

Gestionnaire CA Service Desk

Manuel d'administration

r12.5



La présente documentation ainsi que tout programme d'aide informatique y afférant (ci-après nommés "Documentation") vous sont exclusivement fournis à titre d'information et peuvent être à tout moment modifiés ou retirés par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer 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 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.

SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS PREVUES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRESENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE" SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT AUCUNE GARANTIE DE LA QUALITE MARCHANDE, D'UNE QUELCONQUE ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ETRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RESULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITE, PERTE DE DONNEES OU DE CLIENTS, ET CE MEME DANS L'HYPOTHESE OU CA AURAIT ETE EXPRESSEMENT INFORME DE LA POSSIBILITE DE LA SURVENANCE 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.

La présente Documentation étant éditée 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 © 2010 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 référencés

Ce document contient des références aux produits CA suivants :

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- Gestionnaire de configuration d'application CA Cohesion® (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- Unicenter Asset Portfolio Management (UAPM)

Support technique

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

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction	25
Public visé	25
Connaissances requises	25
Processus de gestion des services et meilleures pratiques	26
 Chapitre 2 : Serveurs de gestion	 27
Nombre de serveurs	27
Tâches de configuration du serveur	28
configuration du TCP/IP	29
Modification de la configuration d'un serveur	30
Configuration ITIL	30
ITIL Service Discipline	31
Options d'interface de l'employé et de l'invité.....	32
Notifications de l'élément de configuration	34
Sécurité des journaux d'activité.....	34
Interface de l'assistant personnel	36
Démarrage d'un serveur secondaire	37
Démarrage du serveur principal	38
Server Status	40
Configuration du protocole SSL sur Tomcat	41
Déploiement des services Web CMDBf	42
Arrêt d'un serveur (Windows)	43
Arrêt d'un serveur (UNIX)	43
 Chapitre 3 : Définition de la structure du business	 45
Comment définir la structure organisationnelle	45
Contacts.....	46
Groupes	46
Sites	46
Localisations	47
Organisations.....	47
Définition de l'infrastructure de l'activité	48
Ordre de définition d'objet	48
Familles et classes	49
Fabricants et modèles	49
Etat de service	49

Types de fournisseurs et fournisseurs.....	50
Éléments de configuration	50
Outils de gestion des composants externes.....	51
Prise en charge de Multi-Site	51
Présentation multisite	52
Configurez un système de Gestionnaire CA Service Desk Multi-Site.....	54
Hébergement multient 67	67
Fournisseur de services	68
Fonctionnement de Multi-Tenancy.....	69
Impact d'une interface utilisateur	77
Impact de l'Automatisation du support	80
Impact gestion des connaissances	81
Utilisation d'Multi-Tenancy	83

Chapitre 4 : Politique d'application 95

Implémentation des règles	95
notifications.....	95
Associations d'activités.....	96
Notifications d'activité	97
Notifications d'object contact	99
Méthodes de notification.....	100
Notifications par courriel.....	103
Règles de notification	107
Exemple : Création d'un modèle de message	118
Artefacts dans les messages	120
Codes et expressions de notification.....	120
Liste des destinataires de notification manuelle	124
Notifications aux destinataires précédents	125
Notifications de l'élément de configuration	128
Notifications d'enquête.....	130
Comment ajouter des liens hypertexte URL à des notifications	131
Options du lecteur de journal des notifications	131
Administration de la messagerie électronique	135
Boîtes aux lettres	137
Règles de boîtes aux lettres	137
Politiques des boîtes aux lettres	144
Implémentation des boîtes aux lettres.....	145
Boîtes aux lettres multiples.....	151
Configuration des réponses de courriel	153
Artefacts	155
Remarques concernant l'utilisation des artefacts.....	156
Protection et sécurité des artefacts	158

CNS (contrats de niveau de service)	159
Utilisation de SLA	160
Traitement CNS classique	161
Types de service et événements	161
Implémentation des types de service	162
Types de service prédéfinis	163
Configuration des événements	164
Cibles de service	165
Contrats de service	167
Migration des contrats de service	168
Durée avant violation	168
Fuseaux horaires et Calendriers	169
Sécurité	173
Configurations de base d'utilisateurs de CA EEM et CA Workflow	173
Remarques relatives à la sécurité	184
Authentification de CA EEM pour CA IT PAM	185
Authentification utilisateur	186
Authentification des utilisateurs dans Gestionnaire CA Service Desk	186
Authentification externe	187
Types de validation	188
Nombres d'utilisateurs connectés et autorisés	189
Journaux internes	189
Intégration Gestionnaire CA Service Desk	190
Associations de partition de données	190
Partitions de données	190
Définition des partitions de données	191
Spécification des contraintes	192
Types de contraintes	193
Création d'une contrainte de partition de données pour les affectations du CAB	195
Configuration des contraintes liées aux partitions de données de gestion des connaissances pour des droits basés sur des rôles	196
Enquêtes	197
Configuration de votre système pour les enquêtes	197
Préparation d'une enquête	197
Définition de notifications d'enquête	198
Génération de rapports d'enquête	199
Enquête gérée	199
services Web	200

Chapitre 5 : Configuration de comptes utilisateurs **201**

Contacts	201
Définitions de contact	202

Groupes.....	203
Types de contacts	204
Détermination du comportement en fonction du type de contact.....	204
Configuration de la notification en fonction du type de contact	204
Sélection des contacts en fonction du type de contact	204
Types de traitements spéciaux.....	205
Configuration des contacts ayant un traitement spécial	206
Associer un contact à un type de traitement spécial	207
Données du répertoire LDAP	208
Configuration des Options LDAP	209
Vérifiez de l'Intégration de LDAP.....	212
Création automatique de contact	215
Affectations de type d'Accès à partir des groupes LDAP	215
Mettre à jour les contacts par lots à l'aide des données utilisateur LDAP	216
Mise à jour de contacts par lots à l'aide des données LDAP	219
Authentification LDAP	221
Protocole TLS (Transport Layer Security)	222
Mappage d'attributs	222
Dépannage	224

Chapitre 6 : Rôles de gestion 235

Rôles	235
Rôles prédéfinis	235
Sécurité basée sur des rôles	238
Comment les types d'accès fonctionnent	238
Enregistrements de rôles	241
Zones d'accès fonctionnel	242
Partitions de données.....	247
Navigation par rôles	247
Onglets	248
Onglets prédéfinis.....	249
Formulaires Web	251
Groupes de formulaires	252
Arborescences de menus	252
Ressources de l'arborescence de menus	253
Barres de menus	254
Barres d'outils	255
Ressources d'accès rapide	256
Systèmes d'aide	256
Implémentation d'un rôle personnalisé.....	257
Implémentation d'une arborescence de menus personnalisée	259
Création d'un enregistrement de rôle.....	260

Création d'un enregistrement d'onglet	261
Création d'un enregistrement de la barre de menus.....	262
Création d'un enregistrement de formulaire Web.....	263
Copie d'une arborescence de menus	264
Création et personnalisation d'une arborescence de menus	265
Création et publication d'un système d'aide	267
Changement de rôles.....	268

Chapitre 7 : Mise en oeuvre de la structure d'assistance 271

Structure d'assistance.....	271
Modèles	272
Modèle interne	272
Modèle externe	273
Modèle mixte	274
CA Workflow.....	275
CA Workflow lors de l'exécution.....	276
Sélection d'une définition de processus CA Workflow.....	276
Tâches du flux de travaux.....	278
Intégration du flux de travaux de CA IT PAM	278
Composants de CA IT PAM	280
Intégration de CA IT PAM à Gestionnaire CA Service Desk lors de l'exécution	281
Création d'une définition de processus	282
Créer un formulaire de demande de démarrage.....	283
Joindre une définition de processus de CA IT PAM.....	285
Codes partagés	286
Codes de priorité	287
Codes de sévérité	287
Codes d'impact.....	288
Codes d'urgence.....	288
Codes d'état	289
Codes d'état des appels.....	290
Codes d'état des demandes de changement.....	291
Codes d'état des demandes client.....	292
Codes d'état des tâches.....	293
Types de tâche	294
Suivi des incidents	296
Installation du suivi des incidents	296
Domaines de demandes/d'incidents/de problèmes.....	297
Propriétés du domaine de demande/d'incident/de problème	298
Définition des domaines de demande/d'incident/de problème pour le self-service	301
Ordre de Changement et Catégories de Demande Client	302
Catégories de changements prédéfinies.....	303

Catégories de demandes client prédéfinies.....	303
Règles de modification des catégories d'un ticket.....	303
Propriétés de catégorie.....	304
Définition des catégories de changements et de demandes client pour le self-service	307
Clôture automatique des tickets	308
Définition des paramètres de clôture automatique des tickets	309
Définition d'une notification d'activité de clôture automatique	310
Activités de ticket associées	311
Définition des notifications d'activités pour des tickets associés	312
Définition des notifications d'activités de ticket associées.....	313
Calcul de la priorité	313
Gestion des valeurs de tickets par le calcul de la priorité	314
Configuration du calcul de la priorité	317
Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants	329
Utilisation des transitions de statut et des contrôles d'attribut du dépendant.....	331
Configuration des transitions de statut	331
Configuration des contrôles d'attribut du dépendant.....	333
Méthodes de services Web.....	334
Flux de transition prédéfinis	335
Bonnes pratiques : transitions de statut prédéfinies	339
Transitions de statut pour l'auto-administration	341
Fonctionnement des transitions pour l'auto-administration.....	342
Création ou actualisation des types de transitions pour des transitions	343
Liaison de types de transitions à des transitions	344
Types de transition prédéfinis.....	344
Minuteries	346
Fuseaux horaires.....	347
Déclencheurs d'événements Type de service	347
Utilisation des fuseaux horaires	348
Déterminer le fuseau horaire à utiliser.....	349
Pièces jointes	350
Chargement et téléchargement de fichiers joints	351
Référentiels	351
Annonces	355
Visibilité interne des annonces	356
Spécification de l'urgence de l'annonce.....	356
Configuration des requêtes stockées.....	356
Numéros de séquence	358
Utilisation des journaux d'audit	359
Intégration à la gestion de systèmes et du réseau de CA.....	359

Chapitre 8 : Contrôler le comportement du système 361

Utilisation du Gestionnaire d'options	361
Comment modifier l'environnement du système	362
Événements	363
Macros.....	363
Types de macros	364
Utilisation de macros avec des événements	365
Utilisation de macros dans le comportement pour les catégories de demandes client et de demandes de changement	366
Utilisation de macros avec la notification multiple	366
Utilisation de macros avec une condition définie par le site	367

Chapitre 9 : Configuration de l'interface web 369

Configuration de l'interface Web.....	369
Fonctionnement de l'interface Web	370
Directeur Web et la distribution de la charge Web	370
Web.cfg et Gestionnaire CA Service Desk	371
Affectation d'un moteur Web à un directeur Web	372
Définition du rôle du moteur Web à l'aide de paramètres directeur Web	373
Environnement non-SSL avec équilibrage de charge de base.....	373
Environnement SSL global avec équilibrage de charge de base.....	374
Connexion ciblée dans un environnement SSL avec équilibrage de charge facultatif	374
Connexion SSL ciblée dans un environnement mixte avec équilibrage de charge facultatif	375
Configuration des directeurs Web et moteurs Web.....	375
Implémentation d'un environnement SSL Login avec un serveur principal uniquement	377
Création d'un système avec un serveur principal uniquement.....	377
Vérification des valeurs de paramètre directeur Web	380
Vérification de l'environnement SSL Login.....	381
Fonctions Web et serveurs secondaires	381
Préparation des fonctions Web	382
Création d'un système comportant des serveurs secondaires	382
Configuration du serveur	385
Faites des modifications à l'aide de pdm_edit.pl	397
Démarrage du directeur Web	403
Gestion des sessions utilisateur par le directeur Web	404
Amélioration des performances à l'aide de la mémoire cache du navigateur.....	406
Configuration de Microsoft Internet Information Server	406
Configuration d'Apache.....	407
Effacement de la mémoire cache	408
Comportement du verrouillage d'enregistrement dans l'Interface Web	409
Impression des pages Web d'Gestionnaire CA Service Desk	409

Modification de Fichier de Configuration	410
SchedExpMaximum.....	419
SelListCacheExclude	420
SelListCacheMax.....	420

Chapitre 10 : Configuration de l'affectation automatique 425

Affectation automatique	425
Relations d'affectation automatique	426
Méthodes d'affectation automatique	426
Comment commencer à exécuter l'affectation automatique	427
Domaines et catégories	428
Groupes d'analyste	428
Analystes.....	429
Affectation Automatique par emplacement.....	429
Affectation automatique par planning	431
Groupe par défaut et Destinataire	433
Activation de l'affectation automatique	433
Annulation de l'affectation automatique	434
Contrôles d'affectation	435
Affectation manuelle	435
Option Assignee_set	436
Iss assignee_set.....	436
Area_Defaults	436
Options rendant la spécification d'un destinataire ou d'un groupe obligatoire.....	436
Modèles.....	438
Interface CA Network and Systems Management	438
Journalisation de l'activité	438
Suivi de l'affectation automatique	439
Requêtes stockées	439
Affectation des tickets par l'affectation automatique	439
Affectation des tâches de flux de travaux par l'affectation automatique.....	447
Affectations automatiques selon le CI	450
Fonctionnement de l'affectation automatique selon le CI.....	450
Activation des affectations automatiques selon le CI	452

Chapitre 11 : Gestion de la base de données 453

Utilitaires de gestion de bases de données	453
Sélection et configuration de votre base de données.....	453
Chargeur de base de données.....	454
Création et utilisation d'un fichier d'entrée	455
Suppression et restauration des contraintes	456

Sauvegarde de base de données	457
Restauration de base de données	457
Remplacement de la table de la base de données.....	458
Extraction de données	458
Utilisation de l'extracteur de données sous UNIX	459
Sélection de données pour l'extraction	459
Déréférencement de données	460
Exemple d'utilisation de pdm_deref.....	460
Utilisation du mode Dbadmin	463
Règles d'archivage et de purge	464
Exécution des règles d'archivage et de purge	465
Affichage des règles d'archivage et de purge.....	466
Démarrage de l'archivage et de la purge à l'aide d'un planificateur tiers	467
Définitions des règles d'archivage et de purge.....	467
Historique d'archivage et de purge.....	470
Traitement des pièces jointes (arcpur)	472
Restauration des données archivées.....	473
Archivage et purge des données d'indicateur clé de performance	474
Archivage et purge des forums des gestion des connaissances	476
Archivage et purge avec FAST ESP.....	476

Chapitre 12 : Utilisation de l'API text 477

API text	477
Interface de ligne de commande.....	477
Interface CA Network and Systems Management	478
Format d'entrée	478
Mots-clés.....	480
Conventions de saisie des mots clés.....	482
Formater un courriel pour mettre à jour un ticket	483
Délimiteurs de début et de fin des courriels	483
Utilisation des artefacts par l'API de texte.....	484
Configuration des réponses de notification pour mettre à jour des tickets	485
Méthodes de conversion	489
Fichier de configuration.....	491
Options	492
Valeurs par défaut	492
Valeurs entrantes ignorées	493
Exemples d'entrées.....	493

Chapitre 13 : Gestion du contrôle de version 495

Fonctionnement du contrôle de version.....	495

Fichiers du contrôle de version.....	496
Fichiers de contrôle du serveur principal	496
Fichiers de contrôle du serveur secondaire et du client.....	497
Contrôle de version pour les personnalisations d'installation	497
Modes serveur du contrôle de version	498
Syntaxe du fichier de contrôle de version	500
Paramètres de contrôle de version	500
Annulation du contrôle d'un composant	505

Chapitre 14 : Gestion des éléments de configuration 507

Utilisation de l'interface web	507
Afficher les éléments de configuration	508
Création d'un élément de configuration	508
Mise à jour d'un élément de configuration.....	509
Association d'une fenêtre de maintenance à un CI	510
Affichage des fenêtres des changements associées	510
Affichage de l'historique d'un CI	511
Désactivation d'un CI	511
Réactivation d'un CI.....	512
CI Contact, Emplacement et Organisation	512
Créer un CI pour un objet de base	512
Sélection d'un objet de base pour un CI	513
Modification des détails d'un CI pour un objet de base	514
Modification des attributs d'un CI pour un objet de base	514
Création d'un CI d'objet de base à l'aide du chargeur général de ressources	515
Relations CI.....	515
Types de relations CI	516
Création d'un type de relation	517
Gérer une relation de CI.....	518
Création d'une relation CI	518
Affichage des relations pour un CI	519
Désactiver une relation de CI	519
Réactiver une relation de CI.....	520
Désactivation des relations de CI (Modifier dans la liste).....	520
Désactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader	521
Réactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader.....	522
Suppression d'une relation de CI dans la base de données	523
Historique et comparaison de la relation de CI.....	524
Contrôle de version	524
Utilisations du contrôle de version	526
Enregistrements de piste d'audit des actifs partagés et des éléments de configuration	527
Terminologie du contrôle de version.....	527

Sources de données de contrôle de version.....	531
Intégration de la gestion des changements à CA SDM	532
Intégration de CA APM	533
Gestion du contrôle de version des CI	534
Gestion des changements à CA SDM	551
Affichage des attributs d'un élément de configuration dans d'autres produits CA	553
Utilisation de la visionneuse CMDBf	553
Visualiseur CA CMDB	554
Exécution d'une analyse des causes premières	556
Administration du visualiseur	556
Ajouter un actif détecté	557
Indicateurs d'actifs et d'éléments de configuration	558
Rapprochement des CI.....	560
Rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion	561
Identification et résolution des CI ambigus	563
Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions (TWA)	575
Gestion des transactions stockées	581
Zone de traitement des transactions	582
Remplissage de la zone de traitement des transactions	584
Utilisation de l'interface Web pour mettre à jour les données dans la zone de traitement TWA..	597
Gérer les transactions de relations	600
Chargement des transactions dans CMDB	601
Administration de la zone de traitement	603
Maintenance de données de CA CMDB	608
Structure de la classe/famille CA CMDB	608
Modification de la famille/classe d'un seul CI.....	609
Modification de la famille/classe d'une liste de CI.....	609
Modification de la famille/classe de CI à l'aide du chargeur général de ressources.....	610
Extension de CA CMDB.....	611

Chapitre 15 : Administration des RDG 625

Qu'est-ce qu'un RDG ?	625
Classes RDG et noms des RDG	626
Comment un RDG complète-t-il Gestionnaire CA Service Desk ?	627
Définition de RDG sur Gestionnaire CA Service Desk	627
Lanceur RDG	628
Définition d'une URL pour le lancement d'un RDG.....	628
Configuration d'un fournisseur de RDG CA APM.....	631
Lancement en contexte de CA CMDB à CA APM	632
Propriétés des CI prenant en charge la fédération RDG	632
ID de l'actif fédéré	632

Nom du RDG	633
Classe RDG	633
Définition de RDG avec une installation du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion	634
RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion	635
Association manuelle d'un RDG à un CI	636
Importation automatique à partir de CA Cohesion	637
Mappage d'un CI vers un RDG	637
Administration des définitions RDG	638
Rapport du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion	639
Importation de CI vers CA CMDB à l'aide du chargeur général de ressources	639
Conventions d'attribution d'un nom au CI et restrictions	640
Convention d'attribution d'un nom_système	641
Utilisation de la visionneuse CMDBf	642
Mise à jour des fichiers de métadonnées pour le mappage de CMDBf	643
Affichage des valeurs d'attribut du RDG avec des noms d'attribut de CA CMDB	644
Masquage des attributs du fournisseur de RDG	645
Comment définir des attributs RDG sans équivalents CA CMDB	646
Définissez les métadonnées du fournisseur de données de CMDBf	646

Chapitre 16 : Gestion des changements 647

Gestion des changements dans Gestionnaire CA Service Desk	647
Composants Gestion des changements	648
Affichage du calendrier de changements	650
Responsabilités du CAB	650
Fonctionnement du processus du CAB	651
Responsabilités du gestionnaire de changements	651
Fonctionnement du rôle de Gestionnaire de changements	652
Définition des tâches pour le rôle de Gestionnaire de changements	653
Catégories de changement, statut et niveaux de risque	654
Affichage du tableau de résultats des ordres de changement	655
Définition d'une requête stockée d'ordre de changement	656
Configuration des options du Gestionnaire de changements	657
Calendrier de changements	658
Ajouter des informations du planning à un ordre de changement	658
Modèles d'événement d'iCalendar	659
Exporter des plannings vers iCalendar	660
Vues du planning	661
Configuration de la vue de planning	663
Planification des ordres de changement	672
Utilisation de l'exemple du calendrier des changements	673
Planification des fenêtres de changements	677

Affichage des fenêtres de changements	678
Associer un CI à une fenêtre de maintenance	679
Affichage des CI associés	679
Création d'un exemple de fenêtre de durée d'indisponibilité	680
Création d'une fenêtre de maintenance globale	681
Analyse des conflits et détection de collision	681
Visualisation de CA Workflow	682
Visualisation du flux de travaux	682
Définition de processus de gestion des changements pour CA Workflow	684
Modifier les composants de la définition de processus de gestion des changements	685
Configuration de la définition du processus de gestion des changements	686
Fonctionnement de la définition de processus de gestion des changements	692
Acteur ActivityNode introuvable : Mettre à jour un objet - Service Desk r12	702
L'ordre de changement ne se clôture pas	702
Console CAB et reporting	703
Gestion des groupes CAB	704
Affectation de groupes CAB	705
Approbations du CAB	706
Modification des propriétés de la console CAB	706
Génération de rapports de la gestion des changements	707
Evaluation des risques	708
Implémentation de l'enquête sur les risques	709
Accès à une enquête sur les risques directement à partir d'une adresse URL	711
Explorateur d'impact	712
Lancement de l'explorateur d'impact	713
Exploration des éléments de configuration joints	713
Affichage d'un élément de configuration dans l'explorateur d'impact	714
Ajout d'un élément de configuration associé à un ordre de changement	714
Affichage de la liste des descendants de CI	715
Lancer le visualiseur CMDB à partir de l'explorateur d'impact	715
Configuration de l'explorateur d'impact	716

Chapitre 17 : Gestion des rapports de CA Business Intelligence 719

Rapports CA Business Intelligence	719
Scénarios de reporting	720
Composants de génération de rapports	721
Graphique du flux de données de reporting	724
Affichage des rapports dans InfoView	725
Sécurité et autorisation	725
Groupes et utilisateurs	726
Univers et connexions d'univers	726
Dossiers de rapports	727

Niveaux d'accès.....	729
Pointage d'un serveur CA Business Intelligence existant vers un serveur Gestionnaire CA Service Desk	730
Création d'une source de données ODBC	731
Configuration de l'univers	732
Exportation de l'univers.....	732
Configuration de la sécurité des partitions de données pour le reporting	733
Ajout de l'utilisateur privilégié Gestionnaire CA Service Desk à la CMC	734
Définition des informations d'identification de base de données d'univers	734
Définition des partitions de données.....	735
Base de données répliquée pour le reporting hors ligne.....	735
Rapports basés sur les rôles	736
Définir des rapports basés sur les rôles pour le rôle	736
Afficher de nouveaux rapports sur l'onglet Rapports.....	738
Rapports Web.....	745
Interface InfoView de BusinessObjects	746
Navigation vers les rapports.....	746
InfoView Preferences	747
Planification des rapports.....	747
Configuration de l'analyse des données	748
Publication et distribution de rapports	748
Rapports du tableau de bord.....	749
Affichage de rapports de tableau de bord opérationnels.....	750
Rapports ad hoc.....	750
Interface Web Intelligence	751
Fonctionnement du reporting ad hoc	751
Exemples de rapports ad hoc	752
Indicateurs clés de performance	758
Types d'indicateur de performance clé.....	758
KPI prédéfinis	759
Démon KPI	759
KPIs système	760
KPI des requêtes stockées	762
KPIs SQL	763
KPI	764
Récupérez les données du ticket.....	765
Dépannage	768
Ecriture de rapports CA Business Intelligence	770
Pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk	771
Rédaction d'instructions SQL pour les rapports BusinessObjects	772
Fonctions PDM.....	773
Alias d'attribut.....	775
SQL interactif pdm_isql	776

Chapitre 18 : Génération de rapports dans Gestionnaire CA Service Desk 777

Générer des rapports.....	777
Vues de la base de données	777
Vues de base	778
Vues avancées	780
Configuration de méthodes de reporting	781
Formatage de rapports	781
Modification de l'ordre de tri des colonnes	783
Rapports résumés et détaillés.....	783
Rapports d'analyse.....	783
Génération de rapports sur les demandes ou les demandes client.....	784
Génération de rapports sur les domaines de demandes ou de demandes client.....	784
Génération de rapports sur les priorités des catégories d'appels ou de demandes client.....	785

Chapitre 19 : Gestion des connaissances 787

gestion des connaissances.....	787
Recherche de procédures pour la gestion de connaissances	788
Connaissances et hébergement multiclient	789
Configuration d'une base de connaissances	789
Importation d'exemples de données de connaissances	790
Surveillance de la base de connaissances	790
Réindexation de la base de connaissances	791
Paramètres de la file d'attente d'indexation et de désindexation pour le traitement par lots et le traitement instantané.....	791
Utilisation de documents dans la base de connaissances	792
Soumission de connaissances à partir de Gestionnaire CA Service Desk.....	794
Soumission de connaissances à partir d'une self-service	794
Attributs de document.....	795
Permissions document.....	795
Edition de résolution	795
Préparation de publication du document	796
Publication du document.....	797
Documents de version.....	797
Expiration du document.....	798
Archivage et purge du document	798
Fichiers de connaissances.....	798
Recherche de connaissances.....	799
Forums	800
Documents d'arborescence Connaissances	800
Planification de documents de connaissances	801
Filtre de calendrier des connaissances	801

Vues de la planification des connaissances	804
Configuration de la vue de planning	805
Accès à Exportation/Importation	811
Exportation/Importation des connaissances	812
Exportation/importation des documents	815
Exportation/importation des packages.....	815
Affichage des modèles d'exportation/d'importation	817
Utilitaire pdm_ket — Outil d'exportation de connaissances.....	823
Utilitaire pdm_kit — Outil d'importation de connaissances.....	824
Permettre aux utilisateurs d'exporter et d'importer des connaissances	826
services Web	826

Chapitre 20 : Administration de gestion des connaissances 827

Administration des connaissances	827
Recherchez des procédures pour l'administration de connaissances	828
Rôles et fonctions de gestion des connaissances	828
Interfaces utilisateur de gestion des connaissances.....	830
Fonctions de configuration et de gestion de gestion des connaissances.....	830
Options de connaissances Self-Service	831
Documents et utilisateurs	837
Gestion des droits de rôles et de la visibilité du document	841
Contenu action	842
Affichage de contenu dynamique	843
Création de contenu dynamique (URL dynamique)	844
Création de contenu dynamique (HTMPL interne).....	845
Modification d'un contenu dynamique.....	846
Recherche de contenu dynamique.....	846
Processus d'approbation du document	847
Gestionnaire de processus d'approbation	848
Définition d'un processus d'approbation pour l'édition de document	849
Création d'un modèle de processus d'approbation.....	850
Définitions de statuts des documents	853
Politiques d'automatisation.....	854
Affichage des politiques d'automatisation.....	855
Configuration des politiques d'automatisation.....	856
Création d'une politique d'automatisation	857
Modification d'une politique d'automatisation	858
Planification des politiques d'automatisation.....	858
Affichage des rapports de politique de cycle de vie du document	859
Contrôle des documents de connaissances	859
Types de commentaires.....	860
Modèles de documents	866

Création de liens de document de connaissances	873
Catégories Connaissances	875
Création d'une catégorie de connaissances	876
Modifier une catégorie	880
Supprimer une catégorie	881
Déplacement d'une catégorie	882
Copier une catégorie avec les liens du document	883
Copier une catégorie sans les liens du document	884
Gérer les autorisations pour les catégories	884
Rapports et mesures	887
Carte de rapport Connaissances	888
Rapports Web	889
Formulaires Web de rapports basés sur des rôles	889
Rechercher.....	889
Moteur de recherche KT	890
Recherche de FAST ESP.....	903
Documents recommandés.....	907
Configuration des paramètres de recherche par défaut.....	911
Options d'intégration de Gestionnaire CA Service Desk	913
Définition d'un mappage de champs.....	913
Définition de la configuration de la recherche de demandes client.....	916
Définition de la configuration de la recherche de demandes/d'incidents/de problèmes	917
Suggestions de connaissances.....	918
Définition de catégories de demandes client.....	919
Définition des zones de requête/incident/problème	921
Configuration des stratégies self-service.....	922
Solution de l'enquête	923
Définition des paramètres de FAQ.....	923
Définition des paramètres de l'enquête sur l'utilité du document.....	926
Paramètres système de gestion des connaissances.....	926
Paramétrages généraux.....	926

Chapitre 21 : Administration de Automatisation du support 929

Prise en charge automatisée dans votre environnement	929
Assistance en direct	929
Administration de l'analyste Automatisation du support	932
Démarrage de l'assistance en direct par l'analyste	933
Configuration de l'assistance en direct pour les analystes	935
Participation des utilisateurs aux sessions d'assistance	936
Comment les analystes automatisent le support pour les utilisateurs finaux	937
Description de l'assistance en direct fournie par les analystes	937
Administration des utilisateurs de Automatisation du support	938

Configuration des autorisations de rôle de Automatisation du support	939
Utilisateurs anonymes et inscrits de Automatisation du support	940
Configuration de Automatisation du support pour des utilisateurs invité	940
Administration de niveau d'accès de Automatisation du support	942
Administration de notifications d'activité de Automatisation du support	943
Adaptations de page de Automatisation du support	944
Administration de la maque	945
Administration de localisation	945
Configuration de la mise en page	946
Propriétés du système Automatisation du support	947
Administration des files d'attente de Automatisation du support	947
Gestion de file d'attente	948
Gestion des résumés de file d'attente	949
Comment gérer les heures de file d'attente	949
Gestion des modèles de ticket	950
Paramètres d'administration	950
Configuration des paramètres de Automatisation du support	950
Personnalisation des outils Automatisation du support	953
Tâches automatisées	953
Administration de conversations prédéfinies	959
Informations d'identification par défaut	960
Avis d'exclusion de responsabilité	961
Administration des journaux de session	961
Affichage du journal de session	961
Rapports de Automatisation du support	962

Annexe A : Descriptions des champs des vues 963

Descriptions des champs des vues	964
View_Act_Log	964
View_Audit_Assignee	966
View_Audit_Group	966
View_Audit_Priority	967
View_Audit_Status	967
View_Change_Act_Log	968
View_Change	969
View_Change_to_Assets	974
View_Change_to_Change_Act_Log	975
View_Change_to_Change_WF	976
View_Change_to_Properties	978
View_Contact_Full	980
View_Contact_to_Environment	983
View_Group	983

View_Group_to_Contact.....	984
View_Issue.....	985
View_Issue_Act_Log.....	989
View_Issue_to_Assets	991
View_Issue_to_Issue_Act_Log	991
View_Change_to_Request	993
View_Issue_to_Issue_WF.....	996
View_Issue_to_Properties	998
View_Request.....	1000
View_Request_to_Act_Log	1005
View_Request_to_Properties	1005

Annexe B : Codes de résultats définis dans la RFC 2251 LDAP 1007

Codes de retour LDAP.....	1007
Codes renvoyés par le serveur LDAP.....	1007
Codes renvoyés par le client LDAP	1013
LDAP-Normes de demande de changement associées	1015

Annexe C : Commandes de référence 1019

bop_sinfo--Afficher les informations système	1020
dbmonitor_nxd : Démon de surveillance de base de données	1021
pdm_backup : Ecrire la base de données dans un fichier ASCII.....	1023
pdm_cache_refresh : Actualiser la base de données	1024
pdm_configure — Ouvrir la fenêtre Configuration	1026
pdm_d_refresh : Démarrer les démons défaillants	1026
pdm_deref : Supprimer la référence des données ASCII	1027
pdm_discimp : Importer les actifs découverts.....	1031
pdm_discupd -- Mise à jour d'actif détectée.....	1033
pdm_edit : Configurer les processus du serveur	1033
pdm_extract : Extraire des données de la base de données	1035
pdm_halt : Arrêter des démons ou des services	1039
pdm_init — Démarrer les démons	1039
pdm_key_refresh : Actualiser les informations clés mises en cache	1040
pdm_lexutil : Modifier les lexiques Gestionnaire CA Service Desk	1040
pdm_k_reindex : Utilitaire de réindexation de la base de connaissances	1041
Conditions d'utilisation de pdm_k_reindex	1043
Suivi de la réindexation	1043
Importation et réindexation	1044
Utilisez pdm_k_reindex avec FAST ESP	1044
Paramètres de la file d'attente d'indexation et de désindexation pour le traitement par lots et le traitement instantané.....	1046

pdm_listconn : Liste des connexions actives	1047
pdm_load : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données	1050
pdm_logfile : Modifier la taille de mise en service de stdlog	1052
pdm_proctor_init : Démarrer Proctor sur des serveurs secondaires	1053
pdm_replace : Remplacer une table de base de données.....	1053
pdm_restore : Restaurer une base de données	1055
pdm_status : Afficher l'état des démons ou processus	1057
pdm_task — Définir les variables d'environnement.....	1057
pdm_text_cmd — Interface de ligne de commande de l'API text	1058
Exemples d'entrée	1060
pdm_uconv : Conversion du jeu de caractères local à UTF-8.....	1061
pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données	1064
pdm_webstat — Renvoyer les statistiques sur l'utilisation de l'interface Web	1067
report--Generate Reports.....	1071
rpt_srv — Générer des rapports.....	1072
uniconv : Démarrer le démon de conversion d'événements UNIX CA NSM	1074

Annexe D : Groupes de formulaires 1075

Groupe de formulaires Client	1075
Groupe de Formulaires d'Employé	1076
Groupe de formulaires d'analyste	1078

Chapitre 1 : Introduction

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Public visé](#) (page 25)

[Connaissances requises](#) (page 25)

[Processus de gestion des services et meilleures pratiques](#) (page 26)

Public visé

Ce manuel est destiné à la personne en charge de l'administration générale de l'installation du Gestionnaire CA Service Desk, à savoir l'administrateur. Ce dernier effectue notamment les tâches suivantes :

- démarrage et arrêt des services requis par le serveur Gestionnaire CA Service Desk,
- configuration de divers composants système,
- Déterminant les options disponibles aux utilisateurs.
- génération de rapports à partir des données du centre de service.

L'objectif de ce manuel est de guider les administrateurs dans l'utilisation d'Gestionnaire CA Service Desk en vue d'implémenter, de gérer et d'appliquer la stratégie de l'entreprise en matière de prestation du service. Ce manuel explique comment ce produit relève les défis posés par l'automatisation et la gestion complètes de la prestation du service, de l'apparition d'un problème jusqu'à sa résolution.

Connaissances requises

Pour administrer Gestionnaire CA Service Desk avec succès, vous devez vous familiariser avec les éléments ci-dessous.

- L'environnement d'exploitation sur lequel la USDK est installé.
- Le fonctionnement de votre serveur web
- Tâches d'administration fondamentales

Ce manuel part du principe que le produit a été correctement installé, conformément aux informations contenues dans le *Manuel d'implémentation*.

Processus de gestion des services et meilleures pratiques

La mise en place de meilleures pratiques et de processus normalisés influence directement l'efficacité, la productivité et le coût de l'environnement Support du Service. CA fournit une bibliothèque de processus et de meilleures pratiques recommandés pour la gestion des services conformes aux normes de l'industrie et aux meilleures pratiques reconnues, notamment ITIL, CobIT, BS15000, etc. Les processus décrits pour Gestionnaire CA Service Desk sont les suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des appels
- Gestion de la configuration
- Gestion des versions de logiciel
- gestion des connaissances
- Automatisation du support

Remarque : Les informations de la bibliothèque de meilleurs pratiques sont disponibles en ligne. Pour plus d'informations sur les meilleures pratiques de gestion des services de CA, y compris les rapports officiels et autres documents associés, consultez <http://www.ca.com/sm/bp> <http://www.ca.com/sm/bp>. Les partenaires experts en processus stratégique de CA peuvent vous aider à personnaliser l'organisation de la bibliothèque des meilleures pratiques.

Chapitre 2 : Serveurs de gestion

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Nombre de serveurs](#) (page 27)

[Tâches de configuration du serveur](#) (page 28)

[configuration du TCP/IP](#) (page 29)

[Modification de la configuration d'un serveur](#) (page 30)

[Configuration ITIL](#) (page 30)

[Démarrage d'un serveur secondaire](#) (page 37)

[Démarrage du serveur principal](#) (page 38)

[Server Status](#) (page 40)

[Configuration du protocole SSL sur Tomcat](#) (page 41)

[Déploiement des services Web CMDBf](#) (page 42)

[Arrêt d'un serveur \(Windows\)](#) (page 43)

[Arrêt d'un serveur \(UNIX\)](#) (page 43)

Nombre de serveurs

Votre installation de Gestionnaire CA Service Desk comprend un ou plusieurs composants de serveur que vous gérez en tant qu'administrateur. Le nombre de serveurs dépend de votre entreprise. Chaque installation comprend un serveur principal qui gère les fonctionnalités globales de Gestionnaire CA Service Desk. Certaines installations comprennent également un ou plusieurs serveurs secondaires destinés à la gestion de fonctions spécifiques. Après avoir installé Gestionnaire CA Service Desk, configurez chaque ordinateur exécutant les composants du produit.

Ainsi, votre configuration peut ne comprendre qu'un seul ordinateur faisant office de serveur principal avec tous les services nécessaires installés. Votre installation peut également être répartie sur plusieurs ordinateurs ayant chacun une fonction spécifique. Par exemple, un ordinateur peut fonctionner comme serveur principal et serveur de base de données, tandis qu'un serveur Web séparé exécute l'interface Web et qu'un autre ordinateur authentifie les utilisateurs.

Vous pouvez exécuter la configuration de serveur comme partie du processus d'installation, ou vous pouvez l'exécuter plus tard. Vous modifiez ensuite la configuration si des changements surviennent dans votre environnement.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'architecture de ce produit et sur les options de configuration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Tâches de configuration du serveur

Nous vous conseillons de configurer chaque ordinateur prévu à l'exécution de Gestionnaire CA Service Desk. En tant qu'administrateur, configurez le serveur principal, le serveur secondaire et les installations du client. La configuration initiale est réalisée comme faisant partie du processus d'installation de Gestionnaire CA Service Desk.

Dans tout environnement de Gestionnaire CA Service Desk, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Configuration des serveurs
- Démarrage, arrêt et surveillance du serveur principal
- Démarrage, arrêt et surveillance du serveur secondaire (le cas échéant)

Remarque : Gestionnaire CA Service Desk utilise votre serveur de base de données pour stocker et récupérer les informations. Le serveur de base de données s'exécute en tant que service séparé. Pour obtenir des informations administratives, reportez-vous à la documentation de votre serveur de base de données.

Une modification de l'environnement du système peut requérir des modifications de la configuration du serveur. Par exemple, vous pouvez modifier la configuration de serveur Gestionnaire CA Service Desk pour les raisons suivantes :

- Modification du système de gestion de bases de données
- Modification du fichier de modèles de démarrage Gestionnaire CA Service Desk par `pdm_edit.pl` (fonction utilisée pour ajouter des fonctionnalités et améliorer les performances du système d'entreprise)
- Intégration à un serveur Web comme le Tomcat
- Intégration à CA EEM

configuration du TCP/IP

Vous pouvez changer le Protocole Internet par défaut de TCP (TCP/IP) défini sur un ou plusieurs serveurs. Ce paramètre ne peut pas être imposé au client s'il n'est pas supporté sur le serveur.

Le paramètre TCP/IP est contrôlé à l'aide du fichier `NX.env`, qui se trouve dans le répertoire `$NX_Root`. Utilisez un éditeur de texte comme WordPad pour modifier ce fichier. L'option suivante contrôle le paramétrage du TCP/ d'IP :

```
NX_PROTOCOL_ONLY=mode
```

où le *mode* peut être l'une des valeurs suivantes :

IPv4

Dans le mode de IPv4, le système ouvre des sockets pour des processus de récession répondant au trafic de IPv4.

IPv6

Dans le mode de IPv6, le système ouvre des sockets pour des processus de récession répondant au trafic de IPv6.

Mixte

Dans le mode mixte, le système ouvre des sockets pour des processus de récession répondant au trafic de IPv4 et IPv6. Le mode mixte est conçu pour des clients avec des serveurs secondaires qui utilisent un Protocole Internet différent du serveur principal (ou l'un l'autre).

Remarque : Si les hôtes de IPv4 et IPv6 cohabitent sur le réseau, vérifiez que les stratégies de transition, les outils et les mécanismes appropriés supportant ces technologies soient installés avant de changer la configuration du serveur.

Exemple

```
NX_PROTOCOL_ONLY=ipv4
```

Modification de la configuration d'un serveur

Vous pouvez utiliser l'utilitaire de configuration pour modifier la configuration d'un serveur.

Pour modifier la configuration d'un serveur :

1. Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez Programmes, CA, Gestionnaire CA Service Desk, Configuration.
L'utilitaire de configuration de Gestionnaire CA Service Desk apparaît.
2. Remplissez les champs de l'utilitaire, puis cliquez sur Suivant.
Le panneau de droite affiche alors les champs correspondant au lien mis en surbrillance dans le volet de navigation, sur la gauche.
3. Suivez ensuite les instructions à l'écran pour terminer l'installation, puis cliquez sur Terminer.
La configuration du serveur est changée.

Configuration ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un recueil de meilleures pratiques pour la gestion des centres de données informatiques. Outre la définition de processus recommandés, l'un des avantages majeurs de l'infrastructure d'ITIL réside dans ses définitions strictes de la terminologie des centres de données couramment utilisée. Dans le monde informatique, un même mot est souvent utilisé pour signifier des choses différentes ou des personnes différentes utilisent un mot particulier en donnant à sa signification des nuances qui leur sont propres. ITIL permet d'éviter ce type de problème.

Les types de tickets suivants sont disponibles :

- Demande
- Ordre de changement
- Demande client
- Incident
- Problème

Important : Gestionnaire CA Service Desk supporte uniquement une interface ITIL.

Objets de données de prise en charge d'interface ITIL qui n'étaient pas utilisés dans les versions antérieures du produit différentes d'ITIL ; par exemple, tickets des incidents et des problèmes.

ITIL effectue les opérations suivantes :

- Produit une interface ITIL pour votre installation Gestionnaire CA Service Desk.
- Permet à votre base de données, vos formulaires et champs Gestionnaire CA Service Desk d'être différents d'une installation standard et donc de se conformer plutôt aux conventions ITIL.

Important : Lors de la mise à niveau de votre système existant, assurez-vous que cette case n'est pas cochée afin de conserver les tables et les données de la base de données. Autrement, l'ensemble des données existantes sera perdu.

ITIL Service Discipline

ITIL décrit les meilleures pratiques pour divers domaines. Les domaines de Service Support et de Service Delivery se combinent pour former la capacité de gestion de services d'une organisation. Des relations complexes entre les dix domaines de gestion des services interagissent pour s'assurer que l'infrastructure informatique fournit un haut niveau de service aux entreprises.

Service Support inclut les domaines suivants.

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des versions de logiciel
- Gestion de la configuration

Gestionnaire CA Service Desk traite spécifiquement la gestion des incidents, problèmes et changements, et la gestion de la configuration.

Service Delivery inclut les domaines suivants.

- gestion des services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion des capacités
- Gestion financière des services informatiques
- Gestion de la continuité des services informatiques

Gestionnaire CA Service Desk gère notamment la Gestion des services.

Options d'interface de l'employé et de l'invité

Vous pouvez utiliser Gestionnaire CA Service Desk pour configurer des interfaces à part pour des employés et des invités. Vous pouvez configurer ces interfaces séparées via le gestionnaire d'options, dans l'onglet Administration. Les valeurs suivantes contrôlent ces interfaces.

employee_intf_incident_support

Affiche les valeurs suivantes.

- Demande uniquement
- Incident uniquement
- Incident et demande

guest_intf_incident_support

Affiche les valeurs suivantes.

- Demande uniquement
- Incident uniquement
- Incident et demande

Important : S'il s'agit d'une nouvelle installation, ITIL est configuré par défaut avec la valeur définie sur *Incident uniquement*. Si vous migrez d'une configuration précédente différente d'ITIL, les options sont installées, mais les valeurs sont réglées sur *Demande uniquement*.

Configuration de l'interface Employé

Vous pouvez configurer l'interface Employé de sorte à afficher les incidents, les demandes ou les deux.

Pour configurer l'interface Employé :

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La console d'administration s'affiche.
2. Cliquez sur Gestionnaire d'options, Gestionnaire de demandes.
La liste des options s'affiche.
3. Cliquez sur employee_intf_incident_support.
La page Détail des options s'affiche.
4. Modifiez le champ Valeur de l'option sur l'une des valeurs suivantes.

Incident uniquement

(ITIL par défaut) N'affiche que les types de ticket Incident sur l'interface employé.

Demande uniquement

N'affiche que les types de ticket Appel sur l'interface employé.

Incident et demande

Affiche les types de ticket d'incident et de demande dans l'interface Employé.

Cliquez sur Enregistrer.

5. Cliquez sur Actualiser pour confirmer vos sélections.

La page Détail des options est mise à jour.

6. Fermez la page Détail des options.

La liste des options s'affiche.

Configuration de l'interface Invité

Vous pouvez configurer l'interface Invité de sorte à afficher les incidents, les demandes ou les deux.

Pour configurer l'interface Invité :

1. Cliquez sur l'onglet Administration.

La console d'administration s'affiche.

2. Cliquez sur Gestionnaire d'options, Gestionnaire de demandes.

La liste des options s'affiche.

3. Cliquez sur guest_intf_incident_support.

La page Détail des options s'affiche.

4. Modifiez le champ Valeur de l'option sur l'une des valeurs suivantes.

Incident uniquement

(Par défaut) N'affiche que les types de ticket Incident sur l'interface invité.

Demande uniquement

N'affiche que les types de ticket Appel sur l'interface invité.

Incident et demande

Affiche les types de ticket d'incident et de demande dans l'interface Invité.

Cliquez sur Enregistrer.

5. Cliquez sur Actualiser pour confirmer vos sélections.
La page Détail des options est mise à jour.
6. Fermez la page Détail des options.
La liste des options s'affiche.

Notifications de l'élément de configuration

Une notification d'élément de configuration (EC) vous permet de définir une notification d'activité qui est associée à un EC spécifique qui est associée à un ticket de Gestionnaire CA Service Desk spécifique. Cette fonctionnalité vous permet de suivre de les informations sur les utilisateurs, les organisations, et les fournisseurs d'un EC.

Vous pouvez spécifier que les contacts d'objet de l'EC sur la page de Destinataires de mise à jour de règles de notification, comme CI Maint Org, Contact principal d'EC, et ainsi de suite.

Sécurité des journaux d'activité

L'option de sécurité de journal d'activité empêche les utilisateurs finaux de mettre à jour les champs d'un journal d'activité. Vous pouvez sélectionner l'option Interne pour empêcher un client de consulter le journal.

La sécurité du journal d'activité affecte des journaux d'activité des types de ticket suivants :

- Request
- Demande de changement
- Demande client
- Incident
- Problème

Activer la sécurité des journaux d'activité

Vous pouvez activer de la sécurité de journal d'activité à l'aide du Gestionnaire d'options dans l'onglet Administration.

Pour activer la sécurité des journaux d'activité

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La console d'administration s'affiche.

2. Cliquez sur Gestionnaire d'options, Appel-Changeement-Demande Client.
La fenêtre Liste des options s'affiche.
3. Cliquez sur activity_log_security.
La page Détail des options apparaît.
4. Cliquez sur Modifier, puis sélectionnez une des valeurs d'option suivantes.

Modifiable

(Valeur par défaut) Permet de modifier tous les champs du journal d'activités à l'aide de l'interface web ou des services webs.

Protégé en écriture

Affiche le journal d'activités en lecture seule. Si vous sélectionnez l'option interne, seuls les utilisateurs internes peuvent modifier le journal, et il ne peut pas être consulté par le client.

Remarque : Si l'option de sécurité est activée, un message d'erreur affiche que le journal d'activité est en lecture seule si vous essayez de modifier le journal à l'aide de l'interface web ou des sources externes telles que les services webs.

Cliquez sur Enregistrer.

5. Cliquez sur Actualiser pour confirmer vos sélections. Fermer la fenêtre
La sécurité du journal d'activités est activée.

Important : L'option activity_log_security ne peut pas être désinstallée. Vous pouvez ne changer que la valeur de l'option sur Modifiable ou Protégé en écriture dans le Gestionnaire d'options, Appel-Changeement-Demande Cliente.

Influez sur le générateur d'écran

La fonction de sécurité du journal d'activité, \$NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY, inclut les attributs suivants (time_spent, time_stamp et description) pour les objets alg, chgalg, issalg dans majic.

Exemple : \$NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY pour alg d'Objet en cm.maj

Dans cet exemple, pour alg d'objet en cm.maj,
\$NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY apparaît sur les trois attributs :

```
time_spent DURATION $NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY {ON_POST_VAL update_cr_timespent(  
call_req_id ) 50 ;  
} ;  
time_stamp DATE $NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY { ON_NEW DEFAULT NOW ; } ;  
description STRING $NX_ACTIVITY_LOG_SECURITY;
```

Dans l'outil de conception Web, le champ *Mise à jour possible uniquement pour les nouveaux enregistrements* est désactivé lorsque le résultat de l'évaluation de la valeur du mot clé est WRITE_NEW.

Remarque : Pour plus d'informations sur outil de conception Web, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Interface de l'assistant personnel

Gestionnaire CA Service Desk prend en charge la terminologie ITIL pour l'interface de l'assistant personnel. L'interface de l'assistant personnel affiche les types de ticket suivants.

- Incidents
- Problèmes
- Requêtes
- Ordres de changement
- Demandes client

Vous pouvez désactiver l'interface PDA en mettant en commentaire la ligne *PDAHtmlPath* dans le fichier de configuration. Le cas échéant, les utilisateurs accèdent alors à l'interface analyste ou client, selon le cas.

Les appels de l'interface PDA ne sont honorés que pour les utilisateurs analystes. Lorsque vous vous connectez à l'interface PDA, votre rôle est configuré sur le rôle que vous utilisiez lorsque vous avez fermé la dernière session sur l'interface d'analyste de Gestionnaire CA Service Desk standard.

Un utilisateur qui généralement se connecte à l'interface d'analyste de Gestionnaire CA Service Desk peut envoyer une demande à l'interface PDA en faisant précéder son *identifiant* sur la page de connexion de pda: comme suit :

`pda:userid`

Par exemple, vous pouvez accéder à l'interface PDA d'un périphérique autre qu'un PDA, comme un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable, en fournissant un identifiant **pda:userid** (ID utilisateur) et un mot de passe.

Démarrage d'un serveur secondaire

Si votre installation comprend un ou plusieurs serveurs secondaires, vous devez démarrer les serveurs secondaires avant de démarrer le serveur principal.

Dans un environnement UNIX, démarrez chaque serveur secondaire Gestionnaire CA Service Desk à partir de la ligne de commande, à l'aide de `pdm_proctor_init`.

Dans un environnement Windows, démarrez chaque serveur secondaire Gestionnaire CA Service Desk à l'aide du serveur de l'utilitaire de surveillance distant.

Pour démarrer un serveur secondaire dans Windows :

1. Sélectionnez Services dans le Panneau de configuration.
Le Panneau de configuration s'affiche.
2. Sélectionnez le service Remote Proctor de Gestionnaire CA Service Desk et cliquez sur Démarrer.
Le service est lancé.

Informations complémentaires :

[pdm_proctor_init : Démarrer Proctor sur des serveurs secondaires](#) (page 1053)

Démarrage du serveur principal

Chaque installation de Gestionnaire CA Service Desk comprend un serveur principal qui gère les fonctionnalités de base du produit.

Important : Si votre installation inclut un ou plusieurs serveurs secondaires, vous devez démarrer les serveurs secondaires avant de démarrer le serveur principal.

Pour démarrer le serveur principal Gestionnaire CA Service Desk dans un environnement Windows, sélectionnez le service de serveur Gestionnaire CA Service Desk dans le Panneau de configuration, puis cliquez sur Démarrer. Vous pouvez démarrer le service manuellement aussi souvent que nécessaire ou le configurer pour qu'il démarre automatiquement comme tout autre service Windows.

Dans un environnement UNIX, démarrez le serveur Gestionnaire CA Service Desk à partir de la ligne de commande, à l'aide de `pdm_init`.

Le tableau suivant décrit les processus qui démarrent automatiquement lorsque vous démarrez le serveur Gestionnaire CA Service Desk.

Processus	Description
Daemon Agent (<code>pdm_proctor_nxd</code>)	Agent démon responsable du démarrage des démons gérés
Daemon Monitor (<code>pdm_d_mgr</code>)	Surveille les processus de démon
Base de données virtuelle BOP (<code>bpvirtb_srvr</code>)	Serveur de base de données virtuelle BOP
Data Dictionary (<code>ddictbuild</code>)	Reconstruit le dictionnaire de données à chaque lancement du système (s'exécute puis disparaît)
Démon d'indicateur clé de performance (<code>kpi_daemon</code>)	Gère la collecte, l'organisation et le stockage des données de l'indicateur clé de performance.
Agent Oracle (<code>orcl_agent</code>)	Agent de la base de données Oracle (plusieurs instances, éventuellement)
BdD Oracle (<code>orcl_prov_nxd</code>)	Fournisseur de BdD Oracle
SQL agent (<code>sql_agent</code>) (uniquement si vous utilisez MS SQL)	Agent de la base de données SQL Server (plusieurs instances, éventuellement)
SQL DB (<code>sql_prov_nxd</code>) (uniquement si vous utilisez MS SQL)	Fournisseur de base de données Microsoft SQL Server.

Processus	Description
Event Manager (ehm_nxd)	Gestionnaire des événements
License Manager (license_nxd)	Gère la sécurité
Répartiteur de messages (sslump_nxd)	Distribue les messages
Notification Manager (Windows uniquement) (bpnotify_nxd)	Gère les notifications dans l'environnement Windows.
Object Engine (domsrvr)	Serveur Gestionnaire CA Service Desk
Report Manager (pcrpt_nxd)	Reporting pour PC
Software Version Control (pdm_ver_nxd)	Gère les versions des composants système spécifiés
Method Engine (spel_srvr)	Serveur d'interprétation de code d'orthographe
Text API (pdm_text_nxd)	Démon de l'API Text pour les interfaces de messagerie électronique et CA NSM
Timed Events/Notifications (animator_nxd)	Événements et notifications planifiés
User Validation (boplgln)	Connexion pour la gestion des appels
Web Engine (webengine)	Exécute le moteur du service Web.
Archive Purge Daemon (arcpur_srvr)	Gère le traitement de l'archivage et de la purge en arrière-plan.
BU Daemon (bu_daemon)	Traite le calcul de l'évaluation FAQ pour les documents de connaissances.
DB Monitor (dbmonitor_nxd)	Surveille les tables CA communes à la recherche de changements.
EBR Daemon (bpebr_nxd)	Traite les demandes de recherche de connaissances.
EBR Idx Daemon (bpeid_nxd)	Traite la réindexation EBR.
Multi-site SD Daemon (global_nxd)	Gère la duplication en arrière-plan pour le traitement multisite.
KRC Daemon (krc_daemon)	Gère les calculs statistiques et les notifications pour la carte de rapport des connaissances.

Processus	Description
KT Daemon (kt_daemon)	Gère les documents de connaissances (processus d'approbation de documents de connaissances, autorisations, notifications, etc.).
LDAP virtddb (ldap_virtddb)	Agent de communication avec les serveurs LDAP
Mail Daemon (pdm_mail_nxd)	Traite les notifications par message sortantes.
Mail Eater (pdm_maileater_nxd)	Traite les notifications par message entrantes.
MDB Registration Server (mdb_registration_nxd)	Agent de traitement des demandes d'inscription à la MDB
PDM KTLC (pdm_ktlc)	Gère la concession de licence pour gestion des connaissances.
PDM RPC (PDM_RPC)	Gère les demandes de services Web.
Repository Daemon (rep_daemon)	Traite les référentiels de pièces jointes.
Spell checker (lexagent_nxd)	Traite les demandes de correction orthographique.
Time-to-Violation (ttv_nxd)	Fournit des prévisions sur la violation des contrats de niveau de service (CNS).
tomcat controller (pdm_tomcat_nxd)	Gère les services Tomcat.

Remarque : Dans ce tableau, le processus Gestionnaire de notifications s'applique uniquement aux environnements Windows et le processus Base de données par défaut s'applique uniquement aux environnements UNIX.

Server Status

Vous pouvez utiliser l'utilitaire `pdm_status` pour afficher le statut d'un serveur Gestionnaire CA Service Desk principal ou secondaire s'exécutant sur tout environnement d'exploitation.

Configuration du protocole SSL sur Tomcat

Vous pouvez configurer votre système de sorte à utiliser le protocole SSL (Secure Socket Layer) sur un serveur Web Tomcat.

Pour configurer le protocole SSL sur Tomcat :

1. A partir de la ligne de commande, modifiez les répertoires vers l'emplacement d'installation JRE et saisissez la commande suivante :

```
bin\keytool -genkey -alias tomcat -keyalg RSA
```

Un fichier .keystore est créé par défaut dans le répertoire de base de l'utilisateur connecté. Vous pouvez définir un emplacement différent lors de la génération du fichier .keystore. Sous UNIX, assurez-vous que le répertoire dans lequel vous générez le fichier .keystore dispose de droits d'accès suffisants à Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur la spécification d'un emplacement de fichier .keystore différent, reportez-vous à la documentation Tomcat.

2. Répondez correctement aux invites. Le mot de passe par défaut est *changeit*.

Remarque : Vous pouvez saisir un mot de passe différent de celui par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à votre documentation Tomcat.

3. Modifiez le fichier *server.xml* situé dans le répertoire suivant :

```
NX_ROOT\bopcfg\www\CATALINA_BASE\conf.
```

4. Effacez le commentaire de la section SSL, puis ajoutez l'emplacement du fichier .keystore généré à l'étape 1.

```
<!-- Define a SSL Coyote HTTP/1.1 Connector on port 8443 -->
<Connector className="org.apache.coyote.tomcat4.CoyoteConnector"
port="8443" minProcessors="5" maxProcessors="75"
enableLookups="true"
acceptCount="100" debug="0" scheme="https" secure="true"
useURValidationHack="false" disableUploadTimeout="true">
<Factory className="org.apache.coyote.tomcat4.CoyoteServerSocketFactory"
clientAuth="false" protocol="TLS" keystoreFile="C:\Documents and
Settings\user\.keystore" />
</Connector>
```

5. Utilisez les commandes suivantes pour redémarrer le serveur Tomcat :

```
pdm_tomcat_nxd -c stop
pdm_tomcat_nxd -c start
```

6. Pour accéder à l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk avec le protocole SSL, saisissez l'adresse `https://<nom_ordinateur>:8443/CAisd/pdmweb.exe`. Vous pouvez également dériver l'URL des services Web de la même façon.

Remarque : Vous pouvez spécifier un port différent de 8443 dans le fichier `server.xml`.

7. Affichez et installez le certificat SSL pour accéder à Gestionnaire CA Service Desk.

Le système est configuré pour utiliser le protocole SSL sur un serveur Web Tomcat.

8. (Facultatif) Si vous accédez à Gestionnaire CA Service Desk à partir d'Internet Explorer et que le serveur Windows 2003 est configuré pour SSL, le navigateur requiert une configuration supplémentaire et redémarre. Dans l'onglet Options Internet, Avancé, désactivez les options suivantes dans la section Sécurité :

- Vérifier la révocation des certificats du serveur (redémarrage nécessaire)
- Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque

Après avoir redémarré le navigateur, vous pouvez accéder à Gestionnaire CA Service Desk via le Serveur Tomcat activé pour SSL.

Déploiement des services Web CMDBf

Après l'installation de Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez déployer les services Web de CMDBf.

Pour déployer les services Web de CA CMDB

1. Vérifiez que le serveur Web est opérationnel.
2. Accédez au répertoire `CMDBHOME\sdk\websvc\CMDBf`.
3. Exécutez le fichier `deploy_cmdbws.bat`.

Les services Web CMDBf sont déployés et sont lancés.

Arrêt d'un serveur (Windows)

Vous pouvez arrêter un serveur Gestionnaire CA Service Desk principal ou secondaire dans un environnement Windows.

Pour arrêter un serveur Gestionnaire CA Service Desk dans un environnement Windows :

1. Sélectionnez Services dans le Panneau de configuration.
La fenêtre Services s'ouvre.
2. Sélectionnez le service que vous souhaitez arrêter, puis cliquez sur Arrêter.

Serveur Gestionnaire CA Service Desk

Contrôle le serveur principal.

Gestionnaire CA Service Desk Remote Proctor (Utilitaire de surveillance à distance de Gestionnaire CA Service Desk)

Contrôle un serveur secondaire.

Le serveur est arrêté.

Arrêt d'un serveur (UNIX)

Vous pouvez arrêter un serveur Gestionnaire CA Service Desk principal ou secondaire dans un environnement Unix.

Pour arrêter un serveur Gestionnaire CA Service Desk dans un environnement Unix :

1. Fermez tous les clients Gestionnaire CA Service Desk.
2. Arrêtez le serveur en exécutant l'utilitaire *pdm_halt*.

Le serveur est arrêté.

Informations complémentaires :

[pdm_halt : Arrêter des démons ou des services](#) (page 1039)

Chapitre 3 : Définition de la structure du business

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Comment définir la structure organisationnelle](#) (page 45)

[Définition de l'infrastructure de l'activité](#) (page 48)

[Prise en charge de Multi-Site](#) (page 51)

[Hébergement multiclient](#) (page 67)

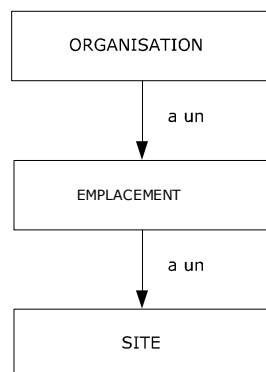
Comment définir la structure organisationnelle

La structure organisationnelle est une représentation logique de l'entreprise dans laquelle votre logiciel fonctionne. Pour personnaliser votre installation, vous pouvez définir les objets de la structure organisationnelle qui répondent au mieux à vos besoins.

Vous configurez les objets suivants pour définir la structure :

- Sites
- Localisations
- Organisations

Le schéma suivant illustre la relation entre les objets dans la structure organisationnelle :



Une entreprise a (références) possédant une adresse, et un site, vous devez définir les objets dans la séquence suivante :

1. Sites
2. Localisations
3. Organisations

Lorsque vous définissez un objet, vous pouvez ainsi choisir parmi des objets figurant à des niveaux inférieurs de la hiérarchie.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de chaque objet, voir l'*Aide en ligne*.

Contacts

Vous pouvez définir chaque personne utilisant régulièrement votre système (telles que des analystes et clients). Ces personnes sont appelées contacts.

Groupes

Un groupe est un ensemble de contacts représentant une zone de responsabilité spécifique de votre centre de service. La définition des groupes vous permet d'affecter la responsabilité de la résolution d'un ticket lorsque celle-ci est répartie entre plusieurs personnes.

Par exemple, vous pouvez avoir un groupe Ressources humaines de Lyon chargé de traiter les demandes client du personnel du bureau de Lyon de votre organisation. Quand un employé de ce bureau a un problème, vous pouvez l'affecter au groupe Ressources humaines de Lyon.

Vous pouvez associer des domaines de demandes, des emplacements et un planning à un groupe. Ces éléments peuvent être utilisés pour déterminer quand les contacts d'un groupe peuvent accepter l'affectation automatique d'une demande.

Sites

Un *site* est un regroupement d'emplacements. Un site peut être, par exemple, une ville dans laquelle votre entreprise dispose d'un ou plusieurs emplacements physiques ou une région dans laquelle une clientèle utilise votre centre de service. Les localisations se référant à des sites, il convient de définir les sites avant les localisations. Cette séquence permet d'utiliser le nouveau site dans l'emplacement.

Localisations

Emplacements Identifiez un lieu spécifique et suivez et administrez les zones qui concernent votre entreprise, telles que l'adresse d'une société donnée, une ville de l'adresse de bureau, un campus, un bâtiment ou un étage.

Les localisations sont les seuls objets auxquels vous pouvez associer une adresse physique. Tous les autres objets, tels que les organisations, les éléments de configuration et les contacts, obtiennent leur adresse de la localisation à laquelle ils sont associés.

Vous devriez définir des emplacements avant des organisations ; cette séquence vous permet d'utiliser le nouvel emplacement dans l'organisation.

Vous pouvez utiliser des emplacements pour affecter des demandes automatiquement. Pour activer l'affectation automatique sur la base de l'emplacement, affectez les emplacements à des domaines de demandes et à des groupes. Les localisations de catégorie d'appel permettent d'associer un appel à une localisation en fonction de la localisation de l'élément de configuration de l'appel ou de l'utilisateur final affecté. Les localisations de groupe sont ensuite utilisées pour sélectionner un groupe éligible pour une affectation automatique des appels dans cette localisation.

Remarque : Sur l'onglet Administration, ces tickets sont appelés domaines de demande/incident/problème. Dans un souci de concision, on les appellera domaines de demande.

Organisations

Les organisations désignent des services et divisions internes ou des sociétés externes susceptibles d'être affectés à des tickets, des éléments de configuration/classes d'actifs et des contacts. Elles permettent, par exemple, d'identifier la société à laquelle un client est associé.

Vous pouvez affecter à une organisation un type de service par défaut qui sera affecté automatiquement aux tickets lorsque cette organisation est spécifiée. Cela permet d'associer un niveau de service spécifique à un ticket en fonction de l'organisation affectée.

Vous pouvez définir des éléments de configuration pour les organisations. Vous pouvez ainsi indiquer les matériels, les logiciels et les services utilisés par chaque organisation. La liaison d'éléments de configuration/actifs à une organisation (éléments de configuration partagés) s'ajoute à la fonction de liaison directe d'actifs à un contact (éléments de configuration privés). Lorsque vous désignez un contact comme utilisateur final affecté d'un appel, vous pouvez alors sélectionner un EC pour l'appel dans différentes listes d'éléments de configuration partagés et privés.

Définition de l'infrastructure de l'activité

Pour implémenter votre centre de service à l'aide de Gestionnaire CA Service Desk, il est important d'établir votre infrastructure organisationnelle en définissant les objets suivants.

- Familles et classes de CI
- Fabricants et modèles
- Etats de service
- Fournisseurs et types de fournisseurs

Les informations suivantes fournissent une description générale pour chaque objet et traitent de l'utilisation de l'objet dans le produit.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de chaque objet, voir *[l'Aide en ligne](#)*.

Ordre de définition d'objet

Pour définir des objets, vous devez commencer aux niveaux inférieurs de la hiérarchie d'objet. Ainsi, lorsque vous définissez des objets à des niveaux plus élevés, vous pouvez sélectionner des objets existants aux niveaux inférieurs de la hiérarchie. Par exemple, comme une classe possède (référence) une famille, vous définissez d'abord les familles, ensuite les classes. De même, comme les éléments de configuration représentent le sommet de la hiérarchie, vous les définissez en dernier, après avoir défini tous les objets sous-jacents. Pour résumer, vous définissez les objets de données dans l'ordre suivant.

Définissez le premier.	Définissez le deuxième.	Définissez le troisième.
Familles	Classes	Eléments de configuration
Fabricants	Modèles	Eléments de configuration
Etats de service	Eléments de configuration	
Types de fournisseurs	Fournisseurs	Eléments de configuration

Familles et classes

Les *familles* répertorient les CI par type et affectent des attributs significatifs à chacun. Les *classes* identifient les catégories générales d'éléments de configuration prises en charge par votre entreprise. Les familles sont de vastes catégories de CI, telles que le matériel, les logiciels et les services. Les classes sont des catégories plus spécifiques au sein de la catégorie famille. Par exemple, la famille Matériel peut contenir des classes telles que modem, routeur, répéteur et pont.

L'organisation de vos éléments de configuration en familles et en classes vous permet de les gérer plus facilement. Par exemple, vous pouvez générer la liste des CI appartenant à une famille ou une classe particulière.

Fabricants et modèles

Les *fabricants* regroupent les producteurs des divers CI intéressants pour votre entreprise. Les *modèles* contiennent des informations spécifiques sur les produits qu'un fabricant donné fournit à votre entreprise. Par exemple, vous pouvez définir comme fabricant un éditeur de logiciel particulier. Ensuite, vous définissez comme modèles les différentes applications que cette société fournit à votre entreprise.

La définition de fabricants et de modèles vous permet de gérer plus facilement les CI. Par exemple, vous pouvez générer la liste des modèles fournis par un fabricant donné ou la liste des CI d'un modèle précis.

Etat de service

Les *statuts de service* identifient la condition des CI. Les exemples de statuts de service incluent : *En service*, *En réparation* ou *Interrompu*. La définition des statuts de service vous permet d'effectuer le suivi de la disponibilité et de l'utilisation des CI de votre entreprise. Par exemple, vous pouvez générer la liste des CI en cours de réparation.

Types de fournisseurs et fournisseurs

Les *types de fournisseurs* sont des classifications permettant d'identifier le type de société fournissant les CI. Vous pouvez par exemple classer les fournisseurs auxquels vous louez des CI comme loueurs, et ceux qui vous fournissent des services comme prestataires.

Les *fournisseurs* désignent les sociétés qui approvisionnent votre entreprise. Ils spécifient le type de société et un contact principal. Outre le référencement des fournisseurs par les CI, vous pouvez également les référencer dans l'enregistrement de contact d'un utilisateur.

La définition des types de fournisseurs et des fournisseurs vous permet d'organiser aisément les CI. Par exemple, vous pouvez générer la liste des fournisseurs correspondant à un type particulier, puis celle des CI d'un fournisseur précis.

Éléments de configuration

Les *CI* sont les périphériques, les logiciels et les services qui composent l'infrastructure du business. Les informations associées à un CI identifient uniquement ce CI et désignent son emplacement précis. Les CI peuvent être associés à des contacts (CI privés) et à des organisations (CI partagés). Les éléments de configuration vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- identifier les CI par nom, classe et famille
- entrer les informations sur le stock
- spécifier des propriétés supplémentaires pour définir le CI
- consigner et consulter des commentaires associés au CI
- spécifier des informations d'emplacement pour le CI
- spécifier des informations de service, comme le type de service, pour le CI
- afficher et définir les contacts et les organisations affectés au CI
- Identifier les relations hiérarchiques et les relations homologue à homologue entre les éléments de configuration
- afficher les tickets associés au CI.

Il n'est pas nécessaire de définir toutes ces informations pour les CI. Toutefois, si vous définissez une quantité optimale d'informations pour les CI, vous obtenez une image plus claire lorsque l'analyse d'impact est réalisée pour l'organisation informatique.

Outils de gestion des composants externes

Vous pouvez intégrer votre installation Gestionnaire CA Service Desk à d'autres outils de gestion des actifs comme le CA NSM, CA Asset Management et CA APM. Les fonctions de gestion des actifs de ces outils de Gestionnaire CA Service Desk incluent les éléments suivants :

- CA NSM fournit l'utilitaire de pdm_nsmimp (pour Windows uniquement) pour ajouter des informations sur l'actif à Gestionnaire CA Service Desk.
- CA Asset Management offre un jeu complet de fonctions d'inventaire matériel et logiciel. Lors de l'affichage d'un CI dans le client de Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez cliquer sur le bouton Asset Viewer pour afficher des informations financières supplémentaires qui ont été découvertes sur l'actif.

L'intégration entre Gestionnaire CA Service Desk et CA Asset Management est activée lorsque les deux produits sont installés sur la même MDB.

- CA Asset Portfolio Management fournit un ensemble complet de fonctions de cycle de vie d'actifs. Lors de l'affichage d'un CI dans le client de Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez cliquer sur le bouton Asset Viewer pour afficher des informations financières supplémentaires sur l'actif.

L'intégration entre Gestionnaire CA Service Desk et CA Asset Portfolio Management est activée lorsque les deux produits sont installés sur la même MDB.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration de votre installation de Gestionnaire CA Service Desk avec d'autres outils de gestion des actifs, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Prise en charge de Multi-Site

Gestionnaire CA Service Desk peut être configuré pour un accès global afin de partager les données entre plusieurs installations de Gestionnaire CA Service Desk. Prenons par exemple les situations suivantes :

- Les centres de services globaux requièrent plusieurs installations régionales de Gestionnaire CA Service Desk pouvant ou non avoir le même niveau de personnalisation ou de version. Ces installations régionales sont souvent dispersées à travers le monde et les analystes présents dans une région assurent une assistance en dehors des heures de travail pour les clients situés dans une autre région. On appelle cela "suivre le soleil". Les analystes doivent pouvoir répondre à un client quel que soit le lieu de résidence de ce dernier.

- Les installations régionales multiples de Gestionnaire CA Service Desk disposent de groupes d'analystes qui doivent traiter des files d'attente de plusieurs installations régionales. Un analyste d'un groupe spécialisé doit consulter la file d'attente d'un groupe donné pour toutes les installations.

Dans ces deux situations, il est nécessaire de préserver les règles métier parfois contradictoires entre les installations. L'assistance multisite permet de relier ces installations distinctes (appelées régions), tout en conservant des règles métier séparées pour chaque région.

Un analyste du centre d'assistance qui gère les appels globaux peut rechercher des contacts dans toutes les régions, ouvrir les tickets et y accéder à partir d'une seule fenêtre. Une fois le ticket créé, l'analyste peut être transféré vers la région appropriée (locale ou distante), où les règles métier en vigueur seront appliquées.

Les analystes qui gèrent des tickets pour plusieurs régions peuvent également consulter une liste de tous leurs tickets sur une seule fenêtre. Lorsqu'il accède aux détails d'un ticket donné, l'analyste est transféré vers la région appropriée (locale ou distante) où les règles métier en vigueur sont appliquées.

Présentation multisite

Le support du service multi-site vous permet avoir un support global (distribué). Vous pouvez prendre des utilisateurs locaux en charge utilisant des serveurs locaux, mais permettre de l'accès à votre serveur depuis n'importe quel emplacement.

Le support multi-site vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- La gestion des appels dans des heures creuses dans différentes régions.
- Le support pour des spécialistes globaux gérant plusieurs régions.
- Arrêtez votre serveur de Gestionnaire CA Service Desk principal pendant des fenêtres de maintenance sans affecter le reste des éléments de l'architecture de multi-site.

Les avantages du multisite

- Applique les règles métiers régionales
- Permet au support d'ouvrir et d'examiner des tickets
- Permet aux analystes globaux de travailler sur les files d'attente dans plusieurs régions

- Réplique un nombre de données réduit
- Permet aux régions de se trouver sur différents niveaux de maintenance
- Permet aux régions d'utiliser des versions de langue différentes

Important : La page de codes d'ordinateur doit être identique sur tous les serveurs principaux afin d'éviter la corruption des données.

Les inconvénients du multisite

- Ne permet pas de transférer des tickets entre des régions
Les tickets du support restent sur le site où ils ont été créés.
- Ne permet pas la génération de rapports globaux
La génération de rapports limitée peut être effectuée sur des tables File d'attente globale.
- Ne permet pas la modification des données répliquées, telles que les documents de connaissances.
Les données répliquées sont en lecture seule.

Connaissances requises

Si vous voulez utiliser le support multi-site, tenez compte des informations suivantes :

- Lors de la modification de l'adresse IP d'une région participant, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Recyclez le Centre de services de la région
 - Inactivez puis réactivez l'enregistrement Région Globale pour cette région.
- Les analystes globaux doivent avoir le même identifiant de connexion sur toutes les régions.
- Les zones et les alias de serveur vous permettent d'affecter des analystes globaux à la gestion des problèmes tels l'internet, Intranet, DMZ, et ainsi de suite.
- Vous pouvez personnaliser les données répliquées.

Remarque : Cette personnalisation peut requérir la modification du fichier global_sd.xml en \$NX_ROOT/site/cfg.

Important : Testez votre fichier de global_sd.xml modifié en utilisant pdm_global_nxd -x.

- Les données des EC ne sont pas répliquées.
- Les documents de connaissances ne sont pas répliqués.
- Vous devez mettre à jour les ressources d'accès rapide d'un rôle lors de l'installation du support multi-site.

Important : Les configurations multi-site diffèrent des installations d'hébergement multiclient. Pour plus d'informations sur l'hébergement multiclient, voir [Hébergement multiclient](#) (page 67).

Configurez un système de Gestionnaire CA Service Desk Multi-Site

Vous pouvez configurer un système multi-site du Gestionnaire d'Options sur l'onglet Administration.

Configurez un système multi-site

1. Choisissez l'installation qui sera la région principale.
2. (Toutes les Régions) Configurez et installez l'option de global_name du Gestionnaire d'Options, Multi-Site.
3. Redémarrez des services.

Important : La valeur doit être unique dans toutes les régions, et après avoir été définie, elle ne doit pas être modifiée.

4. (Toutes les régions) Définissez des préfixes pour les demandes, changements et demandes client dans Centre de services, Numéros de séquence.

Le préfixe de chaque type de ticket (Demandes, par exemple) doit être unique pour toutes les régions. Ceci facilite la consultation de Tickets dans toutes les régions.

5. (Région principale) Créez un enregistrement de région principale dans Région Globale à partir de Centre de services, Support multisite, Paramètres de région principale, Régions globales, puis sélectionnez la case à cocher *Principal*. Puis, effectuez les opérations suivantes :
 - a. Définissez un nom explicite.
 - b. Définissez le Nom global sur une valeur définie dans l'option global_name.
 - c. Définissez les valeurs de préfixe sur les valeurs définies à l'étape 3.
 - d. Définissez l'adresse du serveur principal sur le nom de serveur ou l'adresse IP du serveur principal de la région.
 - e. Configurez l'adresse du serveur Web sur le nom du serveur ou l'adresse IP auxquels les autres régions se connecteront.

- f. Confirmez l'URL du serveur Web, elle ne doit pas être modifiée.
 - g. Définissez le port de serveur Web sur le numéro de port du serveur Web ci-dessus. Cette valeur peut être 8080 pour les connexions Tomcat. Si le champ est vide, cette valeur correspond au port par défaut pour le protocole du serveur Web.
 - h. Définissez le protocole du serveur Web sur l'adresse du serveur Web (http ou https) définie plus haut.
 - i. Sélectionnez la case à cocher *Région principale* (pour le serveur principal uniquement).
6. (Région principale) Créez d'autres régions distantes dans Centre de services, Support multisite, Paramètres de région principale, Régions globales. Reportez-vous à la procédure précédente pour la configuration de la Région principale.
- Une fois les autres régions distantes créées, exécutez la commande `pdm_extract` sur la table `Global_Servers` pour créer un fichier (par exemple `pdm_extract Global_Servers > gservers.dat`) et copier le fichier résultant à la/aux nouvelle(s) région(s) distante(s).
7. (Région distante) Exécutez la commande `pdm_load` sur les données de la table actuelle `Global_Servers` des régions principales pour les charger dans la base de données des régions distantes (par exemple, `pdm_load -f gservers.dat`). Vous ne devez effectuer cette opération qu'une seule fois pour chaque région distante. Après la connexion, la Région globale conserve cette table.
8. (Région principale) Définissez les noms de file d'attente globale dans Centre de services, Support multisite, Paramètres de région principale, Règles globales.
9. (Toutes les régions) Démarrez toutes les règles globales dans Centre de services, Support multisite, Paramètres de région locale, Règles globales.
- a. Cliquez sur le bouton Afficher le filtre, remplacez Actif par Inactif, puis cliquez sur Rechercher.
 - b. Cliquez sur Modifier dans la liste pour afficher les champs correspondants.
 - c. Remplacez Inactif par Actif, cliquez sur Tout modifier pour appliquer cet état à tous les enregistrements.
 - d. Cliquez sur Enregistrer pour activer toutes les règles.
 - e. A ce stade, toutes les duplications de données entre cette région et la Région principale démarrent.

10. (Toutes les régions) Mappez tous les groupes locaux avec les files d'attente globales (onglet Administration>Sécurité>Groupes). Sélectionnez ou créez le groupe applicable, puis définissez le champ File d'attente globale sur le Nom de la file d'attente globale pour ce groupe.

La configuration multisite est terminée.

Définir les régions participantes

Les régions globales définissent un ensemble de régions participant à un système multisite. Vous pouvez uniquement définir une région comme la région principale et la région principale comme la première région.

Remarque : Dans une configuration multisite, si vous souhaitez utiliser les paramètres de préfixe, vous devez définir les préfixes/suffixes pour toutes les régions qui participent à la configuration multisite. Si vous définissez un préfixe pour un seul des serveurs régionaux participants, vous ne pourrez pas rechercher des tickets globaux à partir de la valeur du préfixe. Par conséquent, définissez des valeurs de préfixe pour toutes les régions participantes, ou n'en définissez aucune pour les serveurs régionaux participants.

Pour des raisons de sécurité, la région principale contrôle les régions qui peuvent communiquer avec elle. Si une région non définie tente de se connecter à la région principale, l'appel est ignoré. Les régions distantes ne peuvent communiquer qu'avec la région principale. Elles ne peuvent pas communiquer entre elles. Si une région distante essaye de communiquer avec une autre région distante, comme pour le contournement d'authentification, la demande est d'abord envoyée à la région principale. La région principale renvoie la demande à l'autre région distante. La réponse suit le chemin d'accès inverse pour le retour vers le demandeur.

Important : Toutes les régions participant à une configuration multisite doivent utiliser la même page de codes sur chacun des serveurs principaux afin d'éviter une corruption des données.

Pour définir les régions participantes

1. Dans le Gestionnaire d'options, définissez l'option `global_name` au nom pour cette région. Par exemple, `NA_REGION` est un `global_name` pour la région de l'Amérique du Nord. Cette valeur doit être différente de celles des autres régions ; elle est entrée dans le champ « Global name » (nom global) quand vous définissez les régions qui participent au Multi-site Gestionnaire CA Service Desk. Ne changez pas cette option après l'avoir définie.
2. Installez l'option et redémarrez le serveur de Gestionnaire CA Service Desk (requis).
3. Connectez-vous à l'interface Web de la région principale en tant qu'administrateur et créez une région globale à l'aide du `global_name` défini dans le Gestionnaire d'options.
4. Pour chaque nouvelle région non définie comme région principale, vous devez extraire une copie du fichier de données `Global_Servers` de la région principale et la charger localement en procédant comme suit :
 - Exécutez « `pdm_extract Global_Servers >gs.dat` » sur le serveur de la région principale une fois que la région distante a été ajoutée aux régions globales.
 - Copiez le *gs.dat* dans la région distante et chargez-le localement à l'aide de la commande *pdm_load gs.dat*. Il n'est pas nécessaire de redémarrer le serveur Gestionnaire CA Service Desk pour que les modifications soient appliquées.

Une fois la table `Global_Servers` initialement chargée, les modifications apportées à la région principale sont transférées vers les régions distantes à l'aide de la règle « Tirer `Global_Servers` ». Il vous suffit donc d'extraire une seule fois une copie du fichier de données `Global_Servers`.

5. Vérifiez que les deux régions communiquent entre elles en consultant le journal `stdlog` sur chaque système. La recherche d'une entrée de journal comme « La région (`region_name`) a été ajoutée » ou « Connecté à la région principale (`master_region_name`) ».

Activer les règles

Les règles des tables globales sont utilisées pour définir les règles qui contrôlent les tables à dupliquer, le moment où la duplication est autorisée, la fréquence des duplications des données et une requête facultative permettant de filtrer les données dupliquées. Les régions distantes définissent le moment et la fréquence des duplications de données vers et depuis la région principale. La région principale elle-même définit les régions autorisées à communiquer avec elle.

Les règles sont définies en tant que règles Pousser ou Tirer.

- Les règles Pousser poussent les données vers la table globale appropriée de la région principale.
- Les règles Tirer tirent les données de la table correspondante de la région principale et les stockent dans des copies locales de la table.

Chaque règle Pousser a une règle Tirer correspondante, avec deux exceptions : comme les noms de serveurs globaux et les noms de files d'attente globales ne sont définis que sur la région principale, ils ne possèdent pas de règle Pousser.

En général, toutes les règles livrées doivent être activées. La région principale est une exception. Elle ne doit activer que les règles Pousser. L'activation des règles Tirer sur la Région principale a pour effet de consigner une erreur dans le journal. La règle n'est pas exécutée. Si la Région principale n'est pas une installation Gestionnaire CA Service Desk opérationnelle, il n'est pas nécessaire d'y activer de règles.

Pour réduire la duplication des files d'attente globales, vous pouvez faire en sorte de ne dupliquer les données Global_Request_Queue, Global_Change_Queue et Global_Issue_Queue que vers la région principale, et non vers les régions distantes. Les analystes traitant les files d'attente globales se connectent à la Région principale pour déterminer le contenu de leurs files d'attente globales.

Par défaut, toutes les règles sont indiquées comme inactives. L'administrateur peut ainsi décider du moment et de la fréquence d'exécution des règles et s'il est nécessaire de procéder à un filtrage supplémentaire des données. La duplication des Données globales exécute les requêtes à une priorité inférieure par rapport au reste de Gestionnaire CA Service Desk. Ceci permet de limiter l'incidence de la duplication lors du traitement normal de Gestionnaire CA Service Desk.

Pour chaque région participant à une configuration multisite, effectuez les étapes suivantes.

1. Connectez-vous à chaque région en tant qu'administrateur. Dans l'onglet Administration, accédez aux Règles globales sous les livres Assistance multisite et Paramètres de région locale.
2. Remplacez le critère de recherche Actif par Inactif, puis sélectionnez Rechercher.
3. Vérifiez les paramètres par défaut pour chaque règle de la liste, définissez le statut comme Activé, puis cliquez sur Enregistrer. Si le planning autorise l'exécution de la règle, celle-ci démarre immédiatement.

L'activation ou la désactivation d'une règle prend effet immédiatement. Pour qu'une règle puisse fonctionner, une connexion à la Région principale est requise. En cas d'interruption de la connexion à la Région principale, la duplication est suspendue jusqu'à ce que la connexion soit rétablie.

Configurer les Groupes globaux

Pour présenter des informations aux utilisateurs de tous les systèmes participant à une configuration globale, un sous-ensemble de données des tables Contact, Organisation, Emplacement, Produit, Demande, Ordre de changement et Demande client est recueilli dans de nouvelles tables plus petites. Ces informations récapitulatives sont périodiquement dupliquées entre les systèmes participants pour améliorer l'efficacité et les performances. Si l'analyste a besoin de consulter les données restantes, il peut naviguer jusqu'au système concerné pour y accéder.

Vous devez définir des groupes globaux pour que la duplication des données puisse prendre en charge les files d'attente globales (Demande, Changement ou Demande client). Seuls les tickets attribués aux Groupes globaux peuvent être dupliqués. Une fois qu'une région principale est définie, vous pouvez uniquement définir les groupes globaux sur cette dernière.

Pour définir un groupe global

1. Naviguez vers Support multi-site, Paramétrages de la Région principale, Noms de file d'attente Globale à partir de l'onglet Administration de la Région principale.
2. Cliquez sur Créer.
3. Entrez le Nom que vous souhaitez attribuer à cette file d'attente puis sélectionnez Enregistrer.

Le groupe global est créé.

Pour affecter un groupe à une file d'attente globale

1. Naviguez vers Sécurité, Contacts à partir de l'onglet Administration.
2. Recherchez le Groupe à associer à la file d'attente globale puis sélectionnez Modifier.
3. Sélectionnez la valeur File d'attente globale, puis cliquez sur Enregistrer.

Tous les prochains tickets affectés à ce groupe pourront être dupliqués.

Personnalisation du Processus de duplication

Le processus de duplication peut être personnalisé de façon à ajouter des colonnes supplémentaires aux tables existantes ou à ajouter de nouvelles tables.

Pour toute personnalisation de duplication de données, effectuez les tâches suivantes :

1. [Testez le fichier global_sd.xml](#) (page 60)
2. [Testez le fichier global_sd.xml](#) (page 63)

Pour de nouvelles tables, effectuez les étapes suivantes :

1. [Ajoutez un Nouveau mappage global](#) (page 63)
2. [Ajoutez un Nouveau mappage global](#) (page 64)

Modification du fichier global_sd.xml

Le fichier global_sd.xml définit les tables disponibles pour la duplication et la façon dont elles sont mappées entre les régions. Ce fichier est situé dans \$NX_ROOT/site/cfg/global_sd.xml, et utilisé par le processus pdm_global_nxd. Après avoir apporté des modifications à ce fichier, vous devez redémarrer les services de Gestionnaire CA Service Desk pour que les modifications prennent effet.

Le fichier global_sd.xml contient les sections principales suivantes.

tables

Définit chaque table fournissant ou acceptant des données dans le cadre du processus de duplication.

Mappages

Définit les mappages des tables qui fournissent des données, et la table qui stocke les données.

Les mappages de tables entre régions ne doivent pas nécessairement être définis de la même façon, bien qu'il soit plus facile de détecter les différences s'ils sont identiques.

Remarque : Une connaissance du langage XML est indispensable pour la personnalisation, car la duplication peut cesser de fonctionner suite à une modification incorrecte du fichier global_sd.xml.

Pour modifier le fichier global_sd.xml, exécutez les étapes suivantes.

1. Veillez à sauvegarder ce fichier avant d'effectuer les modifications.
2. Utilisez un éditeur de texte standard, tel que le Bloc-notes sous Windows ou vi sur UNIX.
3. Utilisez une définition existante comme exemple.
4. Enregistrez les modifications au format texte brut et non au format UNICODE ou mis en forme.

Mise en page du fichier global_sd.xml

Le fichier global_sd.xml comprend les sections suivantes.

<GlobalMaps>

(Obligatoire) Indique que ce XML concerne le mappage global. Ne pas modifier.

<Tables>

Répertorie les définitions de table qui participent à la duplication.

<Table name="xx" factory="xx">

Fournit une définition de table et est constitué de plusieurs définitions de colonne.

Nom

(Obligatoire) Spécifie le nom qui doit correspondre à la valeur définie dans le fichier ddict.sch.

Factory

(Obligatoire) Spécifie le nom de l'objet défini dans les fichiers .maj ou .mod de cette table.

<Column name="xx" [primary_key="true"] [update_key="true"] [last_mod_date="true"] [map_to_name="aa"] [set_system_id="true"] [set_id="true"]>

Définit une colonne dans la définition de table.

Nom

(Obligatoire) Nom réel de la colonne tel qu'il est défini dans le fichier ddict.sch de cette table.

Primary_key

(Facultatif) Indique que cette colonne est la clé primaire de cette table. Une seule colonne peut être définie comme primary_key.

Update_key

(Facultatif) Indique que cette colonne sera utilisée sur la région cible pour déterminer si une ligne existe déjà. Il est possible de définir comme update_key jusqu'à 2 colonnes par table.

Last_mod_date

(Facultatif) Indique que cette colonne contient la date de la dernière modification de la ligne. Toutes les tables doivent avoir une colonne définie en tant que last_mod_date car cette colonne détermine principalement si une ligne a été dupliquée.

Map_to_name

(Facultatif) Permet de renommer (ou de mapper) des colonnes vers la définition de la table cible.

Set_system_id

(Facultatif) Lorsque les données sont poussées vers la région principale, cette colonne doit être définie sur le remote_system_id de la source tel que défini dans la table Global_Servers pour cette région.

Set_id

(Facultatif) Lorsque les données sont poussées vers la région principale, un nouvel ID est affecté sur la région principale pour cette colonne.

<Cartes>

Répertorie les définitions de mappage utilisées dans la réplication.

<Map name="xx" direction="ToMaster | FromMaster">

Définit un mappage de duplication.

Nom

(Obligatoire) Définit le nom de ce mappage. Ce nom est référencé dans la table Global_Table_Map en tant que map_definition.

Direction

(Obligatoire) Indique la direction utilisée dans ce mappage pour répliquer les données. ToMaster pousse les données vers la région principale. FromMaster extrait les données de la région principale.

<From_Table table_name="xx">

Définit les tables sources à partir desquelles les données sont copiées. Un mappage peut comporter deux définitions From_Table. Cela permet de combiner les données de deux tables afin de créer une table cible.

Table_name

(Obligatoire) Définit le nom de cette définition de table. Cette table doit être définie dans la section Tables ci-dessus.

<To_Table table_name="xx">

Définit la table cible dans laquelle les données sont copiées. Chaque carte doit comporter une de ces entités.

Table_name

(Obligatoire) Définit le nom de cette définition de table. Cette table doit être définie dans la section Tables ci-dessus.

<Where_Clause clause="xx">

Si deux tables définissent une source, cette entité définit la clause Where utilisée pour joindre les deux tables. Chaque carte doit comporter une de ces entités.

Clause

(Obligatoire) Il s'agit de la clause SQL permettant de joindre deux tables. Cette propriété est obligatoire, mais peut être une chaîne vide.

<Order_By table_name="xx" column_name="yy">

Définit l'ordre dans lequel les lignes sont répliquées. Cette valeur doit correspondre à la date de la dernière modification sur la table From_Table. Chaque carte doit comporter une de ces entités.

Table_name

(Obligatoire) Nom de table de l'une des entités From_Table.

Column_name

(Obligatoire) Nom de colonne de Table_name indiquant la date de la dernière modification.

Tester le fichier global_sd.xml

Une fois les modifications apportées au fichier global_sd.xml, vous pouvez le tester pour vous assurer que les modifications sont valides. A partir de la ligne de commande sur le serveur principal, exécutez la commande suivante :

```
pdm_global_nxd -x
```

Il n'est pas nécessaire que les services Gestionnaire CA Service Desk soient en cours d'exécution pour exécuter cette commande.

Si aucune erreur n'est détectée, le message : "Aucune erreur n'a été trouvée dans le fichier de configuration XML" apparaît. Si des erreurs sont détectées, le message "Des erreurs ont été trouvées dans le fichier de configuration XML" s'affiche. Reportez-vous au *stdlog* le plus récent pour obtenir une liste de toutes les erreurs.

Si le fichier global_sd.xml comporte des erreurs au démarrage des services Gestionnaire CA Service Desk, aucune duplication des données n'est effectuée. Une fois le fichier global_sd.xml corrigé, redémarrez les services pour recommencer la duplication des données.

Ajouter une nouvelle carte globale

Pour que les nouvelles cartes puissent être définies dans les règles, elles doivent également l'être dans la table Global_Table_Map. Cette table contient les cartes définies dans le fichier global_sd.xml qui sont disponibles pour les règles.

Pour ajouter une carte globale

1. Allez sur Centre de services, Support multisite, Paramètres de région locale, Cartes globales.
2. Sélectionnez Créer pour créer une nouvelle entrée.
3. Saisissez un nom et, éventuellement, une description.

Remarque : Le champ Définition de la carte doit avoir le même nom que le nom de la carte dans le fichier global_sd.xml.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le mappage global est ajouté à la table Global_Table_Map.

Règles globales

Une fois qu'une carte Global_Table_Map est définie dans le fichier global_sd.xml et dans la table Global_Table_Map, vous pouvez l'utiliser dans une règle globale. Vous pouvez définir plusieurs règles globales pour une même carte globale. Les définitions multiples peuvent être utiles dans les situations suivantes.

- Vous pouvez souhaiter réduire la quantité de requêtes de changement pendant les pics d'utilisation. Par exemple, entre 7h et 10h, vous voulez un Intervalle de répétition plus long nécessaire pendant la reste de la journée. Le cas échéant, vous devez créer deux règles avec deux plannings différents et deux différents intervalles.
- Vous pouvez par ailleurs souhaiter disposer de différents filtres (requête supplémentaire) pour les différentes règles. Par exemple, vous pouvez décider que les appels de priorité 1 soient dupliqués rapidement et que les autres appels soient dupliqués moins fréquemment. Le cas échéant, vous pouvez créer deux règles avec une requête supplémentaire différente et des intervalles différents.

Vous pouvez créer de nouvelles règles ou mettre à jour des règles existantes à partir de l'onglet Administration, en accédant à CA Service Desk, Support multisite, Paramètres de région locale, Règles globales.

Configuration des zones et alias du serveur

Les zones et les alias du serveur permettent aux analystes globaux d'accéder aux interfaces Web dans différentes régions. Les configurations de réseau et les pare-feux peuvent rendre les noms de serveur ou les adresses IP inaccessibles à partir de tous les emplacements. Pour éviter ce problème, vous pouvez créer un alias de serveur afin de convertir un nom de serveur en un nom de serveur différent ou en adresse IP. Si aucun alias n'est défini pour une zone de serveur spécifique, le système utilise la définition du nom de serveur Web pour la région globale.

Les zones de serveur vous permettent de définir des ensembles d'alias de serveur pouvant être appliqués dans différentes situations. Les zones de serveur Internet ou Intranet sont disponibles par défaut. Toutefois, vous pouvez les renommer ou en créer des nouvelles. Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d'alias pour l'accès Intranet à Gestionnaire CA Service Desk et un autre ensemble d'alias pour gérer l'accès Internet à Gestionnaire CA Service Desk. Un analyste global peut ensuite sélectionner une zone de serveur en modifiant le paramètre Zone active dans ses Préférences Web (menu CA Service Desk : Affichage/Préférences).

Remarque : La zone et les alias du serveur se définissent localement au niveau de la région. Les modifications apportées à ces tables ne sont pas disponibles pour les autres régions.

Pour créer une zone du serveur :

1. Accédez à Support multisite, Paramètres de régions locales, Zones du serveur.
2. Cliquez sur Créer.
3. Saisissez le nom de la zone que vous définissez.
4. (Facultatif) Sélectionner Par défaut pour désigner une zone de serveur par défaut.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le système crée la zone de serveur.

Pour créer un alias du serveur :

1. Accédez à Support multisite, Paramètres de régions locales, Alias du serveur.
2. Cliquez sur Créer.

3. Pour le nom d'alias, saisissez le nom du serveur que vous souhaitez remplacer.
 4. Sélectionnez la zone à laquelle associer cette entrée d'alias.
 5. Pour l'adresse hôte, saisissez le nouveau nom d'hôte ou l'adresse IP en laquelle convertir la zone, puis cliquez sur Enregistrer.
- Le système crée l'alias de serveur.

Mettre à jour des rôles pour des ressources d'accès Rapide

Vous devez mettre à jour les ressources d'accès Rapide de vos rôles lors de l'installation du support multi-site. Cela vous permet de ne permettre qu'à certains rôles d'utiliser des tickets globaux.

Mettre à jour un rôle pour des Ressources d'accès rapide

1. Accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.
La liste des rôles s'affiche.
2. Cliquez sur un nom de rôle. Cliquez par exemple sur Administrateur.
La page Détail du rôle d'administrateur s'affiche.
3. Sélectionnez l'onglet de Ressources d'accès rapide et cliquez sur Mettre à jour les ressources d'accès rapide.
4. Ajoutez les Ressources d'accès rapide appropriées au rôle.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Exemples Multi-Site

Exemple 1 : Preneur d'appels globaux - Nouvel appel.

Tout en consultant le Navigateur de profils globaux, l'analyste reçoit l'appel d'un client. L'analyste saisit les critères de recherche permettant de localiser le client, puis clique sur Rechercher. À l'aide des informations fournies dans la liste, l'analyste sélectionne la ligne de contact appropriée. Les champs Contact sélectionné et Système à distance sont remplis automatiquement et le bouton Passer au système du contact est activé. L'analyste remplit éventuellement le champ Bloc-notes, et clique sur Créer un appel. Un nouveau formulaire d'appel s'affiche. Il contient déjà le nom du contact et la description issue des informations du bloc-notes. L'analyste traite alors l'appel normalement, puis clique sur Enregistrer pour créer le nouvel appel.

Exemple 2 : Preneur d'appels globaux - Appel existant.

Pendant l'affichage d'un formulaire, y compris le navigateur de profils, l'analyste reçoit un appel de suivi pour le numéro de demande NA:1234. L'analyste saisit NA:1234 à côté du bouton Aller, sélectionne Demandes Globales, et clique sur Aller. La Demande en provenance de la région locale ou distant s'affiche, et l'analyste peut traiter normalement la demande.

Exemple 3 : Analyste global - Traitement de la file d'attente des appels.

Un analyste associé à un groupe global configure son tableau d'affichage avec une requête stockée qui n'affiche que ses appels globaux. S'il sélectionne l'élément Tableau d'affichage, la liste des appels pour la requête stockée s'affiche dans le volet droit du navigateur. En sélectionnant l'un des éléments de la liste, les détails de l'appel s'affichent à partir du système où l'appel a été créé.

Hébergement multiclient

Hébergement multiclient correspond à la capacité pour plusieurs clients hébergés indépendants (et leurs utilisateurs) de partager une seule implémentation de Gestionnaire CA Service Desk. Les utilisateurs de client hébergé ne communiquent entre eux que de manière définie, comme spécifié par leur *rôles* et les *hiérarchies de clients hébergés*. En règle générale, sauf si l'accès accordé par un rôle ou une hiérarchie, chaque client hébergé affiche l'implémentation de Gestionnaire CA Service Desk pour un usage exclusif et ne peut pas mettre à jour ou afficher les données d'un autre client hébergé.

L'hébergement multiclient permet aux clients hébergés de partager du matériel et des ressources du support d'application, ce qui réduit le coût des deux, tout en procurant les avantages multiples d'une implémentation indépendante.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation d'un hébergement multiclient, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Fournisseur de services

Le *fournisseur de services* est le client hébergé principal (propriétaire) dans une installation d'hébergement multiclient Gestionnaire CA Service Desk. Le premier client hébergé ajouté à une installation Gestionnaire CA Service Desk est toujours le client hébergé du fournisseur de services. Le client hébergé du fournisseur de services ne peut pas avoir un client hébergé parent.

Gestionnaire CA Service Desk associe l'utilisateur privilégié (en règle générale ServiceDesk sur Windows, ou srvcdesk sur Linux/UNIX) au client du fournisseur de services.

Seul le client du fournisseur de services peut effectuer l'une de tâches de Gestionnaire CA Service Desk suivantes :

- Définir les options Gestionnaire CA Service Desk
- Définir les options gestion des connaissances
- Définir les options Automatisation du support
- Créer des tables ou des colonnes
- Créer, modifier ou supprimer des clients hébergés
- Permettre aux clients hébergés d'avoir des clients hébergés secondaires
- Mettre à jour des données publiques

Remarque : Un administrateur peut permettre aux d'utilisateurs du client hébergé d'accéder à des données autres que celles les concernant. Les analystes du client hébergé autre que celui du Fournisseur de service ne peuvent accéder qu'à leur propre client hébergé et à leurs sous-clients hébergés, sauf si leur accès de fonction est actualisé pour inclure le client hébergé de l'analyste. Par exemple, une définition de rôle peut configurer un accès en lecture et en écriture séparé à certains groupes de clients pour des utilisateurs de ce rôle.

Important : Le premier client créé est défini en tant que fournisseur de services ; après quoi, la case à cocher Fournisseur de Services et le champ Statut d'Enregistrement sont en lecture seule.

Informations complémentaires :

[Administration des fournisseurs de services](#) (page 69)

[Accès du client hébergé](#) (page 72)

[Créer un Client Hébergé](#) (page 84)

Administration des fournisseurs de services

Le fournisseur de services peut permettre aux clients hébergés d'administrer leurs propres paramètres. Les administrateurs de client hébergé ont accès à un sous-ensemble de tâches d'administration qui est le même pour tous les clients hébergés, la table de ADMIN_TREE n'est pas donc à un client hébergé. Le rôle d'Administrateur de clients hébergés par défaut définit les fonctions d'administration qui sont disponibles pour des administrateurs de client hébergé.

Pour désigner un utilisateur comme administrateur de client hébergé, sélectionnez Administrateur de clients hébergés pour le rôle de cet utilisateur.

Fonctionnement de Multi-Tenancy

Lorsque l'hébergement multiclient est actif, vous pouvez permettre à chaque contact d'accéder à : tous les clients hébergés (public), un seul client hébergé, ou un groupe de clients hébergés (défini par l'utilisateur ou maintenu par le produit). L'accès de contrôles de rôle d'un contact qui indique l'accès en lecture et en écriture indépendamment. L'accès de client hébergé étant tributaire du rôle et un contact pouvant changer des rôles pendant une session, l'accès de client hébergé de contact peut aussi changer.

Si l'hébergement multiclient est installé, la plupart des objets de Gestionnaire CA Service Desk incluent un attribut de client hébergé qui spécifie le client hébergé propriétaire de l'objet. Les objets sont divisés en trois groupes en fonction de leur attribut du client hébergé et de son utilisation.

Sans hébergement

Définit les objets sans attribut du client hébergé. Toutes les données de ces objets sont publiques.

Exemples : Priorité et urgence

Client hébergé obligatoire

Définit les objets avec un attribut du client hébergé qui ne peut pas être nul (appliqué par Gestionnaire CA Service Desk, non par la DBMS). Toutes les données dans ces objets sont associées à des clients hébergés individuels ; il n'y a pas de données publiques.

Exemples : Tables de ticket (demande, demande client et ordre de changement).

Client hébergé facultatif

Définit les objets avec un attribut du client hébergé pouvant être nul. Certaines des données de ces objets sont publiques et certaines sont associées à des clients hébergés spécifiques. La vue de chaque client hébergé de l'objet est une vue fusionnée des données publiques et de leurs données spécifiques.

Exemples : Catégorie et emplacement

Lorsqu'un utilisateur interroge la base de données, Gestionnaire CA Service Desk limite les résultats à des objets appartenant à des clients hébergés auxquels l'utilisateur a le droit d'accéder. Cette restriction s'applique par ailleurs à toute restriction de partition de données qui est en vigueur. Cela signifie que vous ne voyez jamais de données dans le client hébergé requis et de tables facultatives de client hébergé à l'exception des données appartenant aux clients hébergés auxquels vous avez accès.

Lorsqu'un utilisateur de client hébergé demande de créer ou de mettre à jour un objet de la base de données, Gestionnaire CA Service Desk vérifie que l'objet appartient à un client hébergé pour lequel le rôle actuel de l'utilisateur lui permet de mettre à jour, et que toutes les références de la clé étrangère (SREL) de l'objet à d'autres objets sont des objets publics (sans client hébergé) ; à des objets du même client hébergé ; ou à des objets des clients hébergés dans la hiérarchie de clients hébergés au-dessus du client hébergé de l'objet. Un objet de client hébergé peut référencer des objets appartenant à son client hébergé parent, au parent de son parent, et ainsi de suite.

Si un utilisateur qui crée un objet a un accès de mise à jour aux clients hébergés multiples, l'utilisateur doit spécifier le client hébergé explicitement, directement ou indirectement.

Remarque : Il existe une exception à la restriction de référence SREL. Certaines références SREL (comme destinataire d'un incident) permettent de référencer des objets qui appartiennent à des clients hébergés dans l'hiérarchie de clients hébergés de l'objet contenant. Ces références sont désignées comme SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE dans le schéma d'objet de Gestionnaire CA Service Desk (le Majic). L'indicateur de SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE fait une différence uniquement si le client hébergé du fournisseur de services n'est pas dans la hiérarchie de clients hébergés au-dessus du client hébergé de l'objet ; si le client hébergé du fournisseur de services est dans la hiérarchie, les règles de validation de client hébergé permettent des références de fournisseur de services.

Un utilisateur de fournisseur de services demandant de créer ou de mettre à jour un objet est soumis aux mêmes restrictions que les utilisateurs de client hébergé, sauf que les utilisateurs de fournisseur de services peuvent être autorisés à créer ou mettre à jour des objets publics. Le rôle actif de l'utilisateur de fournisseur de services contrôle cette autorisation.

Remarque : Si Gestionnaire CA Service Desk ne permet pas à un utilisateur de mettre à jour les données d'un client hébergé, un message d'erreur peut annoncer une restriction de la partition de données. Si vous recevez ce message d'erreur, les restrictions relatives à la partition de données ou à l'hébergement multiclient sont en vigueur.

L'option Multi-Tenancy

Pour activer l'hébergement multiclient, vous devez installer l'une des options d'hébergement multiclient suivantes.

- **Désactivé :** l'hébergement multiclient n'est pas utilisé. Les fonctions d'hébergement multiclient ne sont pas disponibles, et les objets ne possèdent aucun attribut de client hébergé. Cette option est le paramètre par défaut à une nouvelle installation de Gestionnaire CA Service Desk.
- **installation** Les fonctions d'hébergement multiclient sont actives pour les administrateurs, de sorte que les objets et les attributs en rapport avec le client hébergé soient visibles et modifiables. Cependant, Gestionnaire CA Service Desk n'applique pas les restrictions de client hébergé et les utilisateurs non administrateurs ne voient aucune modification. Ce paramètre permet à un administrateur de se préparer à l'hébergement multiclient en effectuant des tâches comme la définition des clients hébergés ou l'affectation d'objets à des clients sans altérer l'utilisation normale de Gestionnaire CA Service Desk.
- **Activé :** l'hébergement multiclient est entièrement opérationnel. Tous les utilisateurs voient les changements de l'interface utilisateur qui leur semblent appropriés et Gestionnaire CA Service Desk applique des restrictions d'hébergement.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et l'implémentation de l'hébergement multiclient, notamment les options supplémentaires pour son niveau d'application, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Informations de client hébergé

Vous créez et mettez à jour clients hébergés lorsque vous installez l'hébergement multiclient (à l'installation ou en mode d'application complète). Les informations maintenues pour un client hébergé sont similaires aux données préservées pour l'entreprise, sauf pour les deux attributs suivants :

Logo

Fournit une adresse URL à un fichier image avec le logo du client hébergé. Le logo est affiché sur la page Détail de client hébergé, et en tant que remplaçant du logo de CA sur des formulaires Web affichés par un utilisateur de client hébergé ou affichant un objet associé au client hébergé.

Fournisseur de services

Indique si le client hébergé est le fournisseur de services. Le client hébergé du fournisseur de services est toujours le premier client hébergé ajouté. Lorsque l'administrateur ajoute le premier client hébergé, les événements suivants se produisent :

- Le premier client hébergé devient le fournisseur de services. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.
- L'utilisateur privilégié (généralement ServiceDesk) et tous les contacts du système (tels que System_AHD_Generated) sont définis comme appartenant au nouveau client hébergé par le fournisseur de services.

Remarque : L'utilisateur de système "Administrateur" est ajouté dans Windows uniquement et on n'affecte pas un client hébergé.

L'utilisateur privilégié doit affecter un client hébergé à l'Administrateur manuellement.

Accès du client hébergé

Le rôle d'un utilisateur de Gestionnaire CA Service Desk contrôle l'autorisation d'accès et l'interface utilisateur. L'ensemble de rôles disponibles aux utilisateurs dépendent de leur type d'accès. L'hébergement multiclient vous permet de contrôler le client hébergé ou le groupe de client hébergé auquel un utilisateur peut accéder dans le rôle.

La page de Détail du rôle fournit des listes déroulantes en écriture seule sur son onglet Autorisation. L'accès de client hébergé est en lecture seule et l'accès en écriture aux clients permet de créer et de mettre à jour.

Vous pouvez affecter des associations suivantes à des rôles :

Idenitique à l'accès de client hébergé (accès en écriture uniquement)

Configure l'accès en écriture des clients identique au paramètre d'accès. Valeur par défaut pour l'accès en écriture et valide uniquement pour l'accès en écriture aux clients.

Tous les clients hébergés

Supprime les restrictions de client hébergé. Gestionnaire CA Service Desk permet à un utilisateur dans un rôle disposant de cet accès d'afficher un objet dans la base de données (accès en lecture) ou créer et mettre à jour ('accès en écriture) un objet avec un client hébergé dans la base de données. Lorsque les utilisateurs disposant de l'accès à tous les clients créent un objet, Gestionnaire CA Service Desk exige de leur part qu'ils sélectionnent le client hébergé du nouvel objet.

Client hébergé unique

Définit l'accès de client hébergé d'un rôle à un client hébergé nommé. Lorsque cette option est sélectionnée, un deuxième champ apparaît sur l'interface utilisateur Web qui permet de sélectionner un client hébergé spécifique. Gestionnaire CA Service Desk limite un utilisateur dans un rôle disposant d'un accès pour n'afficher (accès en lecture) ou pour ne créer et pour ne mettre à jour (accès en écriture) que les objets associés au client hébergé nommé. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Groupe de clients hébergés

Définit l'accès au client hébergé d'un rôle à un groupe de client hébergé défini par l'utilisateur ou maintenu par le système. Lorsque cette option est sélectionnée, un deuxième champ apparaît sur l'interface utilisateur Web qui permet de sélectionner un client hébergé spécifique. Gestionnaire CA Service Desk ne permet à un utilisateur avec le rôle de n'afficher (accès en lecture) ou de ne créer et mettre à jour (accès en écriture) que les objets associés à un des clients hébergés dans le groupe. Lorsqu'un utilisateur avec l'accès de groupe de client hébergé crée un objet, Gestionnaire CA Service Desk exige qu'il sélectionne le client hébergé pour le nouvel objet. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Client hébergé du contact

Définit l'accès au client hébergé d'un rôle au client hébergé du contact l'utilisant. Gestionnaire CA Service Desk limite un utilisateur dans un rôle disposant d'un accès pour n'afficher (accès en lecture) ou pour ne créer et pour ne mettre à jour (accès en écriture) que le objets associés au client hébergé nommé. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Le Groupe de client du contact (analyste uniquement)

Définit l'accès du rôle d'analyste au groupe de client hébergé avec lequel l'analyste travaille, comme spécifié sur l'enregistrement de contact de l'analyste. Si l'utilisateur avec le rôle n'est pas un analyste, cette sélection a le même effet que le client hébergé du contact. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Sous-groupe de clients hébergé du contact

Définit l'accès au client hébergé d'un rôle au sous-groupe de client hébergé du contact l'utilisant. Gestionnaire CA Service Desk permet à l'utilisateur dans un rôle disposant d'un accès de n'afficher (accès en lecture) ou de ne créer et de ne mettre à jour (accès en écriture) que le objets associés au groupe de sous-client hébergé nommé. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Groupe de super clients hébergés du contact

Définit l'accès au client hébergé d'un rôle au groupe de super clients hébergés du contact l'utilisant. Gestionnaire CA Service Desk permet à l'utilisateur dans un rôle disposant d'un accès de n'afficher (accès en lecture) ou de ne créer et de ne mettre à jour (accès en écriture) que le objets associés au groupe de super client hébergé nommé. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Groupe de client hébergé associé du contact

Définit l'accès au client hébergé d'un rôle au groupe de clients hébergés associés du contact l'utilisant. Gestionnaire CA Service Desk permet à l'utilisateur dans un rôle disposant d'un accès de n'afficher (accès en lecture) ou de ne créer et de ne mettre à jour (accès en écriture) que le objets associés au groupe de client hébergé associé. Cette sélection est valide pour l'accès au client hébergé ou l'accès en écriture au client hébergé.

Tous les utilisateurs peuvent afficher des données publiques, quels que soient les droits d'accès de leur rôle actuel. La case à cocher Mettre à jour des données publiques permet de déterminer si un utilisateur du fournisseur de services dans le rôle est autorisé à créer ou à mettre à jour des données publiques. Les utilisateurs de client hébergé (utilisateurs appartenant à un client hébergé autre que le fournisseur de services) ne peuvent pas mettre à jour de données publiques, quel que soit leur rôle.

Informations complémentaires :

[Modifier l'accès de client hébergé pour un rôle](#) (page 75)

Modifier l'accès de client hébergé pour un rôle

Vous pouvez affecter ou modifier l'accès de client hébergé pour un rôle.

Pour modifier l'accès de client hébergé pour un rôle

1. Allez sur Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.

La liste des rôles s'affiche.

2. Cliquez sur un rôle.

La page Détail du rôle s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour du rôle s'affiche.

4. Sélectionnez des options pour l'accès du client hébergé et l'accès en écriture.

Remarque : sélectionnez avec précaution d'autres options pour ces paramètres.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Les options d'accès de client hébergé mis à jour sont enregistrées pour le rôle.

Conditions d'utilisation client hébergé

Une déclaration des conditions d'utilisation s'affiche lorsque l'utilisateur se connecte à Gestionnaire CA Service Desk. La déclaration décrit les conditions d'utilisation du produit. L'utilisateur doit les approuver avant de se connecter à Gestionnaire CA Service Desk. Les entrées sont écrites dans le journal standard et le journal des événements de l'utilisateur après la tentative d'ouverture de session.

Vous pouvez effectuer des actions suivantes :

- Créer, mettre à jour et supprimer une déclaration de conditions d'utilisation.
- Associer une déclaration de conditions d'utilisation à un client hébergé.

Remarque : vous devez activer l'hébergement multiclient et configurer un ou plusieurs clients avant de pouvoir associer une déclaration de conditions d'utilisation à un client hébergé.

- Forcer l'utilisateur à accepter la déclaration des conditions d'utilisation à chaque connexion.
- Laisser l'utilisateur ignorer la déclaration initiale en lui présentant une déclaration des conditions d'utilisation vide.

Informations complémentaires :

[Configuration des conditions d'utilisation](#) (page 76)

Configuration des conditions d'utilisation

Une déclaration des conditions d'utilisation s'affiche lorsque l'utilisateur se connecte à Gestionnaire CA Service Desk. La déclaration décrit les conditions d'utilisation du produit. L'utilisateur doit les approuver avant de se connecter à Gestionnaire CA Service Desk. Si l'utilisateur sélectionne Accepter, Gestionnaire CA Service Desk poursuit la connexion et affiche le formulaire principal. Si l'utilisateur sélectionne Rejeter, Gestionnaire CA Service Desk revient à la connexion. Les entrées sont écrites dans le journal standard et le journal des événements de l'utilisateur après la tentative d'ouverture de session.

Généralement, vous configurez la déclaration des conditions d'utilisation de client hébergé de contact. Si le client hébergé de contact est configuré avec une déclaration de conditions d'utilisation inactive, les conditions d'utilisation ne sont pas configurées, ou si <empty> est sélectionné dans la liste déroulante Conditions d'utilisation, Gestionnaire CA Service Desk affiche la déclaration de conditions d'utilisation pour le parent de clients hébergés, les grands-parents, et ainsi de suite. Si aucune déclaration de conditions d'utilisation n'est trouvée à aucun niveau, Gestionnaire CA Service Desk poursuit la connexion. Si vous configurez un client hébergé avec une déclaration de conditions d'utilisation vide, Gestionnaire CA Service Desk poursuit la connexion et affiche le formulaire principal.

Vous pouvez configurer les conditions d'utilisation comme suit :

1. Activez l'hébergement multIClient.
2. Configurez un ou plusieurs clients hébergés.
3. Définissez une déclaration de conditions d'utilisation
4. Mettez à jour un client hébergé pour utiliser la déclaration de conditions d'utilisation appropriée.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la création et la modification des déclarations de conditions d'utilisation, reportez-vous à l'*aide en ligne*.

Impact d'une interface utilisateur

Installer la fonction d'hébergement multIClient implique une modification de l'interface utilisateur, selon l'autorisation et l'accès de client hébergé associé au rôle de l'utilisateur. Les changements affectent aussi bien les utilisateurs du client hébergé que les utilisateurs du fournisseur de services.

Utilisateurs du client hébergé

Si le rôle d'un utilisateur est limité à un seul client hébergé et l'utilisateur n'est pas un administrateur, vous pouvez remplacer un logo de client hébergé personnalisé par le logo de CA par défaut sur toutes les pages. Ce remplacement dépend de si un logo est défini sur la page Détail de client hébergé pour le client hébergé, et est donc facultatif par client hébergé.

Le seul changement d'interface d'utilisateur pour les utilisateurs de client hébergé de non-administrateur réside dans le fait que les éléments ou les boutons de menu permettant mettent à jour ou modifient (le bouton Edition, ou le bouton Créer Nouveau sur une page de liste) sont supprimés pour les objets publics, car les utilisateurs du client hébergé ne sont pas autorisés à mettre à jour un objet public.

Administrateurs de client hébergé

Les administrateurs de client hébergé disposant d'un accès à un seul client hébergé qui affichent des objets facultatifs de client hébergé constatent une modification supplémentaire de l'interface. Les pages de liste pour ces objets incluent automatiquement une colonne Publique précisant si la ligne de la liste contient des données publiques. Le premier élément du filtre de recherche est une liste déroulante Données Publiques contenant des sélections suivantes :

- Inclusion (Par défaut)
- Exclusion
- Seuls

Un administrateur de client hébergé disposant d'un accès aux clients hébergés multiples voit une colonne de client hébergé sur des pages de liste pour un objet avec client hébergé. Cette colonne remplace la colonne Publique dans des listes de tables facultatives de client hébergé.

Utilisateurs qui Peuvent afficher un groupe de clients hébergés

Si le rôle d'un utilisateur permet d'afficher un accès aux différents clients hébergés, ou un utilisateur de fournisseur de services possède une autorisation Mettre à jour publique, les formulaires de liste de Gestionnaire CA Service Desk sont modifiés :

Objets sans client hébergé

Les objets sans client hébergé ne contiennent que des données publiques. Un utilisateur de fournisseur de services est autorisé à créer ou mettre à jour un objet sans client hébergé uniquement si leur rôle possède l'autorisation Mettre à jour publique. Si ce n'est pas le cas, l'interface utilisateur supprime des éléments de menu ou des boutons permettant une mise à jour ou des modifications, comme le bouton Edition ou le bouton Créer Nouveau bouton sur une page de liste. Les utilisateurs de client hébergé ne peuvent pas mettre à jour des objets publics, et ces utilisateurs ne voient jamais un bouton Edition ou Créer Nouveau sur une page de liste pour un objet sans client hébergé.

Objets obligatoires de client hébergé

Les objets avec client hébergé obligatoire ne contiennent que les données associées à un client hébergé particulier. Les formulaires de liste pour ces objets incluent automatiquement une colonne Client Hébergé après la dernière colonne de liaison. Le filtre de recherche contient un sélectionneur de client hébergé permettant à l'utilisateur de limiter une liste à un seul client hébergé.

Objets facultatifs avec client hébergé

Les objets facultatifs de client hébergé contiennent des données publiques et spécifiques de client hébergé. Les formulaires de liste pour ces objets incluent automatiquement une colonne Client Hébergé (un client hébergé vide indique un objet public). Le filtre de recherche contient tant un sélectionneur de client hébergé qu'une liste déroulante Données publiques (identique à celle vue par les administrateurs de client hébergé).

Remarque : Si les tables obligatoires de client hébergé contiennent des données sans client hébergés dans un système d'hébergement multiclient, une liste déroulante de données publique apparaît dans des tables obligatoires de client hébergé et vous voyez le message suivant s'afficher : "AHD05358 Il y avait des objets xxx actifs sans client hébergé au démarrage du Centre de services."

Utilisateurs qui peuvent mettre à jour plusieurs clients hébergés

Si le rôle de l'utilisateur peut accéder à plusieurs clients hébergés, ou le rôle d'utilisateur d'un fournisseur de services est autorisé à Mettre à jour les données publiques (en général ou un analyse qui travaille pour un fournisseur de services), les pages détail changent comme suit :

Objets sans client hébergé

Les objets sans client hébergé ne contiennent que des données publiques. Leurs pages de détail ne sont modifiées pour un utilisateur de fournisseur de services autorisé à mettre à jour les données publiques. Si l'utilisateur est dans un rôle sans posséder d'autorisation pour mettre à jour les données publiques, ou n'appartient pas au fournisseur de services, les pages en lecture seule pour des objets sans client hébergé n'ont aucun bouton Edition.

Les objets obligatoires de client hébergé existant

Les objets avec client hébergé obligatoires ne contiennent que des données associées à un client hébergé particulier. Les pages de détail pour des objets obligatoires de client hébergé existant affichent le client hébergé de l'objet dans l'en-tête de page standard.

Objets avec client hébergé facultatif

Les objets avec client hébergé facultatif contiennent des données publiques et relatives au client hébergé. La page de détail pour ces objets dépend de si l'utilisateur appartient au fournisseur de services et est dans un rôle possédant l'autorisation pour mettre à jour les données publiques :

- Si le rôle d'un utilisateur de fournisseur de services est autorisé à mettre à jour les données publiques, la page de détail est la même que celle pour des objets avec client hébergé obligatoire.
- Si le rôle de l'utilisateur n'est pas autorisé à mettre à jour les données publiques, ou l'utilisateur n'appartient pas au fournisseur de services, les pages de détail pour des objets publics n'ont pas bouton Edition. Les autres pages de détail sont les mêmes que pour celles des objets avec client hébergé obligatoire.

Impact de l'Automatisation du support

L'impact de l'hébergement multiclient sur votre environnement de support dépend des restrictions de client hébergé et de rôle appliquées aux utilisateurs et aux analystes. Le fournisseur de services gère des droits de lecture/écriture pour des données tant publiques que spécifiques de client hébergé. Par exemple, un analyste peut traiter des sessions d'assistance à partir de la file d'attente publique et d'une file d'attente spécifique d'un client hébergé, mais l'analyste peut uniquement utiliser des outils d'assistance en direct activés pour chaque client hébergé.

Pour les utilisateurs bénéficiant d'un accès à Automatisation du support, ne configurez pas l'utilisateur de façon à lui attribuer un accès en écriture à un client hébergé qui n'est pas un client hébergé fils du client hébergé propriétaire de l'utilisateur, sauf si le groupe de clés étrangères (FK) est modifié pour inclure le client hébergé propriétaire. Si l'utilisateur sélectionne un client hébergé de connexion ou est invité au moyen d'un ticket sur un client hébergé qui ne satisfait pas ce critère, il reçoit une erreur quand il essaie d'accéder au client d'utilisateur de l'Automatisation du support. Cette restriction ne s'applique pas si le client hébergé propriétaire de l'utilisateur est le client hébergé du fournisseur de services.

Pour les analystes bénéficiant d'un accès à Automatisation du support, ne configurez pas l'analyste de façon à lui attribuer un accès en écriture à un client hébergé qui n'est pas un client hébergé fils du client hébergé propriétaire de l'analyste, sauf si le groupe de clés étrangères (FK) est modifié pour inclure le client hébergé propriétaire. Si l'analyste essaie de traiter un utilisateur, ou d'inviter un utilisateur avec un ticket, dans un client hébergé qui ne satisfait pas ces critères, l'analyste voit une erreur.

Les analystes et les utilisateurs sans accès de lecture à leur client hébergé ne peuvent pas lancer le client de Automatisation du support. Pour les analystes, un message d'avertissement apparaît dans Gestionnaire CA Service Desk dans ce cas, comme dans l'onglet principal de Automatisation du support.

Vous pouvez utiliser les rôles suivants pour gérer des utilisateurs de Automatisation du support :

Analyste de Automatisation du support

Fournit une prise en charge d'utilisateur final au moyen de l'assistance en direct. Le fournisseur de services détermine l'accès de client hébergé approprié, et peut activer des outils d'assistance en direct et un accès en lecture/écriture à des tâches d'automatisation.

Important : Si un analyste non-fournisseur de services a un accès en écriture à un client hébergé parent, frère ou sans lien de parenté, l'accès aux fonctions doit être actualisé pour ce client hébergé. Les analystes sans accès en lecture à leur client hébergé ne peuvent pas lancer le client d'analyste Automatisation du support ; un message d'avertissement apparaît dans Gestionnaire CA Service Desk, comme depuis l'onglet Automatisation du support principal ou un ticket.

Administrateur de Automatisation du support

Configure l'environnement de Automatisation du support pour des analystes et des utilisateurs. Le fournisseur de services détermine votre accès aux clients hébergés et vous permet d'afficher une liste déroulante de clients hébergés sur des formulaires de liste et de détail. Ces formulaires vous permettent de sélectionner des clients hébergés spécifiques ou des données publiques lors de la recherche, de la création et de la modification de données de Automatisation du support dans un environnement d'hébergement multiclient.

Remarque : Les objets tels que les files d'attente, les niveaux de confidentialité et les conversations prédéfinies sont facultatifs pour le client hébergé.

Impact gestion des connaissances

L'impact de l'hébergement multiclient sur votre environnement de connaissances dépend des restrictions de client hébergé qui sont imposées aux utilisateurs :

Utilisateurs de client hébergé

Remplace le logo du client hébergé pour le logo par défaut, si le rôle est limité à un seul client hébergé.

Administrateurs de client hébergé

Permet aux administrateurs d'afficher des données aussi bien publiques que spécifiques à un client hébergé. Les pages de liste pour ces objets incluent automatiquement une colonne Publique précisant si la ligne de la liste contient des données publiques.

Lors de la recherche de connaissances, le filtre contient une liste déroulante Données Publique avec des sélections d'Include (valeur par défaut), Exclude et Only.

Remarque : Les objets comme les modèles de processus d'approbation, les catégories, les documents, les fichiers et les forums sont à client hébergé facultatif.

Catégories et documents de connaissances

Les documents de connaissances et les catégories de connaissances sont à client hébergé facultatif. Tenez compte des informations suivantes pour les objets publics et à client hébergé facultatif :

- Les documents de connaissances publics ne peuvent être ajoutés que sous les Catégories de connaissances publiques.
- Les documents de connaissances publics ne peuvent être ajoutés que sous les Catégories publiques.
- Les catégories de client hébergé peuvent être ajoutées dans les catégories publiques et dans les catégories d'un client hébergé.
- Seuls les documents de client hébergé peuvent être ajoutés dans des catégories de client hébergé.
- Les documents publics et avec client hébergé peuvent être ajoutés dans des catégories publiques.

Remarque : La fonction de catégorie de Couper/Copier/Coller n'est autorisée que si la source et la destination ont le même client hébergé, ou si la destination est publique.

Les référentiels sont définis comme à client hébergé facultatif, l'administrateur peut donc créer des référentiels différents pour des clients hébergés différents.

Les images incrustées ne sont autorisées que si le document et l'image sont définis pour le même client hébergé. Les dossiers en pièce jointe, les pièces jointes et les pièces jointes aux documents de liaison sont également définis comme client hébergé facultatif.

Evaluation FAQ

Lors de l'affichage de l'évaluation de FAQ pour des utilisateurs de client hébergé, tenez compte des informations suivantes sur les documents publics :

- Les documents publics sont affichés par un public plus large que les utilisateurs de client hébergé.

L'évaluation des FAQ des documents publics est plus élevée que le document spécifique d'un client hébergé.

- Chaque client hébergé a des besoins différents, les modalités d'utilisation sont donc différentes parmi les clients hébergés.

Top Solutions sur la page d'accueil Libre-service Gestionnaire CA Service Desk affiche les cinq premiers documents publics, ainsi que les cinq premiers documents du client hébergé.

Vous pouvez configurer l'application Top Solutions en allant sur Connaissances, Enquête de Solution, Paramètres de FAQ dans l'onglet Administration.

Carte de rapport Connaissances

La fiche de rapport des connaissances permet aux analystes et aux administrateurs d'afficher différents indicateurs comme la création de documents, la publication, le nombre d'apparitions, et les votes. Ce rapport est prévu pour une période prédéterminée, par analyste, catégorie et organisation.

Lorsque vous utilisez la fiche de rapport des connaissances pour fournir des informations pour un rôle disposant d'un accès à un seul client, les données sont limitées par les critères du client.

Utilisation d'Multi-Tenancy

Utilisez les procédures suivantes pour administrer les fonctionnalités d'hébergement multiclient Gestionnaire CA Service Desk.

Afficher les clients hébergés

Vous pouvez afficher les clients hébergés à partir de n'importe quelle liste de clients hébergés.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement si l'hébergement multiclient est installé (en mode d'exploitation ou d'installation).

Pour afficher un client hébergé

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de sécurité.
2. Cliquez sur Clients hébergés.

La liste des clients hébergés s'affiche.

3. (Facultatif) Sélectionnez un client hébergé à partir de la liste de clients hébergés.

La page Détails du client hébergé apparaît.

Remarque : Les listes de clients hébergés sont également affichées sur des pages comme Détails de groupes de clients hébergés et Clients hébergés affectés par CI.

Créer un Client Hébergé

Vous pouvez utiliser le produit pour créer un groupe de client hébergé.

Pour créer un groupe de clients hébergés

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Clients hébergés dans l'onglet Administration.

La page Liste des clients hébergés s'affiche.

Remarque : L'option Sécurité et la Gestion de Rôle, Clients hébergés n'est disponible que lorsque l'hébergement multiciel est installé (à l'installation).

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un nouveau client hébergé s'affiche.

3. Renseignez les champs modifiables si nécessaire :

Nom

Affiche le nom du client hébergé.

Fournisseur de services

Identifie si un client hébergé est le fournisseur de services. Le premier client hébergé créé est toujours le Fournisseur de Services.

Numéro de client hébergé

(Informations uniquement) Affiche le numéro de client hébergé. Ce champ n'est pas utilisé par Gestionnaire CA Service Desk.

Etat de l'enregistrement

Configure le client hébergé sur Actif ou Inactif.

Client hébergé parent

Spécifie un autre client hébergé au-dessus de ce client hébergé, en faisant de ce client hébergé un *client hébergé fils* dans une hiérarchie de clients hébergés.

Clients hébergés fils autorisés

Permet à ce client hébergé d'avoir des clients hébergés fils. Le client hébergé ne peut pas modifier le paramètre.

Profondeur de client hébergé

(Informations uniquement) Indique la profondeur de ce client hébergé.

Groupe de super clients hébergés

(Informations uniquement) Identifie le groupe de client hébergé maintenu par le système qui contient ce client hébergé et tous les clients hébergés qui lui sont supérieurs dans l'hierarchie de clients hébergés.

Groupe de clients hébergés fils

(Informations uniquement) Identifie le groupe de client hébergé maintenu par le système qui contient ce client hébergé et tous les clients hébergés qui lui sont supérieurs dans l'hierarchie de clients hébergés.

Groupe de clés étrangères

(Informations uniquement) Identifie le groupe de client hébergé maintenu par le système qui contient des clients hébergés qui peuvent être référencés à partir d'un SREL dans des données qui appartiennent à ce client hébergé. Le groupe de clés étrangères est le même que le groupe de super clients hébergés.

Groupe de client hébergés associés

(Informations uniquement) Identifie le groupe de client hébergé maintenu par le système composé aussi bien de groupes de super clients hébergés que de groupes de clients hébergés fils pour ce client hébergé.

Conditions d'utilisation

Spécifie la déclaration de conditions d'utilisation pour le client hébergé.

Logo

Spécifie l'adresse URL pour le fichier de logo de client hébergé, qui peut être un type d'image Web.

Emplacement :

Affiche la page de recherche de sites.

Contact

Affiche la page de recherche de contacts.

Remarque : Si aucun contact n'est associé au client hébergé respectif, les champs Adresse de courriel et Adresse de courriel du récepteur d'appels sont inactifs.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le client hébergé est créé.

5. Fermez la fenêtre.
6. Cliquez droit sur Liste des clients hébergés et sélectionnez Actualiser.
La Liste des clients hébergés est actualisée et affiche le client hébergé créé.
7. (Facultatif) Pour affecter ce client hébergé à des groupes de clients hébergés définis par l'utilisateur, cliquez sur Mettre à jour les groupes de clients hébergés dans l'onglet Groupes de clients hébergés.

Modifier un client hébergé

Vous pouvez modifier un client hébergé à partir de l'onglet Administration.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement si l'hébergement multiclient est installé (en mode d'exploitation ou d'installation).

Pour modifier un client hébergé

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité.
2. Cliquez sur Clients hébergés.
La liste des clients hébergés s'affiche.
3. Cliquez droit sur un client hébergé et cliquez sur Modifier.
La page Mettre à jour le client hébergé s'affiche.
Remarque : Lorsque vous modifiez un client hébergé existant, les onglets Clients hébergés secondaires et des Eléments de configuration apparaissent.
4. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur Enregistrer.
5. Fermez la page Mettre à jour le client hébergé.
La liste des clients hébergés s'affiche.
6. Cliquez droit et sélectionnez Actualiser.
La liste des clients hébergés mise à jour s'affiche.

Hiérarchies des clients hébergés

Une *hiérarchie des clients hébergés* est un groupe de clients hébergés structuré qui est créé par le système ou modifié lorsque vous affectez un *client hébergé parent* à un client hébergé. Le client hébergé devient un *client hébergé fils* des clients hébergés parents et supérieurs (le cas échéant) dans cette hiérarchie.

Remarque : Le fournisseur de services peut créer de multiples hiérarchies non associées ou aucune. Même dans un système avec des hiérarchies de clients hébergés, vous pouvez définir des clients hébergés autonomes.

Un client hébergé fils représente généralement une subdivision à l'intérieur de ses *clients hébergés pères*. Un client hébergé fils peut avoir ses propres règles métier et données et les données du client hébergé père "sont poussées" automatiquement vers le client hébergé fils en lecture seule.

Gestionnaire CA Service Desk prend en charge une hiérarchie de clients hébergés de profondeur illimitée. Toutefois, le *fournisseur de services* peut spécifier une limite sur le nombre total de clients hébergés et la profondeur des hiérarchies de clients hébergés (la limite par défaut est de quatre niveaux). Le fournisseur de services détermine aussi si les clients hébergés individuels peuvent avoir des clients hébergés fils.

Remarque : Le fournisseur de services peut participer à des hiérarchies de clients hébergés, mais cela n'est pas obligatoire. Le fournisseur de services ne peut pas avoir un client hébergé parent.

Création d'un client hébergé fils

L'hébergement de client fils permet de construire et de modifier des hiérarchies de clients hébergés à des fins organisationnelles et de partage de données. Pour mettre un client hébergé dans une hiérarchie de clients hébergés, vous lui affectez un client hébergé parent.

Créer un client hébergé fils :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Clients hébergés.

La liste des clients hébergés s'affiche.

Remarque : La Gestion des rôles et de la sécurité, option Clients Hébergés est disponible uniquement lorsque l'hébergement multiclient est activé.

2. Cliquez sur un client hébergé existant à modifier, ou cliquez sur Créer.

La page Détail du client hébergé apparaît. Entrez toute donnée ou tout changement requis.

3. Sélectionnez un client hébergé parent.

Remarque : La liste déroulante Client hébergé parent affiche uniquement les clients hébergés qui ont l'autorisations d'avoir des clients hébergés fils.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le client hébergé est un client hébergé fils du client hébergé parent.

Remarque : Quand un client hébergé est un client hébergé fils, il appartient au groupe de clients hébergés fils du client hébergé parent, tout comme les éventuels clients hébergés fils de ce client hébergé fils, etc. Le client hébergé parent rejoint le groupe de clients hébergés pères du client hébergé fils, tout comme les éventuels clients hébergés pères de ce client hébergé père, etc. Chacun joint le groupe des clients hébergés associés de l'autre.

Groupes de clients hébergés gérés par le système

Gestionnaire CA Service Desk génère et gère automatiquement trois groupes de clients hébergés pour chaque client hébergé dans une hiérarchie de clients hébergés (*client hébergé* est le nom du client hébergé) :

- *tenant_subtenants* (client hébergé, ses clients hébergés enfants et leurs clients hébergés fils inférieurs)
- *tenant_supertenants* (client hébergé, son client hébergé parent et ses clients hébergés pères supérieurs)
- *tenant_relatedtenants* (hiérarchie complète unique)

Les groupes de clients hébergés gérés par le système peuvent être utilisés comme des groupes de clients hébergés définis par l'utilisateur. Néanmoins seuls leurs noms et leurs descriptions peuvent être modifiés.

Afficher les Groupes de clients hébergés

Vous pouvez afficher de les informations relatives aux groupes de client hébergé pour voir les membres du groupe.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement si l'hébergement multiclient est installé (en mode d'exploitation ou d'installation).

Afficher la liste de groupe de client hébergé

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité.

2. Cliquez sur Groupes de clients hébergés.

La liste des groupes hébergés s'affiche.

Remarque : Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer des groupes de client hébergé conservés par le système.

3. (Facultatif) Sélectionnez un groupe de client hébergé dans la liste.

Les informations des groupes hébergés s'affichent.

4. Modifiez le groupe de client hébergé si nécessaire.

Créer un groupe de clients hébergés

Vous pouvez utiliser le produit pour créer un groupe de client hébergé.

Pour créer un groupe de clients hébergés

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité.

2. Cliquez sur Groupes de clients hébergés.

La liste des groupes hébergés s'affiche.

Remarque : L'option Sécurité et la Gestion de Rôle, Groupes de client hébergé est disponible uniquement lorsque l'hébergement multIClient est installé (à l'installation).

3. Cliquez sur Créer.

La page Créer un groupe de clients hébergés s'affiche.

4. Remplissez les champs suivants :

Nom du groupe de clients hébergés

Affiche le nom du groupe de clients hébergés sélectionné.

Etat de l'enregistrement

Définit le groupe de client hébergé comme actif ou inactif.

Description

Affiche une description du groupe de clients hébergés.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le groupe de clients hébergés est créé.

6. Fermez la fenêtre.

La liste des groupes hébergés s'affiche.

7. Cliquez droit sur Liste des groupes de clients hébergés et sélectionnez Actualiser.

La Liste de groupe de clients hébergés est mise à jour.

8. Cliquez sur Mettre à jour les clients hébergés sur la page Détails du groupe de clients hébergés pour ajouter des membres de client hébergé au groupe.

Modifier un groupe de clients hébergés

Vous pouvez modifier un groupe de client hébergé pour gérer ses membres et ses informations détaillées.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement si l'hébergement multiclient est installé (en mode d'exploitation ou d'installation).

Modifier un groupe de clients hébergés

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité.

2. Cliquez sur Groupes de clients hébergés.

La liste des groupes de clients hébergés s'affiche.

3. Cliquez droit sur un groupe de clients hébergés et cliquez sur Modifier.

La page Mettre à jour le groupe de client hébergé s'affiche.

4. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur Enregistrer.

5. Fermez la fenêtre.

La liste des groupes de clients hébergés s'affiche.

6. Cliquez droit dans la fenêtre et sélectionnez Actualiser.

La liste des groupes de clients hébergés mise à jour s'affiche.

Affectations de données du client hébergé

Gestionnaire CA Service Desk affiche le client hébergé dans le même format dans les deux versions Affichage et Edition d'une page de détail pour un objet existant, parce que le client hébergé pour un objet existant ne peut pas être modifié à partir de l'interface web.

Lorsque vous modifiez un objet avec client hébergé, les listes déroulantes sur la page d'édition sont automatiquement limitées à des valeurs qui sont publiques, en possession du même client hébergé que l'objet de base ou tout client hébergé qui le précède dans l'hierarchie de clients hébergés, ou en possession du fournisseur de services (si la liste déroulante s'applique à un attribut de SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE).

Il n'y a pas de changements sur la page de détail pour les champs de recherche associés à un objet avec client hébergé. Si un utilisateur qui bénéficie d'un accès à plusieurs clients hébergés clique sur un lien de recherche dans une table avec client hébergé, le moteur Web restreint automatiquement la recherche aux valeurs appropriées pour l'attribut et affiche un message en bannière dans la fenêtre contextuelle de recherche ou de formulaire de liste.

Remarque : Les restrictions relatives au client hébergé ne sont pas affichées dans le filtre de recherche, et elles peuvent être modifiées par l'utilisateur.

Le client hébergé devient un sélectionneur (ou une recherche ou une liste déroulante) lorsque vous demandez de créer un objet requis par un client hébergé.

Si le champ de client hébergé est vide, vous pouvez spécifier une valeur de client hébergé en renseignant directement le champ, ou indirectement en spécifiant une valeur pour un attribut impliquant un client hébergé (comme l'Utilisateur final affecté). L'interface affiche les suffixes suivants :

(T)

Indique un attribut impliquant un client hébergé ; à savoir une recherche dans une table requise par un client hébergé.

(TO)

Indique un attribut impliquant un client hébergé ; à savoir une recherche dans une table optionnelle pour un client hébergé.

Les propriétés de web.cfg contrôlent le texte de ces indicateurs.

A l'exception de l'attribut de client hébergé, les attributs impliquant un client hébergé sont toujours affichés comme des recherches, même s'ils sont créés avec une macro `dtlDropdown`.

Gestionnaire CA Service Desk définit automatiquement le client hébergé lorsque vous recherchez ou renseignez automatiquement une valeur dans un champ impliquant un client hébergé (sauf que le fait de renseigner un champ `SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE` avec une référence à un objet de fournisseur de services ne définit pas le client hébergé). Une fois que le client hébergé est défini, les champs impliquant un client hébergé sont restreints de la même manière que les objets avec client hébergé existants.

Remarque : Tant que vous n'avez pas enregistré l'objet, le champ de client hébergé reste modifiable, et vous pouvez changer le client hébergé en l'actualisant directement. Lorsque vous changez le client hébergé, Gestionnaire CA Service Desk efface automatiquement tout champ impliquant un client hébergé contenant des références aux objets appartenant au client hébergé précédent.

Gestionnaire CA Service Desk initialise généralement le sélecteur de client hébergé comme vide. Vous pouvez changer ce comportement de plusieurs façons :

- Ouvrez la page Créer nouveau à partir d'une page comme le Profil Rapide, qui pré-remplit un champ impliquant un client hébergé
- Définissez la préférence d'utilisateur Conserver un client hébergé

Il s'agit d'une nouvelle préférence d'utilisateur qui initialise le client hébergé pour les nouveaux objets au même client que la dernière page visualisée ou mise à jour, ou dans la dernière restriction du filtre de recherche.

- Ouvrez la page avec une adresse URL qui spécifie explicitement un client hébergé

Cela n'est pas fourni dans une adresse URL prédéfinie, mais disponible pour permettre aux sites de créer des éléments de menu ou des boutons qui spécifient un client hébergé.

Remarque : Si vous créez des éléments de configuration à partir d'un autre produit CA (tel que CA APM) ou à partir de l'interface de ligne de commande, l'objet est alors public.

Informations complémentaires :

[Créer un objet client](#) (page 92)

Créer un objet client

Le fournisseur de services peut ajouter des données spécifiques à un client hébergé à des objets telles que des demandes clients, des demandes, des ordres de changement ou autres. Vous pouvez ajouter un client à un ticket (comme un incident) qui est créé dans l'onglet de Tableau de résultats.

Ajouter des données de client hébergé à un incident

1. Cliquez sur Fichier, Nouveaux incidents.
2. Suivez les étapes suivantes :
 - a. Sélectionnez le client dans la liste déroulante des clients.
 - b. Cliquez sur Utilisateur final affecté (ou un autre champ faisant référence au client hébergé).

La page Rechercher un contact s'affiche. Rechercher un utilisateur ; vous pouvez filtrer la recherche par client hébergé.
 - c. Saisissez un nom dans le Champ Utilisateur final affecté.

Les données relatives au client hébergé sont automatiquement fournies.
3. Continuez à créer l'incident.

Notifications d'activité

Les notifications d'activité contrôlent les deux contenus de notifications et les contacts qui reçoivent des notifications pour des divers événements dans l'historique d'un ticket.

Dans un environnement d'hébergement multiclient, la règle de notification est un objet facultatif de client hébergé. Les règles de notification publiques s'appliquent à tous les tickets ; les règles avec client hébergés s'appliquent uniquement à des tickets avec le même client hébergé que la règle, ou à des clients hébergés dans sa hiérarchie de client hébergé secondaire. La restriction d'association à un client hébergé est appliquée à une condition spécifiée avec la règle même.

Informations complémentaires :

[Copier des règles de notification](#) (page 93)

Copier des règles de notification

Les règles de notification par défaut sont stockées comme des objets publics. Si l'hébergement multiclient est installé, vous devez créer une copie de la règle de notification pour chacun des clients hébergés. L'option Mise à Jour des contacts est sinon limitée.

Pour copier une règle de notification

1. Allez sur Notifications, Règles de notification sur l'onglet Administration.

La liste des règles de notification s'affiche.
2. Cliquez sur une règle dans la colonne Symbole.

La page Détail de la règle de notification s'affiche.

3. Cliquez sur Fichier, Copier.

Reprenez l'actualisation de la règle de notification.

Référentiels

Le'objet de référentiel (doc_rep) possède un client hébergé optionnel. Les clients hébergés peuvent définir leurs propres référentiels, et il est possible de définir des référentiels publics pour des objets comme les pièces jointes aux documents de connaissances publics. Chaque client hébergé peut posséder son propre référentiel par défaut, et vous pouvez spécifier un référentiel public par défaut.

Toutes les pièces jointes sont publiques ou associées à un seul client hébergé. Si un client hébergé ne possède de référentiel par défaut, le référentiel public est affiché comme la valeur par défaut pour ses objets avec client hébergés.

Chapitre 4 : Politique d'application

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Implémentation des règles](#) (page 95)

[notifications](#) (page 95)

[Administration de la messagerie électronique](#) (page 135)

[CNS \(contrats de niveau de service\)](#) (page 159)

[Sécurité](#) (page 173)

[Authentification utilisateur](#) (page 186)

[Journaux internes](#) (page 189)

[Intégration Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 190)

[Associations de partition de données](#) (page 190)

[Enquêtes](#) (page 197)

[services Web](#) (page 200)

Implémentation des règles

L'application des règles de façon optimale en fonction de votre processus de gestion est un élément clé dans la configuration de votre centre de service.

Gestionnaire CA Service Desk fournit une politique d'application prédéfinie qui convient à certains sites, et sert comme point de départ pour d'autres. Passez en revue l'installation par défaut dans toutes les zones de définition de politique pour déterminer les parties pouvant satisfaire vos besoins et celles que vous auriez besoin de modifier.

notifications

Gestionnaire CA Service Desk permet de notifier automatiquement le personnel clé des activités (recherche, escalade, etc.) et des événements relatifs aux tickets (ouverture d'un ticket par exemple). Vous pouvez aussi notifier du personnel clé à propos de Fiche de Rapport des Connaissances (KRC) et Sessions d'Assistance de Automatisation du support. Quand une activité ou un événement significatif se produit, Gestionnaire CA Service Desk crée un message de notification qui :

- identifie l'activité de ticket ou l'événement de notification ;
- fait référence au ticket ;

- Comprend d'autres informations optionnelles
- peut identifier des contacts potentiels.

Vous pouvez afficher un message de notification pour un ticket à cause d'une action de système. Une action de système permet d'ouvrir, de fermer ou de modifier un ticket dans ses informations d'historique.

La configuration de notifications automatiques implique les tâches suivantes :

- Définir des notifications d'activité qui déterminent les types d'activités qui génèrent des notifications.
- Définir des notifications de contact d'objet pour déterminer les contacts d'objets pouvant être utilisés pour envoyer des notifications dans le cadre d'une notification d'activité.
- identifier les méthodes utilisées pour envoyer des messages.

Associations d'activités

Vous pouvez définir des types d'activités que vous pouvez associer à l'attribut d'un objet. Ces associations d'activité vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Suivi et rapport sur les modifications apportées à un attribut d'objet.
- Marquez une association d'activités comme interne.

Les associations d'activités internes limitent les notifications aux contacts dont le type d'accès leur permet afficher des journaux internes. Les contacts qui ne sont pas autorisés à consulter les journaux internes ne seront pas notifiés, même s'ils sont inclus dans la liste des destinataires de la notification. Tous les journaux d'activité futurs créés avec l'activité associée sont marqués comme internes.

Remarque : Un attribut d'objet ne peut posséder qu'une association d'activités.

Notifications d'activité

Une activité est une action que quelqu'un effectue, comme la résolution d'un ticket, l'envoi d'une enquête gérée, l'exécution d'une fiche de rapport des connaissances, et ainsi de suite. Les notifications d'activité identifient les types d'activités relatives aux tickets pouvant générer automatiquement une notification. Vous pouvez définir une notification qui est envoyée pour une activité spécifique. Par exemple, vous pouvez envoyer une notification par courriel à un utilisateur concerné pour un complément d'information. L'utilisateur peut répondre au courriel avec les informations demandées à travers un périphérique de type PDA. Même des activités quotidiennes comme la réponse à un appel, l'annulation ou la fermeture d'un enregistrement, l'augmentation de priorité ou la mise à jour d'un état peuvent engendrer l'envoi d'une notification.

Généralement, ces activités marquent le début ou la fin d'une action que vous souhaitez notifier au personnel concerné, telle que l'escalade, le transfert ou la surveillance d'un ticket. Lorsqu'une activité de ticket se produit, Gestionnaire CA Service Desk vérifie si une notification automatique y est associée. Si tel est le cas, la notification d'activité définit le message à envoyer au processus de notification.

Vous pouvez également exécuter les actions suivantes sur une notification d'activité :

- Une règle de notification vous permet de définir des consignes que le système doit suivre lors de l'envoi de notifications. Par exemple, configurez une notification d'activité qui notifie le destinataire (ou groupe) précédent lorsque le ticket a fait l'objet d'une modification.
- Configurez une notification d'activité manuelle qui met à jour un ticket lorsque l'utilisateur répond.

Remarque : Vous ne pouvez pas préserver plusieurs notifications d'activité manuelles par client hébergé ou copier une notification d'activité manuelle.

- Associez des événements.

Informations complémentaires :

[Journaux internes](#) (page 189)

[Règles de notification](#) (page 107)

[Notifications aux destinataires précédents](#) (page 125)

[Notifications de l'élément de configuration](#) (page 34)

[Fonctionnement des notifications d'activité](#) (page 98)

Fonctionnement des notifications d'activité

Vous pouvez définir une notification qui est envoyée pour une activité spécifique. La notification d'activité peut être définie pour les demandes, les incidents, les problèmes, les ordres de changement, les demandes client, les enquêtes gérées, les documents de connaissances, les commentaires de document de connaissances, la fiche de rapport des connaissances, la session d'assistance, les contacts, les éléments de configuration.

Quand vous définissez une notification d'activité, vous pouvez configurer les éléments suivants :

Événements

Définit la liste d'événements pour cette notification d'activité. Les événements sont des procédures suivies par le système de gestion des demandes client lorsqu'une période définie s'est écoulée.

Règles de notification

Définit de nouvelles règles de notification pour des demandes/incidents/problèmes, des ordres de changement, des demandes client. Vous pouvez également modifier les règles par défaut apparaissant dans la liste des règles de notifications.

Enquête

Définit une notification d'enquête permettant au destinataire de cette notification d'activité de cliquer sur une URL pour afficher une enquête. Les enquêtes vous permettent de recueillir et d'analyser les commentaires des clients.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de notifications d'activité pour les demandes, les ordres de changement, les demandes client, les enquêtes gérées, les documents de connaissances, les commentaires de document de connaissances, la fiche de rapport des connaissances, la session d'assistance, les contacts ou les éléments de configuration, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Notifications d'objet contact

Les notifications de contact d'objet vous permettent de notifier des destinataires en fonction de la valeur actuelle d'un champ sur le ticket. Au lieu d'identifier une personne à notifier, comme dans une méthode de notification, vous identifiez un objet. Par exemple, vous pouvez identifier le champ A pour garantir que cette notification aille à la personne actuellement identifiée dans le champ A, même si la valeur a changé depuis que le ticket a été défini.

Pour créer une notification de contact d'objet :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Notifications, Notifications de contact d'objet.

La page Liste des notifications de contact d'objet s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La fenêtre Créer une nouvelle notification de contact d'objet s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Symbole

Définit un identificateur unique pour la notification de contact d'objet.

Etat

Indique si la notification de contact d'objet est active ou inactive.

Type d'objet

Affiche le nom de l'objet auquel s'applique l'attribut.

Nom d'attribut de l'objet

Affiche le nom de la notification de contact d'objet (dans le champ Symbole) en Majic, le code interne de CA. Le nom d'attribut dépend de la sélection de type d'objet :

- Si le type d'objet est défini sur Demande client ou Tâche de flux de travaux, le nom de l'attribut est destinataire, demandeur ou le groupe. Ceux-ci sont les noms d'attribut dans les objets chg et ils sont mappés vers les champs dans les tables Change_Request.
- Si le type d'objet est un journal Activité de demande client, le nom d'attribut doit commencer par le nom d'attribut de l'objet du journal d'activité qui le lie à une instance spécifique de l'objet chg. Par conséquent, le nom d'attribut pourrait être change_id.group.

Description

Décrit la notification de contact d'objet.

4. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle notification de contact d'objet s'affiche dans la liste de notifications de contacts d'objets lorsque vous affichez à nouveau la liste.

Méthodes de notification

Les méthodes de notification servent à définir la manière dont les messages de notification sont envoyés aux utilisateurs. Ce sont des scripts appelés en fonction des notifications d'activité. Ces scripts utilisent les informations fournies sous forme de variables pour notifier le personnel ou d'autres systèmes qu'un événement s'est produit. Par exemple, vous pouvez écrire un script qui envoie un message vocal à l'analyste affecté à un appel afin de lui indiquer que cet appel a été escaladé.

Des méthodes de notification peuvent être affectées à chaque enregistrement de contact. Le système recherche alors la méthode à utiliser pour chaque contact.

Les méthodes de notification standard de Gestionnaire CA Service Desk sont les suivantes :

- Courrier électronique : envoi de messages directement au destinataire via SMTP (Simple Mail Transport Protocol). Les messages sont également envoyés au journal de notifications du destinataire.
- Fonction de notification : envoi de messages au journal de notifications du destinataire, qui peut les consulter pendant l'exécution de Gestionnaire CA Service Desk.
- Récepteur d'appels : envoi de messages à une adresse gérée par un fournisseur de service de radiomessagerie. Le texte du message s'affiche généralement sur un récepteur d'appels alphanumérique.

Vous pouvez également créer vos propres méthodes de notification. Par exemple, vous pouvez envoyer une notification à une imprimante spécifique pour un relevé périodique, ou par récepteur d'appels. Pour créer une méthode de notification, créez un script shell comportant des variables de notification, puis entrer la nouvelle méthode de notification dans Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur les méthodes de notification, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Informations complémentaires :

[Configuration de la notification en fonction du type de contact](#) (page 204)

Utilitaire pdm_mail : Envoi d'informations de courriel

L'utilitaire pdm_mail est utilisé dans les notifications pour envoyer des courriels en envoyant des informations relatives au courriel au processus pdm_mail_nxd. L'utilitaire pdm_mail peut également être utilisé pour les commandes, mais pas pour les deux. Si aucun paramètre n'est utilisé, le comportement par défaut (utilisation de la variable NX_NTF_xxxx pour transmettre les paramètres) est utilisé.

Pour les courriels, l'utilitaire est appelé comme suit :

```
pdm_mail [-i [-s objet] [-e adresse_électronique] [-q]] [-p] [-M] [-F] [-T] [-B] [-H] [-N] [-R] [-h]
```

-i

Utilise STDIN plutôt que les variables NTF. Les paramètres suivants sont utilisés pour le comportement de courriel STDIN uniquement.

-e

Spécifie l'adresse électronique (du destinataire).

-s

Spécifie l'objet du courriel.

-q

Désactive l'invite d'affichage pour STDIN.

-p

Utilise la logique de récepteur d'appels. Cette option inclut l'utilisation de l'adresse de courriel du récepteur d'appels au lieu de l'adresse de courriel standard. Seule la version en clair de la notification est utilisée (pas de HTML).

-M

Utilise uniquement du texte (pas de MIME) dans le corps.

-F

Spécifie l'adresse de l'expéditeur du courriel.

-T

Spécifie l'adresse de réponse du courriel.

-B

Spécifie le charset du corps. Cela peut être utile pour les récepteurs d'appels qui ne prennent pas en charge l'UTF-8.

-H

Spécifie le charset d'en-tête. Cela peut être utile pour les récepteurs d'appels qui ne prennent pas en charge l'UTF-8.

-N

Spécifie l'option Notifier de la DSN (Delivery Status Notification).

-R

Spécifie l'option Retour de la DSN (Delivery Status Notification).

-h

Affiche l'aide relative à l'utilitaire.

Pour les commandes, l'utilitaire est appelé comme suit :

Commande vers le serveur de messagerie

```
pdm_mail -c option [paramètre]
```

Commande vers le MailEater

```
pdm_mail -x option [paramètre]
```

check_interval

(-x uniquement) Modifie l'intervalle de vérification sur une valeur spécifiée (en secondes).

report_interval

Modifie l'intervalle de rapport sur une valeur spécifiée (en secondes).

report_now

Force un rapport vers les journaux. Le compteur n'est pas réinitialisé.

send_q

(-c uniquement) Envoie la file d'attente de courriels locale au serveur de messagerie distant.

trace

Active ou désactive le suivi.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

Notifications par courriel

Les notifications par courriel aident les analystes à communiquer avec les employés et les utilisateurs finals.

Les employés et les utilisateurs finals sont parfois mobiles au sein d'un environnement et interagissent avec Gestionnaire CA Service Desk en utilisant le courriel. Vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour que ce type d'utilisateur puisse effectuer les opérations suivantes :

- Mettre à jour un(e) demande/incident/problème/ordre de changement/demande client dans une réponse à une notification par courriel envoyée à partir de Gestionnaire CA Service Desk.
- Approuver ou rejeter une tâche de flux de travaux (classique ou CA Workflow) utilisant le courriel.

Les notifications vous permettent de communiquer avec les parties prenantes d'un ticket de la façon suivante :

- Les notifications par courriel peuvent afficher tous les destinataires de la notification, informant ainsi l'utilisateur de l'identité des parties intéressées.
- Les analystes peuvent envoyer une notification manuelle à une adresse électronique temporaire qui n'est actuellement pas associée à un contact. Une adresse temporaire est utile, par exemple, lorsqu'un utilisateur final est absent du bureau ou rencontre des difficultés pour accéder à son compte de messagerie standard.
- Les analystes peuvent envoyer des pièces jointes avec une notification pour communiquer des détails supplémentaires à un utilisateur.

Adresses électroniques temporaires

Une adresse électronique temporaire est une adresse qui n'est pas associée à un contact dans le système.

Les adresses électroniques temporaires sont utiles dans les cas suivants :

1. Un utilisateur final est absent du bureau ou rencontre des difficultés pour accéder à son compte de messagerie standard.
2. Les analystes veulent utiliser le courriel pour suivre les interactions avec l'utilisateur.

3. L'analyste envoie une notification manuelle à une adresse électronique *temporaire* destinée à l'utilisateur.
4. L'analyste peut afficher le journal d'activité, qui est mis à jour avec la notification manuelle.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des adresses électroniques temporaires, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Autoriser les adresses électroniques temporaires

Vous pouvez autoriser les utilisateurs à envoyer des notifications manuelles à des adresses électroniques temporaires. Des analystes peuvent envoyer, par exemple, un courriel à une adresse qui n'est pas associée à un enregistrement de contact. Les destinataires ne peuvent pas répondre à des adresses temporaires lorsque leur adresse électronique n'est pas associée à un enregistrement de contact ou n'a pas l'autorisation de mettre à jour le ticket.

Remarque : Les adresses électroniques temporaires sont toujours des adresses électroniques SMTP et sont prises en charge uniquement lorsque la méthode préférée prend en charge le format SMTP.

Pour autoriser les adresses électroniques temporaires

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Gestionnaire d'options, Notifications.
La liste des options s'affiche.
2. Cliquez sur notification_allow_temp_address.
La page Détails des options de notification_allow_temp_address s'affiche avec des valeurs définies par défaut.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mise à jour des options de notification_allow_temp_address s'affiche avec des valeurs définies par défaut et vous pouvez modifier la description.
4. Cliquez sur Installer.
La page Détails des options notification_allow_temp_address apparaît.
5. Cliquez sur Fermer la fenêtre.
6. Redémarrez le serveur Gestionnaire CA Service Desk.
Les adresses électroniques temporaires sont maintenant autorisées pour des notifications manuelles.

Interdiction des adresses électroniques temporaires

Par défaut, les utilisateurs ne peuvent pas envoyer de notifications d'activité manuelles à des adresses électroniques temporaires. Par exemple, les analystes ne peuvent pas envoyer de courriel à une adresse qui n'est pas associée à un enregistrement de contact. Les administrateurs installent l'option `notification_allow_temp_address` pour permettre des adresses électroniques temporaires. Si l'option est installée et vous voulez interdire les notifications manuelles à des adresses électroniques temporaires, vous pouvez désinstaller l'option.

Remarque : Les adresses électroniques temporaires utilisent des adresses électroniques SMTP et la méthode de notification Méthode Préférée.

Interdire les adresses électroniques temporaires

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Gestionnaire d'options, Notifications.
La liste des options s'affiche.
2. Cliquez sur `notification_allow_temp_address`.
La page Détails des options `notification_allow_temp_address` apparaît.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour les options `notification_allow_temp_address` apparaît.
4. Cliquez sur Désinstaller.
La page Détails des options `notification_allow_temp_address` apparaît.
5. Cliquez sur Fermer la fenêtre.
6. Redémarrez le serveur Gestionnaire CA Service Desk.
L'option est désinstallée et les adresses électroniques temporaires sont maintenant interdites pour des notifications d'activité manuelles.

Interrogation des boîtes aux lettres

Si une erreur se produit sur le serveur de messagerie sortant, les notifications par courriel ne sont pas envoyées et sont mises en file d'attente dans le répertoire `%NX_ROOT%\site\mail_queue`. Quand le serveur de messagerie redevient actif, après un intervalle il traite et envoie le courriel. Vous pouvez changer l'intervalle de renvoi du courriel mis en file d'attente lorsque le serveur de messagerie était occupé.

Les courriels de notification que le serveur de messagerie sortant n'a pas pu envoyer sont resoumis jusqu'à ce que vous exécutiez l'une des interventions suivantes :

- Arrêt du démon de messagerie (pdm_mail_nxd) qui traite les notifications par courriel sortantes
- Suppression manuelle des messages du répertoire de %NX_ROOT%\site\mail_queue.

Définition de la variable d'intervalle de nouvelle tentative de courriel

Vous pouvez définir l'intervalle (en secondes) pour retenter d'envoyer un courriel sortant au serveur de messagerie.

Remarque : Gestionnaire CA Service Desk ne rentente pas d'envoyer des messages que le serveur de messagerie sortant accepte, mais qui ne peuvent pas être remis. Pour ces messages, les possibilités et stratégies de nouvelle tentative du serveur de messagerie (le cas échéant) sont appliquées.

Les nouvelles tentatives s'effectuent message par message. Si le serveur de messagerie est indisponible pendant une période, chaque message est retenté à l'expiration de son temporisateur, plutôt que d'envoyer tous les messages en même temps. Cependant, si vous redémarrez le démon de courriel sortant, tous les messages non envoyés tentent d'être envoyés à ce moment, et si tous ces envois échouent, leurs temporisateurs de nouvelle tentative sont tous réinitialisés en même temps.

Le paramètre (NX_EMAIL_RETRY_INTERVAL) dans le fichier NX.env contrôle l'intervalle entre les tentatives. Vous pouvez changer l'intervalle entre tentatives par défaut sur un ou plusieurs serveurs.

Définir l'intervalle de nouvelle tentative d'envoi de courriel

1. Accédez au répertoire \$NX_ROOT sur le serveur.
2. Ouvrez le fichier NX.env dans un éditeur de texte, tel que WordPad.
3. Modifiez la valeur de l'intervalle NX_EMAIL_RETRY_INTERVAL à celle souhaitée :

NX_EMAIL_RETRY_INTERVAL=nombre_de_secondes

NX_EMAIL_RETRY_INTERVAL

Définit l'intervalle (en secondes) entre nouvelles tentatives d'envoi de courriel ayant échoué.

nombre_de_secondes

Spécifie le nombre de secondes de chaque intervalle entre nouvelles tentatives d'envoi de courriel. La valeur par défaut est de 600 secondes (10 minutes). La valeur minimale que vous pouvez utiliser est de 20 secondes. Si vous définissiez une valeur inférieure à 20 secondes ou supérieure à 2 000 000 de secondes, la valeur par défaut de 10 minutes est utilisée.

4. Enregistrez et fermez le fichier.
5. Redémarrez le service Gestionnaire CA Service Desk.

Le changement prend effet.

Règles de notification

Une règle de notification vous permet de définir des consignes que le système doit suivre lors de l'envoi de notifications. Grâce aux règles de notification, vous pouvez spécifier qui est automatiquement notifié et dans quelles circonstances.

Vous pouvez définir des règles de notification pour des demandes, des incidents, des problèmes, des ordres de changement, des demandes client, des contacts, des éléments de configuration et des clients hébergés globaux et spécifiques. Chaque règle de notification contient les composants suivants :

Macro conditionnelle

Configurez pour représenter les valeurs souhaitées d'un ou plusieurs champs sur un ticket de centre de services. La condition est évaluée à différents stades lors du traitement afin de déterminer si une action se produit.

Modèle de message

Contient un prototype du message qui est généré et est envoyé à des contacts lorsque la notification est envoyée. Une règle de notification doit contenir un modèle de message et ils peuvent être réutilisés.

Objets contact

Affiche le contact d'objet dérivé des informations du ticket, comme le destinataire, l'utilisateur final, le groupe, et ainsi de suite. Si la condition est remplie, ces contacts d'objet reçoivent une notification.

Contacts

Si la condition est remplie, ces contacts reçoivent une notification. Les contacts sont les enregistrements de la base de données qui représentent les utilisateurs du système.

Types de contacts

Affiche le type de contacts auxquels vous souhaitez envoyer la notification par défaut, par exemple, Analystes, Employé, Client, et ainsi de suite.

Notifications d'activité associées

Affiche une liste de notifications d'activité associées qui utilisent la règle de notification.

Remarque : S'ils répondent aux différentes conditions, les utilisateurs peuvent recevoir plusieurs notifications pour une notification d'activité contenant plusieurs règles.

Options de configuration des règles de notification

Vous pouvez spécifier les options suivantes lorsque vous définissez une règle de notification :

- **Règle de Notification par Défaut**-Vous pouvez spécifier une règle de notification par défaut qui notifie automatiquement tous les contacts identifiés dans le champ référencé sur le ticket. Pour afficher la liste de règles de notification par défaut que vous pouvez modifier, sélectionnez l'onglet Administration, Notifications, Règles de notification.
- **Macro de condition définie par le site**-Vous pouvez exécuter un *macro de condition définie par le site* pour créer votre propre condition qui ne notifie que des contacts spécifiques dans certaines circonstances. Pour créer une macro de condition dans l'onglet Administration, sélectionnez Événements et Macros, Types de macro, puis Condition définie par le site sur la liste des types de macro.
- **Nouveaux Contacts**-Lorsque vous définissez une règle de notification, vous pouvez identifier de nouveaux contacts pour recevoir des notifications sur les onglets suivants :
 - **Contacts d'objet**—Affiche les entreprises, les fournisseurs et les éléments de configuration disponibles pour le type d'objet sélectionné qui recevra la notification sur les tickets.
 - **Contacts**—Affiche les personnes qui sont ajoutées à la règle de notification, quelle que soit leur affiliation au ticket.
 - **Types de contact**—Affiche les utilisateurs qui sont définis dans la règle de notification avec la même classification, comme l'analyste ou le client.

Le bouton Mettre à Jour sur chaque onglet vous permet de rechercher de nouveaux enregistrements de contact à associer à la règle.

Remarque : Avant d'appliquer une règle de notification, configurez les contacts appropriés pour la structure de votre entreprise.

- **Modèle de message**-Toutes les règles de notification doivent contenir un modèle de message. Vous pouvez définir votre propre modèle de message ou spécifier un des modèles de message par défaut disponibles sur la page Liste des modèles de message. Pour afficher cette page, sélectionnez l'onglet Administration, Notifications, Modèles de message.
- **Notifications d'élément de configuration**-Lorsque vous définissez une règle de notification, vous pouvez identifier la personne responsable de préserver un élément de configuration pour recevoir des notifications lorsqu'un ticket est créé.
- **Notifications de Destinataire précédent**-Lorsque vous définissez une notification d'activité, vous pouvez spécifier des valeurs dans la règle de notification que notifie le destinataire ou groupe précédent lorsqu'une activité événement se produit.

Informations complémentaires :

[Comment définir la structure organisationnelle](#) (page 45)

[Exemple : Création d'un modèle de message](#) (page 118)

[Notifications aux destinataires précédents](#) (page 125)

[Notifications d'object contact](#) (page 99)

[Présentation des macros de condition définies par le site](#) (page 109)

Présentation des macros de condition définies par le site

Un gestionnaire souhaite être informé de toutes les activités de ticket qui se produisent pour les demandes de clients de priorité 2 concernant leur département. L'administrateur ajoute le gestionnaire en tant que contact spécifique sur des types de notifications d'activité sélectionnés (Initial ou Commentaire de journal). Avec cette implémentation, le gestionnaire reçoit toutes les notifications d'activité sélectionnées pour la totalité du système.

Dans un service important, tel que le support technique, le trafic de messages électroniques indésirables peut être considérable. Pour contrôler sa boîte de réception, le gestionnaire doit implémenter des règles de boîte de réception afin de filtrer les notifications, en espérant ne rien manquer d'important.

L'administrateur définit une macro de condition définie par le site que ne notifie le gestionnaire que lorsque la priorité est de niveau 2 et le domaine de demande est configuré sur Applications (le département du gestionnaire). La nouvelle condition est spécifiée dans la règle de notification et le gestionnaire est ajouté en tant que contact. Un modèle de message décrivant l'activité du ticket est défini et la règle est ajoutée à la notification d'activité.

L'activité survient lorsque la priorité d'un ticket est définie sur 2 et que le domaine de demande est défini sur Applications. Lorsque cette activité se produit, la règle est implémentée et la condition est évaluée. Si le résultat de l'évaluation de la condition est Vrai, un message de notification décrivant l'activité du ticket est envoyé au gestionnaire. Les notifications indésirables ne sont plus envoyées au gestionnaire.

Exemple de règle de notification

Les exemples de règle de notification fournissent des informations d'introduction pour vous aider à effectuer les opérations suivantes.

- Créer une macro de condition définie par le site
- Créer une règle de notification
- Ajoutez la règle à la notification d'activité

Lorsque l'activité se produit, la condition correspondante associée à la règle est exécutée. Si la condition est remplie (évaluée à *vrai*), un message de notification qui décrit l'activité de ticket est envoyé à tous les contacts.

Informations complémentaires :

[Exemple : créer une macro de condition définie par le site](#) (page 110)

[Exemple : Création d'une règle de notification.](#) (page 112)

[Exemple : Ajoutez la règle à la notification d'activité](#) (page 113)

Exemple : créer une macro de condition définie par le site

Dans cet exemple, vous créez une macro de condition définie par le site qui vérifie la présence de la condition spécifiée.

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Événements et macros, Macros.
La page Liste des macros s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une macro s'affiche.
3. Remplissez les champs suivants :
 - Symbole : Entrez *Application P1*.
 - Type de macro : Sélectionnez une condition par le Site.
 - Type d'objet : sélectionnez une demande.
4. Cliquez sur Continuer (Continuer).
La page Créer une nouvelle macro Applications P1 s'affiche.

5. Remplissez les champs suivants :
 - Description d'une macro : Saisissez *Macro=Request, Priority=1, Demande Area=Applications*.
 - Si toutes les conditions sont remplies : Sélectionnez VRAI.
 - Statut d'enregistrement : Sélectionnez Actif
6. Cliquez sur Enregistrer.
La page de Détail de macro s'affiche.
7. Cliquez sur Ajouter une condition.
La page Créer une condition élémentaire s'affiche.
8. Créez une condition élémentaire pour rechercher Priority=2 et remplissez les champs suivants :
 - Séquence : Saisissez 10.
 - Description : Saisissez *Vérifier la priorité*.
 - Sélectionnez un Attribut : sélectionnez Priorité.
 - Sélectionner Opérateur : sélectionnez Est égal à.
 - Sélectionnez une valeur Attribut ou de Données : sélectionnez une valeur de données.
9. Sélectionnez 2 pour la valeur de données et cliquez sur Enregistrer.
10. De la page Détails de macro, cliquez sur Ajouter un condition et remplissez les champs suivants :
 - Séquence : Saisissez 20.
 - Description : Saisissez *Vérifier domaine de demande=Applications*.
 - Sélectionnez un Attribut : Sélectionnez Domaine de demande.
 - Sélectionnez Opérateur : sélectionnez Est égal à.
 - Sélectionnez une valeur d'attribut ou de données : sélectionnez une valeur de données.
11. Sélectionnez Applications pour la valeur des données et cliquez sur Enregistrement.
Les nouveaux affichages de condition sur l'onglet Conditions de la macro de condition définie par le site.

Exemple : Création d'une règle de notification.

Dans cet exemple, vous associez la macro de condition définie par le site à la règle de notification, vous joignez un modèle de message et ajoutez le gestionnaire en tant que type de contact.

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Règles de notification.
La page Liste des règles de notification s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une règle de notification s'affiche.
3. Remplissez les champs suivants :
 - Symbole : Saisissez App1 Notifier les gestionnaires.
 - Type d'objet : sélectionnez une demande.
 - Description : Saisissez Informer *les gestionnaires des pannes d'application de priorité 1*.
4. Cliquez sur Enregistrer et Continuer.
5. Cliquez sur le lien Condition et sélectionnez la nouvelle Macro de condition définie par le site appelée Application P1.
6. Cliquez sur Modèle de message.
La page Liste de modèles de messages s'affiche.
7. Sélectionnez le modèle de message dans la liste Assurez-vous que l'option de notification automatique est activée dans le modèle de message.
8. Sur l'onglet Types de Contact, cliquez sur le bouton Mettre à jour le type de contact.
La page Recherche du type de contact s'affiche.
9. Cliquez sur Rechercher.
La liste de Destinataires des mises à Jour de notification apparaît.
10. Sélectionnez Gestionnaire dans la liste de gauche, puis cliquez sur le bouton de sélection de contact (>>).
11. Lorsque le contact d'objet se trouve dans la liste de droite, cliquez sur OK.
12. Enregistrez la règle de notification.
La nouvelle règle de notification s'affiche dans la liste des règles de notification lorsque vous rouvrez la page.

Exemple : Ajoutez la règle à la notification d'activité

Dans cet exemple, vous activez l'option de notification automatique dans le modèle de message et ajoutez la règle de notification à la notification d'activité.

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Associations d'activités.

La page Liste des notifications d'activité s'affiche.

2. Sélectionnez la notification d'activité Initial dans la liste.

La page Initial Activity Notification Detail s'affiche.

3. Vérifiez si le Type d'Objet est configuré sur Demandes, de sorte que le carnet apparaisse dans l'information sur la configuration pour des demandes.

4. Sur l'onglet Règles de notification, cliquez sur Mettre à jour les règles de notification.

La page Recherche des règles de notification s'affiche.

5. Saisissez *App P1 Notifier le gestionnaire* dans le champ Symbole et cliquez sur Rechercher.

La page Mettre à jour les règles de notification affectées s'affiche.

6. Sélectionnez *AppP1 Notifier le gestionnaire* dans la liste de gauche, puis cliquez sur le bouton de sélection de contact ($\geq$).

La règle de notification se trouve dans la liste de droite.

7. Cliquez sur OK.

8. Cliquez sur le lien Condition et sélectionnez la nouvelle règle de notification App P1 Notifier les Gestionnaires. (Vous pouvez ajouter des règles supplémentaires en cliquant sur le bouton Mettre à jour les règles de notification.)

La page Mettre à jour la notification d'activité s'affiche.

9. Assurez-vous que l'option Notification automatique est définie dans le modèle de message comme suit :

- a. Cliquez sur le lien Règle de notification sur l'onglet de Règles de notification de la notification d'activité.

La page Règle de notification s'affiche.

- b. Cliquez sur le lien Modèle de Message.

La page Détail du modèle de message s'affiche.

- c. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour le modèle de message s'affiche.

- d. Vérifiez que la notification automatique est activée.

10. Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque l'activité se produit, la condition correspondante associée à la règle est exécutée. Si la condition est remplie (évalue sur vrai), un message de notification qui décrit l'activité de ticket est envoyé à tous les gestionnaires.

Exemple de règles de notification par défaut

Gestionnaire CA Service Desk contient plusieurs règles de notification par défaut. Vous pouvez afficher les règles de notification par défaut en allant sur Notifications, Règles de notification sur l'onglet Administration.

Informations complémentaires :

[Exemple : Utilisation de la règle Demande de priorité 1](#) (page 114)

[Exemple : Utilisez la règle Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement](#) (page 115)

[Exemple : Utilisation de la règle Escalade de priorité réelle](#) (page 116)

[Exemple : Utilisez la règle de demande/incident/problème Active](#) (page 117)

Exemple : Utilisation de la règle Demande de priorité 1

Les règles de notification offrent une flexibilité à l'utilisateur final s'il souhaite recevoir une notification uniquement pour les demandes de priorité 1. La règle *Demande de priorité 1* s'exécute si le type de ticket est une demande et si la priorité est définie sur 1. Cette notification est envoyée uniquement lorsque le résultat de l'évaluation de la condition jointe à la règle est VRAI et que la condition utilise le modèle de message joint à la règle.

Remarque : Vous pouvez modifier la condition et le modèle de message d'une règle de notification en ouvrant une règle et en modifiant le champ Condition à l'aide d'une macro. Pour plus d'informations sur la modification des conditions, reportez-vous à *Aide en ligne*.

Le produit comprend également des règles de notification par défaut appelées "Incident de priorité 1" et "Problème de priorité 1" lorsqu'elles sont configurées dans une installation ITIL. Les différences majeures entre ces règles et la règle Demande de priorité 1 sont les conditions pour ces types de tickets. Par exemple, Demande de priorité 1 a une condition avec une séquence "20" limitant la règle de notification à Demandes uniquement.

Par défaut, aucun contact d'objet, contact ou type de contact n'est joint à la règle. Le champ "Notification automatique" du modèle de message joint à la règle est également défini sur Non par défaut. Pour envoyer une notification, vous devez ajouter un contact d'objet, un contact ou un type de contact à la règle et le champ Notification automatique du modèle de message devrait être configuré sur Oui.

Exemple : Configuration d'une règle afin d'envoyer une notification uniquement pour des demandes dont la priorité est définie sur 1

La règle doit être connectée aux notifications d'activité Initiale et Escalader. Cela permet de s'assurer que la notification est reçue pour une nouvelle Demande de priorité 1 et qu'une Demande est hissée au niveau de priorité 1.

1. Vérifiez que la règle par défaut jointe à la notification d'activité Initiale ou Escalader est supprimée ou que l'option de notification automatique est définie sur Non.

L'envoi des notifications est bloqué pour ces règles par défaut.

2. Ouvrez la règle Demande de priorité 1.
3. Ajoutez un objet de contact, un contact ou un type de contact à la règle.
4. Cliquez sur Modèle de message et sélectionnez l'option de notification automatique.
5. Joignez la règle Demande de priorité 1 aux notifications d'activité Initiale et Escalader.
6. Procédez de la manière suivante :
 - Créez une demande et définissez la priorité sur 1.
Vérifiez que l'utilisateur reçoit la notification.
 - Créez une demande et définissez une priorité différente, par exemple 2.
Vérifiez que l'utilisateur ne reçoit pas la notification.

Exemple : Utilisez la règle Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement

La règle *Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement* alerte les destinataires actuels et précédents sur la demande de changement pendant un transfert. Vous pouvez aussi créer une règle similaire pour d'autres types de ticket.

Exemple : Notifiez les destinataires actuels et précédents d'un transfert d'ordre de changement

1. Veillez à ce que la règle par défaut associée à la notification d'activité Initiale soit supprimée ou l'option "Notification automatique" sur le Modèle de Message associé à la règle soit configurée sur Non.

L'envoi des notifications est bloqué pour ces règles par défaut.

2. Exemple : Utilisez la règle Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement
3. Cliquez sur le Modèle de message "Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement" et sélectionnez l'option Notification automatique.
4. Associez la règle "Alerter le destinataire actuel et précédent sur une demande de changement" à la notification d'activité de transfert.
5. Effectuez les opérations suivantes :
 - a. Créez et enregistrez une demande de changement avec un destinataire.
 - b. Transférez à un nouveau destinataire.

Assurez-vous que les deux utilisateurs reçoivent la notification de transfert.

Exemple : Utilisation de la règle Escalade de priorité réelle

La notification d'activité "Escalader" survient lorsque la priorité d'un ticket est modifiée, mais pas uniquement lorsque la priorité est augmentée. Les utilisateurs sont notifiés des escalades, ainsi que lorsque les priorités sont réduites. Les règles de notification permettent désormais de faire la différence entre la modification d'une priorité 2 à une priorité 1 et la modification d'une priorité 1 à une priorité 2.

La règle *Escalade de priorité réelle* évalue les valeurs actuelle et précédente du champ Priorité. Cette règle notifie l'objet de contact, le contact ou le type de contact joint à la règle uniquement lorsque la priorité d'un ticket de demande client est modifié d'une priorité basse à une priorité plus élevée.

Remarque : Vous pouvez également créer une règle similaire pour d'autres types de ticket. La notification n'est envoyée que lorsque la condition associée à la règle est évaluée comme vraie et utilise le modèle de message qui est associé à la règle. Par défaut, aucun contact d'objet, contact ou type de contact n'est joint à la règle. Le champ Notification automatique du modèle de message joint à la règle est également défini sur Non par défaut.

Exemple : Envoi de notification lorsque la priorité est modifiée d'une priorité basse à une priorité plus élevée pour un type de ticket de demande client

1. Vérifiez que la règle par défaut jointe à la notification d'activité Escalader est supprimée ou que l'option de notification automatique du modèle de message joint à la règle par défaut est définie sur Non.
Cela empêche l'envoi de notifications pour ces règles par défaut.
2. Ouvrez la règle Escalade de priorité réelle.
Ajoutez un objet de contact, un contact ou un type de contact à la règle.
Vérifiez que le contact peut recevoir des notifications.
3. Cliquez sur Escalade de priorité réelle dans le champ Modèle de message et sélectionnez l'option de notification automatique.
Joignez la règle à la notification d'activité Escalader.
4. Créez une demande client avec une priorité, par exemple 5.
5. Modifiez la priorité sur 4 et vérifiez que l'utilisateur a reçu la notification.
6. Modifiez la priorité de 4 à 5 et vérifiez que l'utilisateur n'a pas reçu la notification.

Exemple : Utilisez la règle de demande/incident/problème Active

La règle *Demande/incident/problème actif* est associé à une condition pour évaluer pour envoyer la notification Initiale uniquement lorsque le demande/incident/problème est actif.

Le client peut ainsi ne recevoir que la notification Fermer lors de la création d'une demande inactive. Cette règle ne notifie le Contact/Contact d'objet associé et les Types de contact associés à la règle que lorsqu'un(e) demande/incident/problème actif est créé(e).

Remarque : Vous pouvez créer une règle similaire pour des demandes de changement et des types de ticket de demande client.

La notification est n'envoyée que lorsque la condition associée à la règle est évaluée vraie et utilise le modèle de message qui est associé à la règle. Par défaut, aucun contact d'objet, contact ou type de contact n'est associé à la règle. Le champ "Notification automatique" du Modèle de Message associé à la règle est configuré par défaut sur Non.

Exemple : Recevoir une notification quand vous clôturez un Incident

1. Assurez-vous que la règle par défaut associée à la notification d'activité Initiale est supprimée ou la "Notification Automatique" sur le Modèle de Message associée à la règle par défaut qui à son tour est associée à Escalader des notifications d'activité est configurée sur Non.
L'envoi des notifications est bloqué pour ces règles par défaut.
2. Ouvrez la règle de demande/incident/problème Active.
Ajoutez un contact d'objet, un contact ou un type de contact à la règle.
Vérifiez si le contact peut recevoir la notification.
3. Cliquez sur le Modèle de Message "Actif demande/incident/problème" associé à la règle et cochez la case "Notification Automatique".
4. Associez la règle de demande/incident/problème Active à la notification d'activité Initiale.
5. Créez un nouvel Incident et configurez le champ de statut sur Clos.
6. Veillez à ce que l'utilisateur affecté configuré pour recevoir la notification ne reçoit pas la notification Initiale.

Exemple : Création d'un modèle de message

Toutes les règles de notification doivent contenir un modèle de message. Vous pouvez créer des modèles qui contiennent des valeurs par défaut à utiliser pour les messages de notification.

Exemple : Création d'un modèle de message

Cet exemple illustre la création d'un modèle de message.

Pour créer un modèle de message :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Modèles de messages.
La liste de modèles de messages s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La fenêtre Créer un modèle de message s'affiche.
3. Remplissez les champs suivants :

Client hébergé

Spécifie le client hébergé associé à cette réponse.

Remarque : Le fait de sélectionner global (partagé) vous permet d'utiliser le modèle pour des messages globaux.

Symbole

Définit un identificateur unique pour cet enregistrement.

Type d'objet

Spécifie le type d'objet associé avec ce modèle.

Etat de l'enregistrement

Sélectionnez actif ou inactif pour le statut de ce modèle.

Notification automatique

Spécifie que la notification associée à ce modèle est envoyée automatiquement lorsque l'activité survient.

Niveau de la notification

Indique l'importance relative de l'envoi de cette notification.
Sélectionnez Urgence, Haute, Basse ou Normale.

Titre du message de la notification

Spécifie le titre récapitulatif du message. Vous pouvez utiliser des variables pour insérer des valeurs issues du ticket lorsqu'une notification est envoyée. Par exemple, vous pouvez inclure une variable qui insère le numéro de la demande client dans le titre du message.

Corps du message de la notification

Spécifie le contenu du message. Vous pouvez utiliser des variables pour insérer des valeurs issues du ticket lorsqu'une notification est envoyée. Par exemple, vous pouvez utiliser une variable qui insère le nom de l'analyste, le nom de l'utilisateur final et la description dans le message.

Message HTML

Spécifie un message au format HTML à afficher lorsque le programme de messagerie électronique du destinataire prend en charge les messages HTML. Si le destinataire reçoit le message sur un périphérique de poche, comme un téléphone mobile ou BlackBerry, le message s'affiche uniquement sous forme de texte brut.

Edit HTML Message

Ouvre l'éditeur HTML qui vous permet de modifier votre message HTML.

Affichage rapide

Affiche le message tel qu'il s'affiche sur l'écran du destinataire.

Source HTML

Affiche le message dans le code source HTML.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau modèle de message s'affiche dans la liste de modèles de messages.

Artefacts dans les messages

Vous pouvez utiliser le mot clé ARTIFACT pour spécifier comment les artefacts sont traités dans des messages sortants, des modèles de message, des notifications et des réponses automatiques. Le mot clé ARTIFACT utilise les valeurs suivantes :

- **NONE** : pas de validation d'artefacts Cette valeur équivaut à ne pas utiliser le mot clé.
- **PROTECTED** : Valide un ticket par rapport au hachage pour confirmation. Si la confirmation échoue, l'artefact est considéré non valide et le filtrage échoue lorsque le filtrage recherche un artefact ({{object_id}}).
- **SECURE** : Décrypte le numéro de ticket. Si la valeur n'est pas un mot de passe valide, l'artefact est considéré non valide et le filtrage échoue lorsque le filtrage recherche un artefact ({{object_id}}).

Codes et expressions de notification

Les expressions de notification vous permettent d'ajouter des informations ou du texte standardisé à plusieurs messages de notification, sans devoir entrer et maintenir le texte ou les formules séparément dans chaque modèle de notification. Par exemple :

Réponse à cette notification pour ajouter des informations supplémentaires au ticket

Les expressions normalisent le texte à utiliser dans plusieurs modèles de message. Par exemple, vous pouvez définir une expression commune comme avis de confidentialité dans un enregistrement unique et l'utiliser dans plusieurs modèles de messages. Les expressions de notification sont aussi utiles pour les réponses à des messages, comme un avis de réponse ou un lien d'URL Web. Gestionnaire CA Service Desk fournit des expressions et vous pouvez créer vos propres expressions. Vous pouvez définir une expression comme active ou inactive pour l'utiliser globalement dans un modèle de message. Les expressions de notification sont inactives par défaut. Quand une expression est inactive, elle est supprimée dans tous les modèles de message qui l'utilisent.

Les expressions de notification peuvent aussi être utilisées dans les réponses automatiques aux courriels entrants. Le contexte de traitement de ce type de message est différent ; ignorez le préfixe (change_id., issue_id., call_req_id.) utilisé dans certaines macros comme ref_num et web_url pour les expressions que le message utilise. Par conséquent, vous ne pouvez pas partager des expressions de notification entre des modèles de notification et des réponses de courriel automatiques.

Par exemple, Gestionnaire CA Service Desk fournit notamment les expressions suivantes :

Symbole	Code	Expression
Historique de notification - Changement	notify_history_chg	Cliquez sur l'URL suivante pour afficher la liste des notifications : @{change_id.web_url}+HTMPL=chg_lr.htmpl+INSTANCE=@{id}
Historique de notification - Demande client	notify_history_iss	Cliquez sur l'URL suivante pour afficher la liste des notifications : @{issue_id.web_url}+HTMPL=iss_lr.htmpl+INSTANCE=@{id}
Historique de notification - Demande/Incident/Problème	notify_history_cr	Cliquez sur l'URL suivante pour afficher la liste des notifications : @{call_req_id.web_url}+HTMPL=cr_lr.htmpl+INSTANCE=@{id}

Exemple : Nouvelles expressions

Les expressions suivantes sont des exemples d'expressions que vous pouvez créer :

Symbole	Code	Expression
Avis de confidentialité	Texte confidentiel	Ce courriel et ses annexes contiennent des informations confidentielles et/ou protégées et sont destinées à l'usage exclusif du ou des destinataires. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisées sont strictement interdites. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer immédiatement l'expéditeur et supprimer le message et ses annexes.
Réponse à une notification d'incident	RéponseIncident	Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations

Symbole	Code	Expression
		suivantes sur une seule ligne.
		%incident_id=@{call_req_id.ref_num}
URL de notification d'incident	URLIncident	Cliquez sur l'adresse URL suivante pour afficher :
		@{call_req_id.web_url}

Remarque : Utilisez des expressions distinctes pour les versions en texte brut et les versions HTML des modèles de message ou des réponses automatiques aux courriels. HTML consolide la plupart des espaces blancs en espaces simples, les changements de ligne ou de paragraphe doivent donc être spécifiés avec des balises. Les balises HTML incluses dans des versions en texte brut sont affichées et non traitées.

Syntaxe des expressions de notification

Insérez des expressions de notification dans des modèles de message et des messages de réponse de courriel en utilisant la syntaxe de macro suivante :

@{notification_phrase[*code*].phrase}

code

Spécifie la valeur de code unique, comme ConfidentialNotice, de la table des expressions de message (usp_notification_phrase).

Remarque : La table usp_notification_phrase répertorie les expressions communes que les modèles de message de notification peuvent utiliser. Pour plus d'informations sur la table usp_notification_phrase, reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Par exemple :

@{notification_phrase[IncidentURL1].phrase}

@{notification_phrase[RequestReply].phrase}

Lorsque Gestionnaire CA Service Desk localise la macro, le texte d'expression de la table `usp_notification_phrase` remplace la syntaxe. Si aucun code de correspondance n'existe (ou s'il est inactif), une chaîne vide remplace la macro. Aucune erreur n'est écrite sur le journal standard (STDLOG), à la place un message d'avertissement est journalisé pour vous aider à résoudre des problèmes potentiels.

Remarque : L'intégration d'expressions dans d'autres expressions est limitée à une valeur de profondeur maximale que vous configurez en définissant la [variable d'environnement](#) (page 362) `NX_MAX_EXPAND_DEPTH`. Cette restriction empêche la survenue de problèmes éventuels lors du traitement des expressions qui sont auto-référencées par inadvertance (intégrées à elles-mêmes) ou référencées en boucle (lorsqu'une expression intègre une expression dans laquelle elle est intégrée).

Affichage des expressions de notification dans un exemple de message

Cet exemple montre comment les expressions de notification apparaissent dans un message de notification. L'exemple utilise les codes et expressions suivants :

Code	Expression
Texte confidentiel	Ce courriel et ses annexes contiennent des informations confidentielles et/ou protégées et sont destinées à l'usage exclusif du ou des destinataires. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisées sont strictement interdites. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer immédiatement l'expéditeur et supprimer le message et ses annexes.
RéponseIncident	Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne. <code>%incident_id=@{call_req_id.ref_num}</code>
URLIncident	Cliquez sur l'adresse URL suivante pour afficher : <code>@{call_req_id.web_url}</code>

Le modèle de message suivant inclut les expressions de notification :

```
@{call_req_id.type.sym} @{call_req_id.ref_num} Clôturé.
Affecté à : @{call_req_id.assignee.combo_name}
Client : @{call_req_id.customer.combo_name}
Description : @{call_req_id.description}

@{notification_phrase[IncidentURL].phrase}
@{notification_phrase[IncidentReply].phrase}

@{notification_phrase[ConfidentialNotice].phrase}
```

Les expressions apparaissent dans un message de la façon suivante :

Incident 1234 clôturé.

Affecté à : Analyste, Paul

Client : Doe, John

Description : c'est une description de mon problème

Cliquez sur l'adresse URL suivante pour afficher :

<http://helpdesk/CAisd/pdmweb.exe?OP=SEARCH+FACTORY=chg+SKIPLIST=1+QBE.EQ.id=400723>

Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne.

%incident_id=1234

Ce courriel et ses annexes contiennent des informations confidentielles et/ou protégées et sont destinées à l'usage exclusif du ou des destinataires. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisées sont strictement interdites. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer immédiatement l'expéditeur et supprimer le message et ses annexes.

Liste des destinataires de notification manuelle

Vous pouvez configurer un ensemble par défaut de destinataires disponibles que la page de composition de la Notification manuelle présente pour des demandes, des incidents et des problèmes. Les destinataires disponibles simplifient le processus de notification manuelle pour les analystes parce que vous pouvez configurer une liste de contacts d'objets (par exemple, un utilisateur final concerné) ou des noms de contact individuels pour une utilisation facilitée en tant que destinataires des notifications manuelles.

L'ajout d'un destinataire d'objet de contact ajoute les noms de contact individuels que le contact d'objet représente à la liste des destinataires (consolidant les entrées en double). Le même contact peut être référencé plusieurs fois pour différents contacts d'objets comme le Destinataire et l'Utilisateur final concerné. Quelques entrées, comme l'objet de contact de la liste des parties prenantes, peuvent ajouter des entrées multiples à la liste des destinataires.

Les contacts et les contacts de l'objet restent dans la liste des destinataires disponibles après les avoir ajoutés à la liste. Ce comportement vous permet de supprimer des destinataires sans affecter la liste initiale des destinataires disponibles.

Exemple : Fonctionnement de la liste des destinataires disponibles

Les exemples suivants montrent comment les destinataires par défaut simplifient le processus de notification d'activité manuel.

Les destinataires des contacts de l'objet incluent les entrées suivantes :

- UserA appartient aux contacts de l'objet "Destinataire" et "Utilisateur final concerné".
- La liste des parties prenantes inclut des noms de contact multiples. Par exemple, UserB et UserC.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ajoutez les deux contacts d'objet qui font référence à UserA à la liste des destinataires.

Une seule entrée d'UserA est répertoriée dans la liste des destinataires.

- Supprimez par inadvertance l'UserA de la liste des destinataires.

Il n'est pas nécessaire de se référer au ticket pour obtenir le nom de l'UserA et de le rechercher pour l'ajouter à nouveau. Vous pouvez ajouter rapidement l'UserA à la liste des destinataires parce que l'UserA est répertorié dans la liste des destinataires disponibles.

- Supprimez par inadvertance un nom de contact, comme UserC, de la liste des destinataires en provenance de la liste des parties prenantes.

Vous pouvez ajouter la liste des parties prenantes à partir des destinataires des contacts d'objet pour ajouter le nom du contact à nouveau. Parce que les entrées en double sont consolidées, les autres contacts dans la liste des parties prenantes qui n'ont pas été supprimés de la liste des destinataires ne sont pas affectés.

Notifications aux destinataires précédents

Vous pouvez configurer des valeurs précédentes pour une notification d'activité qui détectera les modifications apportées aux champs clés lorsqu'un ticket est enregistré. Les valeurs précédentes vous permettent de notifier un destinataire précédent lorsqu'un ticket est transféré, ou notifier les groupes actuels et précédents lorsque la priorité d'un ticket est escaladée.

Les champs de valeur Précédents d'un ticket sont des champs locaux qui existent uniquement dans la mémoire et non dans la base de données. Les champs sont remplis pendant l'enregistrement d'un ticket et effacés à la fin du traitement de la notification. Un champ de valeur précédent est associé à un type d'activité particulier à travers une association d'activités.

Vous pouvez définir des valeurs Précédentes qui détectent les modifications apportées aux champs de clé suivants d'un ticket :

Champ	Demandes, Incidents, Problèmes	Demandes de changement	Demandes client
Etat	Oui	Oui	Oui
Actif	Oui	Oui	Oui
Personne assignée	Oui	Oui	Oui
Catégorie/domaine de demande : [316]	Oui	Oui	Oui
Groupe	Oui	Oui	Oui
Impact	Oui	Oui	Oui
Priorité	Oui	Oui	Oui
Urgency	Oui	Non	Non
Sévérité :	Oui	Non	Non

Vous pouvez spécifier plusieurs contacts pour chaque type d'objet (demande, incident, problème, ordre de changement ou demande client), qui notifient les contacts actuels et précédents lorsqu'une activité se produit.

- **Destinataire**-Personne préposée à la gestion du ticket.
- **Destinataire précédent**-Personne précédemment préposée à la gestion du ticket.
- **Destinataire**-Personne préposée à la gestion du ticket.
- **Groupe précédent**-Groupe précédemment préposé à la gestion du ticket

Une fois la règle de notification enregistrée, les Champs Destinataire précédent et Groupe apparaissent sur la page Liste de notifications de contact d'objet.

Exemple : Configurez des valeurs actuelles et précédentes pour des champs clé

L'exemple d'utilisation suivant illustre la manière dont un administrateur configure des valeurs actuelles et précédentes pour les champs clé afin de s'assurer que le précédent chargé clientèle soit notifié dès lors qu'une demande est transféré.

1. **Situation**-Un chargé de clientèle éprouve un sentiment de frustration car un ticket était transféré et il n'est pas jamais notifié.

2. **Tâche**-L'administrateur ajoute le Destinataire et les contacts d'objet Destinataire précédent à la règle de notification pour la notification d'activité de Transfert. Ils associent un modèle de message et spécifient les destinataires précédents et actuels à notifier sur le formulaire de demande.
3. **Action-Lorsque** la demande est enregistrée, les champs Destinataire et Destinataire précédent de la demande sont remplis. Lorsque l'activité se produit (le ticket est transféré), la condition pour la règle est évaluée.
4. **Résultat**-Si la condition est remplie, un message de notification qui décrit l'activité de ticket est envoyé au destinataire actuel et au destinataire précédent.

Notifier des contacts lorsqu'un ticket est transféré

Vous pouvez notifier aussi bien les contacts actuels que les précédents lorsqu'un ticket de Gestionnaire CA Service Desk est transféré.

Exemple : notifiez les contacts actuels et précédents lorsqu'un ticket est transféré

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Associations d'activités.
La page Liste des notifications d'activité s'affiche.
2. Sélectionnez la notification d'activité de transfert.
La page Transfer Activity Notification Detail s'affiche.
3. Dans le champ Type d'objet, sélectionnez Demandes/Incidents/Problèmes.
4. Dans l'onglet Règles de notification, sous Symbole, sélectionnez Règle de notification par défaut Transfert .
La page Règle de notification par défaut Transfert s'affiche.
5. Dans l'onglet Contacts d'objets, cliquez sur Mettre à jour les contacts d'objets.
6. Cliquez sur Rechercher.
La page Notification Rule Update Recipients s'affiche.
7. Dans la liste Contacts d'objets, sélectionnez Destinataire et Précédent destinataire dans la liste de gauche, puis cliquez sur le bouton de sélection de contact ($\geq$).
- L'élément sélectionné est ajouté à la liste de droite.
- Remarque :** Utilisez les touches CTRL ou MAJ avec le bouton gauche de la souris pour sélectionner plusieurs contacts d'objets.
8. Cliquez sur OK.

9. Enregistrez la règle de notification.

La liste Contacts d'objets affiche les contacts d'objets sélectionnés.

10. Dans la page Règle de notification de transfert par défaut, cliquez sur Modèle de message. Sélectionnez un modèle et assurez-vous que l'option Notification Automatique est activée.
11. Créez une demande, spécifiez un destinataire, puis cliquez sur Enregistrer.
12. Dans la page Détail de la demande, sélectionnez Activités, puis Transfert dans le menu Fichier.
13. Spécifiez un nouveau destinataire et cliquez sur Enregistrer.

La notification est envoyée aux destinataires actuels et précédents lorsque l'activité de transfert se produit.

Notifications de l'élément de configuration

Une notification d'élément de configuration (EC) vous permet de définir une notification d'activité qui est associée à un EC spécifique qui est associée à un ticket de Gestionnaire CA Service Desk spécifique. Cette fonctionnalité vous permet de suivre de les informations sur les utilisateurs, les organisations, et les fournisseurs d'un EC.

Vous pouvez spécifier que les contacts d'objet de l'EC sur la page de Destinataires de mise à jour de règles de notification, comme CI Maint Org, Contact principal d'EC, et ainsi de suite.

Notifiez le principal contact d'un élément de configuration pour un exemple de demande client

Vous pouvez définir une notification d'activité pour un contact principal qui est envoyée pour un EC spécifique pour un ticket de Gestionnaire CA Service Desk spécifique.

Exemple : Notifiez le contact principal d'un élément de configuration pour une demande client

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Associations d'activités.
La page Liste des notifications d'activité s'affiche.
2. Sélectionnez la notification d'activité initiale dans la liste.
La page Initial Activity Notification Detail s'affiche.
3. Sélectionnez le type d'objet que vous souhaitez utiliser.
4. Dans l'onglet Règles de notification, sélectionnez le lien Règle de notification initiale par défaut.
La page Default Notification Rule s'affiche.

5. Sélectionnez le lien Modèle de message par défaut et assurez-vous que l'option de notification automatique est activée.

6. Dans l'onglet Contacts d'objets, cliquez sur Mettre à jour les contacts d'objets.

La page Rechercher une notification de contact d'objet s'affiche.

7. Cliquez sur Rechercher. Une liste de contacts d'objet s'affiche.

8. Sélectionnez le premier contact de l'EC dans la liste de gauche, puis cliquez sur le bouton de sélection de contact ($\geq$).

L'élément sélectionné est ajouté à la liste de droite.

Utilisez les touches CTRL ou MAJ avec le bouton gauche de la souris pour sélectionner plusieurs contacts d'objets. Vous pouvez ajouter un objet pour une demande et plusieurs objets pour un ordre de changement ou une demande client.

Le contact d'objet se trouve dans la liste de droite.

9. Cliquez sur OK.

10. Enregistrez la règle de notification.

La liste Contacts d'objets affiche les contacts d'objets sélectionnés.

11. Exécutez les tâches suivantes :

- Dans l'onglet Centre de services, créez ou mettez à jour un EC existant.
- Ajoutez le contact principal répertorié dans l'onglet Contacts d'objets. Le contact d'objet sélectionné s'affiche dans la page Détail de l'élément de configuration.
- Ajoutez l'EC à la demande client.

Lorsqu'un événement d'activité se produit, la règle est appliquée et la condition est évaluée. Si les critères de la condition sont remplis, un message de notification décrivant l'activité de ticket est envoyé à tous les contacts de l'EC associé avec cette règle de notification.

Affectation de membres au groupe CAB

La page Mettre à jour les membres vous permet d'affecter des membres à un groupe CAB.

Pour affecter des membres au groupe CAB

1. Sur la page Détail du groupe, sélectionnez l'onglet Membres.

2. Cliquez sur Mettre à jour les membres.

La page Rechercher un contact s'affiche.

3. Saisissez les critères de recherche afin d'afficher les contacts souhaités et cliquez sur Rechercher.

La page Mettre à jour les membres s'affiche. Elle répertorie les contacts correspondant aux critères de recherche.

4. Dans la liste située sur la gauche, choisissez les contacts que vous souhaitez affecter à ce groupe. Pour sélectionner plusieurs éléments, maintenez la touche CTRL enfoncée tout en cliquant sur les éléments avec le bouton gauche de la souris.

5. Une fois tous les contacts nécessaires sélectionnés, cliquez sur le bouton de sélection ($\geq$).

Les contacts sélectionnés sont déplacés dans la liste des membres, située sur la droite.

6. Cliquez sur OK.

La page Détail du groupe s'affiche, avec les contacts sélectionnés dans l'onglet Membres.

Notifications d'enquête

Pour une notification d'activité, vous pouvez définir des détails de notification d'enquête à part pour des tickets, des enquêtes gérées, des documents de connaissances, et des commentaires de connaissances et l'envoyer au client à l'origine de l'activité.

A l'aide des notifications d'enquête, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Spécifiez une nouvelle enquête ou utilisez une des enquêtes par défaut disponible avec le produit.
- Utilisez les méthodes de notification décrivant le mode de transmission des messages de notification aux utilisateurs.
- Définissez un message d'enquête pour le client.

Lorsqu'un utilisateur reçoit la notification d'une enquête, le corps du message contient automatiquement une adresse URL à laquelle il peut accéder via son navigateur Internet pour trouver et remplir le formulaire d'enquête.

Un journal d'activité est généré lorsqu'une notification d'enquête est envoyée, mais également lorsque l'une notification est reçue d'un client.

Informations complémentaires :

[Définition de notifications d'enquête](#) (page 198)

Comment ajouter des liens hypertexte URL à des notifications

Le champ `web_url` des tables `Change_Request` et `Workflow_Task` contient une valeur d'adresse URL permettant à l'utilisateur d'accéder à une demande de changement ou à une tâche particulière du flux de travaux via l'interface Web. Lorsque l'adresse URL figure dans une notification par courriel, il suffit à l'utilisateur de cliquer dessus pour accéder directement à l'interface Web sans avoir à effectuer d'autre requête.

Avant de pouvoir implémenter des liens hypertextes vers des URL aux notifications, vous devez configurer votre système comme suit.

1. Installez et configurez l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *manuel d'implémentation*.

2. Utilisez le Gestionnaire d'options pour configurer et installer l'option `web_cgi_url` permettant de spécifier l'emplacement du moteur Web de Gestionnaire CA Service Desk, par exemple `http://hostname/scripts/pdmcgi.exe`.

Informations complémentaires :

[Utilisation du Gestionnaire d'options](#) (page 361)

Options du lecteur de journal des notifications

Le lecteur de journaux de notification affiche les notifications reçues par l'utilisateur connecté, par date, urgence et statut. Le lecteur de journaux de notification vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Vous pouvez changer l'ordre de tri et définir des options de menu pour que le lecteur du journal des notifications apparaisse automatiquement lors de la réception de nouveaux messages.
- Double-cliquez sur un message de notification pour demander à Gestionnaire CA Service Desk d'afficher la page de détail pour le ticket associé à la notification.
- Vous pouvez surveiller les messages de notification en saisissant des critères de sélection spécifiques pour lancer une requête à la base de données pour l'analyse ou la sélection des messages de notification à partir des données saisies dans les champs. Par exemple, vous pouvez répertorier uniquement les messages de notification n'ayant pas été effacés, en définissant le champ Etat du message à Non effacé.

- Vous pouvez effacer des messages de notification afin que votre liste de notifications conserve une taille raisonnable. Lorsque vous accédez pour la première fois au lecteur du journal des notifications, les notifications effacées ne sont pas affichées. Cependant, vous pouvez les afficher si vous le souhaitez.

Définir les options du lecteur de journaux des notification

Vous pouvez définir des options pour le lecteur des journaux des notifications afin de spécifier comment vous souhaitez être alerté de la réception de nouveaux messages.

Définir des options pour le Lecteur de journaux de notification

1. Sur l'onglet ServiceDesk, allez sur Vue, Lecteur de journaux.
La page de Lecteur de journaux de notification apparaît.
2. Utilisez la case à cocher à gauche de chaque notification pour définir des options suivantes. Vous pouvez sélectionner des éléments afin d'exécuter des opérations telles que Effacer la sélection ou Supprimer la sélection.

En-tête

Affiche l'en-tête du message. Il comprend généralement le numéro du ticket et le type d'activité.

Date de début

Affiche la date et l'heure d'envoi de la notification dans la fenêtre Visionneuse de journal.

Etat

Affiche le statut de la notification.

Urgency

Définit le niveau d'urgence de la notification (bas, normal, haut ou urgence), qui indique l'importance relative des différentes activités. Les niveaux d'urgence sont prédéfinis. Toutefois, l'administrateur système est chargé de configurer d'autres aspects de la notification, tels que les méthodes de notification et les associations d'activités. L'administrateur système définit également la méthode de notification utilisée pour les contacts et les groupes pour chaque niveau d'urgence.

Texte du message

Texte complet du message de notification.

Le lecteur de journaux affiche toutes les modifications.

3. Cliquez sur Fermer.

La page de Lecteur de journaux de notification se ferme et les options sont définies.

Réponses personnalisées

Vous pouvez créer des réponses personnalisées et les joindre aux enregistrements de demandes, de demandes client et d'ordres de changement lors de l'ajout d'activités à l'enregistrement. Par exemple, vous pouvez ajouter une réponse personnalisée dans les fenêtres Changement de statut ou Journaliser un commentaire disponibles dans le menu Activités.

Créer une réponse personnalisée

Vous pouvez créer une réponse personnalisée à ajouter à des demandes, à des demandes client et à des enregistrements d'ordre de changement.

Pour créer une réponse personnalisée :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Centre de services, Réponses personnelles.

La page Liste des réponses personnalisées s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer une réponse personnalisée s'affiche.

3. Renseignez les champs de la page :

Propriétaire de la réponse

Contact auquel appartient la réponse. Si ce champ est vide, la réponse est accessible à tous les analystes.

Réponse

Texte envoyé à toutes les personnes qui reçoivent cette réponse. Ce champ peut contenir jusqu'à 1000 caractères.

Vous pouvez utiliser des variables dans ce champ, comme :

Ticket ref_num : @{call_req_id.ref_num}
Destinataire : @{call_req_id.assignee.combo_name}
Client : @{call_req_id.customer.combo_name}
Description : @{call_req_id.description}

4. Sélectionnez le type d'enregistrement pour lequel vous souhaitez que cette réponse soit disponible. Cliquez sur Enregistrer.

Une réponse personnalisée est créée.

Substitution de variable de réponse personnalisée

Des variables peuvent être intégrées dans le texte d'une réponse personnalisée. Ces variables permettent de substituer des informations de l'appel, de la demande de changement, de la demande client, du problème ou de l'incident correspondant. La syntaxe des variables est la même que pour l'ensemble du produit Gestionnaire CA Service Desk, comme les modèles de message de notification d'activité et les textes de message de notification manuelle des activités. Les informations ne peuvent être remplacées qu'à partir de l'appel, de la demande de changement, de la demande client, du problème ou de l'incident correspondant. Les modèles de message de notification d'activité et les textes de message de notification manuelle des activités acceptent également les informations provenant de l'enregistrement du journal d'activité.

Les cases à cocher pour chaque type d'objet (appels, demandes de changement, demandes client, incidents et problèmes) permettent de filtrer les réponses pendant la sélection. Si le type d'objet n'est pas coché, la réponse ne sera pas disponible pour cet objet. Par exemple, si seule la case Appel est cochée, la réponse ne s'affichera que dans Activités pour un appel.

Vous pouvez utiliser une réponse unique pour tous les types d'objet (appels, demandes de changement, demandes client, problèmes ou incidents). Chaque objet possédant des attributs différents, les informations qui ne s'appliquent pas à l'objet ne sont pas remplacées (par exemple, en essayant de remplacer le Numéro de la Demande dans une Réponse à une Demande Client).

Voici un exemple de texte de Réponse et les substitutions de variables qui se produisent pour chaque type d'objet :

```
Appel n° '@{call_req_id.ref_num}'
Demande de changement n° '@{change_id.chg_ref_num}'
Demande client n° '@{issue_id.ref_num}'
```

Pour un *appel*, la substitution suivante intervient :

```
Appel n° 'cr_demo:11'
Demande de changement n° ''
Demande client n° ''
```

Pour une *demande de changement*, la substitution suivante intervient :

```
Appel n° ''
Demande de changement n° # 'chg_demo:3'
Demande client n° ''
```

Pour une *demande client*, la substitution suivante intervient :

Appel n° "
Demande de changement n° "
Demande client n° 'iss_demo:6'

En cochant les cases Afficher cette réponse pour, différentes versions d'une réponse peuvent être créées avec les variables de substitution appropriées pour l'objet correspondant (appels, demandes de changement, demandes client, problèmes ou incidents).

Le format des variables de substitution des différents objets est le suivant.

Objet	Format de variable
Appel / Incident / Problème	@{call_req_id.attr}
Demande de changement	@{change_id.attr}
Demande client	@{issue_id.attr}

La substitution intervient lorsque la réponse est copiée dans le champ Description de l'utilisateur. La réponse est copiée dès lors qu'elle est sélectionnée dans la liste déroulante Réponse personnalisée et que cette dernière n'est plus active.

Administration de la messagerie électronique

Le courriel vous permet de communiquer avec des utilisateurs finals, comme des employés ou des clients. Les utilisateurs finals peuvent répondre à des notifications par courriel pour mettre à jour ou créer des tickets en utilisant un courriel depuis un ordinateur ou un autre périphérique comme un téléphone portable ou un smartphone. Par exemple, une réponse à une notification par courriel envoyée à un utilisateur final pour une demande d'informations supplémentaires peut mettre à jour un ticket avec les informations demandées.

Les fonctionnalités suivantes gèrent la communication par courriel vers et depuis l'utilisateur final :

■ **Notifications par courriel**—gère le courrier sortant.

Tenez compte des informations suivantes concernant les courriers sortants.

- Le démon de messagerie (pdm_mail_nxd) envoie des notifications de courrier sortant, en utilisant le protocole SMTP (Simple Mail Transfer Protocol).
- Configurez les options SMTP de serveur de messagerie en utilisant le Gestionnaire d'options, Courriel.
- Vous pouvez utiliser les méthodes de notification par courriel par défaut (ou configurer de nouvelles méthodes) pour envoyer un message directement au destinataire par le courrier SMTP.

■ **Boîtes aux lettres**—gèrent le courrier entrant.

Tenez compte des informations suivantes concernant les courriers entrants :

- L'interface de lecture du courrier entrant (pdm_maileater_nxd) récupère le courrier entrant pour la création et les mises à jour de tickets, en utilisant les protocoles POP3 (Post Office Protocol) ou IMAP (Internet Message Access Protocol ou IMAP4).
- Les boîtes aux lettres de Gestionnaire CA Service Desk définissent des comptes de messagerie (boîtes de réception).
- Les règles de la boîte aux lettres définissent la façon dont chaque boîte aux lettres gère le courrier entrant.

Informations complémentaires :

[Notifications par courriel](#) (page 103)

Boîtes aux lettres

Gestionnaire CA Service Desk fournit une boîte aux lettres par défaut qui se connecte au serveur de messagerie et qui nécessite une configuration supplémentaire comme la définition des valeurs pour le nom d'hôte, le nom de l'utilisateur, le mot de passe, etc.

Voici quelques méthodes de définition d'une boîte aux lettres pour qu'elle gère le courrier entrant :

- Configurez une boîte aux lettres pour qu'elle utilise le protocole POP3 ou IMAP.
- Créez des boîtes aux lettres multiples pour permettre à des clients hébergés ou à des organisations spécifiques d'avoir des boîtes aux lettres différentes, avec des comportements séparés pour chacune d'elles.
- Utilisez les règles de la boîte aux lettres pour filtrer les messages et définir un comportement spécifique, définir des réponses automatiques et définir des actions spécifiques (par exemple, mettre à jour des tickets), basées sur les contenus ou les propriétés du message.
- Utilisez les règles de la boîte aux lettres pour fournir les valeurs par défaut de l'API text et établir des interfaces de messagerie avec l'autre logiciel. Vous pouvez configurer des paramètres (comme la catégorie, le destinataire, etc.) spécialement pour l'interface.
- Utilisez des expressions de notification dans les règles de la boîte aux lettres afin de créer des éléments communs pour des réponses automatiques sur des règles multiples.
- Utilisez les politiques de la boîte aux lettres pour vous aider à vous protéger des abus basés sur courriel.

Informations complémentaires :

[Interrogation des boîtes aux lettres](#) (page 105)

Règles de boîtes aux lettres

Les règles de la boîte aux lettres vous permettent de configurer toute action, réponse, ou les deux, qui doivent se produire pour des messages récupérés à partir d'une boîte aux lettres. La table (usp_mailbox_rule) gère les règles qui s'appliquent à la connexion à chaque compte de serveur de messagerie (usp_mailbox)-les règles appartiennent à des boîtes aux lettres spécifiques. Vous pouvez supprimer des règles ou les rendre inactives pour les désactiver.

Remarque : Quand vous créez des règles de boîte aux lettres, vous les associez à une boîte aux lettres ; une autre boîte aux lettres ne peut pas partager ces règles. Si vous voulez utiliser des règles qui appartiennent à une autre boîte aux lettres, recréez-les pour l'autre boîte aux lettres.

Les règles de la boîte aux lettres vous permettent également d'effectuer les opérations suivantes :

- Spécifiez divers comportements pour des messages à partir de chaque boîte aux lettres, basés sur les contenus des messages.
- Indiquez des paramètres par défaut de l'API text (comme la catégorie, le destinataire, etc.) pour le traitement et le routage du message.
- Définissez des filtres de message basés sur des mots clé fixes ou des expressions régulières.
- Utilisez une expression de notification courante pour les réponses automatiques pour de nombreuses définitions de règles de la boîte aux lettres, comme dans l'exemple suivant :

```
Merci d'avoir soumis votre demande.  
@{notification_phrase[RequestReply].phrase}
```

L'expression apparaît dans les réponses au courriel distribuées à toutes les boîtes aux lettres incluant la règle.

Informations complémentaires :

[Actions de règle de boîte aux lettres](#) (page 138)

[Correspondance de modèles dans les règles de boîte aux lettres](#) (page 139)

[Filtrer les restrictions d'identificateur d'objet de chaîne](#) (page 140)

[Caractères spéciaux dans les expressions régulières](#) (page 142)

[Exemple de texte pour les expressions de notification dans une règle de boîte aux lettres](#) (page 143)

Actions de règle de boîte aux lettres

Les règles de la boîte aux lettres vous permettent d'effectuer les actions de messagerie suivantes :

- Ignorer les courriels— ne traite pas le courriel et ne répond pas.
Cette action est utile pour les messages au niveau du système comme les erreurs de remise du courrier ou les messages Absent(e) du bureau.
- Ignorer les courriers et répondre—ne traite pas le courriel et répond à l'expéditeur. Les courriels de réponse utilisent les messages de réussite de réponse et les messages d'échec de réponse sont ignorés.
- Mettre à jour l'objet—utilise la chaîne de filtrage pour déterminer l'identificateur d'objet (par exemple, %Incident:{{object_id}}% dans le courriel) et envoie une demande de mise à jour à l'API text. Si l'identificateur d'objet n'est pas trouvé, l'API text ne fait rien.

Cette action gère en général les réponses de courrier où l'identificateur d'objet est intégré au courriel. Si aucun identificateur d'objet n'est présent, le message réponse incorrecte est généralement envoyé.

- Créer/Mettre à jour l'objet—utilise la chaîne de filtrage pour déterminer l'identificateur d'objet (par exemple, %Incident:{{object_id}}% dans le courriel) et envoie une demande de mise à jour à l'API text. Si l'identificateur d'objet est trouvé, l'API text met à jour le ticket. Si l'identificateur d'objet n'est pas trouvé, l'API text crée un ticket.

Cette action est le comportement standard du démon de messagerie (interface de lecture du courrier entrant) dans lequel le courriel contient ou pas les mots clés de l'API text.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des règles de la boîte aux lettres, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Correspondance de modèles dans les règles de boîte aux lettres

Les règles de boîte aux lettres utilisent des expressions régulières pour la correspondance de modèles. Les caractères blancs suivants s'appliquent à des expressions régulières dans les règles de boîte aux lettres :

\t

Correspond à une tabulation horizontale.

\r

Correspond à un caractère de retour chariot.

\n

Correspond à un caractère de saut de ligne ou de nouvelle ligne.

Les caractères qui représentent des sauts de ligne dans le texte varient selon avec le système d'exploitation, le serveur de messagerie et le client de messagerie, par exemple :

- UNIX utilise un \n.
- Microsoft utilise \r\n
- Macintosh utilise \r
- MacOS X utilise \n

Dans certaines circonstances, les éléments de traitement de messagerie de Gestionnaire CA Service Desk échangent ou substituent un de ces caractères de saut de ligne pour un autre afin d'établir ou de maintenir une distinction entre différents éléments de texte, comme le texte du message et les paramètres attachés. Par conséquent, lorsque vous voulez utiliser un changement de ligne ou de paragraphe, créez vos filtres de telle sorte que \r et \n puissent tous deux être mis en correspondance. Si vous voulez indiquer un saut de ligne entre deux mots clés, construisez vos filtres de telle sorte qu'une séquence d'un ou plusieurs caractères \r et \n puisse être mise en correspondance.

Le bouclage de ligne par le client de messagerie lors de l'envoi d'un message peut créer des sauts de ligne imprévus au milieu du texte devant correspondre à votre chaîne de filtre lorsque cette dernière recherche le corps du message. Un espace peut devenir un retour chariot, un saut de ligne, ou les deux, ou le retour chariot, le saut de ligne, ou les deux peuvent être insérés après un espace. Si un message est composé en HTML, et contient des listes à puce ou numérotées, ou des paragraphes en retrait, des tabulations peuvent aussi être présentes après la conversion et l'envoi du message par le client de messagerie. Quand vous incluez des espaces dans une chaîne de filtre, utilisez un bloc d'expression régulière qui représente tout espace blanc de taille variable. Ce bloc est `[ \t\r\n]+` (crochet ouvrant, espace, barre oblique inverse, t, barre oblique inverse, r, barre oblique inverse, n, crochet fermant, signe plus), et représente toute séquence d'un ou plusieurs espaces, tabulations, retours chariot et sauts de ligne.

Exemple : Utilisez `[ \t\r\n]` pour mettre un mot clé en correspondance exacte

Cet exemple montre comment vous pouvez utiliser des caractères blancs pour mettre en correspondance le mot clé "bas" et non d'autres mots clés possibles, tels que :

basique
basse
basque
bassiste

Pour faire correspondre uniquement le mot clé bas, faites précéder et suivre ce mot clé d'un ou plusieurs caractères blancs comme suit :

`[ \t\r\n]bas[ \t\r\n]`

Mail Eater met uniquement en correspondance le mot bas ou lorsqu'il apparaît dans une phrase, et non lorsqu'il correspond à une partie d'un autre mot tel que basique.

Filtrer les restrictions d'identificateur d'objet de chaîne

Des restrictions s'appliquent aux chaînes de filtrage de la règle de la boîte aux lettres qui déterminent l'identificateur d'objet (par exemple, `%Incident:{{object_id}}%`) dans un courriel. Le texte qui entoure un identificateur d'objet (`{{object_id}}`) doit être sans ambiguïté tant dans son contenu que dans sa longueur ; le texte doit définir clairement le début et la fin de la valeur d'artefact de l'ID de ticket qui se trouve entre le texte.

Les restrictions suivantes s'appliquent à la façon dont l'interface de lecture du courrier entrant interprète le *début* de la valeur d'artefact de l'ID de ticket :

- L'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être le premier élément dans la chaîne de filtrage. Un caractère au moins est requis, et généralement un mot clé distinctif, ou une séquence de lettres, de chiffres et de symboles doivent précéder le mot clé de l'ID de l'objet.
- Le caractère qui précède immédiatement l'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être un caractère répétable ou facultatif (ce qui veut dire, un caractère suivi par un signe positif (+), un astérisque (*), ou un point d'interrogation (?)) qui peut faire partie d'une valeur d'artefact de l'ID de ticket. Les caractères répétables ou facultatifs risquent d'être ambigus avec le début de la valeur d'artefact d'ID de ticket, sauf si ce sont des caractères blancs. Les caractères blancs (espace, tabulation, retour chariot) ne sont pas autorisés dans une valeur d'artefact d'ID de ticket.
- Le caractère qui précède immédiatement l'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être un jeu de caractères entre balises facultatif ou répétable qui inclut des caractères qui peuvent faire partie d'une valeur d'artefact d'ID de ticket.

Les restrictions suivantes s'appliquent à la façon dont l'interface de lecture du courrier entrant interprète la *longueur* de la valeur d'artefact de l'ID de ticket :

- L'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être le dernier élément dans la chaîne de filtrage. Un ou plusieurs caractères doivent suivre l'espace réservé `{{object_id}}`.
- Le caractère qui suit immédiatement l'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être un caractère répétable ou facultatif (ce qui veut dire, un caractère suivi par un signe positif (+), un astérisque (*), ou un point d'interrogation (?)) qui peut faire partie d'une valeur d'artefact de l'ID de ticket. Les caractères répétables ou facultatifs risquent d'être ambigus avec la fin de la valeur d'artefact d'ID de ticket, sauf si ce sont des caractères blancs. Les caractères blancs (espace, tabulation, retour chariot) ne sont pas autorisés dans une valeur d'artefact d'ID de ticket.
- Le premier caractère après l'espace réservé `{{object_id}}` ne doit pas être un caractère qui peut faire partie d'une valeur d'artefact d'ID de ticket.
- Evitez les caractères suivants immédiatement avant et après l'espace réservé `{{object_id}}` :
 - Toutes les majuscules ou minuscules
 - Les nombres

- Le signe plus (+)
- La barre oblique (/)
- La virgule (,)
- Le point (.), parce qu'il peut représenter n'importe quel caractère sauf un saut de ligne et ainsi peut être n'importe quel caractère dans cette liste.

parce que n'importe lequel de ces caractères peut exister dans la valeur d'artefact d'ID de ticket. Lorsque un ensemble entre balises (plusieurs caractères entre parenthèses, avec lesquels le contrôle de filtrage peut trouver une correspondance), précède ou suit l'espace réservé `{{object_id}}`, l'ensemble entre balises ne doit contenir aucun de ces caractères.

Caractères spéciaux dans les expressions régulières

La correspondance de modèles pour les filtres dans les règles de boîte aux lettres respecte les règles des expressions régulières ASCII avec des caractères spéciaux de style C.

Important : Nous recommandons de vous familiariser avec la syntaxe Regex pour utiliser des caractères spéciaux dans des expressions régulières.

Prenez par exemple les caractères spéciaux suivants pour des modèles Regex qui s'appliquent à des expressions régulières dans des règles de boîte aux lettres :

\t

Correspond à une tabulation horizontale. Dans des chaînes de filtre pour des règles de boîte aux lettres, \t correspond au début et la fin du texte (et aux tabulations), et est spécifique de Mail Eater.

\r

Spécifie un retour chariot (retour au début de la ligne en cours).

Remarque : N'utilisez pas \r pour la recherche d'objets de message ou d'adresses d'expéditeur.

\n

Spécifie une nouvelle ligne (combinaison de changement de ligne et de retour chariot).

Remarque : N'utilisez pas \n pour la recherche d'objets de message ou d'adresses d'expéditeur.

\t, \r et \n sont des caractères spéciaux qui apparaissent le plus souvent dans des expressions régulières pour des règles de boîte aux lettres.

Exemple : Utilisation de \t, \r et \n

`[\t]demande[ \t]`

Recherche le texte du mot demande. Les crochets correspondent à tout caractère dans la définition, y compris l'espace, ainsi [\t] correspond à un espace ou une tabulation.

`[\r\n]+critique[ \t\r\n]`

Recherche le texte du mot critique au début d'une ligne, au début du message ou dans tout le contenu d'une ligne. Les crochets correspondent à tout caractère du jeu de caractères, et le + (signe plus) correspond à un ou plusieurs des caractères précédents, `[\r\n]+` correspond donc à un ou plusieurs retours chariot ou nouvelles lignes.

Exemple de texte pour les expressions de notification dans une règle de boîte aux lettres

Cet exemple affiche l'exemple de texte que vous pouvez utiliser pour inclure des expressions de notification dans une règle de boîte aux lettres. Vous définissez des versions distinctes d'une expression de notification pour du texte brut et pour du code HTML lorsque l'expression contient des sauts de ligne ou autre formatage.

Utilisez le texte suivant dans Texte de confirmation, Réponse envoyée (HTML), ou les deux champs, dans la page Mettre à jour la règle de boîte aux lettres, onglet Réponse envoyée :

- Texte de confirmation

Merci d'avoir soumis votre demande.
`@{notification_phrase[IncidentURL1]}.phrase}`
`@{notification_phrase[RequestReply]}.phrase}`

- Réponse envoyée (HTML)

Merci d'avoir soumis votre demande.</p>
`@{notification_phrase[IncidentURL1H]}.phrase}</p>`
`@{notification_phrase[RequestReplyHTML]}.phrase}</p>`

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration d'expressions de notification, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Syntaxe des expressions de notification](#) (page 122)

[Codes et expressions de notification](#) (page 120)

Politiques des boîtes aux lettres

Les politiques des boîtes aux lettres protègent votre organisation contre certains types d'abus de courriel. Vous pouvez implémenter les politiques de la façon suivante :

- Vous pouvez définir des listes d'inclusion et d'exclusion d'adresses électroniques :
 - Les listes d'inclusion limitent la réception de courriels aux seuls courriers envoyés à partir d'adresses électroniques (par exemple, user@company.com) ou de domaines de messagerie spécifiques (par exemple, company.com).
 - Les listes d'exclusion contiennent les adresses électroniques ou les domaines de messagerie électronique non désirés.

La liste d'inclusion par défaut pour chaque boîte aux lettres est un astérisque (*). Un astérisque tout seul, en tant que nom entier dans cette liste indique le domaine mondial et représente tous les domaines de messagerie non inclus dans la liste d'exclusion. Cette représentation permet de lever toute ambiguïté quant à savoir si la liste d'inclusion représente la liste complète des domaines autorisés ou les exceptions aux domaines dans la liste d'exclusion, de la façon suivante :

- Une liste d'inclusion qui inclut le domaine mondial spécifie que toutes les autres entrées dans la liste d'inclusion sont des exceptions à la liste d'exclusion et seuls les domaines ou les adresses dans la liste d'exclusion sont bloqués (à l'exception d'adresses spécifiques dans la liste d'inclusion).
 - Une liste d'inclusion qui ne contient pas le domaine mondial spécifie que seuls les adresses et les domaines répertoriés dans la liste d'inclusion sont autorisés à la publication et uniquement si le domaine de l'expéditeur (si l'adresse spécifique ne se trouve pas dans la liste d'inclusion) ou l'adresse ne sont pas dans la liste d'exclusion.
- Vous pouvez définir la limite Nombre maximum de messages par heure par adresse pour la détection du refus de service.

Le nombre maximum de messages limite le nombre de courriels par heure qu'une adresse électronique peut envoyer à cette boîte aux lettres. Si une adresse électronique dépasse la limite, l'adresse électronique est ajoutée à la liste d'exclusion. Aucun autre message en provenance de cette adresse d'expéditeur n'est traité pour cette boîte aux lettres jusqu'à ce que vous supprimiez l'adresse électronique de la liste d'exclusion.

Les politiques des boîtes aux lettres pour les listes d'inclusion et d'exclusion et le nombre maximum de courriels autorisés par heure concernent uniquement la boîte aux lettres individuelle associée. Une adresse qui est ajoutée automatiquement à une liste d'exclusion de boîte aux lettres pour avoir enfreint le nombre maximum de restriction de courriels n'est pas ajoutée automatiquement à la liste d'exclusion des autres boîtes aux lettres, ni le nombre de courriels utilisé pour d'autres boîtes aux lettres.

Les adresses électroniques qui enfreignent la politique sont consignées dans le fichier STDLOG en se basant sur les paramètres de log_policy_violation (Aucun, Journaliser premier, ou Journaliser tout).

Implémentation des boîtes aux lettres

Gestionnaire CA Service Desk fournit une boîte aux lettres par défaut (intitulée Par défaut) qui est active et que vous pouvez utiliser dans votre organisation. Vous pouvez modifier la boîte aux lettres par défaut, créer des boîtes aux lettres supplémentaires ou les deux.

Pour implémenter des boîtes aux lettres, exécutez les étapes préliminaires suivantes :

- Configurez le compte du serveur de messagerie que vous voulez utiliser.
- Créez des contacts et spécifiez leurs adresses électroniques si vous ne souhaitez pas permettre à des utilisateurs anonymes de créer et de mettre à jour des tickets (option Autoriser les contacts anonymes).

Pour configurer la boîte aux lettres par défaut, exécutez les étapes de base facultatives suivantes :

1. Modifier la boîte aux lettres par défaut.
2. Mettre à jour les règles et stratégies de la boîte aux lettres selon les besoins.

La boîte aux lettres est active et commence à effectuer des interrogations. La première interrogation se produit après une seconde.

Configurer le serveur de messagerie

Les notifications pour un événement (notification automatique et manuelle) sont envoyées en utilisant une seule définition du serveur de messagerie.

Pour configurer le serveur de messagerie

1. Dans l'onglet Administration, naviguez jusqu'au Gestionnaire d'options, Courriel.

La fenêtre Liste des événements s'affiche.

2. Cliquez sur l'option que vous voulez installer.
La page Détail des options apparaît.
3. Cliquez sur Modifier, remplissez les champs selon les besoins et cliquez sur Installer.
Le serveur de messagerie est configuré pour envoyer des notifications (courrier de sortie).
4. Répétez la procédure jusqu'à ce que toutes les options de la liste des options pertinentes soient configurées.

Remarque : Vous pouvez utiliser la commande `pdm_mail -F` et les paramètres `-T`, qui définissent respectivement, les adresses de l'expéditeur et de réponse. En utilisant ces paramètres dans des méthodes de notification personnalisées, les réponses aux notifications reçues par courriel peuvent être dirigées vers la boîte aux lettres appropriée.

Informations complémentaires :

[Utilitaire pdm_mail : Envoi d'informations de courriel](#) (page 101)

Options de messagerie

L'interface de messagerie électronique envoie des notifications par message et permet aux utilisateurs de créer des tickets à partir d'un courriel. Les options de courriel vous permettent de configurer les protocoles des messages sortants.

mail_from_address

Spécifie l'adresse Expéditeur de notification par courriel. L'adresse est au format `Displayname<user@company.com>`.

mail_login_password

Spécifie le mot de passe de connexion du serveur SMTP.

mail_login_userid

Spécifie l'ID utilisateur de connexion du serveur SMTP.

mail_max_threads

Spécifie le nombre maximum de connexions SMTP simultanées qui peuvent être tentées pour la communication avec le serveur.

mail_reply_to_address

Définit l'adresse de réponse pour les notifications par message. Cette option est pratique si les messages électroniques sont envoyés depuis un compte utilisateur, mais que vous souhaitez adresser les réponses à une autre adresse électronique. La valeur par défaut est la même que l'adresse "De".

mail_smtp_domain_name

Cette option définit le nom de domaine parfois requis par des serveurs SMTP qui prennent en charge les protocoles ESMTP. Vous pouvez effacer le nom de domaine en définissant la valeur sur AUCUN.

mail_smtp_hosts

Spécifie une liste d'entrées séparées par un espace de noms d'hôte SMTP pour des notifications par message.

mail_smtp_host_port

Spécifie un port SMTP pour remplacer le port SMTP par défaut.

mail_smtp_security_level

Indique le niveau de sécurité SMTP. Les paramètres valides sont : 0=aucune sécurité, 1=authentification de base, 2=NTLM, 3=MD5 et 4=CONNEXION. Si vous définissez cette option sur 1, définissez les options mail_login_password et mail_login_userid. La plupart des serveurs SMTP ne nécessitent pas d'authentification.

Modifier la boîte aux lettres par défaut.

Gestionnaire CA Service Desk fournit une boîte aux lettres par défaut active que vous pouvez modifier pour l'adapter aux besoins de remise de courriels de votre organisation.

Pour modifier la boîte aux lettres par défaut

1. Dans l'onglet Administration, naviguez jusqu'à Courriel, Boîtes aux lettres.
La liste des boîtes aux lettres s'affiche et répertorie les boîtes aux lettres actives.
2. Cliquez sur Par défaut dans la colonne Nom.
La page Détails de la boîte aux lettres par défaut s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
4. Remplissez ou mettez à jour les autres champs selon les besoins :

Séquence

Spécifie le numéro de séquence de la règle. Les messages sont comparés à des règles dans l'ordre des numéros séquentiels, du moins élevé au plus élevé.

Boîte aux lettres

Spécifie la boîte aux lettres à laquelle appartient cette règle.

Actif

Définit la règle sur Active ou Inactive.

Filtrer

Spécifie la partie du courriel dans laquelle rechercher le modèle de filtre, par exemple, la partie contenant l'Objet.

Chaîne de filtrage

Spécifie une chaîne de l'expression régulière pour laquelle vous recherchez une correspondance, par exemple [\t\r\n]request[\t\r\n]. L'espace réservé {{object_id}} vous permet de spécifier la valeur de l'artefact pour l'API text à utiliser pour associer le message à un ticket spécifique.

Ignorer la casse

Spécifie s'il faut prendre en compte la casse lors de la mise en correspondance des modèles.

Action

Spécifie l'action à prendre lorsque les critères de filtre correspondent, par exemple, Créer/mettre à jour un objet.

Remarque : Pour plus d'informations sur les actions de la règle, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Objet d'action

Affiche le type de l'objet de ticket auquel les actions de message s'appliquent, par exemple, Demande.

Type d'artefact minimum

Définit le type minimal d'artefact, en vérifiant que vous voulez autoriser :

- **NONE** —Spécifie aucune validation d'artefacts Cette valeur équivaut à ne pas ajouter le mot clé au fichier d'entrée. Accepte également les commandes d'ID de ticket de l'API text.
- **PROTECTED**—Valide un ticket par rapport au hachage pour la confirmation. Si la confirmation échoue, l'artefact est considéré non valide et le filtrage du courriel échoue lorsque le filtrage recherche un artefact (`{{object_id}}`).
- **SECURE**-Valide le numéro de ticket à partir d'un bloc de données chiffrées. Si la valeur n'est pas un numéro de ticket chiffré valide, l'artefact est considéré non valide et le filtrage du courriel échoue lorsque le filtrage recherche un artefact (`{{object_id}}`).

Remarque : Les types disposant d'un niveau de sécurité plus élevé que ce qui est défini sont autorisés. Autrement dit, si vous définissez le type minimum sur PROTECTED, puis les types PROTECTED et SECURE sont tous deux autorisés mais NONE n'est pas autorisé. De plus si PROTECTED et SECURE sont sélectionnés, les commandes d'ID de ticket de l'API text ne sont pas acceptées.

Réponse

Spécifie une méthode de notification pour envoyer une réponse automatique, par exemple, Courriel. Si vous ne définissez pas cette option, aucune réponse n'est renvoyée. La réponse indique la réussite ou l'échec des actions effectuées pour le message et est distincte des notifications.

Objet de la réponse

Spécifie une ligne d'objet pour la réponse, par exemple, Réponse du centre de services.

Ecrire dans stdlog

Ecrire le texte du message sur le journal standard (stdlog) si le filtre correspond.

Préfixe des entrées du journal

Spécifie un préfixe à ajouter lors de l'écriture du texte du message sur les entrées du journal standard. Utilisez cette option pour activer les entrées du journal correspondantes dans les règles.

Ajouter une ligne d'objet

Ajoute la ligne d'objet à partir du message d'origine sur le corps du message avant le traitement. Vous pouvez ajouter ou ne pas ajouter une ligne d'objet. La ligne d'objet est jointe à la description du ticket ou à un commentaire de journal, selon les actions pour le message.

Valeurs par défaut de l'API text

Spécifie des commandes supplémentaires par défaut pour l'API de texte lorsque le filtre correspond. Associe le contenu de la section [EMAIL_DEFAULTS] du fichier text_api.cfg.

Valeurs entrantes ignorées de l'API text

Spécifie des détails Ignorer supplémentaires pour l'API de texte quand le filtre correspond. Associe le contenu de la section [EMAIL_IGNORE_INCOMING] du fichier text_api.cfg.

Détails

Spécifie des informations concernant la règle.

Texte de confirmation

Spécifie les contenus de texte brut d'un message de réponse lorsque le traitement du message a réussi. Par exemple :

Nous vous remercions d'avoir mis à jour votre demande. Un technicien de l'assistance technique vous contactera dans les 24 heures.

Réponse envoyée (HTML)

Spécifie les contenus HTML d'un message de réponse lorsque le traitement du message a réussi. Les options suivantes vous permettent de modifier et de prévisualiser du texte HTML :

- **Modifier la réponse envoyée (HTML)**—Ouvre l'éditeur HTML que vous pouvez utiliser pour mettre en forme le texte HTML.
- **Aperçu rapide**—Affiche l'aperçu du texte HTML.
- **Source HTML**—Montre la source HTML.

Texte de l'échec

Spécifie les contenus de texte brut d'un message de réponse lorsque le traitement du message a échoué.

Echec (HTML)

Spécifie les contenus HTML d'un message de réponse lorsque le traitement du message a échoué. Les options suivantes vous permettent de modifier et de prévisualiser du texte HTML :

- **Modifier l'échec (HTML)**—Ouvre l'éditeur HTML que vous pouvez utiliser pour mettre en forme le texte HTML.
- **Aperçu rapide**—Affiche l'aperçu du texte HTML.

Source HTML—Montre la source HTML.

5. (Facultatif) Créez ou mettez à jour les règles et stratégies de la boîte aux lettres selon les besoins.

Remarque : Quand vous créez des règles de boîte aux lettres, vous les associez à une boîte aux lettres ; une autre boîte aux lettres ne peut pas partager ces règles. Si vous voulez utiliser des règles qui appartiennent à une autre boîte aux lettres, recréez-les pour l'autre boîte aux lettres.

Important : Nous vous recommandons de définir la boîte aux lettres associée sur Inactive avant de configurer une règle de boîte aux lettres. Sinon, les messages extraits par le serveur de messagerie entre la première et la dernière modification sont traités avec les règles en vigueur au moment de leur l'extraction.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Les changements à la boîte aux lettres par défaut sont enregistrés et appliqués. La première interrogation se produit après une seconde.

Boîtes aux lettres multiples

Gestionnaire CA Service Desk peut traiter et gérer des boîtes aux lettres multiples. Chaque boîte aux lettres peut avoir sa propre définition, au lieu d'utiliser un seul ensemble global de définitions. Vous pouvez définir des boîtes aux lettres multiples et utiliser des modèles différents ou des valeurs par défaut pour chaque boîte aux lettres. Les définitions multiples permettent à des clients hébergés individuels d'utiliser des boîtes aux lettres séparées ou permettent à un client hébergé ou à une organisation spécifique d'utiliser des boîtes aux lettres différentes et d'avoir des comportements différents pour chacune d'elles. Vous pouvez configurer des boîtes aux lettres multiples à l'aide de l'interface Administration. Chaque boîte aux lettres utilise les tables suivantes :

- `usp_mailbox`—Définit la boîte aux lettres.

- `usp_mailbox_rule`—Spécifie un ensemble de règles pour chaque boîte aux lettres.

Parce que les règles de la boîte aux lettres indiquent les valeurs par défaut de l'API text, vous pouvez établir des interfaces de système de messagerie avec d'autres logiciels et paramètres (comme la catégorie, le destinataire, etc.) qui sont configurés spécifiquement pour l'interface.

Remarque : Les serveurs IMAP prennent en charge des boîtes aux lettres multiples pour un compte unique, mais les boîtes aux lettres secondaires ne sont pas prises en charge ; uniquement l'est la boîte de réception par défaut.

Utilisation des règles dans plusieurs boîtes aux lettres

Le composant de l'interface de lecture du courrier entrant (`pdm_maileater_nxd`) sur le serveur principal utilise les connexions et les règles de la boîte aux lettres pour lire et traiter des messages à partir d'un ou plusieurs comptes sur un ou plusieurs serveurs de messagerie. L'interface de lecture du courrier entrant traite les boîtes aux lettres de manière séquentielle (une seule boîte aux lettres est traitée à la fois) et traite les règles dans l'ordre des numéros séquentiels.

Les boîtes aux lettres multiples utilisent les règles suivantes :

1. Au démarrage du serveur principal, l'interface de lecture du courrier entrant lit les tables suivantes :

`usp_mailbox`

Représente une connexion à un serveur de messagerie.

`usp_mailbox_rules`

Représente les règles qui s'appliquent à la connexion (`usp_mailbox`).

`Contact_Method`

Représente les méthodes de contact utilisées pour les réponses automatiques.

`Document_Repository`

Représente les référentiels de document pour l'enregistrement des pièces jointes.

L'interface de lecture du courrier entrant détecte automatiquement les changements sur les objets des tables, y compris l'ajout d'objets supplémentaires. Si un changement est effectué sur `usp_mailbox` ou `usp_mailbox_rule`, la fréquence d'interrogation pour la boîte aux lettres concernée est planifiée à nouveau à une seconde après l'application du changement.

2. A l'intervalle défini par chaque boîte aux lettres, l'interface de lecture du courrier entrant récupère chaque courriel dans la boîte de réception pour le compte associé et traite le courriel de la façon suivante :
 - a. Recherche des violations éventuelles de stratégie dans l'adresse électronique. Lorsque l'interface de lecture du courrier entrant trouve une violation, le traitement s'arrête et le journal standard est affecté d'après la définition de la boîte aux lettres.
 - b. Compare le courriel à chaque règle (mailbox_rule) qui appartient à cette boîte aux lettres.
 - c. Si une règle de correspondance est trouvée, soumet le message à l'API text pour le publier et répond à l'utilisateur de façon appropriée, en se basant sur l'action spécifiée pour la règle.

Pour les courriels de réponse, la chaîne de filtrage identifie l'objet et utilise l'API text pour le traitement. Une fois le traitement terminé, la réponse est envoyée à l'adresse de réponse ou à celle de l'expéditeur.
 - d. Une fois que l'interface de lecture du courrier entrant trouve une règle de correspondance, aucune autre règle n'est vérifiée et l'interface traite le courriel suivant dans la boîte de réception.
 - e. Si aucune règle de correspondance n'est trouvée, le message est rejeté.
3. Après le traitement par l'interface de lecture du courrier entrant de tous les courriels d'une boîte de réception, les messages traités et rejetés sont purgés du serveur de messagerie et l'intervalle de traitement suivant est planifié.

Configuration des réponses de courriel

Les notifications par courriel que vous utilisez dans les boîtes aux lettres sont spécifiques aux réponses qui sont envoyées à un contact en réponse à leurs courriels. Vous pouvez configurer un courriel de façon à ce que lorsqu'un contact clique sur un lien de réponse dans une notification par courriel, le courriel de réponse soit dirigé vers une boîte aux lettres.

Remarque : Cette configuration diffère des notifications par courriel ordinaires.

Utilisez l'administration de Gestionnaire CA Service Desk pour configurer les courriels de la façon suivante :

1. Créez une boîte aux lettres pour gérer le courrier entrant sur un serveur.
2. Accédez à Gestionnaire d'options, Courriel et configurez le serveur de courrier sortant.
3. (Facultatif) Spécifiez une adresse de notification par courriel dans la définition du contact.

4. Accédez à Notifications, Méthodes de notification, Courriel et créez ou mettez à jour une méthode de notification incluant les paramètres suivants :

- Prise en charge du format SMTP—activée
- `pdm_mail [-F from_email_address] [-T reply_to_email_address]`

from_email_address

Spécifie l'adresse qui est utilisée comme l'adresse "De" du message. Cette adresse remplace l'adresse de l'expéditeur dans la configuration du serveur de courrier électronique sortant.

reply_to_email_address

Spécifie l'adresse à laquelle les réponses sont envoyées. Cette adresse remplace l'adresse de réponse dans la configuration du serveur de courrier électronique sortant.

Lorsqu'une adresse de réponse est définie dans la configuration du serveur de courrier électronique sortant et qu'aucune adresse de réponse n'est spécifiée dans la méthode de notification, l'adresse de réponse dans la configuration du serveur de courrier électronique sortant est utilisée avec cette méthode de notification.

- Mot clé "\$ (REPLY_FROM)"

Si le mot clé "\$ (REPLY_FROM)" est spécifié comme l'une des adresses, cette adresse est construite à partir du nom de l'utilisateur et du nom d'hôte de serveur de messagerie pour la boîte aux lettres. Ce mot clé est valide uniquement lorsqu'une règle de boîte aux lettres utilise la méthode de notification ; les méthodes de notification qui l'utilisent ne doivent pas être utilisées pour un autre but. Par exemple, nom d'utilisateur=dev, nom du serveur=mail32.ca.com, \$(REPLY_FROM)=dev@mail32.ca.com. Utilisez uniquement ce mot clé si votre serveur de messagerie est configuré pour accepter le nom du serveur de messagerie comme équivalent au nom du domaine de messagerie électronique. Utilisez ce mot clé avec prudence : Si le nom d'hôte n'est pas entièrement étendu de domaine dans la configuration de la boîte aux lettres (par exemple, mailserver1 au lieu de mailserver1.customer7.com), il n'est pas étendu automatiquement par l'interpréteur de champ.

Remarque : Les adresses `from_email_address` et `reply_to_email_address` sont les adresses qui apparaissent dans les en-têtes De et Répondre du message lorsque l'utilisateur le lit. Si les adresses sont identiques, vous pouvez spécifier uniquement l'adresse `from_address`.

5. Accédez à Courriel, Règles de la boîte aux lettres, ouvrez chaque règle de la boîte aux lettres applicable et sélectionnez la nouvelle méthode de réponse dans la liste déroulante de Réponse. Enregistrez chaque règle mise à jour.

Lorsque le contact répond à la notification par courriel, la réponse est adressée par défaut à la boîte aux lettres spécifiée.

Informations complémentaires :

[Utilitaire pdm mail : Envoi d'informations de courriel](#) (page 101)

Identification de l'adresse de l'expéditeur de remplacement

Vous pouvez utiliser un paramètre -m dans l'objet du message afin que Gestionnaire CA Service Desk identifie l'expéditeur du message utilisant une adresse électronique différente de celle de l'émetteur d'origine. Le mot clé -m suivi d'un espace et de l'adresse électronique que Gestionnaire CA Service Desk reconnaît, doivent être les derniers éléments de la ligne d'objet. Tenez compte des remarques suivantes lorsque vous utilisez le paramètre de -m dans l'objet :

- L'adresse de l'expéditeur et l'adresse secondaire spécifiée avec -m sont vérifiés dans les listes d'inclusion et d'exclusion.
- L'adresse électronique qui est spécifiée comme adresse secondaire doit uniquement contenir l'adresse, mais pas le nom d'affichage associé.
- Si plusieurs mots suivent le paramètre -m dans la ligne d'objet, l'adresse secondaire n'est pas reconnue.

Artefacts

Un *artefact* de courriel fait référence à quelque chose qui provient du processus de messagerie, par exemple, une adresse électronique qui est incluse dans un courriel transféré. L'API text utilise des artefacts qui contiennent un ID de ticket (comme un numéro de référence) pour la prise en charge de la réponse. Lorsque l'ID du ticket est trouvé, un mot clé de l'API text existant (comme %INCIDENT_ID) est défini et ajouté à l'entrée pour l'API text. L'interface de lecture du courrier entrant identifie qu'une réponse est associée à un ticket particulier en trouvant l'artefact dans le message.

Les règles de la boîte aux lettres vous permettent de spécifier l'artefact et la valeur que l'API text utilise. Par exemple, vous pouvez définir une règle pour les incidents comme l'incident:{{object_id}}%. Lorsqu'une règle trouve l'incident:1234, l'API text utilise %INCIDENT_ID=1234 (1234 est le ref_num pour l'incident). Parce que l'artefact doit être unique dans un courriel et facile à trouver, vous pouvez rendre l'artefact plus distinctif comme %Incident:{{object_id}}%. Un signe de pourcentage (%), un espace blanc ou un autre caractère qui ne peut pas apparaître dans une valeur d'artefact doit suivre {{object_id}}. Des majuscules et des minuscules, des chiffres, des barres obliques, des virgules et des symboles plus font potentiellement partie d'une valeur. Les artefacts sécurisés sont codés avec le code Base64 après le chiffrement. Si vous n'utilisez pas d'artefacts sécurisés, les caractères qui suivent l'artefact ne doivent pas être contenus dans le suffixe de l'ID du ticket, le cas échéant, qui a été configuré pour ce type de ticket.

Lors de l'utilisation de la chaîne de filtrage des règles de la boîte aux lettres pour identifier l'Artefact de l'ID de ticket, le mot clé {{object_id}} représente la position dans la chaîne de filtrage où l'artefact de l'ID de ticket est prévu. Ce mot clé est sensible à la casse, même si la règle de la boîte aux lettres ne l'est pas.

Exemple : Utilisation d'artefact de courriel

L'exemple suivant montre un format d'ARTEFACT à utiliser dans une règle de la boîte aux lettres pour un ticket de demande de changement.

Utilisation : %REQUEST=@{call_req_id.ref_num}%

Exemple : %REQUEST=1234%

Remarques concernant l'utilisation des artefacts

Quand vous construisez la chaîne de filtre de la règle de boîte aux lettres, tenez compte des remarques suivantes :

- Une limite claire doit exister entre l'artefact d'ID de ticket et les mots clés qui le précèdent et le suivent. Nous vous recommandons fortement d'inclure du texte à espace blanc dans ce texte de limite.
- Ne terminez pas la partie de la chaîne de filtre qui précède le mot clé {{object_id}} en un schéma répétable ou facultatif pouvant correspondre au début de l'artefact d'ID de ticket, et ne terminez pas un schéma dont la longueur est ambiguë. Par exemple, la chaîne de filtre ne doit pas contenir request(er|ed|ing)?{{object_id}}, parce que cette structure crée une ambiguïté, le er, ed ou ing de fin correspond-il à l'extrémité du texte de début ou fait-il partie du préfixe d'un ID de ticket non protégé.

- La partie de la chaîne de filtre qui suit le mot clé `{{object_id}}` ne doit pas commencer par un schéma répétable ou facultatif pouvant correspondre à la fin d'un artefact d'ID de ticket, ni commencer par un schéma dont la longueur est ambiguë et doit contenir un ou plusieurs éléments d'espaces blancs. Par exemple :
 - La chaîne de filtre ne doit pas contenir `{{object_id}}[A-Z] ?`, parce que `[A-Z] ?` peut correspondre au dernier caractère de l'artefact d'ID de ticket.
 - La chaîne de filtre ne doit pas se terminer par `{{object_id}}Item`, parce qu'il est possible que l'élément apparaisse dans l'artefact d'ID de ticket, soit comme suffixe d'un ID de ticket dans un artefact en texte clair ou protégé, soit sous forme de caractères dans un artefact sécurisé.
 - `{{object_id}} Item` est acceptable, parce que l'espace ne peut pas faire partie d'un artefact d'ID de ticket, ni faire partie d'un artefact d'ID de ticket protégé ou en texte clair. Cependant, `{{object_id}}[\t\r\n]+Item` (crochet ouvrant, espace, barre oblique inverse, t, barre oblique inverse, r, barre oblique inverse, n, crochet fermant, signe plus, +Item) est préférable, car le `[\t\r\n]+` compense l'insertion de sauts de ligne par le programme de messagerie après le `{{object_id}}`.
- Quand vous construisez les chaînes de filtre pour différentes règles de boîte aux lettres, évitez d'utiliser une chaîne de filtre qui inclut complètement une autre chaîne de filtre de règle de boîte aux lettres, ou dans laquelle la partie précédant ou suivant un mot clé `{{object_id}}` inclut cette partie d'une autre chaîne de filtre de règle de boîte aux lettres. Selon l'ordre de vérification de ces filtres, une correspondance de message prévue pour un filtre peut correspondre à un autre filtre, une partie de l'artefact d'ID de ticket correspondant au texte supplémentaire qui établit une distinction entre les deux chaînes de filtre.

Protection et sécurité des artefacts

Utilisez des artefacts pour protéger la remise du courrier dans une boîte aux lettres de la façon suivante :

- Utilisation du mot clé ARTEFACT dans des notifications et des expressions de notification.

Remarque : Le niveau de sécurité de l'artefact doit correspondre à la définition du type d'artefact minimal de la règle de boîte aux lettres pour la boîte aux lettres à laquelle le courriel est envoyé. Les types disposant d'un niveau de sécurité plus élevé que ce qui est défini sont autorisés. Autrement dit, si vous définissez ARTIFACT=PROTECTED, alors les types PROTECTED et SECURE sont tous deux autorisés mais NONE n'est pas autorisé.

- Définissez l'option du type d'Artefact minimal dans le détail de la règle de la boîte aux lettres.

Vous pouvez intégrer un artefact dans une expression de notification et spécifier le niveau de sécurité pour l'artefact, par exemple :

`%REQUEST=@{ARTIFACT=PROTECTED:call_req_id.ref_num}%`

Remarque : Pour plus d'informations à propos des tables pour l'option du type d'Artefact minimal (filter_min_artifact_type) et le détail de la règle de la boîte aux lettres (table usp_mailbox_rule), reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Exemple : Aucune validation des artefacts

L'exemple suivant montre le format pas d'ARTEFACT. Aucune validation d'artefacts ne peut être effectuée.

Utilisation : `%REQUEST=@{call_req_id.ref_num}%`

Exemple : `%REQUEST=1234%`

Exemple : Pas de validation d'artefacts

L'exemple suivant montre le format ARTIFACT=NONE. ARTIFACT=NONE équivaut à ne pas ajouter le mot clé ; aucune validation d'artefacts ne peut être effectuée.

Utilisation : `%REQUEST=@{ARTIFACT=NONE:call_req_id.ref_num}%`

Exemple : `%REQUEST=1234%`

Exemple : Validation d'un numéro de ticket par rapport au hachage pour la confirmation

L'exemple suivant montre le format ARTIFACT=PROTECTED. Le format PROTECTED valide un ticket par rapport au hachage pour la confirmation. La lettre "A" indique le type de formatage. Les virgules séparent "A", le code de hachage et le numéro du ticket.

Utilisation : %REQUEST=@{ARTIFACT=PROTECTED:call_req_id.ref_num}%

Exemple : %REQUEST=A,12345678,1234%

Exemple : Chiffrement du numéro du ticket

L'exemple suivant montre le format ARTIFACT=SECURE. Le format SECURE chiffre le ref_num et ensuite code le résultat dans l'encodage Base64 pour pouvoir être inclus en toute sécurité dans le texte du message. La lettre "B" indique le type de formatage. Les virgules séparent "B" et un numéro de ticket utilisant un mot de passe chiffré.

Utilisation : %REQUEST=@{ARTIFACT=SECURE:call_req_id.ref_num}%

Exemple :

%REQUEST=B,da1jhr+9U5GVfd2VGH4dsnx2+PaSvygDS2e3IqjpjtyNSDW2u/K
NPX61nopDu/KB%

CNS (contrats de niveau de service)

Un contrat de niveau de service (CNS) ou type de service est un contrat entre un centre de service et ses clients qui décrit généralement le niveau de service que celui-ci doit fournir. Si ce niveau n'est pas respecté, le centre de service peut être pénalisé. Par exemple, dans le cas d'un centre de service dont les prestations sont facturées au service, il est possible que le montant facturé ne soit pas intégralement payé si le service ne correspond pas au niveau convenu dans le contrat. C'est pourquoi la plupart des centres de service prennent les contrats de niveau de service très au sérieux et mettent tout en œuvre pour respecter le type de service indiqué.

En outre, la plupart des centres de service tiennent un registre précis des cas de respect et de non-respect des contrats de niveau de service. Les types de service définis dans Gestionnaire CA Service Desk sont conçus pour aider le personnel du centre de service à respecter les contrats de niveau de service et à conserver les informations dont ils ont besoin pour s'en assurer.

Utilisation de SLA

Dans Gestionnaire CA Service Desk, vous définissez des contrats de niveau de service (CNS) à l'aide de types de service et d'événements pour effectuer les tâches suivantes :

- Utilisez des événements pour surveiller des tickets.
- Utilisez des types de service pour suivre les engagements et des calendriers de l'entreprise et du fournisseur et leur association à des tickets spécifiques.
- établir des contrôles de dates et heures pour le traitement des événements et des types de service.

Gestionnaire CA Service Desk vous permet de concevoir et d'utiliser les SLA comme suit.

- **CNS pour plusieurs entreprises**—Vous pouvez affecter des Types de Service différents pour chaque champ de référence selon l'organisation concernée du ticket. Par exemple, le type de service pour un ticket de priorité 1 peut différer d'une organisation à l'autre.
- **Suivi de plusieurs CNS**—Un ticket peut suivre plusieurs types de service à la fois, garantissant ainsi la visibilité de tous les aspects d'un contrat de niveau de service.
- **Prévisions de délai avant violation**—Un sous-système qui surveille constamment des tickets dans Gestionnaire CA Service Desk et les enregistrements lorsque leur CNS fait l'objet d'une violation en fonction de son état.
- **Coût de violation de CNS**—Le champ de Type de Service permet de déterminer la gravité des tickets ouverts.
- **Types de Service sur des tâches**—Les types de service sont disponibles sur des tâches de flux de travaux.
- **Cibles de service**—Les types de service peuvent aussi avoir une ou plusieurs Cibles de Service afin de déterminer si le service ou la réparation requis a été effectué dans les délais impartis.

Traitement CNS classique

Dans le traitement de SLA "classique" (activé si l'option de `classic_sla_processing` est installée dans le Gestionnaire d'options) un seul type de service peut s'appliquer à un ticket à tout instant. Si différents types de service sont associés aux différents attributs d'un ticket, c'est le type de service ayant le classement le plus élevé qui est utilisé. Le classement d'un type de service est défini lors de sa création, la valeur de classement supérieure étant 1, la valeur suivante 2, etc. Par exemple, supposons que la demande client comporte un type de service avec résolution en 12 heures (2ème place) ait reçu un code de priorité 1, ce qui correspond à un type de service avec résolution en 4 heures (1ère place). Le type de service de classement supérieur détermine le comportement du service pour la demande client associée. Dans cet exemple, la résolution en 4 heures est mieux classée que la résolution en 12-heures. Le type de service avec résolution en 4 heures est donc appliqué à la demande client.

Types de service et événements

Pour effectuer le suivi des engagements et des échéanciers des fournisseurs et des organisations pour des tickets donnés, vous pouvez attacher des événements à des types de service. Les types de service constituent un moyen beaucoup plus flexible et efficace d'associer automatiquement des événements à des tickets.

Les types de service fournissent une assistance automatisée pour les contrats de niveau de service que vous avez passés avec vos clients. Les types de service vous permettent de surveiller tous les aspects d'une situation associée à des délais et des conditions-spécifiques. Par exemple, vous pouvez définir une règle indiquant le délai de résolution d'une demande client et y associer une action. Les types de service permettent de gérer les prestataires de services, les fournisseurs et le centre de service lui-même, offrant ainsi un moyen de mesurer simplement les performances et la conformité.

Les types de service vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- d'identifier automatiquement le niveau de service requis pour des tickets spécifiques ;
- d'identifier les conditions de violation du niveau de service ;
- d'envoyer automatiquement des notifications d'avertissement avant l'expiration des contrats de niveau de service ;
- de définir des rapports de violation des contrats de niveau de service.

Implémentation des types de service

Les types de service vous permettent de définir des actions en fonction des conditions définies par l'utilisateur. Des types de service peuvent s'appliquer à des tickets. Par exemple, vous pouvez définir un type de service indiquant un délai de résolution pour un ticket donné, puis associer une action qui s'exécute automatiquement lorsqu'un événement survient, par exemple notifier une personne du centre de service de la violation imminente d'un contrat. Les types de service pouvant comprendre plusieurs événements, et les événements plusieurs actions (si la condition est vraie ou si elle est fausse), vous pouvez définir un comportement plus complexe en ajoutant plusieurs événements aux types de service.

Pour implémenter les types de service, vous devez effectuer les opérations suivantes.

1. Associer un type de service à un attribut respectif. Vous pouvez définir autant de types de service que vous le souhaitez et les classer les uns par rapport aux autres.
2. Affecter les types de services aux actifs, contacts, organisations, catégories de demandes client, catégories de changements, domaines de demandes et priorités. Vous ne pouvez assigner qu'un seul type de service à chaque enregistrement.
3. Définir les conditions spécifiques déterminant le respect et le non-respect d'un accord sur les niveaux de service.
4. Identifier les mesures à prendre pour aider le centre de service à respecter ses accords sur les niveaux de service.
5. Prendre les mesures nécessaires pour appliquer automatiquement les accords sur les niveaux de service.

Association d'un type de service à un contact

Dans cet exemple, vous suivez les étapes suivantes pour associer un type de service à un contact :

1. Affectez un type de service dans la page Détail du contact.
Ainsi, lorsque le contact est affecté à un ticket, le champ Type de service est automatiquement renseigné avec le type de service affecté dans l'enregistrement de contact.
2. Saisissez Alpha, Beta en tant que nom dans le champ Utilisateur final concerné de la page Détail de la demande client, puis enregistrez la demande client.

Le champ de Type de Service est rempli automatiquement avec la valeur définie dans cet enregistrement de contact. Pour remplacer la valeur par défaut, sélectionnez un autre type de service.

Types de service prédéfinis

Gestionnaire CA Service Desk fournit des types de service prédéfinis. Vous pouvez modifier les types de service prédéfinis et créer des types de service pour satisfaire au mieux les besoins de votre entreprise. Plusieurs types de service prédéfinis sont inclus dans Gestionnaire CA Service Desk :

- résolution en 4 heures
- résolution en 12 heures
- résolution en 48 heures
- résolution en 72 heures

Le type de service avec résolution en 4 heures est associé à un code de priorité 1 lors de l'installation initiale de Gestionnaire CA Service Desk. Ainsi, chaque ticket créé avec une priorité 1 est traité comme s'il devait être résolu dans les quatre heures. Plusieurs événements Type de service sont associés au type de service avec résolution en 4 heures pour assurer une résolution rapide :

- La personne pour laquelle le ticket est créé est informée qu'elle peut compter sur une résolution dans les quatre heures.
- Le responsable du groupe est notifié si le ticket n'est pas affecté dans les 30 minutes.
- Une notification d'avertissement est envoyée à la personne assignée et au responsable du groupe si le ticket n'est pas résolu dans les 3,5 heures.
- Enfin, une notification de violation est envoyée à la personne assignée et au responsable du groupe si le ticket n'est pas résolu dans les 4 heures, et l'indicateur de violation CNS est défini pour le ticket.

Aucun des autres types de service prédéfinis n'est associé à un code de priorité, mais ces types sont définis avec des événements semblables à ceux décrits pour le type de service avec résolution en 4 heures. En tant qu'administrateur système, vous pouvez associer ces types de service à des codes de priorité. Par exemple, vous pouvez décider de créer les associations suivantes :

- Priorité 2 : résolution en 12 heures
- Priorité 3 : résolution en 48 heures
- Priorité 4 : résolution en 72 heures

Vous pouvez également supprimer l'association entre le code de priorité 1 et le type de service avec résolution en 4 heures si elle ne correspond pas à vos besoins.

les options de personnalisation `cr_sla`, `chg_sla` et `iss_sla` spécifient que tous les ordres de changement, demandes et demandes client doivent être associés à un type de service. Ces options sélectionnent le meilleur type de service et l'appliquent à la demande, à l'ordre de changement ou à la demande client. Ces options sont automatiquement installées. Vous pouvez néanmoins les désinstaller et les réinstaller à l'aide du Gestionnaire d'options.

Remarque : Pour des descriptions des options de personnalisation, reportez-vous à l'*Aide en ligne*. Pour plus d'informations sur la définition des types de service et la modification des codes de priorité, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Configuration des événements

Gestionnaire CA Service Desk utilise des conditions et des actions définies en tant qu'événements pour programmer, traiter et suivre automatiquement des tickets et des types de service. Chaque événement a trois caractéristiques de comportement génériques : conditions, actions sur vrai, et actions sur faux. Un délai est également associé à la condition (et donc à l'événement) ; son décompte commence au moment où le ticket est enregistré. Il détermine le moment où la condition est évaluée. Vous pouvez également créer des événements automatiques pour déclencher l'exécution d'une action spécifique chaque fois qu'un événement donné se produit. Par exemple, vous pouvez définir l'envoi automatique d'une notification lorsqu'une demande client de priorité « 1 » transférée reste ouverte plus d'une heure.

- Les *conditions* désignent l'événement auquel Gestionnaire CA Service Desk doit être préparé.

Une condition correspond à pratiquement tous les états mesurables d'un ticket. Par exemple, un ticket dont l'état est « non affecté » est une condition. Cette condition peut alors être associée à une action qui doit se produire lorsque la condition est vraie ou fausse. Par exemple, le type de service prédéfini avec résolution en 12 heures comprend un événement associé nommé « non affecté 1 h » et associé à la condition « Demande client non affectée ». L'action définie pour cet événement consiste à notifier dans un délai d'une heure le responsable du groupe de la demande client si la condition est vraie. Si la résolution en 12 heures a été affectée à une demande client, le système attend une heure après la sauvegarde de l'enregistrement, vérifie si la condition de non-affectation est vraie et si tel est le cas, notifie le responsable du groupe de la demande client.

- Les *actions* désignent les processus se produisant automatiquement si la condition est vraie ou fausse après un délai indiqué.

Vous pouvez attribuer une action ou une liste d'actions à chaque événement surveillé. Lorsqu'un événement correspondant à une condition se produit, Gestionnaire CA Service Desk exécute automatiquement les actions associées à cette condition. Dans certains cas, les actions traitent automatiquement l'objet ou génèrent une notification.

Certains événements prédéfinis pour les demandes client sont décrits dans le tableau ci-dessous. Certains événements prédéfinis sont similaires pour les appels et les demandes de changement, ainsi que quelques autres relatifs aux types de service prédéfinis :

Événement	Description
Demande client active de priorité 1 Notifier la personne assignée	Notifie la personne assignée si une demande client de priorité 1 est active plus d'une heure.
Demande client active de priorité 2 Notifier la personne assignée	Notifie la personne assignée si une demande client de priorité 2 est active plus d'un jour.
Demande client non affectée - Transférer	Transfère les demandes client si elles restent non affectées plus d'une journée ; notifie l'ancienne personne assignée, le créateur de la demande client, ainsi que la nouvelle personne assignée.

Une fois définis, ces événements peuvent être associés manuellement ou automatiquement à des tickets et à des types de service, comme c'est le cas des types de service prédéfinis. Vous pouvez associer plusieurs événements à chaque type de service.

Important : N'utilisez pas le Gestionnaire d'Options pour installer des événements automatiques jusqu'à ce que les événements soient créés. En effet, si vous activez des événements automatiques avant d'avoir créé des événements, les performances risquent d'être gravement affectées. Pour plus d'informations sur la définition des événements, et des options d'événement telles que `auto_events`, le `chg_auto_events`, et le `iss_auto_events`, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Utilisation du Gestionnaire d'options](#) (page 361)

Cibles de service

Pour réduire les violations de SLA, vous pouvez créer un ensemble de modèles de cibles de service pour mesurer chaque étape de résolution de ticket. Comme les types de service, chaque cible de service contient une condition et une estimation de la durée d'exécution. Cependant, les cibles de service ne fournissent pas de mécanisme d'action.

Pendant la création de ticket, un type de service affecte une ou plusieurs cibles de service pour suivre chaque étape de la résolution du ticket. A chaque changement du ticket, les cibles de service actives évaluent la condition. Si la condition est remplie, le ticket et le journal d'activité affichent le temps d'achèvement réel. Quand la durée dépasse l'estimation prévue, le ticket affiche le temps de dépassement de la cible.

Les cibles de service vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Vérifier que les tickets du même type de service respectent les mêmes cibles de service
- Contrôler la fermeture des tickets dans les délais requis
- Afficher des informations telles que le nombre de minutes restant avant la fin d'une cible de service

La configuration des cibles de service s'effectue en deux temps. Vous créez d'abord un ensemble de modèles de cibles de service. Vous liez ensuite les modèles à un type de service. Au moment de la création du ticket, le modèle approprié se joint automatiquement au ticket en fonction du type de service.

Lors de la création de modèles de cibles de services, tenez compte des remarques suivantes :

- Évaluez le résultat requis pour respecter la cible de service. Utilisez une condition existante ou macro de condition définie par le site pour évaluer les données du ticket. Si nécessaire, personnalisez une macro ou écrivez-en une nouvelle pour gérer la cible de service.
- Calculez les coûts prévus de la violation et des pénalités conformément aux accords de SLA.
- Affectez un ou plusieurs modèles de cibles de service à un type de service.

Créer un modèle de cible de service

1. Créez un modèle de cible de service pour gérer des demandes, des incidents, des problèmes, des ordres de changement ou des demandes client.
2. Liez le modèle de cible de service à un type de service.
3. Affectez le détail du modèle de cible de service à une catégorie de ticket telle que demande, incident, problème, ordre de changement ou tickets de demandes client.

Chaque fois qu'un utilisateur crée un ticket, le statut de la cible de service s'affiche automatiquement dans l'onglet Type de Service.

Contrats de service

Le nouveau modèle comprend le contrat de service. Le contrat de service définit le SLA pour une organisation particulière, notamment ses types de service, domaines des demandes et catégories de demande client ou de changement. Ces définitions sont désignées comme catégories *privées* et types de service *privés*.

Remarque : les catégories et types de service *privés* peuvent uniquement être utilisés sur des tickets pour lesquels le contrat de service s'applique.

Le contrat de service applicable à un ticket est déterminé par l'*organisation concernée* de ce ticket, qui est toujours l'organisation de l'utilisateur final concerné du ticket (il s'agit du champ Organisation d'un enregistrement de contact). Seules les catégories ou domaines mentionnés dans le contrat de service peuvent être sélectionnés pour le ticket. En outre, les seuls types de service pouvant être appliqués sont les types de service *privés* figurant dans le contrat. Cela empêche tout amalgame accidentel entre les contrats de niveau de service d'une organisation et ceux d'une autre organisation.

Un contrat de service fait également correspondre les types de service avec les champs de référence communs d'un ticket (par exemple, Priorité et Composant). Ce mappage associe des Types de Service à des attributs d'un ticket. Ainsi, le contrat d'une organisation peut affecter des types de service à chacun des cinq objets de priorité. Lorsqu'un ticket est créé avec une priorité donnée, le type de service associé est appliqué.

Les catégories et types de service peuvent néanmoins être définis en dehors d'un contrat ; ils sont alors considérés comme *publics*. Les définitions publiques sont utilisées lorsqu'un ticket ne présente aucun contrat de service effectif. L'absence d'un Contrat de Service peut se produire si l'utilisateur n'a pas d'organisation, ou le Contrat de l'organisation est inactif. Une définition publique est une sauvegarde utile ou un mécanisme par défaut. Les types de service publics sont définis directement sur des catégories et autres objets de champ de référence.

Tous les Types de Service applicables sont affectés au ticket. Cela garantit la visibilité et l'application de tous les aspects d'un contrat de niveau de service.

- Par exemple, un composant Imprimante peut comporter un type de service qui requiert l'intervention d'un technicien dans les deux jours.
- Un type de service d'objet de priorité peut nécessiter un rappel dans l'heure.

Avec les deux types de service appliqués, ces exigences sont respectées.

Le suivi de plusieurs types de service permet aussi d'établir un ordre de priorité pour les tickets. Par exemple, un ticket relatif à un clavier cassé se voit attribuer un type de service de faible priorité. Pourtant, si l'utilisateur concerné avait besoin d'utiliser le clavier, la priorité de service peut être augmentée.

Remarque : Le modèle de CNS est appliqué par défaut. Les versions précédentes d'Gestionnaire CA Service Desk appliquaient un seul type de service aux tickets. La sélection du type de service impliquait alors de trouver le type le plus haut classé parmi les types de services disponibles. Un modèle utilisant le schéma de classement peut toujours être utilisé en installant l'option 'classic_sla_processing'.

Migration des contrats de service

Si l'installation de Gestionnaire CA Service Desk intervient dans le cadre d'une migration, l'option `classic_sla_processing` est activée par défaut ; le traitement de vos accords sur les niveaux de service peut donc se poursuivre comme avant la migration. Cela vous donne le temps de créer des contrats de service appropriés et, à terme, de désactiver l'option `classic_sla_processing`.

Lors de la création de contrats de service, vous n'avez pas besoin de créer de nouveaux types de service, domaines de demande ou autres catégories. Vous pouvez utiliser le bouton Copier du formulaire Détail du contrat de service pour copier les objets existants du contrat.

Si l'installation précédente définissait le champ `support_lev` comme obligatoire pour tous les types de ticket, cette restriction doit être supprimée. Le champ `support_lev` existe toujours mais il n'est pas défini comme un champ obligatoire dans le nouveau modèle ; ainsi, une erreur relative à un champ obligatoire sera générée pour les nouveaux tickets. Cela affecte les objets suivants : Appel (cr), Demande client (iss) ou Demande de changement (chg).

Durée avant violation

Lorsque le nouveau modèle de CNS est utilisé, le système performant TTV (Time to Violation, délai avant violation) d'Gestionnaire CA Service Desk vous permet d'effectuer le suivi et d'établir un ordre de priorité pour les tickets selon leur durée de violation escomptée. Ce système surveille tous les tickets actifs et définit la durée de violation projetée pour chaque type de service. Vous pouvez désormais établir des rapports sur les tickets et trier ces derniers en fonction de leur durée et coût de violation, ce qui vous aide à résoudre les problèmes les plus urgents et les plus coûteux en priorité.

Le système TTV surveille tous les tickets actifs et évalue discrètement leurs événements de contrat de niveau de service (CNS), afin de déterminer les événements qui déclencheront l'indicateur de violation du CNS. Ces événements ne sont pas exécutés : le système se contente d'observer le résultat de chaque événement selon l'état du ticket. Si l'évaluation entraîne une action déclenchant l'indicateur de violation du CNS, le type de service joint du ticket est mis à jour avec une valeur Délai avant violation (cette valeur correspond aux date/heure auxquelles l'événement définissant la violation CNS se déclenche).

L'évaluation intervient lorsqu'un ticket est inséré ou mis à jour. Les tickets étant souvent mis à jour dans la succession rapide, l'évaluation est retardée pendant une période courte. L'intervalle d'évaluation est défini par l'option `ttv_evaluation_delay`. Une fois ce délai expiré, le système TTV évalue tous les événements CNS susceptibles de déclencher l'indicateur de violation CNS.

Chaque événement est doté d'une condition optionnelle et d'un ensemble d'actions (macros) se déclenchant en fonction du résultat de la condition. Pour garantir des performances optimales, les informations de modèle d'événement sont mises en cache par le système TTV ; elles sont actualisées régulièrement. Des inexactitudes peuvent apparaître pendant quelques minutes dans les prévisions réalisées par TTV impliquant des modèles d'événement récemment mis à jour.

Remarque : les prévisions TTV apparaissent dans l'onglet Type de service de chaque ticket. Le système TTV est activé à l'aide de l'option `ttv_enabled`.

Fuseaux horaires et Calendriers

Pour répondre aux exigences commerciales complexes de l'exécution automatisée des applications, Gestionnaire CA Service Desk vous permet de définir autant de fuseaux horaires et de calendriers que vous le souhaitez et de les enregistrer pour pouvoir facilement vous y référer.

- Les fuseaux horaires désignent le fuseau dans lequel l'utilisateur, le composant, etc., se trouvent.
- Les calendriers désignent la période durant laquelle la surveillance des événements ou les heures de travail sont en vigueur pour un type de service ou un contrat de niveau de service.

Il est essentiel de pouvoir définir une suite d'actions à exécuter en fonction du moment où un événement survient pour le gérer correctement. Vous pouvez utiliser les fuseaux horaires et les calendriers que vous avez définis avec toutes les fonctions de Gestionnaire CA Service Desk.

Définition des fuseaux horaires

Les codes de fuseau horaire désignent le fuseau dans lequel un utilisateur se trouve lorsqu'il accède normalement au système (fuseau local de l'utilisateur) ou dans lequel un élément de configuration se trouve. Les heures ouvrables sont toujours entrées par rapport au fuseau horaire du serveur Gestionnaire CA Service Desk. Les heures peuvent ainsi toujours être comparées de manière uniforme.

Les fuseaux horaires permettent de gérer les types de services, les escalades et les réponses globales données aux utilisateurs finals affectés grâce à la capacité de Gestionnaire CA Service Desk à présenter l'heure correcte par rapport aux différents fuseaux horaires. Gestionnaire CA Service Desk ajuste automatiquement le décalage entre le fuseau horaire dans lequel un utilisateur se trouve lorsqu'il est connecté ou dans lequel un élément de configuration se trouve, et celui dans lequel le serveur s'exécute. Les fuseaux horaires utilisent le format GMT (Greenwich Mean Time).

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des fuseaux horaires, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Comment gérer des différents fuseaux horaires pour des types de service

Les serveurs de Gestionnaire CA Service Desk et les utilisateurs peuvent se trouver dans des fuseaux horaires différents. Le décalage horaire peut faire manquer aux utilisateurs les dates et heures d'expiration du Type de Service.

Pour corriger le décalage horaire, vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour afficher les heures d'expiration du Type de Service dans le fuseau horaire de l'utilisateur final. Si deux utilisateurs dans des fuseaux horaires différents affichent le même ticket, chaque utilisateur voit les valeurs des heures d'expiration basées sur le fuseau horaire de l'ordinateur local. Néanmoins, les valeurs de l'heure de début reflètent toujours le fuseau horaire du serveur.

Pour configurer le fuseau horaire de l'utilisateur final, procédez comme suit :

1. Créez un code de serveur qui identifie le nom du serveur et le fuseau horaire.
2. Créez ou mettez à jour un type de service. Définissez le champ Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final sur Oui.

La valeur Oui affiche et met à jour l'heure d'expiration en fonction du fuseau horaire de chaque utilisateur.

Exemple : Affichage des dates d'expiration du type de service dans le fuseau horaire de n'importe quel utilisateur

Dans cet exemple, configurez Gestionnaire CA Service Desk pour afficher les dates d'expiration du type de service dans le fuseau horaire de n'importe quel utilisateur. Le serveur et l'utilisateur sont sur des ordinateurs séparés et dans des fuseaux horaires différents.

Pour créer un code de serveur qui identifie le nom du serveur et le fuseau horaire

1. Dans l'onglet Administration du serveur hôte, sélectionnez Centre de services, Code d'application.
2. Cliquez sur Codes, Serveurs.
La liste des serveurs s'affiche.
3. Cliquez sur le serveur Hôte local.
La page de détail du nom du serveur s'affiche.
4. Définissez le fuseau horaire. Par exemple, définissez le fuseau horaire sur GMT (UE). Le nom d'hôte local doit correspondre à la valeur NX_LOCAL_HOST stockée dans NX.env pour le serveur
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le serveur hôte utilise le nouveau fuseau horaire. Lorsque l'utilisateur affiche un ticket, l'heure de début reflète le fuseau horaire du serveur.

Pour créer un type de service

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Types de services.
La liste des types de services s'affiche.
2. Cliquez sur la résolution de priorité 1 ou un autre type de service qui gère les demandes de priorité 1.
La page Mettre à jour le type de service s'affiche.
3. Sélectionnez la case à cocher Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final.
4. Cliquez sur Enregistrer.
L'enregistrement du type de service se met à jour.

Pour afficher les fuseaux horaires sur le ticket

1. Sur un autre ordinateur, ouvrez un ticket de demande et définissez la priorité sur 1.
Remarque : Si vous utilisez des cibles de service, définissez les valeurs dans le ticket pour que la cible utilise la résolution de priorité 1.
2. Affichez le ticket et cliquez sur l'onglet Type de service.
L'heure de début reflète le fuseau horaire du serveur. L'heure d'expiration reflète l'heure sur l'ordinateur local de l'utilisateur final.
3. Fermez la page qui affiche le ticket de demande.
4. Changez de fuseau horaire sur l'ordinateur local de l'utilisateur final.
5. Affichez le type de service du ticket sur l'ordinateur local de l'utilisateur final pour afficher les valeurs de l'heure d'expiration correspondantes basées sur le fuseau horaire de l'utilisateur.
L'heure d'expiration reflète le nouveau fuseau horaire.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur les types de serveur ou le code de serveur, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Configuration des calendriers

Les calendriers identifient les jours, les dates et les heures auxquels un événement ou un planning est en vigueur. Vous pouvez indiquer des jours, des dates ou les deux. L'heure est facultative.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des calendriers, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Lorsque vous surveillez des événements concernant des tickets, ce sont les calendriers qui définissent le moment où l'événement est surveillé ou, en d'autres termes, le moment où l'horloge se déclenche. Par exemple, avec l'événement prédéfini Demande client active de priorité 1 Notifier la personne assignée, si une demande client de priorité 1 est ouverte à 16h45 et que les heures de bureau du calendrier sont 9h00 - 17h00, l'événement surveillé envoie automatiquement une notification à la personne assignée à cette demande client à 9h45 le lendemain.

Remarque : les Calendriers permettent également d'affecter automatiquement des tickets à des contacts.

Informations complémentaires :

[Mise en oeuvre de la structure d'assistance](#) (page 271)

Sécurité

Avant d'autoriser l'utilisation de Gestionnaire CA Service Desk, il est important que vous définissiez la sécurité pour déterminer les éléments suivants :

- Quels utilisateurs peuvent accéder au système ?
- Quels niveaux d'accès les utilisateurs peuvent-ils avoir ?
- Comment les utilisateurs sont-ils authentifiés lorsqu'ils se connectent ?

Remarque : Pour tout complément d'information concernant la réalisation des tâches d'administration de sécurité, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Configurations de base d'utilisateurs de CA EEM et CA Workflow

CA EEM est un référentiel central d'informations utilisateur (identités). Il définit l'authentification et l'accès des utilisateurs aux autres applications. Si vous avez installé plusieurs produits CA, certains peuvent utiliser CA EEM pour stocker les identités et politiques d'accès. Remarque : Gestionnaire CA Service Desk utilise uniquement CA EEM pour l'authentification. CA EEM n'est pas une option de configuration de Gestionnaire CA Service Desk et doit être installé à part.

Le référentiel d'enregistrements utilisateur d'CA EEM est composé de *l'une* des deux sources suivantes :

- Un répertoire LDAP externe
- Ses propres tables dans la BDG

CA EEM comporte également une interface LDAP qu'il utilise lorsqu'il est configuré pour utiliser la BDG.

Remarque : Les tables de la BDG utilisées par CA EEM sont différentes de celles utilisées par Gestionnaire CA Service Desk.

Si votre organisation utilise un serveur d'annuaire, tel qu'Active Directory ou eTrust Directory, configurez CA EEM de sorte à utiliser cet annuaire comme parc d'utilisateurs. Dans cette configuration, les utilisateurs de votre annuaire sont accessibles par toute autre application utilisant CA EEM. CA EEM centralisant la gestion de l'accès, il est en règle générale installé sur un seul serveur.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

CA Workflow

Pendant l'installation de Gestionnaire CA Service Desk, vous avez la possibilité d'installer en option CA Workflow, un moteur de flux de travaux intégré. Comme CA Workflow utilise CA EEM pour toutes les données utilisateur, CA EEM gère toutes les tentatives d'authentification et certaines autorisations. CA Workflow ignore les enregistrements de contact Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration de l'accès à CA Workflow, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*

Gestionnaire CA Service Desk

Gestionnaire CA Service Desk stocke les informations de contact dans les tables de la base de données de gestion. Ces tables n'ont aucune relation avec CA EEM. Gestionnaire CA Service Desk n'utilise pas CA EEM pour la gestion des accès ou des identités. Gestionnaire CA Service Desk gère son propre accès et sa propre sécurité au moyen de types d'accès et de partitions de données.

Gestionnaire CA Service Desk utilise CA EEM uniquement pour l'authentification. Si vous souhaitez utiliser CA EEM pour authentifier les utilisateurs dans Gestionnaire CA Service Desk, installez CA EEM. Si vous intégrez Gestionnaire CA Service Desk à CA EEM, vous remplacez l'authentification de système d'exploitation de Gestionnaire CA Service Desk par l'authentification de CA EEM.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation de CA EEM, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*. Pour intégrer CA EEM et Gestionnaire CA Service Desk, vous devez définir le *eiam_hostname*, *use_eiam_artifact*, et *use_eiam_authentication* options chez le Gestionnaire d'Options, Sécurité. Pour en savoir plus sur ces options, consultez l'*Aide en ligne*.

La base d'utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk est différente de celle de CA EEM, et par conséquent séparée de la base d'utilisateurs de CA Workflow. L'avantage de CA Workflow réside dans le fait que des éléments de flux de travaux peuvent être affectés à des personnes extérieures à Gestionnaire CA Service Desk et être réalisés par ces dernières. Cela s'avère utile lorsqu'CA EEM renvoie vers le serveur LDAP de votre entreprise.

La difficulté réside dans l'intégration de Gestionnaire CA Service Desk. Une tâche ne peut pas être affectée directement à l'enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk réel. L'affectation d'élément de travail à des contacts de Gestionnaire CA Service Desk peut être effectuée uniquement si les deux conditions suivantes sont remplies :

- Le contact de Gestionnaire CA Service Desk a un enregistrement correspondant dans CA EEM
- Les identifiants utilisateur de ces enregistrements doivent concorder.

Pour résumer :

- Gestionnaire CA Service Desk utilise la MDB pour stocker des informations de contact. Gestionnaire CA Service Desk offre également une intégration LDAP qui lui permet de créer de nouveaux contacts à partir d'un serveur LDAP et de synchroniser des contacts existants avec le répertoire.
- CA EEM est la solution de CA pour la gestion centralisée des utilisateurs. Si vous avez installé plusieurs produits CA, il se peut qu'ils utilisent tous CA EEM pour stocker les identités et les règles d'accès.

- CA EEM peut être configuré pour renvoyer vers un répertoire externe (LDAP) ou pour utiliser la base de données multidimensionnelle afin de stocker des informations utilisateur. CA EEM comprend également une interface LDAP qu'il utilise lorsqu'il est configuré pour utiliser la base de données multidimensionnelle.

Remarque : Les tables utilisées par CA EEM dans la base de données multidimensionnelle diffèrent de celles utilisées par Gestionnaire CA Service Desk.

- CA Workflow utilise toujours CA EEM pour ses informations utilisateur et pour l'authentification. Des éléments de travail peuvent uniquement être affectés à des utilisateurs connus d'CA EEM et seuls les utilisateurs définis par CA EEM ont accès à l'IDE et à l'interface utilisateur Web de Worklist de CA Workflow.

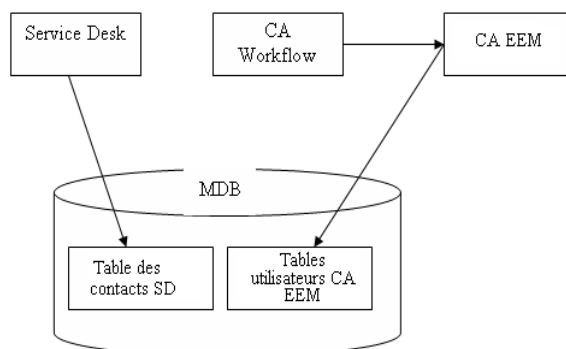
Les rubriques suivantes traitent des différentes options de configuration disponibles pour les produits et de leur impact sur l'intégration Gestionnaire CA Service Desk et CA Workflow. Sélectionnez la configuration correspondant le mieux à votre utilisation de CA Workflow et un serveur de répertoires LDAP (facultatif).

Configuration par défaut

Le Gestionnaire CA Service Desk et le CA Workflow stockent les informations utilisateur après une installation par défaut comme suit :

- Gestionnaire CA Service Desk stocke les informations utilisateur dans les Tables de Contacts de Gestionnaire CA Service Desk dans la base de données multidimensionnelle.
- CA Workflow utilise CA EEM pour stocker les informations utilisateur dans les tables d'utilisateur de CA EEM dans la base de données multidimensionnelle.

Le schéma suivant montre l'emplacement de stockage des informations utilisateur :

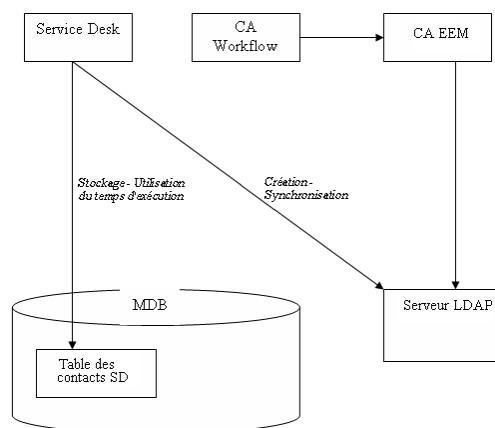


Pensez à utiliser la configuration par défaut si votre site utilise peu ou pas du tout CA Workflow ou un serveur de répertoire LDAP. Cette configuration peut présenter quelques difficultés. Chaque utilisateur de CA Workflow requiert un enregistrement d'utilisateur de CA EEM.

Configuration d'un serveur LDAP externe

La gestion des contacts est facilitée si le Gestionnaire CA Service Desk et le CA Workflow utilisent le même serveur de répertoire LDAP. Cette configuration convient particulièrement aux sites utilisant déjà un serveur LDAP en tant que répertoire principal pour les utilisateurs. Grâce aux fonctions LDAP d'Gestionnaire CA Service Desk, les identifiants utilisateur des enregistrements de contact correspondent à ceux du répertoire, ce qui facilite l'affectation des éléments de travail aux analystes Gestionnaire CA Service Desk. Les opérations d'intégration sont encore plus simples si Gestionnaire CA Service Desk utilise CA EEM pour l'authentification.

Le diagramme suivant montre un scénario dans lequel tous les utilisateurs dans le répertoire LDAP ont automatiquement accès à l'application web Liste des tâches de CA Workflow. Gestionnaire CA Service Desk utilise toujours les tables de contacts de la base de données multidimensionnelle pour ses enregistrements utilisateur, mais ces derniers peuvent être importés à partir des enregistrements du serveur LDAP et faire l'objet d'une synchronisation régulière avec ces derniers.

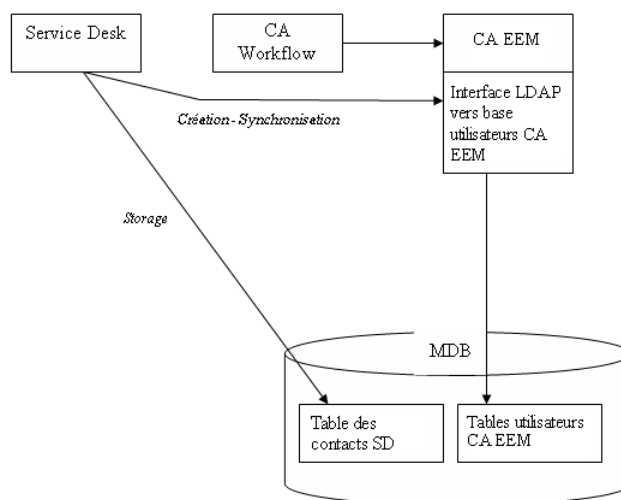


Informations complémentaires :

[Données du répertoire LDAP](#) (page 208)

CA EEM en tant que configuration LDAP

Si CA EEM est configuré pour utiliser une base de données multidimensionnelle plutôt qu'un répertoire externe pour stocker les informations utilisateur, CA EEM expose le répertoire d'utilisateur en utilisant une interface LDAP. Si votre site n'utilise pas de serveur LDAP, vous pouvez tirer profit du scénario mentionné plus haut en configurant Gestionnaire CA Service Desk pour qu'il utilise CA EEM en tant que source LDAP. Cette configuration convient aux sites n'utilisant pas de serveur LDAP, mais souhaitant consolider la gestion des utilisateurs dans CA EEM. D'autres produits CA utilisent également CA EEM, qui peut véritablement simplifier la gestion des utilisateurs.



Remarque : Là encore, cette configuration est uniquement possible si CA EEM est configuré pour utiliser la base de données multidimensionnelle. Si, au contraire, CA EEM est configuré pour utiliser un serveur LDAP externe, vous devez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour qu'il soit dirigé vers le même serveur LDAP et *non* vers CA EEM.

Mise à niveau

Si vous migrez d'une version précédente d'Gestionnaire CA Service Desk ou si vous chargez un grand nombre d'enregistrements de contact par lots, vous devez ajouter manuellement ces utilisateurs à CA EEM pour leur permettre d'accéder à CA Workflow.

Gestion des utilisateurs dans CA EEM

Les rubriques suivantes traitent des différentes options de gestion des utilisateurs disponibles dans CA EEM.

Configurer le magasin d'utilisateurs d'CA EEM

Vous pouvez configurer CA EEM de manière à stocker des enregistrements d'utilisateur dans un répertoire LDAP externe ou dans ses propres tables de MDB internes. Lorsqu'CA EEM utilise un répertoire LDAP externe, il agit en tant qu'interface en lecture seule ; vous ne pouvez ni ajouter ni modifier les utilisateurs par le biais de l'interface CA EEM.

Pour configurer la source d'enregistrement des utilisateurs pour CA EEM

1. Cliquez sur Démarrer, Programmes, CA, eTrust, eTrust Embedded IAM, Embedded IAM UI.
L'interface utilisateur d'CA EEM s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet Configurer.
3. Cliquez le sous-onglet de Serveur IAM intégré.
4. Dans le volet de gauche, cliquez sur le lien Utilisateurs globaux / groupes globaux.

5. Dans le volet de droite, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Stocker dans la base de données de gestion CA (CA-MDB)
- Référencer à partir d'un répertoire externe

Remarque : Si vous sélectionnez la Référence à partir d'une option de répertoire externe, vous êtes invité à fournir les détails relatifs au serveur LDAP.

6. Cliquez sur Enregistrer.

La configuration du stockage des utilisateurs pour CA EEM est terminée.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de EEM, reportez-vous à *l'aide en ligne de EEM*.

Ajouter des utilisateurs et des groupes

Si CA EEM est configuré pour renvoyer vers un répertoire externe, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs à l'aide de l'interface utilisateur d'CA EEM. CA EEM est une interface en lecture seule vers le serveur LDAP. Pour mettre à jour les enregistrements utilisateur, vous devez utiliser l'interface fournie avec votre serveur LDAP, quelle qu'elle soit.

Pour ajouter un nouvel enregistrement d'utilisateur

1. Cliquez sur Démarrer, Programmes, CA, eTrust, eTrust Embedded IAM, Embedded IAM UI.
2. Connectez-vous en utilisant le nom et le mot de passe de l'utilisateur d'administrateur de CA EEM. Ceux-ci sont spécifiés pendant l'installation de CA EEM. CA EEM doit être installé séparément et n'est pas une option de configuration pour Gestionnaire CA Service Desk.
3. Sélectionnez l'onglet Gérer des identités.
4. Sur le volet de gauche, cliquez sur l'onglet Utilisateurs pour rechercher et mettre à jour les enregistrements d'utilisateur existants.

Remarque : Pour gérer les groupes d'CA EEM, sélectionnez l'onglet Groupes.

5. Cliquez sur l'icône située sur la gauche du dossier Utilisateurs.
Le formulaire de création d'un enregistrement utilisateur s'affiche.
6. Remplissez les champs et cliquez sur Enregistrer.
Le nouvel enregistrement d'utilisateur de CA EEM est enregistré dans la BDG.

Remarque : Les étapes pour modifier un enregistrement d'utilisateur existant et pour conserver les enregistrements de groupe sont similaires à ces étapes. Pour plus d'informations, reportez-vous à *l'aide en ligne d'CA EEM*.

Configurez de l'accès CA Workflow dans CA EEM

Toutes les connexions à CA Workflow sont authentifiées par CA EEM. Pour accéder à l'IDE ou à l'application Worklist de WF Workflow, une personne doit disposer d'un enregistrement utilisateur dans eEEM. L'administrateur de CA Workflow, défini lors de la configuration d'Gestionnaire CA Service Desk, dispose de droits d'accès complets.

Par défaut, Gestionnaire CA Service Desk fait appel à cet utilisateur pour l'intégration de Workflow. Le compte de cet utilisateur est défini par les options cawf_username et cawf_password du Gestionnaire d'options. Vous devez vous assurer que le nom d'utilisateur et le mot de passe définis sont corrects et que l'utilisateur dispose d'un accès complet aux ressources de CA Workflow dans CA EEM.

CA Workflow utilise également CA EEM pour limiter l'accès à certaines fonctions de CA Workflow. Cet accès est contrôlé par deux classes de ressources appelées IDE et Processus :

- La ressource IDE est dotée d'une seule action, appelée *login*, qui donne accès à l'IDE. Pour se connecter à l'application IDE de CA Workflow, l'utilisateur doit être autorisé à exécuter cette action.
- La ressource de processus est dotée d'une action unique appelée *start*, qui permet de démarrer une instance de processus. Pour démarrer des processus à partir de l'application Web Worklist, l'utilisateur doit être autorisé à exécuter cette action.

Remarque : Tous les utilisateurs connus d'CA EEM ont accès à l'application Worklist de CA Workflow pour afficher et effectuer des tâches d'élément de travail. Cette autorisation ne permet que de démarrer de nouvelles instances à partir de l'application Worklist. Ces classes de ressources sont définies avec l'instance de l'application Gestionnaire CA Service Desk dans CA EEM ; lors de la connexion à l'interface utilisateur Web d'CA EEM, vous devez spécifier l'instance de l'application Gestionnaire CA Service Desk afin de visualiser les ressources, les règles et les groupes dont il est question dans cette rubrique.

Les utilisateurs devant se connecter à l'IDE ou démarrer des instances de processus doivent disposer de droits d'accès aux ressources et actions mentionnées précédemment. La configuration d'Gestionnaire CA Service Desk ajoute deux règles à CA EEM donnant accès à ces ressources. Pour des raisons pratiques, les politiques donnent accès à deux groupes dans son instance de l'application : les administrateurs de flux de travaux et les initiateurs des processus de flux de travaux. Il vous suffit d'ajouter des utilisateurs au groupe Administrateurs de flux de travaux pour que ce groupe ait accès à l'IDE. L'ajout d'utilisateurs au groupe Initiateurs des processus de flux de travaux permet à ces derniers de démarrer des processus à partir de l'application Worklist.

Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs des groupes susmentionnés

1. Ouvrez une session dans l'interface utilisateur Web de CA EEM
2. Sur la page de connexion, sélectionnez l'application Gestionnaire CA Service Desk et indiquez le nom et le mot de passe de l'administrateur eIAM.
3. Sur la page principale d'CA EEM, sélectionnez Manage Identities (Gérer les identités).
4. Sélectionnez Users search (Recherche d'utilisateurs), entrez les critères de recherche, puis lancez la recherche.

5. Sélectionnez un utilisateur dans la liste de résultats.
6. Dans l'écran des détails de l'utilisateur, ajoutez ou supprimez l'appartenance aux groupes dans la rubrique Application Group Membership (Appartenance à des groupes d'applications).
Remarque : Si cette section ne s'affiche pas, vous devrez peut-être appuyer sur le bouton Ajouter les détails utilisateur d'application.
7. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Enregistrer.
L'utilisateur est ajouté ou supprimé, selon le cas.

Affectation des éléments de travail CA Workflow

Le rôle d'un élément de travail CA Workflow peut être affecté à des acteurs humains ou artificiels (par exemple, un objet Java personnalisé, un processus de ligne de commande ou une autre instance de processus CA Workflow). Pour les acteurs humains, le rôle de l'élément de travail est défini dans la liste d'utilisateurs globaux, qui constitue le référentiel utilisateur d'CA EEM. Il doit s'agir d'une liste d'ID utilisateur séparés par des points-virgules. Par exemple : ServiceDesk; abeju01; Mon groupe

affecte l'élément de travail aux utilisateurs ServiceDesk, abeju01 et tout utilisateur appartenant au groupe Mon groupe. Cela signifie que n'importe lequel de ces utilisateurs peut exécuter l'élément de travail.

Remarque : Tous ces groupes et utilisateurs doivent être connus d'CA EEM. Ainsi, Mon groupe est un groupe répertorié dans CA EEM et non dans Gestionnaire CA Service Desk.

Pour affecter un élément de travail de manière dynamique à un utilisateur unique, définissez la liste d'utilisateurs Rôle sur \$MonUtilisateur.

Remarque : N'insérez PAS de guillemets doubles autour de la chaîne.

Déclarez un attribut de chaîne nommé MyUser dans la définition du processus. Une fois l'élément de travail créé, la valeur se trouvant dans MonUtilisateur est utilisée pour l'affectation de l'élément de travail. Vous devez ainsi affecter une valeur valide à MyUser : un nom d'utilisateur unique ou une liste de noms d'utilisateur séparés par des points-virgules. L'affectation doit être réalisée avant d'être utilisée dans un élément de travail.

La démo consacrée à la définition d'une commande de PC montre un exemple d'affectation d'ID utilisateur à des variables. Cette opération suppose que l'identifiant utilisateur d'un enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk concorde avec un enregistrement utilisateur correspondant dans CA EEM. La démo de commande de PC décrit comment récupérer des ID utilisateur de Gestionnaire CA Service Desk via l'interface du service Web. Les ID utilisateur peuvent provenir du ticket (personne assignée, personne assignée de la catégorie, etc.).

Pour synthétiser la définition de l'affectation d'un élément de travail

1. Lancez le client IDE CA Workflow.
2. Double-cliquez sur la définition de processus que vous souhaitez modifier.
la définition du processus s'affiche dans la fenêtre Création de processus.
3. Cliquez sur l'onglet Rôles.
4. Ajoutez ou mettez à jour un rôle.
5. Sélectionnez Liste d'utilisateurs globaux de la liste d'acteurs disponibles et cliquez sur Edition.
6. Saisissez une liste d'identifiants utilisateur CA EEM séparés par des points-virgules. Vous pouvez utiliser le bouton Parcourir pour rechercher et sélectionner des utilisateurs connus d'CA EEM.

Remarques relatives à la sécurité

Lors de la première installation de Gestionnaire CA Service Desk, le système est configuré pour permettre un accès maximal à tous les contacts dont l'enregistrement ne définit aucun type d'accès explicite. Vous pouvez vouloir apporter des modifications supplémentaires à l'implémentation de sécurité prédéfinie. Vous devriez au moins effectuer les étapes suivantes avant de permettre aux personnes de commencer à travailler avec l'application :

1. Etudiez les types d'accès prédéfinis afin de déterminer un paramétrage raisonnable par défaut pour le système.

Le type d'accès par défaut, administrateur, ne convient pas à la plupart des sites. Par exemple, certains sites accordent un accès CA en lecture seule à la plupart des membres de l'organisation informatique. Si vous définissez Utilisateur de CMDB comme type d'accès par défaut, vous n'avez pas besoin de définir le type d'accès des nouveaux utilisateurs, sauf s'ils ont besoin de droits supplémentaires. De même, si la plupart des utilisateurs ont besoin du droit d'écriture pour des informations de configuration, vous pouvez sélectionner Analyste de CMDB comme type d'accès par défaut.

2. Affectez les types d'accès des contacts restants de manière explicite.

Si vous avez choisi par exemple Utilisateur de CMDB comme type d'accès par défaut, modifiez les enregistrements de contact de votre analyste pour lui affecter le type d'accès Analyste.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez *l'aide en ligne*.

Authentification de CA EEM pour CA IT PAM

Gestionnaire CA Service Desk et CA IT PAM communiquent en utilisant un échange de services Web sur HTTP. Même si toutes les mesures sont prises pour transmettre une quantité minimale d'informations sensibles entre les produits, une entité malveillante peut accéder aux noms d'utilisateur, aux mots de passe et à des informations confidentielles. Vous pouvez prendre des mesures délibérées afin de sécuriser la communication du serveur.

Pour l'authentification de CA IT PAM, suivez les recommandations ci-après :

- Vous pouvez configurer CA IT PAM en option, pour utiliser CA EEM comme serveur d'authentification. CA IT PAM implémente des groupes et des stratégies par défaut dans CA EEM. Vous pouvez modifier les groupes et les stratégies par défaut pour répondre aux besoins de votre organisation.
- En utilisant CA EEM il n'est plus nécessaire de transférer des noms d'utilisateur et des mots de passe en texte clair à des fins d'authentification. Si vous utilisez l'hébergement multiclient, CA EEM est requis pour activer l'hébergement multiclient dans CA IT PAM.

Remarque : Pour obtenir une sécurité d'authentification dans cette intégration, il n'est pas nécessaire de configurer Gestionnaire CA Service Desk pour utiliser CA EEM. Toutefois, CA EEM est requis pour l'implémentation de l'hébergement multiclient de CA IT PAM. Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'hébergement multiclient avec CA IT PAM, voir la documentation du manuel de l'utilisateur de CA IT PAM. Pour plus d'informations sur la configuration de CA IT PAM pour utiliser CA EEM comme un serveur d'authentification, reportez-vous à la documentation de la configuration et de l'installation de CA IT PAM.

- Configurez CA IT PAM pour communiquer en utilisant les communications sécurisées sur HTTPS. Les URL HTTPS utilisent SSL/TLS pour éliminer les échanges de texte clair tout en protégeant les données confidentielles et les autres données sensibles d'une diffusion accidentelle ou malveillante.

Remarque : Pour plus d'informations sur la façon de configurer CA IT PAM pour utiliser HTTPS, voir la documentation de la configuration et de l'installation de CA IT PAM.

Authentification utilisateur

Gestionnaire CA Service Desk intègre une solution d'authentification des utilisateurs que vous pouvez personnaliser comme faisant partie du type d'accès. Toutes les interfaces Gestionnaire CA Service Desk et d'autres produits CA utilisent la même authentification.

Remarque : Vous pouvez configurer l'authentification des utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk sur un autre ordinateur si besoin est. Reportez-vous au *Manuel d'implémentation* pour plus d'informations.

L'authentification est souple et vous permet d'utiliser des mécanismes d'authentification externes tels que la validation utilisateur Windows ou HTTPD, ou l'authentification LDAP. Vous pouvez également choisir parmi une série d'options d'authentification internes telles que le mot de passe du système d'exploitation, un code PIN, un accès d'utilisateur invité ou pas d'accès du tout.

Authentification des utilisateurs dans Gestionnaire CA Service Desk

Gestionnaire CA Service Desk authentifie les utilisateurs sur la base de l'identifiant utilisateur défini dans leur enregistrement de contact. Le produit effectue la même opération lorsqu'un utilisateur souhaite accéder au système :

1. Si un ID utilisateur externe est disponible (dans HTTPD ou la validation Windows), Gestionnaire CA Service Desk recherche le contact à l'aide de l'ID de connexion. Si le contact est trouvé et si celui-ci dispose d'un type d'accès permettant une authentification externe, l'utilisateur est autorisé à accéder au produit.
2. En cas d'échec de l'authentification externe, Gestionnaire CA Service Desk invite l'utilisateur à saisir un ID utilisateur et un mot de passe. Il recherche un enregistrement de contact correspondant à l'ID utilisateur, obtient le type d'accès, puis authentifie l'utilisateur tel que spécifié par le type d'accès.

De nombreuses installations recherchent les types d'accès prédéfinis et définissent une authentification raisonnable pour ce type d'utilisateur. Toutefois, il est parfois nécessaire de modifier les informations d'authentification pour un type d'accès prédéfini ou de définir un nouveau type d'accès permettant d'utiliser une autre méthode d'authentification pour certains utilisateurs. Vous devez étudier les paramètres d'authentification relatifs aux types d'accès prédéfinis afin de déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si vous devez les modifier ou en définir d'autres.

Authentification externe

Gestionnaire CA Service Desk permet aux utilisateurs d'accéder au système sans saisir d'ID utilisateur, à condition que les trois conditions suivantes sont réunies :

- L'authentification externe est définie pour l'utilisateur.
- L'ID utilisateur authentifié de façon externe de l'utilisateur est associé à un contact dans votre table de contacts.
- L'enregistrement de contact a un type d'accès dont la définition d'authentification permet l'authentification externe.

L'authentification externe ne permet pas aux utilisateurs d'accéder au système dans les cas suivants :

- Un utilisateur tente d'accéder via un serveur non sécurisé.
- Un utilisateur tente d'accéder mais est affecté à un type d'accès qui ne permet pas d'authentification externe.

Aucun des types d'accès prédéfinis n'utilise d'authentification externe. Si vous souhaitez utiliser l'authentification externe pour des utilisateurs, pensez à modifier les types d'accès employé, analyste et administrateur pour configurer l'authentification externe. Les exigences propres à votre site et les différents types d'utilisateurs conditionnent l'octroi d'une authentification externe. En cas d'utilisation d'une authentification externe, la configuration du serveur contrôle l'accès aux fichiers et aux répertoires. Lorsque vous définissez l'authentification pour un type d'accès, vous pouvez décider de l'utiliser de la manière suivante :

- N'utilisez pas l'authentification externe qui est déjà exécutée, comme la connexion d'utilisateur sur Windows ou la validation par le serveur HTTPD.
- Utilisez l'authentification qui est exécutée et autorisez ou refusez l'accès qui repose dessus.

Remarque : Si l'authentification externe n'est pas autorisée, l'utilisateur est authentifié à partir du type de validation que vous spécifiez.

Voici quelques exemples d'authentification externe :

- Si un utilisateur possédant un accès administrateur ouvre une session sur un ordinateur Windows, l'utilisateur peut effectuer des tâches administratives sans avoir à resaisir les identifiants de connexion.
- Si un utilisateur qui possède la validation du serveur HTTPD, l'utilisateur peut accéder à l'interface web sans avoir à resaisir les identifiants de connexion. En outre, du fait que le type d'accès administrateur spécifie le type d'utilisateur Web analyste, l'interface Web appropriée pour l'analyste est automatiquement présentée.

Types de validation

Les types de validation authentifient les utilisateurs uniquement dans les conditions suivantes.

- Le type d'accès de l'utilisateur ne permet pas l'authentification externe.
- Le type d'accès de l'utilisateur permet l'authentification externe mais l'utilisateur n'a pas été validé en externe (par exemple, l'utilisateur a tenté de se connecter via un serveur non sécurisé).

Gestionnaire CA Service Desk vous fournit les options de validation suivantes :

- **Aucun accès** : les utilisateurs de ce type ne disposent d'aucun accès à moins que l'authentification externe soit autorisée et valide.
- **Ouvert** : les utilisateurs de ce type disposent d'un accès sans qu'une authentification supplémentaire soit requise.
 - **Système d'exploitation** : les utilisateurs de ce type saisissent leur mot de passe du système d'exploitation pour obtenir l'accès. Le système d'exploitation utilisé pour la validation est l'hôte de validation d'utilisateur en cours d'exécution. Cette option correspond au type de validation par défaut pour les types d'accès administrateur, analyste et employé.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'hôte de validation d'utilisateur, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

- **Code PIN** : les utilisateurs de ce type ont accès en entrant comme mot de passe la valeur correcte du champ PIN de leur enregistrement de contact. Pour définir le champ Code PIN, saisissez le nom de l'attribut du champ lorsque vous sélectionnez Code PIN en tant que type de validation. Il s'agit du type de validation par défaut pour le type d'accès client qui utilise la valeur du champ ID utilisateur (contact_num) comme code PIN.

Remarque : Pour obtenir une liste de noms d'attribut pour l'objet cnt (objet défini pour la table Contact), reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Nombres d'utilisateurs connectés et autorisés

L'indicateur clé de performance webLicenseCt compte le nombre d'utilisateurs connectés qui utilisent une licence de Gestionnaire CA Service Desk. Sous licence ? la case à cocher sur la page Type d'accès détermine si ce contact est un type d'accès sous licence. Les contacts affectés aux types d'accès sans licence peuvent uniquement afficher ou mettre à jour leurs données personnelles. En outre, webSessionCt KPI considère le nombre total de sessions Web : à la fois celles des analystes sous licence et celles des utilisateurs finals se connectant à l'interface en self service Web. Si un utilisateur est connecté plusieurs fois à Gestionnaire CA Service Desk, sur son ordinateur ou sur un autre, plusieurs sessions Web sont comptabilisées. Si l'utilisateur est un analyste, plusieurs licences sont utilisées. Plusieurs pages ouvertes pour l'utilisateur connecté n'affectent pas la session Web ni le nombre de licences Web.

Remarque : Pour plus d'informations sur les types d'accès, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Exemple : Nombre d'utilisateurs connectés et sous licence

Trois utilisateurs finals sont connectés à l'interface en self-service Web et révisent des annonces.

Au même moment, cinq analystes sous licence (dont la case du ticket est cochée dans leur type d'accès) sont connectés à l'interface d'analyste et travaillent sur des incidents.

webLicenseCt KPI présente un nombre de cinq, ce qui signifie que cinq licences sont en cours d'utilisation.

webSessionCt KPI présente un nombre de huit, ce qui signifie qu'un total de huit utilisateurs est connecté à l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk.

Journaux internes

Vous pouvez indiquer si un type d'accès particulier est autorisé à afficher les journaux internes. Le cas échéant, la case Interne s'affiche dans chacune des fenêtres du journal des activités et les contacts peuvent la cocher pour indiquer qu'il s'agit d'une activité interne. Lorsque des activités sont marquées comme étant internes, seuls les contacts autorisés disposant de ce type d'accès peuvent accéder à l'activité ou en être notifiés.

Intégration Gestionnaire CA Service Desk

Le type d'accès identifie également le type d'utilisateur qui établit un contact avec ce type d'accès lorsqu'il utilise d'autres produits CA avec Gestionnaire CA Service Desk. Quand un contact disposant de ce type d'accès utilise l'autre produit, ses droits d'utilisateur sur celui-ci sont déterminés par les valeurs que vous indiquez pour le type d'accès.

Associations de partition de données

Les partitions de données peuvent être affectées à des contacts individuels, mais la méthode préférée consiste à affecter des partitions de données selon le type d'accès. Après avoir associé les partitions de données à différents types d'accès, vous pouvez associer un contact à un type d'accès spécifique et définir sa partition de données. Le type d'accès comporte une option spécifique pour remplacer la partition de données du contact.

Pour associer une partition de données à un type d'accès, vous configurez des partitions de données qui sont essentielles pour votre site et sélectionnez l'une des partitions lorsque vous modifiez ou définissez un type d'accès

Important : D'autres paramètres de sécurité Gestionnaire CA Service Desk peuvent être prioritaires par rapport à la partition de données.

Partitions de données

Une partition de données est un sous-ensemble de la base de données Gestionnaire CA Service Desk permettant de contrôler l'accès d'un utilisateur aux tickets et aux autres enregistrements de données en fonction de leur contenu. Par exemple, vous pouvez limiter l'accès d'un utilisateur à la base de données aux seuls CI affectés à son organisation. Vous pouvez également autoriser un utilisateur à ne mettre à jour que les tickets qui lui sont affectés, et lui accorder un accès en lecture-seule aux autres tickets.

Une partition de données consiste en un ensemble de contraintes. Les contraintes de la partition identifient la table actuellement contrôlée par la partition de données, ainsi que le type de contrainte. Les types de contraintes indiquent les opérations que l'utilisateur peut effectuer, telles que la création, la suppression, la mise à jour, l'affichage, etc., dans la partition de données. Lorsque vous avez affecté une partition de données à un type d'accès, puis à l'enregistrement de contact d'un utilisateur, les contraintes et types de contraintes sont les éléments qui contrôlent l'accès de cet utilisateur aux enregistrements de la table de la base de données Gestionnaire CA Service Desk.

Vous pouvez également afficher les contraintes indépendamment de la partition de données qui les utilise. Par exemple, vous pouvez afficher toutes les contraintes d'une table spécifique, indépendamment de la partition.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des contraintes de la partition de données, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Définition des partitions de données

Vous pouvez définir autant de partitions de données que vous le souhaitez. Chaque partition de données se compose d'un ensemble de contraintes et de validations qui s'applique à toutes les tables de la base de données comprises dans la partition. Pour chaque table d'une partition de données, vous pouvez spécifier des autorisations indépendantes pour l'affichage, la mise à jour, la création ou la suppression d'enregistrements, à l'aide de critères définis dans un format similaire à une clause SQL WHERE. La restriction peut reposer sur tous les attributs de l'enregistrement ouvert, associés à n'importe quelle donnée de l'enregistrement de contact de l'utilisateur. Vous disposez ainsi d'une grande souplesse pour définir des partitions de données. Par exemple, le champ Fournisseur de la table de contacts permet de définir des restrictions d'accès aux partitions de données pour les fournisseurs autorisés à accéder directement à Gestionnaire CA Service Desk.

pour des raisons de performances, Gestionnaire CA Service Desk ne permet pas qu'une contrainte de partition de données contienne une jointure par produit cartésien. "Une jointure par produit cartésien résulte d'une contrainte contenant un opérande "OR" appliquant une restriction à toutes les tables liées de part et d'autre de l'opérande. Pour vous assurer que votre contrainte ne génère pas de jointure par produit cartésien, entrez la commande suivante :

Windows

```
bop_cmd -f $NX_ROOT\bopcfg\interp\bop_diag.frg "check_queries()"
```

UNIX

```
bop_cmd -f $NX_ROOT/bopcfg/interp/bop_diag.frg "check_queries()"
```

Important : Toutes les partitions de données marquées par ce programme doivent être mises à jour en conséquence. Pour plus d'informations sur la façon de définir des partitions de données, des contraintes et des types de contrainte, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Spécification des contraintes

Vous spécifiez des contraintes et des tests de validation dans Majic à l'aide de la métalangage de définition d'objets.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Les contraintes définies en Majic ressemblent beaucoup à une clause SQL WHERE, avec les exceptions suivantes :

- Les noms d'attribut dans la contrainte sont les noms d'attribut de l'objet et non les noms d'attribut de la base de données provenant du schéma.
- Vous pouvez désigner la valeur d'un attribut de l'enregistrement de contact de l'utilisateur connecté par un nom au format suivant, où *att_name* est le nom Majic de l'attribut souhaité :

`@root.att_name`

Par exemple, la chaîne `@root.location` désigne l'ID de localisation du contact actuel.

Vous indiquez des jointures à l'aide d'une spécification sous la forme suivante, où *foreign-key* est le nom Majic de l'attribut SREL dans la table pour laquelle vous rédigez la contrainte de partition de données et où *attribute-in-referenced-table* est le nom Majic de l'attribut dans la table qui fait l'objet de la jointure :

`foreign-key.attribute-in-referenced-table`

Par exemple, pour désigner le fournisseur de maintenance de l'actif associé à un rapport d'incident, saisissez :

`resource.vendor_repair`

Cette spécification est récursive. Par exemple, vous pouvez désigner le nom du fournisseur par :

`resource.vendor_repair.name`

La table suivante contient des exemples de contraintes valides pour utiliser la table `Change_Request` (utilisée pour stocker des informations de demande de changement) :

Type de contrainte	Code et description
Affichage	<code>affectee.organization = @root.organization</code> Spécifie que l'utilisateur peut uniquement afficher les demandes de changement pour lesquelles l'organisation de la personne assignée est la même que celle de l'utilisateur.

Mise à jour préalable	requestor = @root.id Spécifie que l'utilisateur ne peut mettre à jour que les demandes de changement dont il est l'appelant ou le demandeur.

Il est toutefois impossible de rédiger une contrainte utilisant des jointures de part et d'autre de l'expression, par exemple :

`assignee.org = requestor.org`

Types de contraintes

Vous pouvez affecter les types de contraintes suivants à chaque table contrôlée dans une partition de données :

Créer

Indique les critères devant être satisfaits pour pouvoir créer un enregistrement. Lorsqu'un utilisateur de la partition de données tente de créer un enregistrement qui ne correspond pas à la condition de test, Gestionnaire CA Service Desk affiche le message d'erreur associé à la contrainte et ne sauvegarde pas l'enregistrement.

Valeurs par défaut

Indique une ou plusieurs instructions d'affectation, séparées par des points-virgules, définissant les valeurs à affecter aux champs vides d'un nouvel enregistrement lors de sa sauvegarde. La syntaxe de chaque instruction d'affectation est au format ci-dessous, où *att_name* est le nom d'un attribut Majic de l'enregistrement et *value* peut être un nombre entier, une chaîne entre guillemets simples ou une référence de la forme `@root.att_name` à un attribut Majic de l'enregistrement de contact de l'utilisateur actuel :

att_name=value

Les valeurs par défaut des tables mises à jour pour un ticket sont placées dans l'enregistrement lors de son affichage et apparaissent dans un nouvel enregistrement la première fois qu'il s'affiche. Vous pouvez affecter une valeur par défaut à un champ de référence (un SREL Majic) en le codant comme un ID permanent. Un ID permanent est un nom d'objet suivi par deux-points et un ID entier. Par exemple, vous pouvez définir une valeur par défaut pour la catégorie en incluant la ligne suivante dans la spécification par défaut, où PCAT correspond à la cible du SREL (comme dans le fichier Majic) et 12345 correspond au numéro d'ID de la catégorie souhaitée :

`category='PCAT:12345'`

Vous pouvez répertorier les ID permanents d'un objet à l'aide d'une commande au format suivant :

```
bop_odump domsrvr pcat "" sym
```

Supprimer

Spécifie les critères devant être satisfaits pour pouvoir supprimer un enregistrement. Lorsqu'un utilisateur de la partition de données veut supprimer un enregistrement qui ne remplit pas la condition de suppression, Gestionnaire CA Service Desk affiche le message d'erreur associé à la contrainte et ne supprime pas l'enregistrement.

Mise à jour préalable

Spécifie les enregistrements de la table contrôlée qu'un utilisateur peut mettre à jour dans la partition de données. Lorsqu'un utilisateur de la partition de données demande un enregistrement qui ne remplit pas la condition de pré-mise à jour, Gestionnaire CA Service Desk met l'enregistrement en lecture seule et affiche le message d'erreur défini pour la contrainte.

Mettre à jour

Spécifie les critères devant être satisfaits pour pouvoir sauvegarder un enregistrement. Lorsqu'un utilisateur de la partition de données veut sauvegarder un enregistrement qui ne remplit pas la condition de mise à jour, Gestionnaire CA Service Desk affiche le message d'erreur associé à la contrainte et ne sauvegarde pas l'enregistrement.

Affichage

Spécifie les enregistrements de la table contrôlée qu'un utilisateur peut afficher dans la partition de données. Cette contrainte est automatiquement appliquée à toutes les listes sélectionnées par un utilisateur dans cette partition de données et s'ajoute aux critères de sélection spécifiés par l'utilisateur.

Ce type de contrainte peut inclure des jointures à d'autres tables et des références de type @root.att_name à des attributs Majic de l'enregistrement de contact de l'utilisateur actuel ou connecté, par exemple :

```
requestor.organization = @root.organization
```

```
requestor.organization.name = 'MIS'
```

```
assignee = @root.id
```

```
affectee.organization = @root.organization
```

Remarque : Les types de contrainte Créer, Supprimer, Pré-mettre à jour, et Mettre à jour prennent maintenant en charge les jointures à d'autres tables. Ils peuvent aussi inclure des références dans le formulaire @root.attribute à des attributs dans l'enregistrement de contact pour l'utilisateur actuel.

Création d'une contrainte de partition de données pour les affectations du CAB

Vous pouvez créer une contrainte de partition de données qui permet aux utilisateurs de mettre à jour uniquement les ordres de changement affectés à un CAB auquel appartient l'utilisateur connecté.

Pour créer une contrainte de partition de données pour les affectations d'utilisateur d'ordre de changement de CAB, affectez les valeurs de contrainte suivantes pour une table contrôlée Change_Request dans une partition de données.

- Type de contrainte : Mise à jour préalable
- Spécification de contrainte : cab.[group]group_list.member IN (@root.id)

L'utilisateur connecté peut uniquement mettre à jour les ordres de changement affectés à un CAB auquel appartient l'utilisateur.

Informations complémentaires :

[Console CAB et reporting](#) (page 703)

Configuration des contraintes liées aux partitions de données de gestion des connaissances pour des droits basés sur des rôles

Les partitions de données de gestion des connaissances sont activées pour vous permettre d'utiliser des droits de groupe et de rôle par défaut dans Gestionnaire CA Service Desk. Si vous procédez à une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'outil de migration met à jour vos contraintes liées aux partitions de données.

Si vous utilisez des contraintes liées aux partitions de données personnalisées pour gérer des autorisations sur le document de connaissances dans une version précédente, mettez à jour les contraintes manuellement pour les tables O_INDEXES et SKELETONS. Vous pouvez afficher les contraintes liées aux partitions de données par défaut et appliquer les changements, si cela convient à votre environnement.

Actualiser les contraintes liées aux partitions de données

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Partitions de données, Contraintes de partitions de données.
La Liste des contraintes de partition de données s'affiche.
2. Cliquez sur Afficher le filtre.
Le filtre de recherche s'affiche.
3. Entrez **Analyste du Centre de Services** dans la recherche de partition de données.
4. Entrez **O_INDEXES** dans la recherche de table.
5. Cliquez sur Rechercher.
Les résultats de la recherche apparaissent.
6. Cliquez sur le type de contrainte *Afficher*.
La page Détail de la contrainte de partition de données s'affiche.
7. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour la contrainte de partition de données s'affiche.
8. Modifiez l'onglet Contrainte pour remplacer "READ_PGROUP in @root.pgroups" comme suit :

```
READ_PGROUP in @root.pgroups OU  
READ_PGROUP.[pgroup]contained_roles.role IN @root.id
```


Enregistrez la contrainte.
9. Ouvrez les types de contraintes *Supprimer* et *Mise à jour préalable* dans la Liste des contraintes de partition de données.
10. Dans l'onglet Contrainte, remplacez "WRITE_PGROUP in @root.pgroups" dans *Supprimer* et *Mise à jour préalable* de la façon suivante :

```
WRITE_PGROUP in @root.pggroups OR WRITE_PGROUP.[pgroup]contained_roles.role IN  
@root.role
```

11. Enregistrez les contraintes.
12. Recommencez les étapes pour mettre à jour les contraintes *Afficher*, *Supprimer* et *Mise à jour préalable* dans la table *SKELETONS* de votre partition de données.

Les contraintes de partition de données sont actualisées.

Enquêtes

Les enquêtes client permettent aux administrateurs Gestionnaire CA Service Desk de recueillir et analyser systématiquement les commentaires des clients sur les performances du centre de services. Vous pouvez personnaliser les enquêtes pour répondre aux besoins propres de votre site.

Configuration de votre système pour les enquêtes

Avant d'utiliser des enquêtes, vous devez configurer votre système. Pour le faire, procédez comme suit :

1. Installez et configurez l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk. Lorsqu'un utilisateur accède à l'adresse URL d'une enquête, l'interface Web applique une mise en forme à cette enquête, puis entre les informations. Reportez-vous au *Manuel d'implémentation* pour plus d'informations.
2. Utilisez le gestionnaire d'options pour configurer et installer l'option `web_cgi_url` permettant de spécifier l'emplacement du moteur Web de Gestionnaire CA Service Desk. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre « Contrôle du comportement du système » et à l'*Aide en ligne*.

Préparation d'une enquête

Pour préparer des enquêtes, utilisez la liste des enquêtes client, qui est une fenêtre de liste standard. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fenêtre pour afficher toutes les enquêtes ou un sous-ensemble d'enquêtes en fonction des critères de recherche que vous avez saisis. Vous pouvez créer de nouvelles enquêtes, afficher les détails d'une enquête particulière et générer des rapports sur les enquêtes actuellement répertoriées.

Pour chaque enquête, vous pouvez définir les éléments suivants :

- un nom utilisable pour les recherches et la génération de rapports ;
- une introduction permettant d'expliquer l'objet de l'enquête aux clients ;

- la liste ordonnée des questions à choix multiples auxquelles le client doit répondre ;
- une zone facultative dans laquelle l'utilisateur peut entrer des commentaires ;
- un message de fin qui s'affiche lorsque l'utilisateur soumet l'enquête.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création d'enquêtes, voir l'*Aide en ligne*.

Définition de notifications d'enquête

L'onglet Enquête de la page Mettre à jour une notification d'activité vous permet de définir une notification d'enquête pour une notification d'activité. Lorsque la notification d'activité sélectionnée est déclenchée, le contact à l'origine de l'activité reçoit la notification d'enquête. Un journal d'activité est généré lorsqu'une notification d'enquête est envoyée, mais également lorsque l'une notification est reçue d'un client.

Pour configurer une notification d'enquête :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Associations d'activités.
La liste des notifications d'activité s'affiche.
2. Sélectionnez la notification d'activité souhaitée.
La page de détail s'affiche.
3. Cliquez sur le bouton Modifier.
La page Mettre à jour une notification d'activité s'affiche.
4. Modifiez les champs selon les besoins.
5. Sélectionnez le type d'objet approprié dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur l'onglet Enquête.
Cet onglet contient les champs suivants :

Envoyer l'enquête

Cette case à cocher vous permet d'activer ou désactiver l'enquête. Si elle est sélectionnée, l'enquête est envoyée au contact lorsque la notification d'activité sélectionnée est déclenchée.

Enquête par défaut

Spécifiez une enquête par défaut en utilisant l'icône de recherche ou définissez votre propre enquête dans la zone de texte.

Méthode de notification

Choisissez *une* des méthodes de notification suivantes :

- Email (courrier électronique)
- Notification
- Récepteur_appels_adresse_électronique

Titre du message de l'enquête

Saisissez le titre de l'enquête.

Corps du message de l'enquête

Saisissez un message pour le contact. Lorsqu'un contact reçoit la notification d'une enquête, le corps de message inclut automatiquement une URL à laquelle le contact peut accéder à partir de son navigateur Web pour accéder au formulaire d'enquête et le remplir.

7. Enregistrez la notification d'activité.

Lorsque la notification d'activité sélectionnée est déclenchée, le contact à l'origine de l'activité reçoit la notification d'enquête.

Génération de rapports d'enquête

Vous pouvez appliquer les méthodes habituelles pour générer des rapports sur les enquêtes depuis l'onglet d'administration du client Web d'Gestionnaire CA Service Desk. Par exemple, dans la fenêtre Liste des enquêtes client, vous pouvez cliquer sur Rapports dans le menu Fichier, puis sélectionner un rapport résumé ou détaillé. Vous pouvez également sélectionner Imprimer le formulaire dans les fenêtres de détail afin d'imprimer les données du formulaire de vos enquêtes, questions et réponses.

Vous pouvez également créer vos propres rapports à partir des données d'enquête gérées dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk.

Enquête gérée

Les enquêtes gérées permettent à l'administrateur Gestionnaire CA Service Desk de sélectionner l'échantillon de population souhaité et de le mettre en correspondance avec une enquête spécifique. L'administrateur peut ensuite distribuer des demandes ciblées aux personnes interrogées pour effectuer l'enquête à un moment spécifique. L'administrateur dispose ainsi de la souplesse nécessaire pour créer des périodes d'enquête ouvertes, tout en conservant la possibilité de réaliser des enquêtes basées sur les activités et les catégories des demandes, des ordres de changement et des demandes client.

Le but des enquêtes gérées est de fournir un mécanisme de gestion des enquêtes. Cette fonction peut être utile pour les formulaires d'enquête à surveiller de temps à autre (par exemple, des enquêtes utilisées uniquement pendant une brève période chaque année ou des enquêtes restées hors ligne trop longtemps).

Remarque : Pour plus d'informations, consultez l'*aide en ligne*.

services Web

Les services Web sont conformes aux normes d'échange de données permettant les opérations suivantes.

- Les applications peuvent communiquer via le protocole HTTP avec divers serveurs indépendamment de l'environnement d'exploitation.
- La plupart des applications peuvent accéder aux fonctionnalités de produit CA.
- Les clients des services Web peuvent créer des tickets, mettre à jour des actifs, effectuer des recherches dans la base de connaissances, etc.

Remarque : Pour tout complément d'information, reportez-vous à la section Gérer les services Web du *Manuel d'implémentation*.

Chapitre 5 : Configuration de comptes utilisateurs

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Contacts](#) (page 201)

[Définitions de contact](#) (page 202)

[Groupes](#) (page 203)

[Types de contacts](#) (page 204)

[Types de traitements spéciaux](#) (page 205)

[Données du répertoire LDAP](#) (page 208)

Contacts

Un aspect important de la mise en place d'un centre de service opérationnel consiste à définir les utilisateurs qui y auront accès. Dans Gestionnaire CA Service Desk, les utilisateurs sont nommés *contacts*, et vous pouvez effectuer plusieurs tâches pour configurer et les gérer :

- configurer les contacts manuellement ;
- organiser les contacts en groupes définissant des zones de responsabilité ;
- définir des types de contacts afin d'organiser vos contacts Gestionnaire CA Service Desk en groupes logiques, en fonction du mode d'utilisation du système ;
- Importez de les informations d'utilisateur de LDAP dans un enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk.
- Affectez un contact à un rôle pour définir la fonctionnalité de système accessible.
- Affectez un type de traitement de faveur, comme le statut de Very Important Person (VIP), à un contact.

Définitions de contact

Tout utilisateur d'Gestionnaire CA Service Desk doit être défini comme un contact. L'enregistrement de contact d'un utilisateur définit les informations utilisateur dont le système a besoin :

Identification de base

Le système utilise des informations d'identification de base, telles que le nom d'utilisateur et le type de contact. Le nom d'un contact est utilisé comme identificateur principal lors de la sélection d'un contact ou du renseignement des informations dans d'autres contextes.

Connexion

Définit les informations de connexion, comme l'identifiant utilisateur et dans certains cas, un champ PIN à utiliser comme un mot de passe qui vérifie l'utilisateur lors de la connexion. Cet identifiant utilisateur est ensuite utilisé à des fins d'identification de l'utilisateur dans la table des contacts afin de l'authentifier et de déterminer le type d'accès de sécurité qui lui est accordé. Selon la manière dont l'administrateur a configuré la sécurité, vous pouvez renseigner un autre champ, tel que l'identifiant du contact, comme champ PIN et l'utiliser comme mot de passe pour la connexion.

Sécurité

Définit le type d'accès qui est affecté dans leur enregistrement de contact ou par un type d'accès par défaut, selon comment vous configurez la sécurité pour votre système. En outre, le type d'accès d'un utilisateur peut être affecté en fonction de son appartenance à un groupe de répertoire LDAP.

Le type d'accès de l'utilisateur détermine tous les aspects de la sécurité, notamment la manière dont le système l'authentifie, l'interface Web qui s'affiche et les fonctionnalités du produit auquel il accède.

La gestion de la sécurité est une fonction de l'interface Web.

Type de service

Détermine le niveau du service qu'un utilisateur reçoit. Le type de service d'un contact définit le niveau de service dont il doit bénéficier. Les contrats de niveau de service (CNS) sont négociés avec les clients d'Gestionnaire CA Service Desk et les types de services représentent les mécanismes utilisés par Gestionnaire CA Service Desk pour exécuter les CNS. En associant un type de service à l'enregistrement de contact de l'utilisateur, vous êtes certain qu'en cas de création d'un ticket pour lequel il est identifié comme utilisateur final affecté, le type de service dont il bénéficiera pour ce ticket sera au moins du même niveau que le type de service du contact.

La configuration des CNS à l'aide de types de service est une fonction que vous exécutez, en tant qu'administrateur, à l'aide de l'interface Web.

Affectation automatique

Vous pouvez également utiliser les informations d'affectation automatique, telles que le planning de travail et la disponibilité (utilisées uniquement pour les contacts de type analyste). Vous pouvez configurer des contacts analyste afin de déterminer si et quand ils peuvent faire l'objet d'une affectation automatique. L'affectation automatique n'est possible que pour les appels. Elle est définie dans le cadre de la définition de la catégorie d'appel. Elle est en outre liée aux groupes auxquels appartient l'analyste.

Comment envoyer des messages de notification aux utilisateurs

Les informations de notification d'un contact comprennent ses adresses électroniques et numéros de téléphone utilisables à des fins de notification, de même que la méthode à utiliser pour les notifications de différents niveaux d'urgence et les calendriers de réception des notifications.

Les informations organisationnelles (telles que l'adresse, l'organisation et le département) permettent de grouper des contacts en fonction de l'organisation à laquelle ils appartiennent. Par exemple, l'association d'un contact à une localisation lie ce dernier à une adresse physique et facilite la détermination d'une affectation automatique. Il est possible d'affecter un type de service à l'organisation, ce qui facilite la gestion des CNS par organisation, plutôt que par des contacts individuels.

Groupes d'appartenances d'un utilisateur

Vous pouvez organiser les contacts en groupes représentant les zones de responsabilité spécifiques de votre centre de service. Vous pouvez configurer et définir des contacts à l'aide de l'interface Web.

Groupes

Un groupe est un ensemble de contacts représentant un domaine de responsabilité spécifique. Dans Gestionnaire CA Service Desk, les groupes sont implémentés à l'aide du type de contact du groupe prédéfini qui fait simplement d'un groupe un type de contact particulier. Les groupes comprennent les mêmes informations de base que les contacts. Ils présentent néanmoins la particularité d'être l'une des clés de l'affectation automatique des appels. Vous pouvez associer des domaines de demande, des sites et un planning de travail posté à un groupe. Ces attributs sont utilisés pour déterminer si et quand les contacts dans le groupe peuvent accepter l'affectation automatique d'une demande.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des groupes, consultez *[l'Aide en ligne](#)*.

Types de contacts

Les types de contacts servent à répartir les utilisateurs d'Gestionnaire CA Service Desk en groupes logiques en fonction de la manière dont ils utilisent le système. Par exemple, parmi les nombreux types de contacts prédéfinis par le système, figurent les types analyste, client et groupe. Ces types de contact prédéfinis satisfont les besoins de la plupart des implémentations de Gestionnaire CA Service Desk ; pourtant, si vos circonstances le requièrent, vous pouvez modifier les types de contact prédéfinis et créer des types de contact. Ensuite, au moment de définir les utilisateurs comme contacts, il ne vous restera plus qu'à leur associer un type de contact.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des types de contact, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Détermination du comportement en fonction du type de contact

Le type de contact détermine les contacts qui s'affichent (et sont autorisés) dans différentes situations. Par exemple, lorsque vous affectez manuellement un type de ticket, tel qu'un appel ou une demande client, le champ servant à spécifier la personne assignée ne fonctionne que si le contact de la personne en question est du type analyste. Si vous décidez de sélectionner un contact pour ce champ dans une liste de sélection, seuls les contacts du type analyste s'affichent dans la liste. L'entrée d'un contact d'un autre type entraîne l'affichage de l'écran Recherche de l'analyste uniquement.

Remarque : une fonction importante du type de contact est l'implémentation des groupes de contacts via le type de contact du groupe prédéfini.

Configuration de la notification en fonction du type de contact

Vous pouvez baser la notification sur le type de contact pour envoyer un message de notification à tous les contacts d'un type particulier.

Informations complémentaires :

[notifications](#) (page 95)

Sélection des contacts en fonction du type de contact

Vous pouvez sélectionner des utilisateurs en fonction du type de contact dans divers contextes. Par exemple, la plupart des fenêtres de liste et de sélection qui affichent les contacts comportent un champ de recherche dans lequel vous pouvez sélectionner un type de contact comme critère de recherche.

Types de traitements spéciaux

Vous pouvez définir des types de traitement spéciaux qui identifient des contacts demandant une attention particulière. Vous pouvez utiliser les types de traitement spéciaux fournis par Gestionnaire CA Service Desk ou créer vos propres types. Vous pouvez afficher et localiser des tickets qui spécifient un utilisateur final concerné demandant une attention particulière. Ainsi, des analystes peuvent parcourir le dossier V.I.P. sur le tableau de résultats pour identifier les tickets qui spécifient un VIP comme l'utilisateur final concerné.

Les exemples suivants sont des contacts que des types de traitement spéciaux peuvent identifier :

- Personnes très importantes (VIP), telles que les dirigeants
- Clients dont le renouvellement de l'assistance est en cours
- Clients dont les incapacités physiques nécessitent un traitement ou un équipement spécial
- Visiteurs
- Contacts soupçonnés de mal utiliser ou d'utiliser abusivement les ressources du système

Lorsqu'un ou plusieurs types de traitement spéciaux sont affectés à un contact, les tickets qui spécifient le contact dans le champ Utilisateur final concerné affichent une bannière d'alerte, une icône ou les deux. Vous pouvez utiliser les champs de ticket et les types de traitements spéciaux pour effectuer le suivi des tickets et distinguer entre deux types de contacts liés mais possiblement distincts. Par exemple, un VIP (Utilisateur final concerné) a un assistant (Auteur) agissant en son nom. Quand l'utilisateur concerné est un contact affecté à un type de traitement spécial VIP, un analyste peut hiérarchiser les tickets avec précision.

Informations complémentaires :

[Configuration des contacts ayant un traitement spécial](#) (page 206)

[Associer un contact à un type de traitement spécial](#) (page 207)

Informations complémentaires#160;:

[Associer un contact à un type de traitement spécial](#) (page 207)

Configuration des contacts ayant un traitement spécial

Pour configurer des contacts de traitement spécial, procédez comme suit :

1. Créez des types de traitement spécial.
2. [Associez un contact à un nombre de types de traitement spécial](#) (page 207). Similairement, un type de traitement spécial peut avoir de nombreux contacts.

Un contact qui est associé à un ou plusieurs types de traitements spéciaux est visuellement différencié dans le formulaire Détail du contact et dans le navigateur de profils rapides au moyen d'une bannière en haut de chaque page. Cette bannière affiche l'icône d'alerte et le texte d'alerte de chaque type de traitement spécial affecté au contact.

En outre, tout ticket qui identifie le contact comme l'utilisateur final concerné est indiqué comme suit :

- Les icônes d'alerte et le texte d'alerte apparaissent dans une bannière en haut du formulaire détaillé du ticket.
- Les icônes d'alerte apparaissent dans la liste des tickets.
- Le tableau de résultats inclut le dossier et les sous-dossiers d'une V.I.P. pour chaque type de ticket Les sous-dossiers de la V.I.P. incluent des tickets pour les utilisateurs finals concernés qui sont des contacts de traitement spécial de la V.I.P.

Remarque : Le dossier du tableau de résultats de la V.I.P. s'affiche pour des rôles d'analyste.

Associer un contact à un type de traitement spécial

Vous pouvez affecter un type de traitement spécial à un contact pour alerter les analystes sur les tickets qui affectent des utilisateurs avec des exigences spécifiques, comme les malvoyants, un contact posant un risque de sécurité, etc.

Pour associer un contact à un type de traitement spécial

1. Sur la page Détail du contact, sélectionnez l'onglet Traitement spécial.
L'onglet Liste des traitements spéciaux associés répertorie des types de traitements spéciaux qui sont associés au contact.
2. Cliquez sur le bouton Traitements spéciaux de la Mise à jour du contact.
Le filtre de recherche s'affiche.
3. Recherchez le type de traitement spécial que vous voulez associer au contact.
La page Mise à Jour des traitements spéciaux apparaît.
4. Sélectionnez un ou plusieurs types de traitements dans la colonne gauche et utilisez le bouton de déplacement (>>) pour déplacer les types vers la colonne de droite. Cliquez sur OK.

Remarque : Vous pouvez supprimer une association d'un contact en utilisant le bouton de déplacement (<<) pour déplacer le type de la colonne droite vers la colonne gauche. Vous pouvez cliquer sur l'icône de recherche pour rechercher la valeur qui vous intéresse.

Le contact est associé à un type de traitement.

Gestionnaire CA Service Desk affiche l'un des éléments suivants, selon le type de traitement, lorsqu'un ticket spécifie le contact dans le champ Utilisateur final concerné :

- Une bannière d'alerte s'affiche dans les détails du contact pour l'utilisateur final concerné sur un ticket.
- Le texte d'alerte s'affiche comme une bannière en haut de la page de détails du ticket et dans le Profil rapide.
- Les listes de tickets mettent la ligne du contact en surbrillance et affichent un indicateur d'alerte.
- Un dossier V.I.P. apparaît dans le tableau de résultats pour les rôles d'analyste. Le dossier contient tous les tickets qui sont associés aux contacts (Utilisateurs finals concernés) qui ont un type de traitement spécial V.I.P.

Données du répertoire LDAP

LDAP (LDAP) est un protocole de communications de réseau pour interroger et modifier des services d'annuaire exécutant sur un réseau de TCP/IP. Un répertoire LDAP est une arborescence qui contient des entrées pour des utilisateurs gérant, des groupes, des ordinateurs, des imprimantes, et d'autres entités sur un réseau.

Gestionnaire CA Service Desk peut être configuré pour accéder à un répertoire LDAP, qui vous permet d'utiliser des données de LDAP de plusieurs façons :

- Synchronisez des contacts avec les enregistrements d'utilisateur de LDAP. La synchronisation peut s'exécuter de la manière suivante :
 - **A la connexion**-Lorsqu'un utilisateur se connecte au produit, si un enregistrement LDAP existe pour cet utilisateur mais un enregistrement de contact correspondant n'existe pas, un enregistrement de contact est automatiquement créé à partir des informations du LDAP.
 - **Nouveau Contact**-Lorsque vous créez manuellement un enregistrement de contact, vous pouvez sélectionner un enregistrement LDAP et fusionner ses valeurs d'attribut avec leurs champs correspondants dans le nouvel enregistrement de contact.
 - **Mise à Jour par lots**-Vous pouvez exécuter des tâches de traitement par lots pour automatiser les processus d'importation et de mise à jour des enregistrements de contact avec des informations des enregistrements LDAP correspondants.
- **Remarque :** La synchronisation avec LDAP est un processus à une seule étape. Les données LDAP peuvent être utilisées pour créer et mettre à jour des contacts, mais le produit ne prend pas de mises à jour au répertoire LDAP.
- Affectez à des types d'accès de Gestionnaire CA Service Desk basés sur l'appartenance à un groupe LDAP.
- Appliquez une méthode alternative d'authentification de Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque: Le composant de ldap_virtb fournit la fonctionnalité d'intégration de LDAP, est installé avec Gestionnaire CA Service Desk par défaut, et peut s'exécuter sur n'importe quel serveur, qu'il soit primaire ou secondaire, quel que soit le système d'exploitation. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*. Le fichier de \$NX_ROOT/bopcfg/majic/ldap.maj spécifie le mappage entre des attributs de LDAP et des attributs d'enregistrement de contact.

Important : Gestionnaire CA Service Desk requiert que les enregistrements LDAP se voient assigner une entrée dans le dernier champ de nom afin de rechercher, afficher et importer les données LDAP.

Important : Gestionnaire CA Service Desk prend en charge la *recherche par page*, qui effectue des recherches dans tous les enregistrements de votre annuaire LDAP. La recherche par pages vous permet également d'importer de nouveaux enregistrements de contact ou synchroniser des enregistrements de contact existants d'un nombre d'enregistrements LDAP. Ces fonctionnalités sont limitées, pourtant, si vous utilisez Serveur de Répertoire de SunOne ou Novell eDirectory parce que ces serveurs de LDAP ne prennent pas en charge la recherche par pages. Le cas échéant, vous pouvez uniquement rechercher, importer et synchroniser avec le nombre d'enregistrements LDAP spécifiés par NX_LDAP_MAX_FETCH. Pour plus d'informations, reportez-vous [au fichier NX.env](#) (page 225).

Configuration des Options LDAP

Vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk de sorte à accéder aux données d'annuaire LDAP.

Pour configurer Gestionnaire CA Service Desk de sorte à accéder aux données d'annuaire LDAP :

1. Installez manuellement les options LDAP à l'aide du gestionnaire d'options de l'interface Web.

Remarque : Les options nécessaires pour l'intégration LDAP de base sont identifiées comme obligatoires dans la colonne Description du tableau suivant. Les options identifiées comme facultatives sont des fonctionnalités que vous pouvez ajouter uniquement si toutes les options obligatoires sont installées. Les valeurs que vous spécifiez lors de l'installation de ces options sont écrites dans le fichier \$NX_ROOT/NX.env. Pour plus d'informations sur les options de LDAP et les instructions pour les installer, voir l'*Aide en ligne*.

2. Redémarrez le service Gestionnaire CA Service Desk.
Les modifications deviennent effectives.

Option	Valeur par défaut	Description
default_ldap_tenant		Requis pour l'installation d'hébergement multient. Spécifie l'affectation de client hébergé par défaut pour des contacts importés à partir du LDAP. Vous devez utiliser le client hébergé UUID lors de la définition du champ Valeur d'option. Remarque : Vous pouvez obtenir l'UUID de ce client hébergé à partir d'une requête de base de données. Par exemple, "SELECT * FROM ca_tenant".
ldap_enable	Oui	Obligatoire. Active l'intégration de LDAP à Gestionnaire CA Service Desk.
ldap_host		Obligatoire. Indique le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur de la base de données LDAP.
ldap_port	389	Obligatoire. Spécifie le numéro de port du serveur LDAP.
ldap_dn		Obligatoire. Identifie le distinguishedName de connexion au serveur LDAP. Exemple : CN=Joe, CN=Users, DC=KLAND, DC=AD, DC=com Si le serveur LDAP prend en charge les connexions anonymes, cette valeur peut être vide.
ldap_pwd		Obligatoire. Spécifie le mot de passe pour la connexion au serveur de LDAP distinguishedName. Si le serveur LDAP prend en charge les connexions anonymes, cette valeur peut être vide.
ldap_search_base		Obligatoire. Spécifie le point de départ des recherches dans l'arborescence LDAP : (UNIX) Vous doit spécifier un conteneur de démarrage. Par exemple : CN=Users, DC=KLAND, DC=AD, DC=com (Windows) Vous n'avez pas à spécifier de conteneur. Vous pouvez démarrer au sommet de l'arborescence de schéma. Par exemple : DC=KLAND, DC=AD, DC=com
ldap_filter_prefix	(&(objectClass=user)	Identifie le préfixe appliqué à un filtre généré de manière automatique lors de la recherche d'utilisateurs LDAP. Remarque : Cette variable a été remplacée par

Option	Valeur par défaut	Description
		l'option <code>ldap_user_object_class</code> . Elle n'est pas disponible dans le Gestionnaire d'options, mais elle peut néanmoins être définie manuellement dans le fichier <code>NX.env</code> .
<code>ldap_filter_suffix</code>	<code>)</code>	Identifie le suffixe appliqué à un filtre généré automatiquement lors de la recherche d'utilisateurs LDAP. Remarque : Cette variable a été remplacée par l'option <code>ldap_user_object_class</code>. Elle n'est pas disponible dans le Gestionnaire d'options, mais elle peut néanmoins être définie manuellement dans le fichier <code>NX.env</code>.
<code>ldap_user_object_class</code>	Personne	Obligatoire. Spécifie la valeur de l'attribut d'objectClass de LDAP appliqué à un filtre automatiquement généré lors de la recherche des utilisateurs de LDAP.
<code>ldap_enable_group</code>	Oui	(Facultatif) Active l'affectation de type d'accès de Gestionnaire CA Service Desk basée sur l'appartenance de groupe LDAP.
<code>ldap_group_object_class</code>	groupe	Obligatoire uniquement si le <code>ldap_enable_group</code> est installé. Identifie le nom d'objet appliqué à un filtre généré automatiquement lors de la recherche de groupes.
<code>ldap_group_filter_prefix</code>	<code>(&(objectClass=group)</code>	Identifie le préfixe appliqué à un filtre généré automatiquement lors de la recherche d'utilisateurs LDAP. Remarque : Cette variable a été remplacée par l'option <code>ldap_group_object_class</code>. Elle n'est pas disponible dans le Gestionnaire d'options, mais elle peut néanmoins être définie manuellement dans le fichier <code>NX.env</code>.
<code>ldap_group_filter_suffix</code>	<code>)</code>	Identifie le suffixe appliqué à un filtre généré automatiquement lors de la recherche d'utilisateurs LDAP. Remarque : Cette variable a été remplacée par l'option <code>ldap_group_object_class</code>. Elle n'est pas disponible dans le Gestionnaire d'options, mais elle peut néanmoins être définie manuellement dans le fichier <code>NX.env</code>.
<code>ldap_enable_auto</code>	Oui	(Facultatif) Active la génération automatique des enregistrements de contact à partir des données du

Option	Valeur par défaut	Description
		LDAP.
ldap_sync_on_null	Oui	(Facultatif) Ecrase les attributs de contact existants de Gestionnaire CA Service Desk avec des données nulles si l'attribut d'utilisateur LDAP correspondant contient une valeur nulle.
ldap_service_type	Active Directory	(Facultatif) Utilisez cette option si l'environnement d'exploitation Gestionnaire CA Service Desk est Windows et si l'annuaire LDAP <i>n'est pas</i> un annuaire Active Directory (par exemple, eTrust ou Novell). Remarque : Sur les environnements d'exploitation UNIX, la fonctionnalité "Non AD" est utilisée uniquement si cette option <i>n'est pas</i> installée. S'il est installé, le type de service est configuré sur Active Directory.
ldap_enable_tls	Non	(Facultatif) Indique si le protocole TLS (Transport Layer Security) est activé lors du traitement LDAP.

Vérifiez de l'Intégration de LDAP

Après avoir installé les options LDAP nécessaires, les utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk peuvent importer des données LDAP au cas par cas, sans avoir à remplir tous les champs d'attribut de contact manuellement.

Afin de s'assurer que l'intégration de LDAP est correctement configurée, suivez les étapes suivantes à l'aide de l'interface Web. Si vous rencontrez des problèmes, reportez-vous à la rubrique [Dépannage](#) (page 224).

Pour vous assurer que vous pouvez rechercher et importer des enregistrements LDAP

1. Dans l'onglet Centre de services, sélectionnez Fichier, Nouveau contact dans le serveur LDAP.

La fenêtre Recherche dans le répertoire LDAP apparaît.

2. Spécifiez des critères de filtre et cliquez sur Rechercher. Par exemple, vous pouvez saisir b% dans le champ Nom pour extraire une liste d'entrées utilisateur de LDAP dont les noms commencent par la lettre B.

Remarque : Si votre répertoire LDAP contient plusieurs milliers d'entrées et que vous ne filtrez pas votre recherche, votre demande tente de récupérer *tous* les enregistrements d'utilisateur LDAP. La demande peut expirer et ne renvoyer aucun enregistrement.

Les résultats de la recherche correspondant à vos critères de filtre sont affichés.

3. Sélectionnez une entrée.

La fenêtre Créer un nouveau contact apparaît. Elle contient les valeurs d'attribut LDAP importées.

4. Cliquez sur Enregistrer.

L'enregistrement du contact est créé.

Pour s'assurer que vous pouvez mettre à jour un contact en utilisant les données de LDAP

Remarque : Avant d'effectuer cette procédure, à des fins de test, vous pouvez utiliser n'importe quel outil d'édition LDAP à votre disposition pour modifier une ou plusieurs valeurs d'attribut dans l'entrée que vous avez utilisée pour la procédure précédente. Vous pouvez vérifier que le contact est mis à jour avec les dernières données LDAP.

1. Sélectionnez Rechercher, les Contacts dans l'onglet Centre de Services.

La fenêtre Recherche du contact s'affiche.

2. Spécifiez des critères de filtre pour rechercher un contact auquel correspond une entrée d'utilisateur de LDAP. Par exemple, vous pourriez rechercher le contact que vous avez créé dans la procédure précédente.

Les résultats de la recherche correspondant à vos critères de filtre sont affichés.

3. Sélectionnez le contact que vous souhaitez mettre à jour avec des données de LDAP.

La page Détail de contact apparaît, remplie avec les informations de contact de Gestionnaire CA Service Desk.

4. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour le contact s'affiche.

5. Cliquez sur Fusionner le LDAP.

La page Liste des entrées LDAP affiche une liste de toutes les entrées d'utilisateur LDAP qui correspondent au contact de Gestionnaire CA Service Desk sélectionné.

Pour rechercher dans le répertoire LDAP pour d'autres entrées, vous pouvez cliquer sur Afficher un filtre, spécifier des critères de filtre, et cliquer sur Rechercher.

Remarque : Si votre répertoire LDAP contient plusieurs milliers d'entrées et que vous ne filtrez pas votre recherche, votre demande tente de récupérer *tous* les enregistrements d'utilisateur LDAP. La demande peut expirer et ne renvoyer aucun enregistrement.

6. Cliquez sur l'entrée LDAP digne d'intérêt.

La page Détail de LDAP affiche les valeurs d'attribut pour l'entrée sélectionnée. Assurez-vous que vous avez sélectionné l'entrée correspondant au contact que vous souhaitez mettre à jour, cliquez sur Fermer la fenêtre.

7. Sur la page Liste des entrées LDAP, cliquez droit sur l'entrée qui correspond au mieux au contact que vous souhaitez mettre à jour, et sélectionnez Fusionner dans le contact.

La page Mettre à jour le Contact reparaît, remplie avec les valeurs d'attribut de LDAP actuelles. Si les données LDAP ont été modifiées depuis la création ou la dernière mise à jour du contact, les modifications sont reflétées dans les champs d'attribut de contact.

Remarque : Si vous avez installé l'option de ldap_sync_on_null, et l'entrée LDAP contient des valeurs nulles pour tout champ d'attribut qui correspond aux attributs de contact qui contiennent actuellement des valeurs, les valeurs dans l'enregistrement de contact sont écrasées avec des valeurs nulles lorsque vous enregistrez les données de contact.

8. Cliquez sur Enregistrer sur la page Mettre à jour le contact.

Le contact est mis à jour avec les données de LDAP correspondantes.

Création automatique de contact

Vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour créer un contact automatiquement à partir d'un enregistrement d'utilisateur LDAP correspondant dès lorsqu'un nouvel utilisateur se connecte à Gestionnaire CA Service Desk.

Pour activer cette fonction, installez toutes les options LDAP obligatoires, plus l'option `ldap_enable_auto`.

L'enregistrement de contact est automatiquement créé comme suit.

1. Si un utilisateur qui se connecte à Gestionnaire CA Service Desk n'a pas encore d'enregistrement de contact, mais l'identifiant de l'utilisateur existe dans un enregistrement LDAP, les données LDAP sont automatiquement importées et un enregistrement de contact est créé.
2. L'enregistrement de contact automatiquement créé hérite des paramètres de sécurité de type d'accès par défaut.
3. Un type d'accès peut être alors affecté au contact, ou le type d'accès peut être affecté sur la base de l'appartenance de l'utilisateur à un groupe LDAP.

Ce processus est complètement transparent pour l'utilisateur : la session de connexion est semblable à toute autre.

Affectations de type d'Accès à partir des groupes LDAP

Vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour affecter des valeurs de type d'accès à des contacts automatiquement, en fonction de l'appartenance à un groupe LDAP. Lorsque l'affectation de types d'accès automatique est activée, si un enregistrement utilisateur LDAP utilisé pour créer un contact appartient à un groupe LDAP associé à l'un des types d'accès Gestionnaire CA Service Desk, ce type d'accès est automatiquement affecté au contact. Dans le cas contraire, le contact hérite du type d'accès par défaut.

Pour activer l'affectation automatique d'un type d'accès, vous devez installer les options de `ldap_enable_group` et `ldap_group_object_class`.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation des options nécessaires et l'association de groupes de LDAP à des types d'accès, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Mettre à jour les contacts par lots à l'aide des données utilisateur LDAP

Vous pouvez exécuter l'utilitaire de ligne de commande de `pdm_ldap_import` pour créer des contacts de Gestionnaire CA Service Desk dans le mode de lot utilisant des données de LDAP.

Remarque : En plus de la création de contacts, `pdm_ldap_import` met à jour les contacts existants s'ils ne sont pas synchronisés avec leurs entrées LDAP correspondantes. Vous pouvez utiliser le processus par lot de `pdm_ldap_sync` pour mettre à jour les contacts existants. Cependant, vous ne pouvez pas en créer.

La balise `pdm_ldap_import` présente la syntaxe suivante :

```
pdm_ldap_import -l « ldap_where_clause » [-c « contact_where_clause »] [-u « userid »]
```

-l « *ldap_where_clause* »

Spécifie les userids d'enregistrements LDAP à rechercher. Les variables de remplacement sont signalées par le caractère « ? ». Par exemple, pour `userid = ?`. La valeur par défaut est `userid = ?`. Dans ce cas particulier, id est mappé à l'attribut de contact `ldap_dn`.

-c « *contact_where_clause* »

(Facultatif) Spécifie comment déterminer si l'enregistrement de contact existe déjà. Si l'enregistrement de contact n'existe pas, un nouvel enregistrement de contact est inséré. Si l'enregistrement de contact existe et n'est pas synchronisé avec les données de LDAP actuelles, l'enregistrement de contact est actualisé.

-u « *userid* »

(Facultatif) Spécifie le nom de connexion sous lequel le programme de `pdm_ldap_import` s'exécute.

Remarque : Vous pouvez utiliser des caractères génériques avec `pdm_ldap_import` pour spécifier des enregistrements multiples.

Exemples : Importer par lots en utilisant les Données LDAP

Cet exemple importe un seul enregistrement LDAP pour `userid jsmith11` :

```
pdm_ldap_import -l « userid = 'jsmith11' »
```

Cet exemple importe tous les enregistrements LDAP ayant un `userid` commençant par la lettre C :

```
pdm_ldap_import -l « userid = 'jsmith11' »
```


Cet exemple importe tous les Enregistrements d'utilisateur LDAP dans le répertoire :

```
pdm_ldap_import -l « userid = 'jsmith11' »
```

Informations complémentaires :

[Mise à jour de contacts par lots à l'aide des données LDAP](#) (page 219)

Importation par lots de contacts par heure et date

Vous pouvez configurer l'utilitaire `pdm_ldap_import` pour importer des enregistrements LDAP qui ont été précédemment créés ou après une date et heure données. Pour activer cette fonctionnalité, créez un fichier de `ldap.mod` avec le contenu suivant :

```
OBJECT ldap {  
  ATTRIBUTES LDAP_Entry{  
    whenCreated whenCreated STRING ;  
  };  
};
```

Cela ajoute l'attribut *whenCreated* à l'objet de LDAP.

Les règles pour le filtrage des enregistrements en utilisant l'attribut *whenCreated* sont les suivantes :

- Utilisez uniquement l'opérateur `>=` ou `<=`.
- Spécifiez *tous* les caractères pour la valeur de date/heure, y compris le Z. Placez un 0 dans un emplacement que vous ne souhaitez pas indiquer explicitement (par exemple, l'heure).
- Placez la spécification de date/heure au début du filtre ; n'utilisez pas les deux premiers chiffres au début de la chaîne.
- N'incluez pas le siècle. Pour, par exemple, spécifier l'année 2008, utilisez 08.

Remarque : des guillemets simples doivent encadrer la valeur de la date/heure.

Exemple : Utilisation de l'attribut *whenCreated* pour importer des entrées LDAP

L'exemple suivant utilise l'attribut *whenCreated* pour importer des entrées LDAP créées après le 11/03/08.

```
Pdm_ldap_import -l "whenCreated >= '080312000000Z'"
```

Exemple : Utilisation de l'attribut whenCreated pour rechercher des enregistrements LDAP

L'exemple suivant utilise l'attribut whenCreated avec pdm_ldap_test pour rechercher des enregistrements LDAP créés après le 11/03/08.

```
pdm_ldap_test.exe -f "whenCreated>=080312000000Z" -un whenCreated
Démarrage de ldap_test.exe...
Type de répertoire LDAP : répertoire actif
Plateforme de centre de service : windows
Base de Recherche: DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com
Filtre de recherche: (&(objectClass=person)(whenCreated>=080312000000Z))
Nom d'utilisateur de l'administrateur:
CN=Administrator,CN=Users,DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com
Mot de passe administrateur : *****
Hôte LDAP : gecko.kirklandsd.ca.com
Port LDAP : 389
Version d'API de LDAP : 3
DN : CN=aixmail,CN=Users,DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com
    whenCreated(17) (0) : 20080312035327,0Z
DN : CN=hpmail,CN=Users,DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com
    whenCreated(17) (0) : 20080312035425,0Z
DN : CN=sunmail,CN=Users,DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com
    whenCreated(17) (0) : 20080312035726,0Z
3 enregistrements LDAP trouvés...
```

Résumé d'Importation de Lot et Données de journal

La commande pdm_ldap_import conserve un journal détaillé de toute l'activité de chaque exécution. Ce fichier (ldap_logging.0-n) se trouve dans le répertoire \$NX_ROOT/log.

Ce qui suit est un exemple des retours de données de résumé pdm_ldap_import au niveau de la ligne de commande :

```
pdm_ldap_import Démarrant...
Ldap_sync Summary : Processed(21) Updated(1) No Matches(7) No Changes(11)
Multiple Matches(0) Empty Filter(2) Errors(0)
pdm_ldap_import Terminer...
```

La table suivante décrit les données de résumé.

Etat	Nombre	Description
Processed	21	Nombre total des entrées LDAP trouvées
Mis à jour	1	Nombre d'enregistrements de contact actualisés en raison des informations différentes contenues dans l'entrée LDAP correspondante

Etat	Nombre	Description
No Matches	7	Nombre d'entrées LDAP sans enregistrement de contact correspondant
Nouveaux Contacts	11	Nombre de nouveaux enregistrements de contact créés en fonction des entrées LDAP correspondantes
Multiple Matches	0	Nombre d'entrées LDAP avec des enregistrements de contact d'assortiment multiples, comme définis par l'option de <code>ldap_search_base</code>
Empty Filter	2	Nombre d'entrées LDAP ne pouvant pas être utilisées pour générer un filtre de recherche valide
Erreurs	0	Nombre d'entrées LDAP ayant généré une erreur lors du traitement. Par exemple, les enregistrements LDAP qui ne contiennent pas une valeur dans un champ requis par Gestionnaire CA Service Desk (comme Nom de famille) sont considérés comme des défaillances et ne peuvent pas être importés.

Mise à jour de contacts par lots à l'aide des données LDAP

Vous pouvez exécuter la commande `pdm_ldap_sync` utility pour actualiser les enregistrements de contact dans le mode de lot utilisant des données LDAP.

Important : Cet utilitaire écrase le client hébergé existant du contact de LDAP défini dans Gestionnaire CA Service Desk. Si vous voulez conserver la valeur du client hébergé, vous devez modifier `NX.env` en ajoutant la variable de `NX_RETAIN_TENANT_VALUE` manuellement et la définir Oui. Si cette variable est définie Non, manquante, ou incorrectement définie, l'utilitaire écrase les informations relatives au client hébergé.

Remarque : La commande `dm_ldap_sync` synchronise les contacts existants avec les entrées LDAP correspondantes, mais ne crée pas de contacts. Vous pouvez utiliser le traitement par lots `pdm_ldap_import` pour créer des contacts.

`pdm_ldap_sync` présente la syntaxe suivante :

```
pdm_ldap_sync -l "ldap_where_clause" [-c "contact_where_clause"] [-u "userid"]
```

-l "*ldap_where_clause*"

Détermine la façon de rechercher des enregistrements LDAP correspondants. Les variables de remplacement sont signalées par le caractère « ? ». Par exemple, pour *ID utilisateur* = ?, la valeur par défaut est *ID* = ?. Dans ce cas particulier, *id* est mappé à l'attribut de contact `ldap_dn`.

-c "contact_where_clause"

(Facultatif) Détermine les contacts utilisés lors de la recherche d'enregistrements LDAP correspondants.

Valeur par défaut : "ldap_dn IS NOT NULL"

-u "userid"

(Facultatif) Spécifie l'ID d'utilisateur sous lequel pdm_ldap_sync est exécuté.

Remarque : Vous pouvez utiliser des caractères génériques avec pdm_ldap_sync pour spécifier plusieurs enregistrements.

Exemples :

Cet exemple établit une base de référence d'enregistrements de contact possédant un enregistrement LDAP correspondant.

```
pdm_ldap_sync -l "userid = ?" -c ""
```

Cet exemple utilise les paramètres par défaut pour mettre à jour tous les contacts possédant un nom unique LDAP.

```
pdm_ldap_sync
```

Cet exemple met à jour un contact unique.

```
pdm_ldap_sync -l "userid = ?" -c "userid = 'jsmith11'"
```

Informations complémentaires :

[Mettre à jour les contacts par lots à l'aide des données utilisateur LDAP](#) (page 216)

Données du journal et du résumé des mises à jour par lots

La commande pdm_ldap_sync tient un registre détaillé de toute l'activité pour toutes les exécutions. Ce fichier (ldap_logging.0-n) se trouve dans le répertoire \$NX_ROOT/log.

L'exemple suivant des données récapitulatives pdm_ldap_sync renvoie à la ligne de commande :

```
pdm_ldap_sync Démarrage en cours...  
Ldap_sync Summary : Processed(21) Updated(1) No Matches(7) No Changes(11)  
Multiple Matches(0) Empty Filter(2) Errors(0)  
pdm_ldap_sync Complete...
```

Le tableau suivant décrit les données du résumé :

Etat	Nombre	Description
Processed	21	Nombre total des entrées LDAP trouvées
Mis à jour	1	Le nombre d'entrées LDAP contenant des informations différentes de celles des enregistrements de contact Gestionnaire CA Service Desk correspondants.
No Matches	7	Le nombre d'entrées LDAP sans enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk correspondant
No Changes	11	Le nombre d'entrées LDAP contenant des informations identiques à celles des enregistrements de contact Gestionnaire CA Service Desk correspondants.
Multiple Matches	0	Le numéro d'entrées LDAP avec des enregistrements de contact d'assortiment multiples dans Gestionnaire CA Service Desk, comme défini par l'option ldap_search_base
Empty Filter	2	Nombre d'entrées LDAP ne pouvant pas être utilisées pour générer un filtre de recherche valide
Erreurs	0	Identifie les entrées LDAP ayant généré une erreur lors du traitement.

Authentification & LDAP

Vous pouvez utiliser LDAP pour authentifier des utilisateurs qui se connectent à Gestionnaire CA Service Desk. L'authentification LDAP est disponible lorsque le composant d'authentification de CA EEM est intégré à Gestionnaire CA Service Desk, qui remplace la validation par défaut effectuée par le système d'exploitation hôte. Cette fonction ne s'applique que lorsqu'CA EEM est configuré pour utiliser un répertoire LDAP externe et que vous avez sélectionné l'authentification SE comme type de validation d'un enregistrement de type d'accès.

Lorsqu'une fonction de <EEM> est activée, les demandes de connexion sont vérifiées à l'aide du serveur d'CA EEM. Une demande de connexion n'est accordée que dans les cas suivantes :

- L'identifiant d'utilisateur spécifié correspond un enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk.
- L'identifiant utilisateur correspond à un profil utilisateur dans CA EEM.
- La combinaison identifiant et mot de passe est validée par CA EEM.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de CA EEM pour l'authentification, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*. Pour plus d'informations sur la configuration des types d'accès, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Protocole TLS (Transport Layer Security)

Vous pouvez configurer Gestionnaire CA Service Desk pour utiliser du Transport Layer Security (TLS) pendant le traitement de LDAP. TLS, un protocole de communications sécurisé, est le successeur de Secure Socket Layer (SSL v3). Vous installez l'option de `ldap_enable_tls` pour activer TLS.

Important : Si cette fonctionnalité est activée, toutes les communications entre le Gestionnaire CA Service Desk et le serveur de LDAP sont cryptées. Si cette fonctionnalité n'est pas activée, toutes les communications de données (y compris l'identifiant et le mot de passe administratifs utilisés pour accéder au serveur LDAP) sont envoyées en clair.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration TLS, reportez-vous aux manuels du système d'exploitation et du serveur LDAP. Pour plus d'informations à propos de l'utilisation de l'interface Web, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Mappage d'attributs

Les valeurs d'attribut d'enregistrement de contact de Gestionnaire CA Service Desk sont synchronisées avec des valeurs d'attribut d'utilisateur de LDAP basées sur les définitions de mappage d'attributs dans le fichier de `$NX_ROOT/bopcfg/majic/ldap.maj`.

L'extrait suivant de `ldap.maj` illustre le mappage. Les noms d'attribut situés dans la colonne de gauche (`id`) correspondent aux noms d'attribut de contact Gestionnaire CA Service Desk. La colonne centrale (`distinguishedName`) contient les noms d'attribut de LDAP correspondants.

id	distinguishedName	
<code>last_name</code>	<code>sn,pzLastName</code>	STRING 512;
<code>first_name</code>	<code>givenName,pzFirstName</code>	STRING ;
<code>middle_name</code>	<code>initials,pzMiddleName</code>	STRING ;
<code>userid</code>	<code>uid,sAMAccountName,pzUserName</code>	STRING ;
<code>phone_number</code>	<code>telephoneNumber,pzworkPhoneNumber</code>	STRING ;

Si un SREL (relation ou clé étrangère unique dans une autre table de base de données) existe sur Gestionnaire CA Service Desk, la valeur d'attribut de contact est synchronisée avec la valeur de LDAP correspondante. Si aucun SREL n'existe, il n'est pas créé automatiquement lors du traitement de la synchronisation LDAP.

Remarque : Par défaut, le mappage d'attributs est configuré pour le schéma de LDAP de Microsoft Active Directory. Vous pouvez au besoin changer le mappage en utilisant un fichier de mod.

Modification de mappage d'attribut

Vous pouvez modifier le mappage d'attribut par défaut.

Pour modifier le mappage d'attribut par défaut, effectuez les étapes suivantes.

1. Accédez à `$NX_ROOT/site/mods/majic` et ouvrez le fichier `.mod`.
2. Utilisez des instructions `MODIFY` dans le fichier `.mod` comme suit.
 - Les instructions `MODIFY` doivent toujours figurer au début du fichier.
 - Après les instructions `MODIFY`, tout champ supplémentaire ne se trouvant pas dans le fichier `ldap.maj` doit être indiqué à l'aide de la syntaxe illustrée dans l'exemple suivant.
 - Si vous définissez un champ qui contient un trait d'union dans le nom de l'attribut, vous devez entourer le nom de guillemets simples. A défaut, lorsque vous créez le fichier `.mod`, l'attribut échoue à cause d'une erreur de syntaxe. Par exemple, le nom d'attribut suivant doit être entouré de guillemets simples :
3. Enregistrez et fermez le fichier `.mod`.
4. Redémarrez le service Gestionnaire CA Service Desk.

Important : Le moteur Web ne démarre pas en cas d'erreur de syntaxe ou de casse.

Vos modifications deviennent effectives.

Exemple : utilisation d'instructions MODIFY

L'exemple suivant explique comment modifier deux champs existants et en ajouter un.

```
//  
// Map Gestionnaire CA Service Desk userid attribute to ADAM Userid  
//  
MODIFY ldap userid cn ;  
MODIFY ldap middle_name middleName ;  
OBJECT ldap LDAP {  
  ATTRIBUTES LDAP_Entry{  
    contact_num employeeNumber STRING ;  
  } ;  
}
```

Dépannage

Le premier élément à prendre en compte pour résoudre les problèmes de communications avec un serveur LDAP est qu'il y a rarement deux installations LDAP identiques. Les utilitaires Gestionnaire CA Service Desk peuvent vérifier que l'intégration de LDAP fonctionne correctement.

Remarque : Gestionnaire CA Service Desk n'est préconfiguré que pour l'intégration à Microsoft Active Directory, eTrust, iPlanet. L'intégration avec d'autres serveurs LDAP nécessite souvent des modifications et des ajustements des deux côtés.

Afficher le statut des démons ou processus

Le processus de ldap_virtldb gère les interactions entre le Gestionnaire CA Service Desk et la base de données virtuelle LDAP.

Afficher le statut de tous les démons ou processus (UNIX) d'Gestionnaire CA Service Desk

1. Exécutez pdm_status sur la ligne de commande sans paramètres :

```
pdm_status
```

La commande pdm_status affiche le statut de tous les démons (UNIX) ou processus (Windows) d'Gestionnaire CA Service Desk dans le système à partir desquels la commande est exécutée.

DAEMON	STATUS	HOST	PID	SLUMP	CONNECT	TIME

--						
Agent antfarmExécution antfarm 455 Mar 17 Fév. 17:55:12						
Ddict_rd (ddictrd) Terminé antfarm						
Dictionnaire de données (ddictbuild) Terminé antfarm						
...						
Validation utilisateur (boplgln) Exécution antfarm 456 Mar 17 Fév. 17:55:21						

2. Examinez la sortie de commande pour le statut du processus de ldap_virtldb.

Commande slstat

Exécutez la commande suivante sans paramètres de vérifier que bopLDAP est connecté :

```
slstat
```

Examinez la sortie de commande pour voir le statut de bopLDAP.

Fichier NX.env

Consultez le fichier \$NX_ROOT/NX.env afin de vérifier que les options LDAP de base ont été installées correctement.

En fonction des options LDAP installés, le fichier de NX.env devrait inclure des lignes similaires aux suivantes :

```
@NX_LDAP_DN=qouser
@NX_LDAP_ENABLE=Yes
@NX_LDAP_ENABLE_AUTO=Yes
@NX_LDAP_HOST=myserver
@NX_LDAP_PORT=389
@NX_LDAP_PWD=OBUNQxo7CmgbThZlCiMKIwJlA3UXdvNAOjUpHjstfDt2LBIDPgwtWA==
@NX_LDAP_SEARCH_BASE=dc=mycontroller, dc=xyz, dc=com
@NX_LDAP_SERVICE_TYPE=Active Directory
@NX_LDAP_SYNC_ON_NULL=Yes
@NX_LDAP_USER_OBJECT_CLASS=person
```

Important : Le Serveur de Répertoire de SunOne et les serveurs d'eDirectory de Novell ne prenant pas en charge la recherche par pages de support, la recherche LDAP, l'importation et la synchronisation sont limitées à la valeur d'enregistrements NX_LDAP_MAX_FETCH par déclenchement. La valeur par défaut est 100. Si vous utilisez l'un de ces serveurs LDAP, vous pouvez ajouter NX_LDAP_MAX_FETCH à votre fichier de NX.env pour spécifier le nombre maximum d'enregistrements LDAP. Vous pouvez attribuer n'importe quelle valeur au paramètre NX_LDAP_MAX_FETCH tant qu'elle est inférieure à celle du paramètre LDAP_SIZELIMIT_EXCEEDED ou de LDAP_ADMINLIMIT_EXCEEDED sur votre serveur de LDAP.

pdm_ldap_test

Utilisez l'utilitaire de ligne de commande de pdm_ldap_test pour tester la connexion à un répertoire LDAP, vous assurer que les options de recherche sont correctement configurées, et tester la configuration TLS.

Par défaut, pdm_ldap_test utilise la configuration de paramètre qui est saisie dans le fichier de \$NX_ROOT/NX.env lorsque vous installez, modifiez ou désinstallez des options de LDAP. Pour remplacer les valeurs par défaut, vous pouvez spécifier des paramètres sur la ligne de commande de pdm_ldap_test.

Pour voir les paramètres disponibles pour cette commande, saisissez de la commande suivante :

```
pdm_ldap_test -h
```

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

Vérification de la connexion au serveur LDAP

Pour vérifier la connexion au serveur de LDAP, exécutez `pdm_ldap_test` sans paramètres :

```
pdm_ldap_test
```

Connexion réussie au serveur LDAP

Si la connexion a été établie avec succès, les informations suivantes s'affichent :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=active directory
Plate-forme Service Desk=windows
Using search base=DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
Filtre utilisé=(&(objectCategory=person))
ldap_init(myserver.mycontroller.xyz.com,389) : (Success)
ldap_bind_s(Administrateur) (Réussite)
LDAP API Version 3
```

Echec de connexion : Arrêt du serveur ou nom/port incorrect

Si la connexion n'est pas établie parce que le serveur est en panne ou si vous avez spécifié un nom ou un port incorrect pour le serveur LDAP, les informations suivantes s'affichent :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=active directory
Plate-forme Service Desk=windows
Using search base=DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
Filtre utilisé=(&(objectCategory=person))
ldap_init(junk,389): (Success)
ldap_bind_s(Administrateur) (Arrêt du serveur)
```

Echec de la connexion - LDAP_DN ou LDAP_PWD invalide

Si la connexion n'est pas établie parce que vous avez spécifié un LDAP_DN ou un LDAP_PWD incorrect, les informations suivantes s'affichent :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=active directory
Plate-forme Service Desk=windows
Using search base=DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
Filtre utilisé=(&(objectCategory=person))
ldap_init(myserver.mycontroller.xyz.com,389) : (Success)
ldap_bind_s(junk) (Objet non trouvé ou Références non valides)
```

Affichage des paramètres de recherche

Afin de vérifier si les paramètres de recherche sont correctement configurés, exécutez `pdm_ldap_test` sans paramètres :

```
pdm_ldap_test
```

Recherche réussie

Si votre recherche a produit des résultats, le système affiche des informations semblables à celles-ci :

```
DN : CN=Paul b. Lozet,CN=Users,DC=USVDTEST
    c(2)(0): US
    displayName(14)(0): Paul b. Lozet
    mail(14)(0): gorpa02@ca.com
    givenName(4)(0): Paul
    initials(1)(0): b
    distinguishedName(38)(0): CN=Paul b.

Lozet,CN=Users,DC=USVDTEST
    objectGUID(3)(0): 314738
    pager(12)(0) : 516-647-1111
    postalCode(5)(0): 11111
    SAMAccountName(7)(0): gorpa02
    sn(6)(0): Gordon
    telephoneNumber(12)(0) : 631-342-6265
    userPrincipalName(16)(0): gorpa02@USVDTEST

CN=Michel Lambert,CN=Users,DC=USVDTEST
    displayName(10)(0) : mike Habek
    givenName(4)(0): mike
    distinguishedName(34)(0): CN=mike

Lambert,CN=Users,DC=USVDTEST
    objectGUID(12)(0): 312328
    SAMAccountName(7)(0): habmi02
    sn(5)(0) : Habek
    userPrincipalName(16)(0):
```

Echec de la recherche - SEARCH_BASE invalide

Si la recherche échoue en raison d'un paramètre SEARCH_BASE invalide, les informations suivantes s'affichent :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=edirectory
Plate-forme Service Desk=windows
Base de recherche utilisée=o=SmartLabsx
Filtre utilisé=(&(objectClass=InetOrgPerson)
ldap_init(155.35.173.110,15389): (Success)

ldap_bind_s() (Réussite)
LDAP API Version 3
ldap_search_st() (Objet ou référence non trouvé)
```

Echec de la recherche - SIZELIMIT_EXCEEDED, TIMEOUT

La recherche peut échouer et générer un message SIZELIMIT_EXCEEDED ou TIMEOUT si vous avez spécifié un filtre ne permettant pas d'affiner suffisamment la recherche. La plupart des serveurs LDAP limitent la taille du jeu de résultats renvoyé pour une demande de recherche. Si vous dépassez cette limite, vous recevez un message SIZELIMIT_EXCEEDED. Si votre demande de recherche dépasse le délai par défaut de 20 secondes, le serveur LDAP met fin à votre demande et vous recevez un message d'erreur TIMEOUT similaire au suivant :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=edirectory
Plate-forme Service Desk=windows
Base de recherche utilisée=o=SmartLabsx
Filtre utilisé=(&(objectClass=InetOrgPerson)
ldap_init(155.35.173.110,15389) : (Success)
ldap_bind_s() (Réussite)
LDAP API Version 3
ldap_search_st() (TIMEOUT ou SIZELIMIT_EXCEEDED)
```

Echec de la recherche - aucun enregistrement renvoyé

La recherche peut échouer car votre filtre par défaut n'est pas correct. Si `pdm_ldap_test` renvoie zéro (0) enregistrements, vérifiez toujours la ligne Filtre utilisé (qui correspond au filtre de base généré par `LDAP_FILTER_PREFIX` et `LDAP_FILTER_SUFFIX`), ou les options `LDAP_OBJECT_CLASS` :

```
Démarrage de pdm_ldap_test...
Type de service LDAP=edirectory
Plate-forme Service Desk=windows
Base de recherche utilisée=o=SmartLabs
Filtre utilisé=(&(objectClass=InetOrgPerson)
ldap_init(155.35.173.110,15389) :
ldap_bind_s() (Réussite)
LDAP API Version 3
ldap_search_st() 0 enregistrement(s)
```

Restriction de la recherche

Utilisez le paramètre de `-f` avec la commande de `pdm_ldap_test` pour spécifier un filtre à être ajouté au filtre de la base pour affiner les critères de recherche. Vous devez utiliser la syntaxe LDAP et les noms d'attributs du schéma LDAP appropriés dans votre filtre. Veillez à toujours encadrer votre filtre de guillemets doubles et utilisez des parenthèses pour clarifier l'ordre de priorité des opérateurs.

Par exemple, utilisez la commande suivante pour rechercher tous les enregistrements dans lesquels `sn=Account_10001` :

```
pdm_ldap_test -f "(sn=Account_10001)"
```

L'utilitaire `pdm_ldap_test` prend en charge les opérateurs d'égalité suivants :

Opérateur d'égalité	Description
=	égal à
<=	inférieur ou égal à
>=	supérieur ou égal à
~=	comme

L'utilitaire `pdm_ldap_test` prend en charge les opérateurs booléens :

Opérateur booléen	Description
&	AND
	OU

Opérateur booléen	Description
!	NOT

Le ET et OU les opérateurs affectent chaque ensemble de parenthèse () dans le filtre de recherche. Le NON seulement affecte le premier ensemble de parenthèses. Placez toujours ces opérateurs *avant* filtres de recherche auxquels ils s'appliquent (et non pas entre ces derniers). Ils peuvent également être appliqués à plusieurs filtres, comme le montrent les exemples ci-dessous :

« (&(sn=Brown)(initials=A)) »

« (|(sn=Brown)(sn=Smith)) »

« (!sn=Brown) »

Détermination des noms d'attributs avec valeurs

Utilisez le paramètre de "*" de -a et le paramètre de -f avec la commande de `pdm_ldap_test` pour déterminer les attributs définis pour l'utilisateur de LDAP ou les enregistrements de Groupe. Ce test est utile pour déterminer si vous souhaitez mapper certains attributs LDAP aux attributs de contact. Il permet aussi de vérifier qu'un attribut donné a une valeur et qu'il est disponible lors de la création ou de la mise à jour des enregistrements de contact.

L'exemple suivant montre une sortie d'un d'un répertoire iPlanet :

```
ldap_test -a "*" -f sn=Account_1000001
```

2 enregistrement LDAP trouvé...

```
cn=Account_1000001,ou=200K_Plus,o=SmartLabs
  sn(15)(0) : Account_1000001
  objectClass(13)(0) : inetOrgPerson
  objectClass(20)(1) : organizationalPerson
  objectClass(6)(2) : Person
  objectClass(18)(3) : ndsLoginProperties
  objectClass(3)(4) : Top
```

```
cn=Account_1000001,ou=2_Plus,o=SmartLabs
  mail(28)(0): ThisIsTheMailingAddressField
  uid(13)(0): Login_1000001
  givenName(17)(0): GivenNameOfPerson
  sn(15)(0) : Account_1000001
  objectClass(13)(0) : inetOrgPerson
  objectClass(20)(1) : organizationalPerson
  objectClass(6)(2) : Person
  objectClass(18)(3) : ndsLoginProperties
  objectClass(3)(4) : Top
```

L'exemple suivant montre une sortie d'un répertoire Active Directory :

```
Ldap_test -a "*" -f (&(sn=Brown)(initials=A))"
```

1 enregistrement LDAP trouvé...

```
DN : CN=John A. Smith,CN=Users,DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
  objectClass(3)(0): top
  objectClass(6)(1): person
  objectClass(20)(2): organizationalPerson
  objectClass(4)(3): user
  cn(16)(0) : John A. Smith
  sn(5)(0) : Brun
  givenName(7)(0):
  initials(1)(0):
  distinguishedName(55)(0) : CN=John A.
  Smith,CN=Users,DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
  displayName(16)(0) : John A. Smith
  memberOf(52)(0) : CN=Domain Admins,CN=Users,DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
  sAMAccountName(7)(0): smijo04
  userPrincipalName(25)(0) : smijo04@mydomain.xyz.com
  objectCategory(63)(0) :
  CN=Person,CN=Schema,CN=Configuration,DC=mycontroller,DC=xyz,DC=com
```

Activation du suivi LDAP

Utilisez l'utilitaire `pdm_logstat` pour activer la consignation dans le journal de suivi afin de surveiller l'utilisation de LDAP au sein d'Gestionnaire CA Service Desk.

La commande `nhEncodeRdl` présente la syntaxe suivante :

```
pdm_logstat -f ldap_virtldb.c 1000
```

Les messages `stdlog` suivants vont vous aider à comprendre le statut du processus de connexion.

Vérification du démarrage du processus `ldap_virtldb`

La première ligne à observer lors de l'analyse des journaux `stdlog` pour les messages LDAP est le démarrage du processus `ldap_virtldb`. La détection LDAP d'Gestionnaire CA Service Desk commence seulement à partir du moment où ce processus démarre.

Remarque : même si les options relatives à l'intégration LDAP ne sont pas installées ou configurées, ce processus est néanmoins exécuté.

```
06/03 17:00:18.27 cpasd1 bopLDAP 1964 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c
680 STARTUP of LDAP_virtldb
```


Vérification de l'installation de toutes les options requises

Si l'une des options LDAP requises n'a pas été définie, le journal stdlog l'indique comme manquante, comme le montre l'exemple suivant :

```
06/03 17:00:18.72 cpasdl bopLDAP 1964 SEVERE_ERROR ldap_virtldb.c 1023 LDAP
Server port id missing
06/03 17:00:18.78 cpasdl bopLDAP 1964 SEVERE_ERROR ldap_virtldb.c 1023 LDAP
Server distinguished name missing
06/03 17:00:18.78 cpasdl bopLDAP 1964 SEVERE_ERROR ldap_virtldb.c 1023 LDAP
Server distinguished name password missing
```

Vérification de la connexion LDAP

Vous pouvez déterminer si la connexion LDAP a été établie correctement en examinant les entrées du journal stdlog. En principe, les entrées indiquent qu'une connexion a été établie avec succès avec le serveur LDAP, comme le montre l'exemple suivant :

```
06/05 12:35:10.41 cpasdl bopLDAP 1912 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c 958
LDAP_SRVR connecting to host(Francisco.us.danconia.net) port(389)
06/05 12:35:11.01 frisco bopLDAP 1912 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c 1002
LDAP_SRVR binding with username(simon)
```

Vérification de l'indisponibilité de la connexion LDAP

Si, pour une raison quelconque, la connexion au serveur LDAP ne peut être établie, les fonctions LDAP telles que *Entrées LDAP*, *Fusionner le LDAP* ou autre sont déconnectées et ne renvoient aucun résultat. Dans ces cas, le journal stdlog affiche des messages semblables aux exemples ci-dessous lors de l'accès à ces opérations :

```
06/03 17:00:32.25 cpasdl bopLDAP 1964 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c 219 LDAP
server not available; 'register_producer' not processed

06/05 10:52:57.63 cpasdl bopLDAP 1896 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c 219 LDAP
server not available; 'select_full' not processed

06/05 10:52:57.66 cpasdl web:local 1868 ERROR sel_data_cache. 611 Error in
ldap Select_Cache method got_initial_count: LDAP server not available;
'select_full' not processed

06/05 10:52:57.66 cpasdl bopLDAP 1896 SIGNIFICANT ldap_virtldb.c 219 LDAP
server not available; 'select_cancel' not processed
```

Vérification du filtre utilisé

Gestionnaire CA Service Desk extrait les enregistrements du répertoire LDAP en fonction de la base de recherche et du filtre définis dans le gestionnaire d'options et des critères de recherche entrés par l'utilisateur. Recherchez le message suivant pour déterminer le filtre généré dans la demande de recherche :

```
06/24 14:18:28.32 mcxxx04- bopLDAP      3844 TRACE    ldap_virtldb.c    853 Starting
select full: base=DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com;
filter=(&(objectCategory=person)(|(sn=Jones)(pzLastName=Jones)));
attributes=(uid,sAMAccountName,pzUserName,distinguishedName)
```

Vérification des attributs extraits

Gestionnaire CA Service Desk extrait les enregistrements du répertoire LDAP en fonction de la base de recherche et du filtre définis dans le gestionnaire d'options. Recherchez le message suivant pour déterminer si le paramètre SEARCH_BASE et le mappage des attributs définis dans ldap.maj et ldap_group.maj sont corrects :

```
06/24 14:18:28.39 mcxxx04- bopLDAP      3844 TRACE    ldap_virtldb.c    766
Starting select short: base=CN=John D. base=CN=Jean D.
Morange,CN=Users,DC=kirklandsd,DC=ca,DC=com; filter=(&(objectCategory=person));
attributes=(modifyTimestamp,sn,pzLastName,givenName,pzFirstName,initials,pzMiddle
Name,uid,sAMAccountName,pzUserName,telephoneNumber,pzworkPhoneNumber,mobile,pzMob
ilePhoneNumber,department,pzDepartment,facsimileTelephoneNumber,pzFaxPhoneNumber,
pager,mail,pzEmailAddress,streetAddress,pzAddress,1,pzCity,st,pzState,postalCode,
pzPostalCode,c,pzCountry,o,memberOf)
```

Vérification des données LDAP disponibles et non disponibles

En supposant qu'Gestionnaire CA Service Desk ait réussi le mappage vers l'attribut ID de l'objet LDAP, les attributs définis dans le fichier \$NX_ROOT/bopcfg/majic/ldap.maj sont extraits pour toutes les entrées. Dans le cas contraire, un message indiquant qu'un attribut n'a pas été défini est consigné. Les messages générés sont similaires aux exemples ci-dessous :

```
06/24 14:18:28.41 mclda04- bopLDAP      3844 TRACE    ldap_virtldb.c    1396 value
not available for 'modifyTimestamp'
```

```
06/24 14:18:28.41 mclda04- bopLDAP      3844 TRACE    ldap_virtldb.c    1396 value
not available for 'telephoneNumber,pzworkPhoneNumber'
```

Chapitre 6 : Rôles de gestion

Remarque : Pour plus d'informations à propos d'autres aspects de l'interface web, voir [Configurer l'interface Web](#) (page 369).

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Rôles](#) (page 235)

[Rôles prédéfinis](#) (page 235)

[Sécurité basée sur des rôles](#) (page 238)

[Navigation par rôles](#) (page 247)

[Implémentation d'un rôle personnalisé](#) (page 257)

[Implémentation d'une arborescence de menus personnalisée](#) (page 259)

[Création d'un enregistrement de rôle](#) (page 260)

[Création d'un enregistrement d'onglet](#) (page 261)

[Création d'un enregistrement de la barre de menus](#) (page 262)

[Création d'un enregistrement de formulaire Web](#) (page 263)

[Copie d'une arborescence de menus](#) (page 264)

[Création et personnalisation d'une arborescence de menus](#) (page 265)

[Création et publication d'un système d'aide](#) (page 267)

[Changement de rôles](#) (page 268)

Rôles

Les *rôles* sont les principaux enregistrements qui contrôlent la sécurité de Gestionnaire CA Service Desk et la navigation dans l'interface utilisateur. Chaque rôle définit un affichage du système spécifique en affichant uniquement les fonctionnalités nécessaires pour permettre aux utilisateurs d'exécuter les tâches affectées au rôle qui leur est affecté dans l'organisation de leur entreprise.

Le rôle par défaut d'un utilisateur détermine la vue de système qui est présentée dès l'ouverture de session. Les utilisateurs avec des affectations de rôle multiples peuvent passer d'un rôle à un autre pour voir les différentes vues du système sans avoir à se déconnecter et à se reconnecter.

Rôles prédéfinis

Vous pouvez utiliser les rôles prédéfinis dans leur configuration par défaut, les modifier pour répondre aux besoins de votre entreprise ou créer de nouveaux rôles.

La table suivante décrit les rôles prédéfinis installés avec Gestionnaire CA Service Desk. Des rôles prédéfinis sont fournis ; ceux-ci sont conçus pour être conformes aux meilleures pratiques ITIL v3 et ainsi réduire le besoin de personnalisation spécifique au site requis pour rendre votre environnement informatique conforme aux règles ITIL.

Gestionnaire CA Service Desk prend uniquement en charge ITIL, et la documentation Gestionnaire CA Service Desk est orientée ITIL. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Configuration de la ITIL](#) (page 30).

Type de rôle	Nom du rôle	Description
Utilisateur final	Visionneuse de configuration	Effectue des tâches d'affichage et de recherche d'EC de base au sein de votre entreprise.
	Client	Effectue des tâches de libre-service de base au sein de votre entreprise.
	Employé	Effectue des tâches de libre-service de base au sein de votre entreprise.
Analystes	Analyste de configuration	Effectue des tâches relatives au processus de cycle de vie d'éléments de configuration et la prise en charge de la BDGC de second niveau au sein de votre entreprise.
	Agent du service client	Prend en charge les utilisateurs de externes à votre entreprise, des clients dans la plupart des cas.
	Analyste de connaissances	Effectue des tâches dans le processus de cycle de vie de gestion des connaissances.
	Analyste de niveau 1	Fournit un support de premier niveau au sein de votre entreprise.
	Analyste de niveau 2	Fournit un support de deuxième niveau au sein de votre entreprise, qui requiert une meilleure connaissance du sujet.
	Analyste de Automatisation du support	Fournit un support de premier niveau dans votre environnement d'assistance en direct.
	Analyste des fournisseurs	Prend en charge un segment limité de votre environnement informatique externe à votre organisation, comme le matériel spécifique au fournisseur.
Gestionnaires	Gestionnaire de changements	Gère le processus d'ordre de changement, mais typiquement pas les analystes qui travaillent sur des tickets d'ordre de changement.

Type de rôle	Nom du rôle	Description
	Responsable du service clientèle	Gère les responsables du Service Client et le processus de support externe.
	Gestionnaire d'incidents	Gère le processus d'incident, mais généralement pas les analystes qui travaillent sur des tickets d'incident.
	Gestionnaire des connaissances	Supervise les Analystes de Connaissances, les escalades et les réaffectations de documents de connaissances, et l'administration de connaissances au jour de le jour.
	Gestionnaire de problèmes	Gère le processus de problème, mais généralement pas les analystes qui travaillent sur des tickets de problème.
	Gestionnaire du centre de services	Gère les escalades et supervise les analystes de niveau 1. Peut aussi gérer des opérations de centre de services globales.
Administrateurs	Administrateur	Exécute des tâches d'administration à tous les niveaux de votre implémentation de Gestionnaire CA Service Desk et des gestion des connaissances. Ce rôle installe, configure, et intègre en général les produits.
	Administrateur de configuration	Effectue tâches administratives associées à votre installation de CA CMDB. Ce rôle administre généralement les bases de données de gestion de la configuration et infrastructure d'éléments de configuration et les structures de données.
	Administrateur de la gestion des connaissances	Configure et surveille les paramètres de gestion des connaissances.
	Administrateur du centre de services	Effectue tâches administratives sur des données et processus, comme créer et mettre à jour des catégories, des contacts, des types de service, des causes principales, etc.
	Administrateur de Automatisation du support	Effectue tâches administratives associées à votre environnement de Automatisation du support, comme la configuration des files d'attente et les droits d'accès aux outils d'analyste.
	Administrateur système	Effectue tâches administratives associées à votre implémentation de Gestionnaire CA Service Desk, votre configuration et votre adaptation, comme la définition des options, la configuration des intégrations et la modification des formulaires Web.

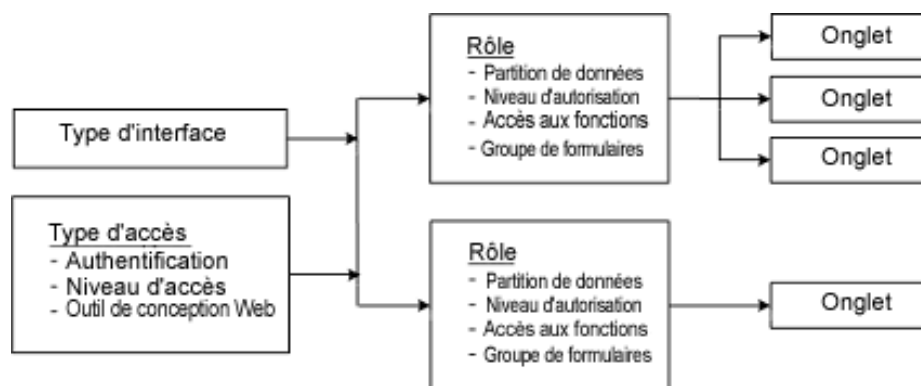
Type de rôle	Nom du rôle	Description
	Administrateur de client hébergé	Effectue tâches administratives d'hébergement multiclient spécifiques à un client hébergé particulier ou l'organisation de prise en charge.

Sécurité basée sur des rôles

Les types d'accès et les rôles sont les composants principaux que vous utilisez pour contrôler de la sécurité de Gestionnaire CA Service Desk.

Le diagramme suivant montre une description de la manière dont les rôles sont en corrélation avec d'autres objets du système pour fournir une sécurité axée sur un rôle.

Remarque : Pour plus d'informations sur la sécurité d'autres aspects, voir [Sécurité](#) (page 173).



Comment les types d'accès fonctionnent

Chaque type d'accès pour un utilisateur contrôle les aspects du comportement du système suivants :

- Comment Gestionnaire CA Service Desk effectue de l'authentification Web lorsque l'utilisateur se connecte
- Le niveau d'accès pour l'utilisateur
- Si l'utilisateur peut modifier des formulaires Web ou le schéma de base de données utilisant outil de conception Web
- Quels rôles sont disponibles à l'utilisateur

Vous pouvez associer un type d'accès à un contact en sélectionnant le type d'accès tout en créant ou en actualisant l'enregistrement du contact.

La table suivante répertorie les types d'accès prédéfinis, identifie leurs rôles associés et fournit une brève description.

Type d'accès	Rôles associés	Description
Administration	■ Administrateur (valeur par défaut) ■ Administrateur de configuration ■ Employé ■ Analyste de niveau 2 ■ Administrateur du centre de services ■ Administrateur système ■ Administrateur de client hébergé	Fournit le niveau le plus élevé de l'accès de sécurité à tous les postes d'administration clé. Utilisé pendant l'installation et l'administration en cours. Remarque : Le type d'accès Administration est préconfiguré pour permettre aux administrateurs de basculer à l'un des rôles associés. Pour, par exemple, afficher une vue différente du système, les administrateurs peuvent passer au rôle d'Employé sans avoir à se déconnecter et à se connecter à nouveau.
Client	■ Client	Fournit un accès extrêmement restreint à des employés <i>externes</i> qui utilisent la vue libre-service.
Employé	■ Employé	Fournit un accès extrêmement restreint à des employés <i>internes</i> qui utilisent la vue libre-service. Utilisé pour créer un nouvel incident et mettre à jour les pages relatives aux incidents.
Informaticien	■ Analyste de configuration ■ Employé ■ Analyste de niveau 2 ■ Analyste de connaissances ■ Administrateur de la gestion des connaissances ■ Gestionnaire des connaissances	Permet un accès orienté analyste aux utilisateurs qui travaillent au sein de votre département informatique mais ne sont pas des membres à part entière de l'équipe de support. Cet accès est conçu précisément pour des utilisateurs qui doivent accéder à gestion des connaissances.
gestion des connaissances	■ Administrateur de configuration ■ Analyste de configuration ■ Visionneuse de configuration ■ Employé ■ Analyste de connaissances	Fournit un accès administratif adapté aux utilisateurs administrant les fonctions des gestion des connaissances.

Type d'accès	Rôles associés	Description
	■ Administrateur de la gestion des connaissances (par défaut) ■ Gestionnaire des connaissances ■ Analyste de niveau 2	
Gestion de processus	■ Gestionnaire de changements ■ Analyste de configuration ■ Employé ■ Gestionnaire d'incidents (par défaut) ■ Analyste de niveau 2 ■ Gestionnaire de problèmes ■ Gestionnaire du centre de services	Fournit un accès adapté à des utilisateurs qui effectuent des rôles de gestion de processus clé.
Gestion du centre de service	■ Responsable du service clientèle ■ Analyste de configuration ■ Employé ■ Analyste de niveau 1 ■ Analyste de niveau 2 ■ Gestionnaire du centre de services (par défaut)	Fournit un accès adapté à des utilisateurs qui gèrent le support informatique ou des fonctions de support aux clients externes (en général des superviseurs du support de première ligne).
Personnel du centre de service	■ Analyste de configuration ■ Visionneuse de configuration ■ Agent du service client ■ Employé ■ Analyste de niveau 1 (par défaut) ■ Analyste de niveau 2	Fournit un accès adapté à des utilisateurs qui effectuent des tâches de support. L'accès est concentré sur ces utilisateurs qui fournissent une assistance en contact direct avec la clientèle.
Admin de Automatisation du support	■ Administrateur de Automatisation du support	Fournit un accès aux utilisateurs qui se chargent de l'administration de Automatisation du support.

Type d'accès	Rôles associés	Description
Analyste de Automatisation du support	Analyste de Automatisation du support	Permet d'entrer en contact avec les utilisateurs fournissant une assistance en direct aux utilisateurs finaux.
Personnel du fournisseur	Analyste du fournisseur	Permet un accès extrêmement restreint aux fournisseurs externes, qui ne travaillent que sur des éléments directement associés à leur produit (par exemple, une marque de matériel donnée).

Enregistrements de rôles

Vous pouvez affecter des rôles à un type d'accès, ou directement à un enregistrement de contact d'utilisateur. En cas de conflit d'affectation de rôle, les affectations de rôle de contact sont prioritaires.

Chaque enregistrement de rôle doit être configuré avec les composants suivants :

- Un groupe de formulaire
- Un type d'interface utilisateur
- Paramètres d'accès de fonction
- Un ou plusieurs onglets
- Une définition d'aide

Les composants optionnels suivants peuvent aussi contribuer à chaque définition de rôle :

- Arborescences de menus
- Tableaux de résultats
- Barres de menus
- Barres d'outils
- Une partition de données
- Accès aux gestion des connaissances
- Niveaux d'accès de Automatisation du support
- Rapporter des formulaires en ligne
- Ressources d'accès rapide

Zones d'accès fonctionnel

Les zones d'accès fonctionnel définissent l'accès pour chaque rôle à des enregistrements de ticket et à d'autres composants du système. La table de `usp_functional_access_type` définit la zone et les tables de `usp_functional_access_level` décrivent de l'accès utilisateur.

La table suivante affiche les zones d'accès fonctionnel par défaut :

Nom	Nom de code	Nouveau
Administration	admin	Non
Incident/Problème/Demande	call_mgr	Non
Demande de changement	change_mgr	Non
Inventaire	inventory	Non
Demande client	issue_mgr	Non
Document de connaissances	kd	Non
Notification	notify	Non
Référence	référence	Non
Sécurité	security	Non
Annonce	annonce	Oui
Références Incident/Problem/Request	call_mgr_reference	Oui
Modèle Incident/Problem/Request	call_mgr_template	Oui
Modèle de demande de changement	change_mgr_template	Oui
Référence de la demande de changement	change_reference	Oui
Élément de configuration	ci	Oui
Lecture seule de l'élément de configuration	ci_common_ro	Oui
Référence de l'élément de configuration	ci_reference	Oui
Contact	contact	Oui
Groupe	groupe	Oui
Modèle de demande client	issue_mgr_template	Oui
Référence de la demande client	issue_reference	Oui
Emplacement :	emplacement	Oui
Administration multisite	multisite_admin	Oui
Référence multisite	multisite_reference	Oui
Référence de la notification	notification_reference	Oui

Organisation	Organisation	Oui
Définition de priorités	définition de priorités	Oui
Niveau de service	service_level	Oui
Table Site	site	Oui
Requête stockée	stored_queries	Oui
Automatisation du support	sa	Oui
Enquête	enquête	Oui
Administrateur de clients hébergés	tenant_admin	Oui
Timezone	timezone	Oui
Référence du flux de travaux	workflow_reference	Oui
Calendrier	calendriers	Oui

Ajout d'une zone d'accès fonctionnel

Lorsque vous ajoutez une zone d'accès fonctionnel, les rôles existants disposent automatiquement des droits d'accès Modifier. Vous pouvez vérifier et changer les niveaux d'accès pour accorder l'autorité appropriée.

Pour ajouter une zone d'accès fonctionnel, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Accès fonctionnel.
2. Cliquez sur Créer.
La page de création d'une nouvelle liste d'accès fonctionnel s'affiche.
3. Remplissez les champs de la zone d'accès fonctionnel de manière appropriée.
4. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail de l'accès fonctionnel s'affiche.
5. Appliquez des niveaux d'accès à [un](#) (page 245) ou [plusieurs](#) (page 244) rôles.

Remarque: Pour plus d'informations sur les zones d'accès fonctionnel, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Application des niveaux d'accès à de nombreux rôles

Pour une zone d'accès fonctionnel, vous pouvez définir les niveaux d'accès pour tous les rôles afin de gagner du temps. Au lieu d'utiliser la gestion des rôles, actualisez la zone d'accès fonctionnel avec les niveaux d'accès de rôle appropriés.

Pour appliquer des niveaux d'accès à de nombreux rôles, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Accès fonctionnel.
2. Cliquez sur le nom de la zone fonctionnelle.
3. Sous l'onglet Rôles, cliquez sur Modifier dans la liste.
4. Vérifiez et mettez à jour chaque rôle selon les besoins. Les niveaux d'accès suivants sont disponibles :

Aucune

Refuse l'accès de rôle à l'objet de fonction.

Affichage

Accorde les droits en lecture seule à l'objet de fonction.

Modifier

Accorde les droits en lecture et écriture à l'objet de fonction.

5. Continuez de sélectionner des rôles et de choisir des niveaux d'accès.
6. (Facultatif) Cliquez sur Tout modifier.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Les changements pour les rôles s'appliquent immédiatement.

Remarque : Pour plus d'informations sur les rôles et les niveaux d'accès fonctionnels, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Exemple : Changement des niveaux d'accès pour l'annonce

Cet exemple montre comment vous pouvez changer les niveaux d'accès des rôles pour la zone d'accès fonctionnel Annonce.

1. Dans l'onglet d'Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Accès fonctionnel.

La page Détail de l'accès fonctionnel s'affiche.

2. Cliquez sur Annonce.
3. Sous l'onglet Rôles, cliquez sur Modifier dans la liste.

4. Sélectionnez Analyste de niveau 2
5. Sélectionnez Afficher à partir du niveau d'accès.
Le niveau d'accès pour le rôle Analyse de niveau 2 est mis en surbrillance avec la valeur Afficher.
6. Sélectionnez Analyste de configuration.
7. Sélectionnez Modifier dans le niveau d'accès.
Le niveau d'accès pour l'analyste de configuration est mis en surbrillance avec la valeur de Modifier.
8. Cliquez sur Enregistrer.
Un message confirme la modification.
9. Connectez-vous avec le rôle d'analyste de niveau 2.
10. Sélectionnez Afficher les annonces.
La page Annonces s'affiche.
11. Cliquez sur une annonce.
Un message vous rappelle qu'en tant qu'analyste de niveau 2, vous pouvez uniquement afficher les annonces.
12. Définissez le rôle sur Analyste de configuration.
13. Sélectionnez Afficher les annonces.
La page Annonces s'affiche.
14. Cliquez sur une annonce.
La page Mettre à jour l'annonce s'affiche. En tant qu'analyste de configuration, vous pouvez modifier les annonces.

Application d'un niveau d'accès à un rôle

Vous pouvez utiliser la gestion des rôles pour changer la façon dont les utilisateurs accèdent à l'interface de l'utilisateur. Lorsque vous changez les niveaux d'accès pour un rôle, l'interface de l'utilisateur affiche uniquement des objets, des pages et des éléments de menu basés sur le niveau d'accès. Par exemple, si un rôle ne peut plus créer de contacts, le menu de Fichier oublie les nouveaux contacts.

Pour appliquer un niveau d'accès à un rôle, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.
2. Dans la Liste des rôles, cliquez avec le bouton droit sur le nom du rôle et sélectionnez Modifier dans le menu contextuel.

3. Cliquez sur Modifier dans la liste sous l'onglet Accès à la fonction.
4. Cliquez sur un nom de fonction.
La ligne est mise en évidence.
5. Mettez à jour les zones d'accès fonctionnel avec les niveaux d'accès suivants selon vos besoins :

Aucune

Refuse l'accès de rôle à l'objet de fonction.

Affichage

Accorde les droits en lecture seule à l'objet de fonction.

Modifier

Accorde les droits en lecture et écriture à l'objet de fonction.

6. Cliquez sur Enregistrer.
Un message confirme la modification. Le rôle peut immédiatement utiliser la zone d'accès fonctionnel au niveau d'accès spécifié.
7. Vérifiez le niveau d'accès, en vous connectant sous le rôle et en vérifiant les menus, les options de page et les boutons.

Exemple : Accorder l'accès Modifier au rôle d'analyste de niveau 2 aux tickets

Cet exemple montre comment l'interface de l'utilisateur change lorsque vous accordez un accès analyste de niveau 2 pour modifier les tickets.

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.
La liste des rôles s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur Analyste de niveau 2 et sélectionnez de Modifier dans le menu contextuel.
3. Cliquez sur Modifier dans la liste sous l'onglet Accès à la fonction.
4. Sélectionnez Référence d'incident/de problème/de demande.
5. Sélectionnez Modifier dans le niveau d'accès.
Le niveau d'accès se met à jour et passe à Modifier.
6. Cliquez sur Enregistrer et déconnectez-vous.
Un message confirme la modification.
7. Connectez-vous avec le rôle d'analyste de niveau 2.
8. Sélectionnez Recherche, Incidents.

9. Cliquez sur Recherche et ouvrez un incident.

La page Détails de l'incident inclut un bouton Modifier dans la liste. En tant qu'analyste de niveau 2, vous pouvez modifier le ticket.

Partitions de données

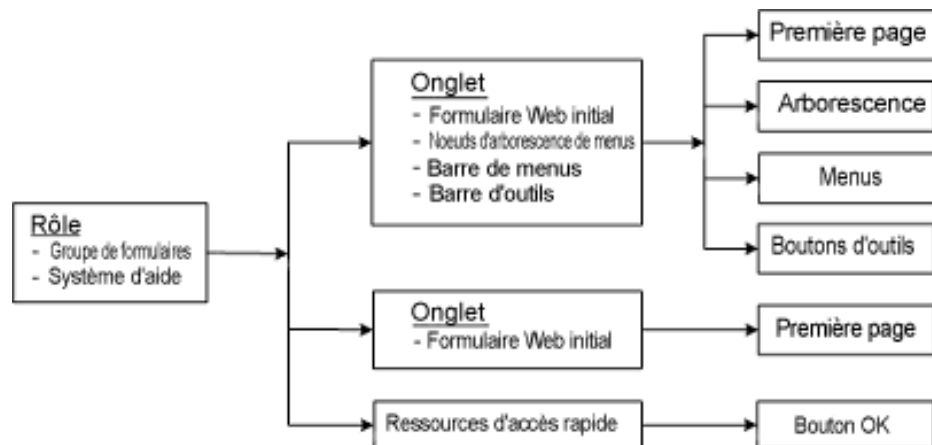
Les partitions de données sont des sous-ensembles de la base de données Gestionnaire CA Service Desk qui vous permettent de contrôler l'accès au niveau des enregistrements. Vous pouvez associer une partition de données à un rôle pour contrôler de l'accès aux tickets et d'autres enregistrements accessibles à travers l'interface web.

Pour plus d'informations concernant l'utilisation de partitions de données, voir [Associations de Partition de Données](#) (page 190).

Navigation par rôles

La vue de chaque utilisateur de l'interface web est définie par un rôle. Les utilisateurs avec des affectations de rôle multiples peuvent basculer sur plusieurs vues de l'interface web.

Le diagramme suivant montre la manière dont les rôles sont en corrélation avec d'autres objets pour fournir une présentation par rôles de l'interface d'utilisateur.



Onglets

Un onglet est une entité d'affichage graphique lié à un rôle afin de présenter les fonctionnalités du rôle aux utilisateurs de ce rôle. Lorsqu'un utilisateur se connecte au système, la fenêtre principale affiche les onglets affectés au rôle par défaut de l'utilisateur.

Dans la fenêtre d'interface Web principale, les onglets représentent les principaux groupes de fonctions. Chaque onglet est configuré afin d'afficher un ensemble de fonctions d'interface utilisateur approprié aux rôles qui l'utilisent.

Tous les rôles doivent avoir au moins un onglet. Vous pouvez associer un ou plusieurs onglets à un rôle. Chaque onglet a un numéro de séquence qui contrôle son ordre d'affichage dans la fenêtre principale. Si un seul onglet est associé à un rôle, la première page de l'onglet est affichée et non l'onglet.

Vous pouvez configurer les onglets pour inclure les types de fonctions d'affichage suivants :

- Une première page (formulaire Web par défaut) affichée lorsqu'un utilisateur sélectionne l'onglet. La première page est un élément obligatoire pour tous les onglets. Vous ne pouvez affecter qu'une seule première page à chaque onglet.

Remarque : Vous pouvez configurer une page de démarrage pour afficher des rapports graphiques de l'Objet de Gestion, qui active les utilisateurs générer des rapports lors de l'exécution. Pour plus d'informations, voir [Génération de Rapports de CA Business Intelligence](#) (page 719).

- Une barre de menus, qui présente des listes déroulantes de commandes, telles que les commandes Fichier, Affichage et Recherche. La barre de menus est facultative. Vous ne pouvez affecter qu'une seule barre de menus à chaque onglet.
- Une barre d'outils, qui présente les boutons d'outils permettant d'accéder facilement aux commandes du menu les plus utilisées. Cette barre d'outils est optionnelle.

Gestionnaire CA Service Desk fournit plusieurs onglets prédéfinis. Vous pouvez affecter les onglets prédéfinis à un rôle, modifier les onglets prédéfinis et créer des onglets personnalisés.

Important : N'affectez pas plus d'onglets que votre fenêtre de navigateur ne peut en afficher. Les onglets de causes avec des numéros séquentiels plus élevés s'étendront au-delà de la zone d'affichage maximum de la fenêtre et deviendront inaccessibles à l'utilisateur.

Important : Incluez uniquement des onglets qui contiennent des formulaires appartenant au groupe de formulaires affecté au rôle que vous créez ou modifiez. Par exemple, n'affectez pas l'onglet Client ou l'onglet Employé au rôle Administrateur. Le cas échéant, une erreur se produira lorsque les utilisateurs tenteront d'accéder à cet onglet. Remarque : Le groupe de formulaires du rôle est spécifié dans le champ Groupe de formulaires de personnalisation sur la page Détail du rôle et est également affiché dans la colonne Groupe de formulaires sur la page Liste des rôles. Pour une liste des formulaires Web de chaque groupe de formulaire, consultez la rubrique [Groupes de Formulaire](#) (page 1075).

Onglets prédéfinis

Le tableau ci-dessous affiche les onglets prédéfinis affectés à chaque rôle. Les onglets sont répertoriés dans l'ordre des numéro de séquence, en indiquant leur position de gauche à droite dans la fenêtre.

Remarque : Dans de nombreux cas, il existe des versions multiples d'onglets avec le même nom d'affichage. Par exemple, l'onglet Centre de services du rôle d'administrateur fournit l'accès complet à la fonction Gestionnaire CA Service Desk, alors que l'onglet Centre de services du rôle de gestionnaire de changements se concentre sur les ordres de changement.

Rôle	Onglets
Administrateur	■ Onglet Centre de services avec menu et tableau de résultats complets ■ Onglet Connaissances ■ Onglet Administration avec l'arborescence de menus complète ■ Onglet Rapports - Administrateur ■ Modifier l'onglet Calendrier ■ Onglet de CA CMDB ■ Onglet de Automatisation du support
Gestionnaire de changements	■ Onglet Rapports - Gestionnaire de changements ■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de changements ■ Modifier l'onglet Calendrier
Administrateur de configuration	■ Onglet de CA CMDB ■ Onglet Administration - Administrateur de configuration
Analyste de configuration	■ Tableau de résultats de CA CMDB - Analyste de configuration

Rôle	Onglets
Visionneuse de configuration	■ Tableau de résultats de CA CMDB - Visionneuse de configuration
Client	■ Onglet Client
Responsable du service clientèle	■ Onglet Centre de services - Responsable du service clientèle ■ Onglet Connaissances ■ Onglet Rapports - Responsable du service clientèle
Agent du service client	■ Onglet Centre de services - Représentant du service clientèle ■ Onglet Profil rapide ■ Onglet Connaissances
Employé	■ Onglet Employé
Gestionnaire d'incidents	■ Onglet Rapports - Gestionnaire d'incidents ■ Onglet Centre de services - Gestionnaire d'incidents ■ Onglet Connaissances
Analyste de connaissances	■ Onglet Centre de services - Analyste de connaissances ■ Onglet Connaissances ■ Calendrier de gestion des connaissances ■ Onglet Fiche de rapport des connaissances ■ Onglet Rapports - Analyste de connaissances
Gestionnaire des connaissances	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de connaissances ■ Onglet Connaissances ■ Calendrier de gestion des connaissances ■ Onglet Administration - Gestionnaire de connaissances ■ Onglet Fiche de rapport des connaissances ■ Onglet Rapports - Gestionnaire de connaissances
Administrateur de la gestion des connaissances	■ Onglet Administration - Gestionnaire de connaissances
Analyste de niveau 1	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 1 ■ Onglet Profil rapide ■ Onglet Connaissances
Analyste de niveau 2	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 2 ■ Onglet Connaissances

Rôle	Onglets
	■ Modifier l'onglet Calendrier
Gestionnaire de problèmes	■ Onglet Rapports - Gestionnaire de problèmes ■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de problèmes ■ Onglet Connaissances
Administrateur du centre de services	■ Onglet Administration - Administrateur du centre de services
Gestionnaire du centre de services	■ Onglet Rapports - Gestionnaire du centre de services ■ Onglet Centre de services - Gestionnaire du centre de services ■ Onglet Connaissances ■ Modifier l'onglet Calendrier
Administrateur de Automatisation du support	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 1 ■ Onglet de Automatisation du support ■ Admin de Automatisation du support ■ Onglet Profil rapide ■ Onglet Connaissances
Analyste de Automatisation du support	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 1 ■ Onglet de Automatisation du support ■ Onglet Profil rapide ■ Onglet Connaissances
Administrateur système	■ Onglet Administration - Administrateur système
Administrateur de client hébergé	■ Onglet Administration - Administrateur système
Analyste du fournisseur	■ Onglet Centre de services - Analyste du fournisseur

Formulaires Web

Les formulaires Web définissent les pages qui apparaissent dans l'interface web de Gestionnaire CA Service Desk.

Il existe quatre types de formulaires Web :

- URL du rapport Business Object
- Page HTML

- Ressource GO
- Personnalisée (par exemple, une URL pour une page Web tierce)

Pour plus d'informations sur la création des formulaires Web personnalisés, reportez-vous à la section [Création d'un enregistrement de formulaire Web](#) (page 263).

Groupes de formulaires

Les groupes de formulaires définissent les jeux de pages de l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk qui sont disponibles pour un rôle. Chaque rôle a un groupe de formulaires. Les utilisateurs peuvent uniquement afficher les pages Web qui sont incluses dans le groupe de formulaires affecté à leur rôle.

Chaque type d'interface a un groupe de formulaires associé, un ensemble de fichiers HTML qui définit les pages que les utilisateurs avec ce type d'interface peuvent voir.

Gestionnaire CA Service Desk fournit les groupes de formulaires prédéfinis suivants :

- Analyste
- Client
- Employé
- ITIL

Vous pouvez utiliser les groupes de formulaires prédéfinis dans leur configuration par défaut, modifier les groupes de formulaires prédéfinis et créer de nouveaux groupes de formulaires en utilisant l'outil de conception Web. Vous pouvez afficher une liste des noms de fichiers HTML inclus dans chaque [groupe de formulaires](#) (page 1075)prédéfini.

Arborescences de menus

Les arborescences de menus sont des listes hiérarchiques de noeuds (ressources de l'arborescence de menus) affichées dans le volet de navigation sur la partie gauche de la fenêtre d'interface Web principale.

Un rôle peut avoir une arborescence de menus, qui fournit des noeuds permettant d'accéder à de nombreux domaines fonctionnels du système. Par exemple, le rôle Administrateur prédéfini a une arborescence de menus qui inclut des noeuds vers les fonctions d'administration de gestion des rôles et du système, les fonctions d'administration du centre de services ainsi que de nombreuses autres fonctions.

Pour les rôles qui incluent une arborescence de menus, l'arborescence de menus donne l'accès à une série définie de ressources qui permettent d'accéder à des domaines fonctionnels du système.

Gestionnaire CA Service Desk fournit des arborescences de menus prédéfinies pour les rôles suivants :

- Administrateur (admin_tree)
- Administrateur de CA CMDB (cmdb_adm_tree)
- Administrateur de la gestion des connaissances (kt_adm_tree)
- Gestionnaire de connaissances (kt_mgr_tree)
- Administrateur de Automatisation du support (sa_admin_tree)
- Administrateur du centre de services (sd_adm_tree)
- Administrateur de système (sys_adm_tree)
- Administrateur de client hébergé (tn_admin_tree)

Vous pouvez modifier le nom, le statut de l'enregistrement et les champs de description des enregistrements de l'arborescence de menus prédéfinis, mais vous ne pouvez pas les personnaliser en ajoutant ou en supprimant leurs ressources de l'arborescence de menus.

Pour créer une arborescence de menus personnalisée, vous pouvez créer un enregistrement d'arborescence de menus ou copier et personnaliser l'une des arborescences de menus prédéfinies.

Remarque : Le champ Interne non modifiable présent sur chaque enregistrement d'arborescence de menus indique si l'arborescence de menus peut être personnalisée. La valeur OUI indique une arborescence de menus prédéfinie, qui ne peut pas être personnalisée. La valeur NON indique une arborescence de menus définie par le site, qui peut être personnalisée. Le bouton Personnaliser le menu s'affiche uniquement sur les enregistrements de détail d'arborescence de menus ayant une valeur NON définie dans le champ Interne.

Lorsque vous joignez une arborescence de menus à un onglet, elle devient disponible à tous les rôles ayant accès à cet onglet.

Ressources de l'arborescence de menus

Les ressources de l'arborescence de menus définissent les éléments auxquels les utilisateurs peuvent accéder à partir de l'arborescence de menus.

Une ressource de l'arborescence de menus contient un nom, une description et un fragment d'URL ou un nom de fichier HTML utilisé par le moteur Web qui contrôle la page Web affichée.

Barres de menus

Une barre de menus est un élément de l'interface utilisateur qui affiche une liste horizontale de menus dans la fenêtre principale de l'interface Web. Chaque menu contient une liste déroulante d'options ou de commandes. Vous pouvez définir des barres de menus personnalisées pour tout rôle personnalisé que vous pourriez créer.

Les enregistrements de la barre de menus spécifient le formulaire HTML qui contrôle les éléments de menu auxquels la barre de menus peut accéder.

Remarque : Pour définir les fonctionnalités de la barre de menus, vous devez utiliser l'outil de conception Web. Pour plus d'informations sur la configuration des fonctionnalités d'une barre de menus prédéfinie ou personnalisée, reportez-vous à l'*Aide en ligne de l'outil de conception Web*.

Le tableau suivant répertorie les barres de menus prédéfinies et identifie les onglets prédéfinis qui les utilisent.

Barre de menus	Onglets associés
Administration	■ Onglet Administration - Administrateur de configuration ■ Onglet Administration - Gestionnaire de connaissances ■ Onglet Administration - Gestionnaire de connaissances ■ Onglet Administration - Administrateur du centre de services ■ Onglet Administration - Administrateur système ■ Onglet Administration - Administrateur système ■ Onglet Administration avec l'arborescence de menus complète
CA CMDB	■ <u>Onglet CA CMDB avec menu et tableau de résultats complets</u>
Calendrier prévisionnel des changements	■ Modifier l'onglet Calendrier
Connaissances	■ Onglet Connaissances ■ <u>Calendrier de gestion des connaissances</u>
Service Desk	■ Onglet Centre de services avec menu et tableau de résultats complets
Centre de services - Gestionnaire de changements	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de changements
Centre de services - Responsable du service clientèle	■ Onglet Centre de services - Responsable du service clientèle
Centre de services - Représentant	■ Onglet Centre de services - Représentant du service clientèle

Barre de menus	Onglets associés
du service clientèle	
Centre de services - Gestionnaire d'incidents	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire d'incidents
Centre de services - Analyste de connaissances	■ Onglet Centre de services - Analyste de connaissances
Centre de services - Gestionnaire de connaissances	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de connaissances
Centre de services - Analyste de niveau 1	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 1
Centre de services - Analyste de niveau 2	■ Onglet Centre de services - Analyste de niveau 2
Centre de services - Gestionnaire de problèmes	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire de problèmes
Centre de services - Gestionnaire du centre de services	■ Onglet Centre de services - Gestionnaire du centre de services
Centre de services - Analyste du fournisseur	■ Onglet Centre de services - Analyste du fournisseur
Analyste de Automatisation du support	■ Onglet de Automatisation du support - Analyste de Automatisation du support

Barres d'outils

Les barres d'outils étendent les fonctionnalités des barres de menus en ajoutant la possibilité d'afficher un ou plusieurs boutons d'outils à droite des menus.

Les boutons d'outils apparaissent sous la forme d'icônes dans la barre d'outils. Le fait de cliquer sur un bouton d'outils permet à l'utilisateur d'accéder facilement à des options ou commandes de menu fréquemment utilisées.

Remarque : Utilisez l'outil de conception Web pour définir les fonctionnalités de la barre d'outils. Pour plus d'informations sur la configuration des fonctionnalités d'une barre d'outils prédéfinie ou personnalisée, reportez-vous à l'*Aide en ligne de l'outil de conception Web*.

Ressources d'accès rapide

Le bouton *Aller* fournit un moyen facile de localisation d'un enregistrement spécifique.

Les ressources d'accès rapide sont un type de formulaire Web. Si un rôle a associé des ressources d'accès rapide, lorsqu'un utilisateur se connecte avec ce rôle, le bouton *Aller* apparaît dans le coin supérieur, à droite de la fenêtre principale de Gestionnaire CA Service Desk et dans toutes les fenêtres contextuelles Windows. Le bouton *Aller* a deux champs associés dans l'interface utilisateur :

- Une liste déroulante pour sélectionner le type d'enregistrement à rechercher (par exemple, un ordre de changement)
- Une zone de texte pour entrer une valeur afin d'identifier un enregistrement spécifique (par exemple, 135 pour localiser l'ordre de changement 135)

En affectant des ressources d'accès rapide à un rôle, vous pouvez spécifier les types d'enregistrements que les utilisateurs dans ce rôle peuvent rechercher. Par exemple, le rôle Administrateur prédéfini a les ressources d'accès rapide suivantes :

- Demande de changement
- Document par ID
- Incident
- Demande client
- Connaissances
- Problème
- Request
- Utilisateur par ID
- Utilisateur par nom
- Utilisateur par téléphone

Systèmes d'aide

Les systèmes d'aide sont les recueils de rubriques d'aide en ligne accessibles aux utilisateurs en fonction de leurs affectations de rôle et du paramétrage de leur rôle actuel. Si vous vous connectez avec le rôle Administrateur, par exemple, vous pouvez afficher les rubriques d'aide en ligne incluses dans le système d'aide Administrateur. Si vous passez au rôle Employé, vous pouvez afficher le système d'aide Employé.

Chaque rôle prédéfini a un système d'aide prédéfini correspondant. Vous pouvez créer des ensembles d'aide personnalisés pour tous les rôles personnalisés que vous pourriez définir.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des définitions du système d'aide, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Implémentation d'un rôle personnalisé

Pour de nombreux sites, les rôles prédéfinis sont suffisants. Mais il peut y avoir certaines situations où vous souhaitez créer un rôle personnalisé et l'adapter afin de satisfaire aux besoins de l'entreprise, spécifiques au site, au sein de votre organisation.

Le processus suivant décrit les tâches requises pour implémenter un nouveau rôle. L'exemple ci-dessous décrit comment implémenter un rôle pour un petit groupe d'analystes chargés d'examiner et d'autoriser des tickets d'ordre de changement.

Pour implémenter un rôle personnalisé, effectuez les tâches décrites dans l'exemple suivant :

1. Créez un nouvel enregistrement de rôle en utilisant les valeurs de champ suivantes :

Nom du rôle

Analyste des changements

Code

chg_anal

Groupe de formulaires de personnalisation

Analyste

Document préféré

Incident

2. Sélectionnez Analyste du centre de services dans le champ Partition de données de l'onglet Autorisation.
3. Sélectionnez le champ Modifier dans les ordres de changement dans l'onglet Accès aux fonctions.

4. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet de l'interface Web :

Type d'interface utilisateur Web

Analyste

Affichage de l'aide

Analyste des changements

5. Sélectionnez les onglets suivants :

- Onglet Rapports - Analyste des changements
- Onglet Centre de services - Analyste des changements
- Modifier l'onglet Calendrier

6. Sélectionnez les rapports suivants dans l'onglet Formulaire Web de rapports :

- Chronologie des ordres de changement actifs par priorité et statut
- Ordres de changement activés les week-ends
- Ordres de changement par type de service échoué et par catégorie de changement

7. Ajoutez la ressource de l'ordre de changement dans l'onglet Ressources d'accès rapide.

8. Créez un système d'aide personnalisé nommé Analyste de changement qui inclut tout le contenu approprié pour le nouveau rôle.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Création et publication d'un système d'aide](#) (page 267).

9. Créez les onglets personnalisés suivants en utilisant des fonctionnalités appropriées pour le nouveau rôle :

- Onglet Rapports - Analyste des changements
- Onglet Centre de services - Analyste des changements

10. Créez une arborescence de menus personnalisée qui inclut tous les noeuds appropriés pour le nouveau rôle.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Implémentation d'une arborescence de menus personnalisée](#) (page 259).

Implémentation d'une arborescence de menus personnalisée

Pour de nombreux sites, les arborescences de menus prédéfinies sont suffisantes. Mais vous pouvez souhaiter, dans certains cas, personnaliser un rôle en implémentant une arborescence de menus personnalisée pour cela.

Dans la plupart des cas, il est plus facile de démarrer avec une copie d'une arborescence de menus prédéfinie et ensuite d'ajouter, de supprimer, ou de réorganiser des noeuds dans la hiérarchie. Vous pouvez également créer une arborescence de menus et construire une toute nouvelle hiérarchie de noeuds.

Vous pouvez utiliser l'une de méthodes suivantes pour mettre une arborescence de menus personnalisée à la disposition d'un rôle :

- Remplacez l'arborescence de menus dans le formulaire Web (page de démarrage) pour l'onglet qui affiche l'`admin_tree` d'origine.
- Créez un formulaire Web et joignez le nouveau formulaire Web avec la nouvelle arborescence de menus à un onglet.

Pour implémenter un menu personnalisé, effectuez les tâches suivantes :

1. Copiez une des arborescences de menus prédéfinies.

Remarque : Notez la valeur que vous saisissez dans le champ Code.

2. Créez un formulaire Web en utilisant les valeurs de champ suivantes :

- **Type :** HTML

- **Ressource :**

```
$cgi?SID=$SESSION.SID+FID=123+OP=DISPLAY_FORM+HTML=admin_main_role.html  
+KEEP.tree_code=menu_tree_code
```

Remarque : Spécifiez la valeur du code pour l'arborescence de menus que vous avez créée à l'étape 1 pour `menu_tree_code`. Le code `admin_main_role.html` utilise la valeur de la variable `KEEP.tree_code` comme son arborescence de menus.

3. Créez un enregistrement d'onglet en utilisant les valeurs de champ suivantes :

- **Première page :** Le formulaire Web que vous avez créé à l'étape 2

- **Barre de menus :** Administration

Remarque : L'administration est une barre de menus générique utilisée par de nombreux rôles ; elle n'est pas spécifique à un rôle.

4. Attribuez l'onglet créé à l'étape 3 au rôle auquel vous souhaitez permettre d'accéder à l'arborescence de menus personnalisée.
5. Déconnectez-vous de Gestionnaire CA Service Desk et reconnectez-vous.
L'onglet Administration affiche votre arborescence de menus personnalisée.

Création d'un enregistrement de rôle

Les administrateurs peuvent créer des rôles personnalisés pour satisfaire aux besoins de l'entreprise spécifiques au site.

Pour créer un rôle :

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles dans l'onglet Administration.

La page Liste des rôles s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un rôle s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom du rôle

Spécifie le nom identifiant le rôle là où il s'affiche dans l'interface utilisateur.

Code

Spécifie le code identifiant le rôle dans le système.

Remarque : Une fois l'enregistrement sauvegardé, cette valeur de champ ne peut pas être changée.

Etat de l'enregistrement

Indique si le rôle est actif ou inactif.

Par défaut ?

Indique si ce rôle est le rôle par défaut.

Groupe de formulaires de personnalisation

Spécifie un groupe de formulaires prédéfini ou personnalisé.

Document préféré

Spécifie le document utilisé par ce rôle pour saisir des tickets dans le système.

Description

Décrit le but de rôle. Cette description s'affiche sur la page Liste des rôles et peut faciliter la tâche d'affectation des utilisateurs aux rôles appropriés.

Cliquez sur Enregistrer.

La définition du rôle est enregistrée et la page Détail du rôle s'affiche.

Création d'un enregistrement d'onglet

Vous pouvez créer des onglets personnalisés à afficher sur la page principale de l'interface Web. Lorsque vous liez un enregistrement d'onglet à un enregistrement de rôle, il devient disponible aux utilisateurs affectés à ce rôle.

Pour créer un onglet :

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Onglets dans l'onglet Administration.

La page Liste des onglets s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un onglet s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom d'onglet

Spécifie le nom identifiant l'onglet dans l'interface d'administration. Par exemple, le nom d'onglet apparaît sur la page Liste des onglets.

Code

Spécifie le code identifiant cet onglet dans le système.

Remarque : Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Etat de l'enregistrement

Indique si l'onglet est actif ou inactif.

Nom d'affichage

Spécifie le nom qui s'affiche sur la représentation graphique de l'onglet dans l'interface utilisateur.

Première page

Spécifie le formulaire Web initial qui s'affiche dans la fenêtre principale lorsqu'un utilisateur sélectionne cet onglet.

Important : La première page et la barre de menus doivent appartenir au même groupe de formulaires. Si vous définissez un onglet avec une première page et une barre de menus appartenant à différents [groupes de formulaires](#) (page 1075), une erreur se produit lorsque les utilisateurs accèdent à l'onglet.

Barre de menus

Spécifie la barre de menus qui s'affiche dans la fenêtre principale lorsqu'un utilisateur sélectionne cet onglet.

Cliquez sur Enregistrer.

L'onglet est créé.

Création d'un enregistrement de la barre de menus

Vous pouvez créer des barres de menus personnalisées afin de contrôler l'accès aux fonctionnalités système pour les rôles définis par l'utilisateur.

Pour créer une barre de menus :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Barres de menus.

La page Liste de barres de menus s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer une barre de menus s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom de la barre de menus

(Obligatoire) Spécifie le nom identifiant la barre de menus. Vous pouvez utiliser ce champ pour aider à identifier les fonctionnalités disponibles de la barre de menus.

Code

(Obligatoire) Spécifie le code identifiant cette barre de menus dans le produit. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Etat de l'enregistrement

Indique si la barre de menus est active ou inactive.

Nom HTML

Spécifie le nom du formulaire HTML qui contient la définition de la barre de menus. La barre de menus est conçue à l'aide de l'outil de conception Web.

Description

Décrit la barre de menus. Utilisez cette description pour identifier plus précisément cette barre de menus et les rôles qui l'utilisent.

Cliquez sur Enregistrer.

La définition de la barre de menus est enregistrée, puis la page Détail de la barre de menus s'affiche.

Création d'un enregistrement de formulaire Web

Les administrateurs peuvent créer des formulaires Web personnalisés pour les utiliser comme premières pages d'onglets, rapports à afficher sur les onglets, ressources d'accès rapide ou autre URL.

Pour créer un formulaire Web :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, puis Formulaires Web.
La page Liste de formulaires Web s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un formulaire Web s'affiche.
3. Remplissez les champs suivants :

Nom de formulaire Web

(Obligatoire) Spécifie le nom identifiant le formulaire Web.

Etat de l'enregistrement

Indique si ce formulaire est actif ou inactif.

Code

(Obligatoire) Spécifie le code identifiant le formulaire Web dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Remarque : Ce champ spécifie web_form_name dans l'onglet Propriétés pour un formulaire multicafe dans l'outil de conception Web.

Type

Spécifie l'un des types de formulaire Web suivants que vous créez :

- **Page HTML** : affiche une page Web à utiliser comme première page d'un des onglets personnalisés que vous créez.
- **Rapport** : spécifie un rapport Gestionnaire CA Service Desk qui s'affiche sur n'importe quel onglet.
- **Ressource d'accès rapide** : spécifie une ressource d'accès rapide.
- **Autre** : accède à une autre page Web externe par URL.

Description

Décrit le formulaire Web. Utilisez cette description pour identifier plus précisément ce formulaire Web, où il s'affiche, et son but.

Ressource

Spécifie le code qui appelle le formulaire Web. Ce code peut être un code de ligne de commande ou une URL.

Exemple : Ouvrez un formulaire html "menu_tab_dflt.html" simple.
`$cgi?SID=$SESSION.SID+FID=123+OP=DISPLAY_FORM+HTML=menu_tab_dflt.html`

Cliquez sur Enregistrer.

Copie d'une arborescence de menus

Vous pouvez copier une arborescence de menus existante à utiliser comme point de départ pour une arborescence de menus personnalisée.

Pour copier une arborescence de menus :

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Arborescences de menus dans l'onglet Administration.

La page Liste d'arborescences de menus s'affiche.

2. Cliquez sur l'arborescence de menus à copier.

La page Détail de l'arborescence de menus s'affiche.

3. Cliquez sur Fichier, Copie.

La page Créer une arborescence de menus s'affiche.

4. Remplissez les champs suivants :

Nom de l'arborescence de menus

(Obligatoire) Indique le nom que vous attribuez pour identifier cette arborescence de menus.

Code

(Obligatoire) Indique le code identifiant cette arborescence de menus dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Etat de l'enregistrement

Indique si cette arborescence de menus est active ou inactive.

Description

Décrit l'arborescence de menus. La description peut être utilisée pour apporter des détails supplémentaires sur l'arborescence de menus et les rôles qui l'utilisent.

Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail de l'arborescence de menus pour la nouvelle arborescence de menus s'affiche.

5. Cliquez sur Personnaliser le menu.

Une copie de l'arborescence de menu d'origine s'affiche.

6. Personnalisez l'arborescence de menus comme vous le souhaitez.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'ajout, la suppression ou la modification des ressources de l'arborescence de menus, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Création et personnalisation d'une arborescence de menus

Vous pouvez créer et personnaliser des arborescences de menus, basées sur l'une des arborescences de menus fournies par défaut.

Pour créer et personnaliser une arborescence de menus

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Arborescences de menus dans l'onglet Administration.

La page Liste d'arborescences de menus s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer une arborescence de menus s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom de l'arborescence de menus

(Obligatoire) Le nom que vous attribuez pour identifier cette arborescence de menus.

Code

(Obligatoire) Le code identifiant cette arborescence de menus dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Etat de l'enregistrement

Indique si cette arborescence de menus est active ou inactive.

Description

Description de l'arborescence de menus. La description peut être utilisée pour apporter des détails supplémentaires sur l'arborescence de menus et les rôles qui l'utilisent.

4. Cliquez sur Enregistrer.
5. Cliquez sur Personnaliser le menu.

Un formulaire apparaît, vous permettant de personnaliser l'arborescence de menus. A ce stade, l'arborescence de menus contient uniquement un premier noeud avec le texte que vous avez saisi comme nom de l'arborescence de menus.

6. Cliquez avec le bouton droit sur le noeud dans l'arborescence de menus et sélectionnez Créer un noeud.

La page Créer un noeud s'affiche.

7. Remplissez les champs suivants :

Nom du noeud

Entrez un nom pour le noeud. C'est le nom affiché dans l'arborescence de menus.

Description

Entrez une description pour le noeud. Cette description peut être utilisée pour définir plus précisément le but du noeud.

Ressource

Saisissez le nom de la ressource directement dans le champ ou cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner la ressource dans une liste. La ressource de l'arborescence de menus détermine l'action à effectuer lorsque l'utilisateur sélectionne le noeud à partir de l'arborescence de menus.

8. Répétez les étapes 6 et 7 autant de fois que nécessaire pour créer l'ensemble de noeuds que vous voulez afficher dans l'arborescence de menus.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'ajout, la suppression ou la modification des ressources de l'arborescence de menus, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

9. Cliquez sur Enregistrer.

La définition d'arborescence de menus est enregistrée, puis la page Détail de l'arborescence de menus s'affiche.

Création et publication d'un système d'aide

Vous pouvez créer des systèmes d'aide personnalisés pour tous les rôles personnalisés que vous pourriez définir.

Pour créer, remplir et publier un système d'aide

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Systèmes d'aide dans l'onglet Administration.

La page Liste de systèmes d'aide s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un système d'aide s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom du système d'aide

Nom unique de ce système d'aide.

Type d'interface

Type d'interface du système d'aide (par exemple Analyste, Employé ou Client).

Etat de l'enregistrement

Indique si le système d'aide est actif ou inactif.

Préfixe de nom de fichier

Préfixe que vous souhaitez joindre aux fichiers d'aide générés pour ce système d'aide. N'utilisez pas d'espaces dans le nom.

Remarque : Attribuez un préfixe qui vous permet d'identifier les fichiers appartenant à ce système d'aide. Par exemple, vous pouvez utiliser ANAL pour un préfixe de système d'aide pour le rôle Analyste.

Interne

Cette option est définie automatiquement sur NON pour les systèmes d'aide définis par l'utilisateur. La valeur dans ce champ ne peut pas être modifiée.

4. Cliquez sur Enregistrer.

L'onglet Contenu s'affiche.

5. Cliquez sur Définir le contenu.

La fenêtre Selected Help Update s'affiche.

6. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez inclure dans le système d'aide.

Important : Certaines rubriques sont obligatoires et sont automatiquement incluses dans votre nouveau système d'aide, que vous les sélectionnez ou non. Par exemple, la page d'accueil de Gestionnaire CA Service Desk et d'autres rubriques similaires sont toujours incluses. En outre, les rubriques imbriquées dépendent des rubriques qui les contiennent. Les rubriques incluant des rubriques imbriquées sont automatiquement ajoutées si vous incluez leurs rubriques imbriquées dans votre système d'aide. Par exemple, si vous sélectionnez la rubrique "Utilisation du tableau de résultats", la rubrique contenant "Navigation dans Gestionnaire CA Service Desk" est automatiquement ajoutée lors de la publication du système d'aide.

7. Cliquez sur OK.

La fenêtre Selected Help Update se ferme et le contenu s'affiche dans l'onglet Contenu.

8. Cliquez sur Publier.

Un système d'aide est alors généré en regroupant les rubriques sélectionnées dans un système d'aide affichable dans un navigateur Web.

9. Patientez quelques minutes, le temps que le processus de publication se termine. Sélectionnez ensuite Affichage, puis Actualiser dans la barre de menus.

Le bouton Afficher l'aide est activé.

10. Cliquez sur Afficher l'aide.

Le système d'aide personnalisé s'affiche dans votre navigateur Web par défaut.

Changement de rôles

Tout utilisateur à rôles multiples peut basculer entre les rôles qui lui sont affectés sans avoir à se déconnecter et se reconnecter. Les rôles sont affectés à des utilisateurs sur leur type d'accès ou leur enregistrement de contact.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Configuration des comptes utilisateurs](#) (page 201).

Pour changer de rôle

1. Sélectionnez le rôle souhaité dans la liste déroulante Rôle dans le coin supérieur droit de la page principale de Gestionnaire CA Service Desk.
2. Cliquez sur Définir un rôle.

L'interface Web et les fonctionnalités disponibles pour l'utilisateur connecté changent afin de correspondre au rôle actuel.

Chapitre 7 : Mise en oeuvre de la structure d'assistance

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Structure d'assistance](#) (page 271)
- [Modèles](#) (page 272)
- [CA Workflow](#) (page 275)
- [Intégration du flux de travaux de CA IT PAM](#) (page 278)
- [Codes partagés](#) (page 286)
- [Codes d'état](#) (page 289)
- [Types de tâche](#) (page 294)
- [Suivi des incidents](#) (page 296)
- [Domaines de demandes/d'incidents/de problèmes](#) (page 297)
- [Ordre de Changement et Catégories de Demande Client](#) (page 302)
- [Clôture automatique des tickets](#) (page 308)
- [Activités de ticket associées](#) (page 311)
- [Calcul de la priorité](#) (page 313)
- [Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants](#) (page 329)
- [Transitions de statut pour l'auto-administration](#) (page 341)
- [Minuteries](#) (page 346)
- [Fuseaux horaires](#) (page 347)
- [Pièces jointes](#) (page 350)
- [Annonces](#) (page 355)
- [Configuration des requêtes stockées](#) (page 356)
- [Numéros de séquence](#) (page 358)
- [Utilisation des journaux d'audit](#) (page 359)
- [Intégration à la gestion de systèmes et du réseau de CA](#) (page 359)

Structure d'assistance

La *structure d'assistance* du centre de service comprend les composants dont les utilisateurs se servent pour résoudre des problèmes. Vous pouvez configurer la structure d'assistance Gestionnaire CA Service Desk de sorte qu'elle corresponde à votre modèle d'assistance (interne, externe, ou les deux).

Remarque : vous pouvez personnaliser les demandes client, les appels et les demandes de changement en fonction des besoins de votre site. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel d'implémentation* et à l'*Aide en ligne*.

Modèles

Gestionnaire CA Service Desk prend en charge les modèles de centres de service suivants :

- Modèle interne
- Modèle externe
- Modèle mixte

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation de l'interface Web afin d'implémenter le modèle choisi, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Modèle interne

Le centre de service interne aide les employés d'une société qui ont des questions ou des problèmes avec les produits et services fournis par la société. Dans Gestionnaire CA Service Desk, la demande est l'unité de base du support en cas d'utilisation d'un centre de service interne.

- Les demandes sont des tickets qui traitent les questions ou les problèmes des employés, et sont orientés vers la prise en charge d'une infrastructure détenue et administrée par l'organisation d'assistance.
- Les ordres de changement sont des tickets qui gèrent les changements apportés à l'infrastructure business prise en charge. Les centres de service internes utilisent souvent les appels comme tickets principaux, en y attachant des demandes de changement lorsque l'appel doit entraîner un changement d'infrastructure.

Si vous exploitez un centre de services interne, effectuez les opérations suivantes.

- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins. Si la plupart de vos contacts sont des employés utilisant le centre de service pour le support, vous pouvez définir "employé" comme type d'accès par défaut. Cela peut vous éviter de devoir définir le type d'accès pour chaque contact d'employé pris en charge par le centre de service.
- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins.
- Assurez-vous que les contacts sont définis avec les types d'accès et de contact appropriés. Par exemple, si vous définissez « employé » comme type d'accès par défaut, vous devez aussi définir les contacts « analyste » comme type d'accès analyste.

Le type de contact est généralement affecté automatiquement en fonction de la manière dont vous créez le contact, mais il peut ne pas être défini dans certains cas. Les employés utilisant le centre de service doivent comporter le type de contact employé, tandis que ceux qui travaillent comme analystes du centre de service doivent comporter le type de contact analyste.

Vous pouvez travailler avec des contacts à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web.

Si vous disposez d'un service interne destiné à l'assistance des employés, votre structure d'assistance se compose des appels et des demandes de changement qu'ils créent et des fonctionnalités d'assistance sous-jacentes. En tant qu'administrateur, vous configurez la structure d'assistance.

Modèle externe

Un centre de service externe aide les clients ayant acheté des produits ou services à votre société et qui souhaitent soumettre des questions ou des problèmes concernant ces produits ou services. Dans Gestionnaire CA Service Desk, la demande client est l'unité de base du support en cas d'utilisation d'un centre de service externe. Les demandes client sont des tickets permettant de gérer les questions ou problèmes soumis par les clients. Elles visent à fournir au client une assistance concernant les produits et les services qu'il a achetés.

Si vous disposez d'un centre de service externe :

- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins. Si la plupart de vos contacts sont des clients, vous pouvez définir "client" comme type d'accès par défaut.
- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins.
- Assurez-vous que les contacts sont définis avec les types d'accès et de contact appropriés. Par exemple, si vous définissez « client » comme type d'accès par défaut, vous devez aussi définir les contacts de type analyste comme disposant du type d'accès analyste.

Le type de contact est généralement affecté automatiquement en fonction de la manière dont vous créez le contact, mais il peut ne pas être défini dans certains cas. Les clients utilisant le centre de service doivent avoir le type de contact client, tandis que les employés qui travaillent comme analystes du centre de service doivent avoir le type de contact analyste.

Vous pouvez travailler avec des contacts à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web.

Si vous disposez d'un centre de service externe destiné à l'assistance des clients, votre structure d'assistance se compose essentiellement des demandes client qu'ils créent et des fonctionnalités de support sous-jacentes. En tant qu'administrateur, vous devez configurer la structure d'assistance à l'aide des informations fournies dans le reste de ce chapitre. Chaque sujet indique si les informations s'appliquent à votre modèle.

Modèle mixte

Certaines sociétés doivent disposer d'un centre de service conforme aux deux modèles (interne et externe). Pour contourner ce problème, effectuez l'une des opérations suivantes.

- Séparez les modèles de centre de services interne et externe avec des installations de CA Service Desk distinctes.
- Configurez Gestionnaire CA Service Desk pour la prise en charge des deux modèles.

Cette configuration est appropriée si les analystes du centre de service sont formés pour le support des employés et des clients et si la distinction entre support interne et externe est floue. Par exemple, vous pouvez avoir des employés qui achètent des produits à votre société ou des clients qui formulent des problèmes et des questions concernant l'infrastructure de votre société.

En tant qu'administrateur, vous devez configurer la structure d'assistance pour un centre de services interne/externe combiné qui consiste en des demandes client, des demandes et des ordres de changement, et leurs fonctionnalités connexes sous-jacentes. Si vous décidez d'utiliser un centre de services interne/externe combiné, effectuez les opérations suivantes avant de configurer une structure.

- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins. Si la plupart de vos contacts sont des clients, vous pouvez définir "client" comme type d'accès par défaut. Si la plupart de vos contacts sont des employés utilisant le centre de service, vous pouvez définir "employé" comme type d'accès par défaut.
- Vérifiez les types de contact client et employé à l'aide de la fonction d'administration de l'interface Web pour vous assurer qu'ils répondent à vos besoins.
- Assurez-vous que les contacts sont définis avec les types d'accès et de contact appropriés. Par exemple, si vous définissez client comme type d'accès par défaut, vous devez aussi définir les contacts analyste comme disposant du type d'accès analyste et les contacts employé comme disposant du type d'accès employé.

Le type de contact est généralement affecté automatiquement en fonction de la manière dont vous créez le contact, mais il peut ne pas être défini dans certains cas.

- Les clients qui utilisent votre centre de services doivent avoir un type de contact client.
- Les employés qui utilisent le centre de services doivent avoir un type de contact employé.
- Les employés qui travaillent en tant qu'analystes du centre de services doivent avoir un type de contact analyste.

Vous pouvez travailler avec des contacts à l'aide de la fonction d'administration de l'interface web.

CA Workflow

Une définition de processus CA Workflow peut être associée à tout type de ticket Gestionnaire CA Service Desk. La définition de processus à appliquer aux tickets individuels dépend de la catégorie de changement, de la catégorie de demande client ou du domaine de demande/d'incident/de problème auquel est affecté le ticket.

Si une définition de processus de CA Workflow est associée avec une catégorie ou un domaine, lorsqu'un ticket est affecté à cette catégorie ou ce domaine, CA Workflow crée une instance de processus à partir de la définition. Le progrès de l'instance de processus est affiché sur l'onglet de Tâches de flux de travaux du ticket.

Vous pouvez également installer CA Workflow pendant l'installation de Gestionnaire CA Service Desk, ou vous pouvez faire en sorte que Gestionnaire CA Service Desk utilise une autre instance que celle utilisée par CA Workflow en mettant à jour plusieurs options chez le Gestionnaire d'options, parmi lesquelles :

CAWF_USERNAME

Spécifie l'utilisateur CA EEM disposant d'un accès complet (droits d'accès aux ressources "IDE" et "Processus") à CA Workflow.

CAWF_PASSWORD

Spécifie le mot de passe associé au nom d'utilisateur cawf_username.

CAWF_PM_LOCATION

Spécifie l'emplacement : http://<server>:8080/pm/

CAWF_PM_URL

Spécifie l'URL : http://<server>:8080/pm/services/pmService

CAWF_WL_LOCATION

Spécifie l'emplacement : `http://<server>:8080/wl/`

CAWF_WL_URL

Spécifie l'URL : `http://<server>:8080/wl/services/wlService`

Ces options spécifient divers terminaux à CA Workflow. Dans la plupart des cas, il vous suffit de mettre à jour le serveur et le port conformément à l'emplacement de CA Workflow.

Important : Tout changement apporté au serveur CA Workflow provoque le dysfonctionnement des catégories, domaines ou tickets liés à des définitions et à des instances de processus existant sur l'ancien serveur.

CA Workflow lors de l'exécution

Lorsqu'une demande de changement ou une demande client est enregistrée avec une catégorie associée à une définition de processus CA Workflow, une instance de la définition est créée. La progression de l'instance est affichée dans l'onglet Tâches du flux de travaux du ticket. CA Workflow pouvant inclure des succursales, seuls les éléments de travail terminés et en attente s'affichent.

Les éléments de travail terminés et en attente, ainsi que le statut du flux de travaux global s'affichent dans l'onglet Flux de travaux. Cliquez sur le lien Nom de l'activité pour afficher l'application web CA Workflow Worklist qui permet d'exécuter les différents éléments de travail.

Les données de l'onglet Flux de travaux sont extraites directement du serveur CA Workflow. Si le serveur CA Workflow n'est pas disponible, un message d'erreur apparaît dans l'onglet.

Sélection d'une définition de processus CA Workflow

Une définition de processus CA Workflow doit avoir un attribut de chaîne nommé *usd_persid* qui l'associe à une catégorie de changement, de demande client ou à un domaine de demande/d'incident/de problème. Cet attribut doit être défini comme un paramètre d'entrée. Lorsque Gestionnaire CA Service Desk démarre l'instance CA Workflow, il définit *usd_persid* sur l'identificateur unique (*persistent_id*) du ticket. Cette valeur est notamment utilisée pour effectuer les appels de service Web entre CA Workflow et Gestionnaire CA Service Desk.

Important : Les catégories de changement et de demande client peuvent utiliser soit le système de flux de travaux interne (classique) de Gestionnaire CA Service Desk, soit l'application CA Workflow. Ces deux solutions ne peuvent pas coexister. Les domaines de demande/incident/problème ne peuvent utiliser que l'application CA Workflow. Le système de flux de travaux classique interne n'est pas pris en charge pour les tickets de problème, d'incident ou de demande.

Pour sélectionner une définition de processus CA Workflow

1. Sélectionnez une catégorie de demande client ou de changement. Pour, par exemple, sélectionner une catégorie de changement, sélectionnez Centre de Services, Demandes de Changement, Catégories sur l'onglet Administration.

La page Liste des catégories de changements s'affiche.

2. Cliquez sur le symbole de la catégorie de changement que vous souhaitez modifier.

La page Détail de la catégorie de changement s'affiche.

3. Sélectionnez la case à cocher Utiliser CA Workflow sur l'onglet de flux de Travaux.

Remarque : Si vous continuez cette procédure et que vous enregistrez la catégorie, les flux de travaux Gestionnaire CA Service Desk associés à cette catégorie seront supprimés.

Une page de sélection s'affiche et répertorie les définitions de processus CA Workflow disponibles.

4. Sélectionnez une définition de processus CA Workflow.

La catégorie est complétée par la sélection.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La catégorie est mise à jour avec la définition de processus sélectionnée.

6. (Facultatif) Modifiez la définition de processus CA Workflow associée en modifiant la catégorie et en cliquant sur le lien hypertexte de la définition CA Workflow.

La page de sélection de définition de processus s'affiche.

Remarque : Les définitions de processus CA Workflow s'affichent dans la page de sélection uniquement si la définition contient un attribut de chaîne nommé `usd_persid`. Lorsque la définition est démarrée, cet attribut est défini sur la valeur `persistant_id` du ticket. La définition de processus CA Workflow peut éventuellement inclure un paramètre d'entrée de chaîne nommé *étiquette*. Le cas échéant, Gestionnaire CA Service Desk définit ce paramètre sur le numéro du ticket. Le numéro de ticket s'affiche dans la liste de travail CA Workflow et fournit du contexte pour l'élément de travail.

Tâches du flux de travaux

Les tâches de flux de travaux identifient les activités qui doivent être effectuées sur des tickets associés avec une catégorie ou un domaine spécifique. Comme les propriétés et les autres aspects de la catégorie ou du domaine, les tâches sont automatiquement ajoutées aux tickets lorsque la catégorie est sélectionnée. La définition des tâches du flux de travaux vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- spécifier et décrire le type de tâche à effectuer ;
- affecter un numéro séquentiel à chaque tâche ;
- spécifier l'utilisateur devant effectuer la tâche ;
- assurer le suivi de la progression de la résolution des tâches en affectant des états spécifiques valides à chaque tâche.

Le changement du statut d'une tâche peut également déclencher des actions. Les actions vous permettent de définir les tâches ou les processus spécifiques à effectuer lorsque la tâche du flux de travaux atteint un état spécifique. Par exemple, en définissant des comportements, vous pouvez envoyer une notification par courrier électronique à un responsable donné lorsque l'état d'une tâche d'approbation devient En attente.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de tâches de flux de travaux et la définition de comportements pour celles-ci, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Intégration du flux de travaux de CA IT PAM

CA IT PAM est un produit de CA autonome comportant des fonctionnalités pour automatiser et effectuer le suivi des tâches d'administration de matériel et de logiciel dans des environnements informatiques d'entreprise. CA IT PAM automatise les tâches et gère les interactions d'utilisateur, comme les approbations et les notifications pour la conformité et la précision dans des environnements de production.

Lorsque vous intégrez Gestionnaire CA Service Desk et CA IT PAM, vous pouvez exploiter les avantages des fonctionnalités du flux de travaux de CA IT PAM à partir des points clés dans Gestionnaire CA Service Desk. Une intégration efficace entre Gestionnaire CA Service Desk et CA IT PAM nécessite de bien comprendre les deux produits.

Informations complémentaires :

[Composants de CA IT PAM](#) (page 280)

[Intégration de CA IT PAM à Gestionnaire CA Service Desk lors de l'exécution](#)
(page 281)

[Création d'une définition de processus](#) (page 282)

[Créer un formulaire de demande de démarrage](#) (page 283)

[Joindre une définition de processus de CA IT PAM](#) (page 285)

Composants de CA IT PAM

CA IT PAM offre des fonctionnalités et structures multiples qui permettent une gamme large d'activités dans le cadre de la gestion de processus de CA IT PAM. Cependant, pour l'intégration à Gestionnaire CA Service Desk, seuls les composants de CA IT PAM suivants sont critiques pour l'intégration de CA IT PAM :

- **Définition de processus** : Identifie une série collective de tâches, d'étapes et de conditions qui sont structurées dans un ordre spécifique pour être initiées et exécutées par divers individus ou diverses parties. Ce composant est le composant central de tout le contenu de CA IT PAM.
- **Formulaire de demande de démarrage** : Objet contenant de l'information descriptive pour les utilisateurs. Le formulaire de demande de démarrage présente une définition de processus aux utilisateurs tout en masquant les détails techniques de la définition de processus.
- **Mots clés** : Liste de mots ou d'expressions prédéfinis à joindre à des formulaires de demande de démarrage.
- **Bibliothèque d'automatisation** : Domaine dans CA IT PAM qui stocke et affiche des définitions de processus et des formulaires de demande de démarrage.
- **Chemin d'accès à la bibliothèque ou chemin d'accès de référence** : Structure de répertoires qui organise et décrit des définitions de processus et des demandes de démarrage dans la bibliothèque d'automatisation.
- **Instance de processus** : Entité active qui exécute les règles qui sont définies dans une définition de processus. L'instance de processus progresse jusqu'à ce que le statut de définition de processus soit terminé.
- **Messages des journaux d'instance de processus** : Enregistrement configurable, actif qui détaille l'avancement des activités de l'instance de processus. Les catégories de message de journaux sont utiles pour l'intégration de Gestionnaire CA Service Desk à CA IT PAM.

Remarque : La portée des définitions des composants de CA IT PAM est limitée à l'utilisation dans Gestionnaire CA Service Desk. Pour plus d'informations sur les composants et possibilités de CA IT PAM, reportez-vous à la documentation de CA IT PAM.

Intégration de CA IT PAM à Gestionnaire CA Service Desk lors de l'exécution

Lorsque vous activez l'intégration, les utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk rencontrent les problèmes suivants :

- Sur une nouvelle demande, ordre de changement ou demande client, une instance de processus de CA IT PAM est lancée, basée sur la catégorie ou le domaine de ticket. Des informations récapitulatives s'affichent immédiatement dans l'onglet Tâches du flux de travaux.
- Lorsqu'un domaine de demande, une catégorie de changement ou une catégorie de demande client change, une instance de processus de CA IT PAM s'arrête et une nouvelle instance de processus est lancée.
- Lorsqu'un utilisateur de Gestionnaire CA Service Desk tente de fermer une demande, un ordre de changement ou une demande client alors que l'instance de processus de CA IT PAM n'est pas encore terminée, l'utilisateur ne peut pas fermer le ticket. L'utilisateur doit d'abord annuler le ticket. Le statut Annuler arrête l'instance de processus de CA IT PAM avant que le ticket se ferme.
- Lorsqu'un utilisateur veut comprendre l'état de l'instance de processus sans quitter le ticket, l'utilisateur peut cliquer sur l'onglet Tâches du flux de travaux du ticket. L'onglet Tâches du flux de travaux affiche la date de début, la date de fin, l'état actuel de l'instance de processus et une piste d'audit actuelle de messages indiquant le chemin d'accès de l'instance de processus.
- Lorsqu'un utilisateur veut voir le chemin d'accès actuel de l'instance de processus par rapport à l'intégralité du processus, l'utilisateur sélectionne le bouton Afficher le processus dans l'onglet Tâches du flux de travaux . Le bouton Afficher le processus lance un cliché graphique de toute l'instance de processus et affiche le chemin d'accès actuel.
- Lorsqu'un utilisateur veut afficher des formulaires de demande d'interaction de CA IT PAM qui attendent une action de l'utilisateur, l'utilisateur peut sélectionner une entrée dans l'onglet Tâches du flux de travaux. L'onglet Tâches du flux de travaux contient une piste d'audit de messages d'instance de processus qui apparaissent dans la liste de tâches de CA IT PAM.

Remarque : Lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton Afficher le processus de Gestionnaire CA Service Desk ou les messages d'instance de processus de CA IT PAM, le système demande un nom d'utilisateur et mot de passe de CA IT PAM pour une seule session du navigateur. Après l'invite initiale, le système ne demande plus d'informations à l'utilisateur jusqu'à la fermeture du navigateur de Gestionnaire CA Service Desk.

Création d'une définition de processus

Lorsque vous créez la définition de processus, vous remplissez CA IT PAM avec du contenu à afficher dans Gestionnaire CA Service Desk. Vous utilisez le concepteur de processus graphique de CA IT PAM pour créer, tester et archiver une définition de processus. A partir de Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez également créer des macros pour lancer les processus de CA IT PAM.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces étapes, consultez *l'aide en ligne*.

Pour créer une définition de processus dans CA IT PAM, procédez comme suit :

1. Connectez-vous au client de CA IT PAM en tant qu'administrateur.
2. Utilisez le concepteur de processus graphique de CA IT PAM pour créer, tester et archiver une définition de processus. Lorsque vous travaillez avec la définition de processus, utilisez les instructions dans la documentation utilisateur de CA IT PAM.

Remarque : Si vous n'archivez pas la définition de processus avant d'essayer de l'utiliser, le flux de travaux ne peut pas fonctionner correctement dans Gestionnaire CA Service Desk.

Les éléments de définition du processus suivants sont disponibles dans Gestionnaire CA Service Desk :

Nom du processus

Apparaît dans le domaine de la demande, la catégorie de changement et la page de détail de la demande client. Le nom de processus apparaît aussi dans l'onglet Tâches du flux de Travaux d'un ticket. Le nom de processus décrit la définition de processus vers Gestionnaire CA Service Desk à des analystes et d'autres utilisateurs qui gèrent des tickets.

Chemin d'accès de référence du processus

Apparaît dans le domaine de la demande, la catégorie de changement et les pages de détail de la demande client. Le chemin d'accès de référence du processus apparaît aussi dans l'onglet Tâches du flux de travaux d'un ticket. Le chemin d'accès de référence du processus peut être utile pour décrire le but du processus à des utilisateurs. Par exemple, "/Processus/Approbation" n'est pas utile. Au lieu de cela, un chemin d'accès de référence comme "/Office Supplies/Approvals/Over-200-USD" décrit le flux de travaux pour gérer des ordres qui dépassent 200 USD.

Messages du journal de processus

Apparaît sur l'onglet Tâches du flux de travaux d'un ticket de Gestionnaire CA Service Desk. Un enregistrement des activités est stocké par défaut avec l'instance de processus. Les messages de journal de processus ont la catégorie Processus. Un concepteur de processus peut créer des messages personnalisés à afficher dans l'onglet Tâches de flux de travaux d'un ticket Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration de l'option `caextwf_log_categories` pour gérer les messages du journal, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Créer un formulaire de demande de démarrage

Lorsque vous créez un formulaire de demande de démarrage, associez-le à la définition de processus et archivez-le. Incluez les mots clés appropriés dans les propriétés du formulaire de demande de démarrage. Si le mot clé approprié est manquant dans les propriétés du formulaire de demande de démarrage, le formulaire de demande de démarrage et sa définition de processus associée ne s'afficheront pas dans Gestionnaire CA Service Desk.

Pour créer un formulaire de demande de démarrage

1. Connectez-vous au client de CA IT PAM en tant qu'administrateur.
2. Ouvrez la bibliothèque de CA IT PAM et naviguez jusqu'au formulaire de demande de démarrage du chemin d'accès.

Le formulaire de demande de démarrage s'affiche dans le volet droit de la bibliothèque de CA IT PAM.
3. Sélectionnez le formulaire de demande de démarrage dans la liste.

Un menu contextuel s'affiche.
4. Sélectionnez Propriétés.

La page de Propriétés de l'objet de bibliothèque apparaît.
5. (Facultatif) Cliquez sur l'onglet Général et modifiez la description du formulaire de demande de démarrage. Ajoutez une description qui identifie la bonne utilisation du formulaire de demande de démarrage et de la définition de processus associée à l'attention de l'administrateur de Gestionnaire CA Service Desk.
6. Cliquez sur l'onglet Mots clés.

L'onglet Mots Clés est actif.
7. Cliquez sur l'icône ab+ .

Une ligne l'ajoute à la liste vide.

8. Cliquez sur la ligne.

Un curseur clignotant met la ligne en surbrillance et indique que la ligne est prête pour la saisie.

9. Entrez une des valeurs suivantes pour associer un mot clé au domaine de ticket ou de catégorie approprié. Par exemple, pour rendre un formulaire de demande de démarrage disponible pour un domaine de demande de Gestionnaire CA Service Desk, entrez le mot clé pcat.

Ticket	Utiliser le mot clé
catégorie d'appel	pcat
catégorie de changement	chgcats
Catégorie de demande client	isscats

10. Ajoutez une ligne à la liste pour chaque mot clé applicable. Par exemple, pour que le formulaire de demande de démarrage s'affiche sur les domaines de demande et sur les catégories de changement, ajoutez une ligne pour le mot clé chgcats et une autre ligne pour le mot clé pcat.

11. Cliquez sur OK.

CA IT PAM enregistre les mots clés et la description et ferme la boîte de dialogue des propriétés de l'objet de la bibliothèque.

12. Archivez le formulaire de demande de démarrage.

Remarque : Si vous n'archivez pas le formulaire de demande de démarrage, le formulaire ne s'affichera pas dans Gestionnaire CA Service Desk.

Les informations du formulaire de demande de démarrage de CA IT PAM s'affichent dans la liste des formulaires de demande de démarrage de Gestionnaire CA Service Desk. L'administrateur de Gestionnaire CA Service Desk peut associer le formulaire de demande de démarrage de Gestionnaire CA Service Desk à la définition de processus, sur un domaine de demande, la catégorie de changement ou la page de Détail de catégorie de demande client.

Les éléments du formulaire de demande de démarrage suivants s'affichent dans Gestionnaire CA Service Desk :

Nom du formulaire de demande de démarrage

Apparaît sur les pages de listes Domaines de demande, Catégories de modification et Catégories de demande client.

Chemin d'accès de référence du formulaire de demande de démarrage

Apparaît sur les pages de listes Domaines de demande, Catégories de modification et Catégories de demande client.

Description du formulaire de demande de démarrage

Apparaît sur les pages de listes Domaines de demande, Catégories de modification et Catégories de demande client. Le texte dans ce champ décrit comment le formulaire de demande de démarrage peut être sélectionné sur un domaine de demande, catégorie de changement ou catégorie de demande client spécifique.

Joindre une définition de processus de CA IT PAM

Lorsque vous joignez une définition de processus de CA IT PAM à un domaine ou une catégorie de ticket de Gestionnaire CA Service Desk, vous créez une connexion statique entre un domaine ou une catégorie de ticket de Gestionnaire CA Service Desk et une définition de processus de CA IT PAM.

Lorsqu'un utilisateur de Gestionnaire CA Service Desk crée ou modifie un ticket et sélectionne une catégorie de ticket, la définition du processus de CA IT PAM associé est lancée dans une instance de processus. Les informations pertinentes sur l'instance de processus s'affichent dans l'onglet Tâches du flux de travaux sur le ticket.

Pour joindre une définition de processus

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services.
2. Naviguez jusqu'aux domaines ou catégories de ticket.

La liste des catégories ou des domaines s'affiche.

3. Créez ou modifiez un domaine ou une catégorie de ticket.

La page Mise à jour s'affiche.

4. Cliquez sur l'onglet Flux de travaux.

Si les options de CA IT PAM sont installées dans le Gestionnaire d'options de Gestionnaire CA Service Desk, le bouton Utiliser CA IT PAM est disponible dans l'onglet Flux de travaux.

5. Cliquez sur Utiliser CA IT PAM

La liste de formulaires de demande de démarrage de CA IT PAM s'affiche. Chaque ligne dans la liste est un formulaire de demande de démarrage de CA IT PAM.

Remarque : Vous pouvez utiliser CA IT PAM, CA Workflow ou le flux de travaux interne de Gestionnaire CA Service Desk pour gérer des domaines ou des catégories de ticket différents. Néanmoins, une seule catégorie peut utiliser uniquement un outil du flux de travaux à la fois.

6. Cliquez sur la valeur dans la colonne Nom pour sélectionner la définition de processus associée à ce formulaire de demande de démarrage.

La liste de formulaires de demande de démarrage de CA IT PAM se ferme. Le nom de définition de processus et le chemin d'accès de référence de la définition de processus apparaissent dans l'onglet Flux de travaux.

7. Cliquez sur Enregistrer.

Le système enregistre les paramètres du processus. Le ticket suivant créé par un utilisateur dans le domaine ou la catégorie du ticket spécifié joint automatiquement le flux de travaux et crée une instance de processus. L'onglet Tâches de flux de travaux du ticket affiche un récapitulatif des informations de l'instance de processus. En outre, un utilisateur peut accéder à des informations supplémentaires sur l'instance de processus en cliquant sur Afficher le processus dans l'onglet Tâches du flux de travaux.

Codes partagés

Dans Gestionnaire CA Service Desk, différents types de tickets partagent certains codes sous-jacents tels que les codes de priorité, de sévérité, d'impact et d'urgence. Les demandes et les ordres de changement partagent certains codes, et tous les types de tickets partagent d'autres codes.

Examinez les informations suivantes sur les codes partagés.

- Par défaut, des valeurs numériques les classent.
- Vous pouvez personnaliser les codes.
- Vous ne pouvez ni ajouter ni supprimer de codes partagés.
- Vous pouvez utiliser les codes d'impact, de priorité, de sévérité et d'urgence.

Selon le modèle de votre centre de service, vous devez configurer les codes suivants :

Codes partagés	Description
Priorité	Ce code doit être configuré pour tous les modèles de centres de service.
Sévérité :	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service internes et mixtes.
Impact	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service internes et mixtes.
Urgency	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service internes et mixtes.

Remarque : Pour plus d'informations sur la personnalisation de ces codes à l'aide de la fonction d'administration de l'interface Web, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Codes de priorité

Les codes de priorité indiquent l'ordre dans lequel le centre de service répond aux tickets (c'est-à-dire qu'ils définissent le niveau d'attention à accorder à un ticket). Les codes de priorité sont indiqués dans les appels, les demandes de changement et les demandes client. Ils s'appliquent donc à tous les modèles de centres de service.

Vous pouvez utiliser des priorités pour escalader des tickets manuellement ou automatiquement en suivant les événements. De nombreuses installations du centre de service utilisent des codes de priorité dans le tableau d'affichage pour fournir aux analystes un état en temps réel de leurs appels et demandes de changement.

Vous pouvez affecter un type de service à un code de priorité. Il sera alors automatiquement affecté aux tickets lorsque ce code de priorité est spécifié. Ceci vous permet d'associer un niveau de service spécifique à un ticket en fonction de la priorité affectée. Par exemple, le type de service défini par le système, résolution de 4 heures, est automatiquement associé avec la priorité 1. On affecte automatiquement ce type de service à des tickets auxquels on affecte une priorité de 1, par conséquent, y compris tous les événements de type de service qui sont associés avec le type de service de résolution de 4 heures.

Informations complémentaires :

[CNS \(contrats de niveau de service\)](#) (page 159)

[Implémentation des types de service](#) (page 162)

Codes de sévérité

Les codes de sévérité identifient l'ampleur des dommages subis par l'équipement concerné par un appel. Les codes de sévérité ne sont indiqués que dans les appels. C'est pourquoi ils s'appliquent uniquement aux modèles de centres de service internes et mixtes.

Remarque : la gravité est souvent synonyme de priorité. Certains sites utilisent uniquement la priorité, et ignorent purement et simplement la sévérité. Si vous souhaitez effectuer une distinction entre la gravité d'un problème au niveau technique (sévérité) et la rapidité avec laquelle vous souhaitez qu'il soit traité (priorité), vous pouvez utiliser les codes de priorité et de sévérité.

Lorsque le système est configuré pour utiliser la méthodologie ITIL, un champ supplémentaire nommé "value" est également disponible pour chaque code d'impact. Ces champs permettent de calculer la priorité de l'incident.

Codes d'impact

Les codes d'impact mesurent l'importance d'un ticket pour le fonctionnement du système. Par exemple, si une demande de changement risque d'affecter le fonctionnement de l'ensemble du système, l'impact qui lui est affecté est important. Les codes d'impact sont indiqués uniquement dans les appels et les demandes de changement. C'est pourquoi ils s'appliquent uniquement aux modèles de centres de service internes et mixtes.

Remarque : Les codes d'impact et [d'urgence](#) (page 288) sont semblables mais ont des utilisations distinctes.

Codes d'urgence

Les codes d'urgence mesurent l'importance de l'appel pour les utilisateurs du système. Autrement dit, ils indiquent l'importance de l'appel pour l'environnement de production global. Par exemple, si une demande pourrait porter préjudice à la mission de l'entreprise, le code d'Urgence peut être une valeur de 5-Immédiat. Les codes d'urgence ne sont indiqués que dans les appels. C'est pourquoi ils s'appliquent uniquement aux modèles de centres de service internes et mixtes.

Bien que les codes d'urgence et d'impact répondent à des besoins distincts, ils sont souvent confondus en raison de leur coïncidence. Par exemple, une demande de notification d'un incendie dans un centre de données essentiel peut être assortie d'une urgence immédiate de niveau 5 et d'un impact de groupe de niveau 3. Ces codes s'appliquent car l'incendie affecte plusieurs groupes mais pas forcément toute l'entreprise. Le centre de données jouant un rôle clé pour les opérations, l'urgence exige une attention immédiate.

Codes d'état

Les codes d'état permettent de suivre l'état d'un élément. Des codes de statut distincts assurent le suivi des demandes, des ordres de changement, des demandes client et des tâches de flux de travaux. Vous pouvez utiliser les codes d'état prédéfinis pour les différents éléments s'ils correspondent à vos besoins. Sinon, vous pouvez les modifier ou en définir de nouveaux, spécifiques à votre site. Selon le modèle de centre de service, vous devez configurer les codes suivants :

Codes d'état	Description
Request	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service internes et mixtes.
Demande de changement	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service internes et mixtes.
Demande client	Ce code doit être configuré pour les modèles de centres de service externes et mixtes.
Tâche	Ce code doit être configuré pour tous les modèles de centres de service.

Les codes de statut permettent aux analystes de trier et de sélectionner des informations en fonction de leur statut afin de surveiller leur évolution. Vous devez définir les codes d'état avec soin afin que les analystes puissent décrire précisément l'état réel des éléments.

Tous les codes d'état peuvent être indiqués comme étant actifs ou inactifs. Lorsque vous indiquez qu'un code d'état est inactif, les analystes ne peuvent plus le sélectionner. Cependant, ce code n'étant pas supprimé de la base de données et y demeure disponible pour une utilisation ultérieure. Si vous décidez de l'utiliser à nouveau plus tard, il vous suffit de l'indiquer comme étant actif.

Remarque : Les mêmes définitions de domaine sont disponibles pour les tickets de demande, d'incident et de problème. Sur l'onglet Administration, ces domaines sont appelés domaines de demande/incident/problème. Dans un souci de concision, on les appellera domaines de demande.

Codes d'état des appels

La table suivante décrit les codes de statut prédéfinis pour des tickets de demande.

Code de statut de la demande	Description
Accusé réception	La réception d'un appel a fait l'objet d'un accusé de réception.
Fermé	Un appel a été entièrement résolu.
Clôturé : non résolu	Une demande est clôturée mais n'est toujours pas résolue.
Correction en cours	Une demande est en attente d'une correction.
Suspendre	Les événements Type de service relatifs à l'appel sont en attente.
Ouvrir	Une demande a été définie et est utilisée pour contrôler et gérer sa fin.
Problème clos	L'appel relatif à un problème est complètement clos.
Problème corrigé	Le problème visé par une demande est résolu mais l'appel n'est pas clos.
Problème ouvert	Un appel a été identifié comme étant un problème.
Recherche en cours	Un appel est ouvert, dans l'attente de recherches et d'analyses supplémentaires.
Traitement en cours	Un travail est en cours pour trouver la solution à une demande.

Si votre site utilise une autre terminologie pour identifier le statut d'une requête, vous devez définir des codes de statut correspondant à vos besoins et ignorer les codes prédéfinis. Vous pouvez également changer les définitions des codes prédéfinis pour les adapter à votre site. Par exemple, vous pouvez définir d'autres codes de statut de demande tels que :

Code de statut de la demande	Description
Dupliquer	Appel ouvert mais risquant d'être le double d'un appel existant pour un autre utilisateur.
Emergency	Appel critique à traiter immédiatement.
Rapport	Appel résolu et clos mais sur lequel il convient de rendre compte à un responsable.

Code de statut de la demande	Description
Tester	Appel résolu mais devant être testé pendant une semaine avant d'être clos.

Codes d'état des demandes de changement

La table suivante décrit les codes de statut prédéfinis pour des tickets de demande de changement.

Code de statut des demande de changement	Description
Approbation en cours	La demande de changement est ouverte, en attente d'approbation.
Approuvé(e)	Le traitement de l'ordre de changement a été approuvé.
Annulé	La demande de changement a été annulée.
Fermé	Le traitement de la demande de changement est terminé.
Suspendre	Les événements Type de service relatifs à la demande de changement sont en attente.
Implémentation en cours	La demande de changement est en cours d'implémentation.
Ouvrir	Une demande de service a été définie dans une demande de changement qui sert à en surveiller et en gérer l'accomplissement.
Rejeté	Le traitement de l'ordre de changement a été rejeté.
Résolu	Le traitement de l'ordre de changement est terminé.
RFC	Une demande de changement a été soumise.
Suspendu	Arrête les tâches du flux de travaux relatives à une demande de changement.
Vérification en cours	La demande de changement est en cours de vérification.
Retour arrière	L'implémentation de l'ordre de changement a été annulée.
Implémenté	Le changement a été implémenté.

Si votre site utilise une autre terminologie pour identifier l'état d'une demande de changement, vous devez définir des codes d'état correspondant à vos besoins et ignorer les codes prédéfinis. Vous pouvez également changer les définitions des codes prédéfinis pour les adapter à votre site. Par exemple, vous pouvez définir d'autres codes de statut des demandes de changement, tels ceux répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Code de statut de la demande personnalisée	Description
Dupliquer	Une demande de changement a été ouverte, mais elle risque d'être le double d'une demande existante pour un autre utilisateur.
Emergency	Demande de changement critique à traiter immédiatement.
Rapport	Demande de changement résolue et close mais sur laquelle il convient de rendre compte à un responsable.

Codes de clôture

Utilisez des codes de clôture pour définir le résultat final des ordres de changement (réussite, échec, etc.). Définissez manuellement les codes de clôture ou en tant que composant de l'activité Mettre à jour le statut sur un ordre de changement lorsque le statut est clôturé, fini ou résolu.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création ou la définition des codes de clôture et des détails des options *require_closure_code* et *force_closure_code*, reportez-vous à l'aide en ligne.

Codes d'état des demandes client

La table suivante décrit les codes de statut prédéfinis pour des tickets de demande client.

Code de statut de demande Client	Description
Approbation en cours	La demande client est ouverte, en attente d'approbation.
Annulé	La demande client a été annulée.
Fermé	Le traitement de la demande client est terminé.
Suspendre	Les événements Type de service relatifs à la demande client sont en attente.
Implémentation en cours	La demande client est en cours d'implémentation.

Code de statut de demande Client	Description
Ouvrir	Une demande client a été définie et ouverte, de sorte qu'il est possible de la surveiller et de la gérer jusqu'à ce qu'elle soit résolue.
Suspendu	Arrête les tâches du flux de travaux relatives à une demande client.
Transaction en cours	Transaction avec un client concernant la demande client en cours.
Vérification en cours	La demande client est en cours de vérification.

Si votre site utilise une autre terminologie pour identifier l'état d'une demande client, vous devez définir des codes d'état correspondant à vos besoins et ignorer les codes prédéfinis. Vous pouvez également changer les définitions des codes prédéfinis pour les adapter à votre site. Par exemple, vous pouvez définir d'autres codes de statut des demandes client :

Code de statut de demande Client Personnalisée	Description
Dupliquer	Demande client ouverte mais risquant d'être le double d'une demande client existante pour un autre utilisateur.
Emergency	Demande client critique à traiter immédiatement.
Rapport	Demande client résolue et close mais sur laquelle il convient de rendre compte à un responsable.

Codes d'état des tâches

Les codes d'état des tâches décrivent les différents états possibles d'une tâche du flux de travaux. Chaque tâche du flux de travaux d'une demande client ou de changement a un état propre, distinct de celui du ticket. Les tâches du flux de travaux permettent aux analystes de surveiller le temps nécessaire pour effectuer les différentes tâches relatives à un ticket.

La table suivante décrit les codes de statut prédéfinis pour des tâches de flux de travaux.

Code de statut de la tâche	Description
Approuver	La tâche est approuvée.
Annulé	La tâche est annulée et aucune mise à jour supplémentaire n'est possible.

Code de statut de la tâche	Description
Achevé	La tâche est terminée.
En attente	L'exécution de la tâche a commencé.
Rejeter	La tâche est refusée.
Rouvrir	La tâche à été rouverte.
Rouverte-En attente	Une tâche précédente a été rouverte.
Ignorer	La tâche est ignorée.
Attendre	L'exécution de la tâche n'a pas commencé.

Si votre site utilise une autre terminologie pour identifier l'état d'une tâche du flux de travaux, vous devez définir des codes d'état correspondant à vos besoins et ignorer les codes prédéfinis. Vous pouvez également changer les définitions des codes prédéfinis pour les adapter à votre site.

Vous pouvez affecter à chaque code d'état de tâche une action qui est déclenchée lorsque la tâche atteint cet état, fournissant ainsi plus d'informations sur sa progression. Vous pouvez également utiliser la fonction de calcul pour effectuer le suivi du temps et des coûts liés à l'exécution du ticket.

Types de tâche

Les types de tâches permettent de déterminer le comportement des différentes tâches de flux de travaux et leur code de statut. Pour définir les caractéristiques de chaque type de tâche, vous pouvez identifier les codes d'état ou les états spécifiques à utiliser.

Etant donné que les ordres de changement et les demandes client utilisent des tâches du flux de travaux, vous devez configurer des types de tâches pour tous les modèles de centres de service. Les codes de statut des tâches identifient les actions associées à chaque tâche. Par exemple, le type de tâche Approbation peut être défini de sorte que les états Approuvée, Refusée, En attente et Attendre soient disponibles. Lorsque l'état du type de tâche Approbation devient En attente, vous pouvez envoyer une notification au responsable ou à l'analyste concerné.

Tous les types de tâches peuvent être indiqués comme étant actifs ou inactifs. Lorsque vous indiquez qu'un type de tâche est inactif, les analystes ne peuvent plus le sélectionner. Cependant, ce type n'étant pas supprimé de la base de données, il demeure disponible pour une utilisation ultérieure. Si vous décidez d'utiliser le type de tâche plus tard, marquez-le à nouveau comme actif.

Remarque : Vous pouvez afficher les types de tâches prédéfinis dans la page Liste des types de tâches de la fonction d'administration de l'interface Web.

Exemple : Codes de statut de tâche

La table suivante contient quelques exemples de codes de statut :

Code de statut de la tâche	Description
Approbation	Approbation ou rejet du ticket.
Tâche de fin du groupe	Fin des tâches du groupe.
Tâche de démarrage du groupe	Début des tâches d'un groupe.
Lancer l'approbation	Approbation de démarrage du ticket.

Dans cet exemple, les types Tâche de démarrage du groupe et Tâche de fin du groupe définissent un groupe de tâches d'une demande client ou d'une catégorie de changement à effectuer. Les tâches du groupe peuvent être exécutées dans n'importe quel ordre. Lorsque la première tâche du groupe passe à l'état En attente (démarrée), toutes les tâches de ce groupe passent à cet état.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des types de tâches, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Suivi des incidents

Le Suivi des incidents permet aux analystes de suivre un incident en sélectionnant un ou plusieurs indicateurs pour l'incident. Les informations des analystes apportent à votre organisation des mesures sur les incidents pour les rapports. Ainsi, les analystes peuvent indiquer qu'un incident ait été affecté de façon inappropriée. Lorsqu'un rapport fait apparaître un pourcentage élevé de tickets incorrectement affectés, votre organisation sait qu'elle doit ajuster les affectations.

Par exemple, les analystes peuvent remonter des informations pour aider votre organisation à effectuer les actions suivantes :

- Améliorer la réactivité des SLA et accélérer la clôture des incidents au service d'assistance à la clientèle
- Identifier les tickets qui ne sont pas correctement affectés
- Indiquer qu'un outil de contrôle à distance a été utilisé pour résoudre le ticket

Vous installez l'option du Gestionnaire d'options `efficiency_tracking`, de telle sorte que les analystes puissent utiliser les options de suivi qui apparaissent sur l'onglet Suivi de l'efficacité des pages de détail de l'incident.

Remarque : Pour plus d'informations sur le suivi des incidents, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Installation du suivi des incidents

Vous pouvez installer une option pour permettre aux analystes de suivre un incident en définissant des indicateurs particuliers pour cet incident. Les informations des analystes apportent à votre organisation des mesures sur les incidents pour les rapports. Une fois l'option installée, les indicateurs de suivi apparaissent sur l'onglet Suivi de l'efficacité des pages de détail de l'incident.

Installer le suivi des incidents

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Gestionnaire d'options, Gestionnaire de demandes.
La fenêtre Liste des options s'affiche.
2. Cliquez sur `efficiency_tracking`.
La page Détail des options `efficiency_tracking` apparaît avec des valeurs par défaut définies.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour des options efficiency_tracking apparaît avec des valeurs par défaut définies et vous pouvez modifier la Description.

4. Cliquez sur Installer.

La page Détail des options efficiency_tracking apparaît.

5. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

Le suivi des incidents est installé ; cependant, l'onglet Suivi de l'efficacité n'apparaît pas sur les pages de détail de l'incident.

6. Redémarrez Gestionnaire CA Service Desk.

L'onglet Suivi de l'efficacité apparaît dans les pages de détail de l'incident.

Domaines de demandes/d'incidents/de problèmes

Les domaines de demandes définissent les regroupements logiques au sein desquels les tickets de demande, d'incident et de problème peuvent être organisés. Par exemple, les tickets concernant une application peuvent être affectés à la zone d'Applications prédéfinie. Lorsqu'un analyste affecte un ticket à un domaine de demande, toutes les informations que vous avez associées à ce domaine de demande sont automatiquement entrées dans le ticket. Par exemple, si vous indiquez un type de service, celui-ci est associé au ticket et à tous les événements qui lui sont associés.

Remarque : Les mêmes définitions de domaine sont disponibles pour les tickets de demande, d'incident et de problème. Sur l'onglet d'Administration d'Interface Web de Gestionnaire CA Service Desk, ces domaines sont appelées zones de demande/incident/problème à ces zones. Dans un souci de concision, on les appellera Domaines de demande.

Vous pouvez définir le statut d'un domaine de demande comme actif ou inactif. Lorsque vous rendez un domaine de demande inactif, il n'est plus disponible pour des analystes à l'utilisation, mais cela n'est pas supprimé de la base de données. Si vous décidez d'utiliser ultérieurement le domaine de demande, vous devez simplement le rendre à nouveau actif.

Vous pouvez utiliser les domaines de demandes pour effectuer les opérations suivantes.

- Spécifier des valeurs par défaut pour les champs Destinataire et Groupe dans les tickets.
- Associer automatiquement un niveau de service à des tickets en affectant un type de service par défaut au domaine de demande.
- Associer une enquête à un domaine de demande.
- Sélectionner des tickets et créer des rapports par domaine en définissant vos propres domaines de demandes personnalisés. Etudier les tendances des demandes et analyser les causes des problèmes. Si vous concentrez votre étude sur certains domaines de demandes, vous obtenez des résultats plus significatifs et révélateurs.

Les domaines de demande prédéfinis suivants sont installés avec Gestionnaire CA Service Desk :

- Applications
- Email (courrier électronique)
- Matériel
- Réseaux
- Imprimante
- Logiciel

Le domaine Logiciel est subdivisé en plusieurs domaines de demandes.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition et la modification des domaines de demande, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Propriétés du domaine de demande/d'incident/de problème](#) (page 298)
[Définition des domaines de demande/d'incident/de problème pour le self-service](#) (page 301)

Propriétés du domaine de demande/d'incident/de problème

Les propriétés permettent d'ajouter des attributs ou des caractéristiques personnalisés à un domaine de demande spécifique. Si vous avez ajouté des propriétés à un domaine de demande, lorsqu'un analyste affecte un ticket à ce domaine, les propriétés associées s'affichent automatiquement sur l'onglet Propriétés du ticket. Par exemple, vous pouvez ajouter des propriétés au domaine de demande Courriel prédéfini pour spécifier le serveur de messagerie électronique ou la taille de la boîte aux lettres.

Lors de la définition des propriétés, vous pouvez spécifier si une valeur est obligatoire ou facultative. Pour les [propriétés dont la valeur est obligatoire](#) (page 299), les utilisateurs doivent saisir une valeur (ou accepter la valeur par défaut) avant de pouvoir enregistrer le ticket.

L'option `keep_tasks` détermine ce qui se produit lorsque vous affectez un ticket existant à un domaine de demande différent :

- Si l'option `keep_tasks` n'est pas installée, les propriétés existantes (et les tâches de flux de travaux) sont supprimées du ticket et les propriétés ou tâches associées au nouveau domaine de demande sont ajoutées.
- Si l'option `keep_tasks` n'est pas installée, les propriétés existantes (et les tâches de flux de travaux) sont supprimées du ticket et les propriétés ou tâches associées au nouveau domaine de demande sont ajoutées.

Remarque : Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout de propriétés à un domaine de demande et la définition de règles de validation des propriétés, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Règles de validation de la propriété

Vous pouvez définir des règles de validation pour limiter les valeurs de la propriété que les utilisateurs peuvent saisir pour un ensemble prédéfini de valeurs disponibles. Par exemple, si vous avez défini une propriété appelée Système d'exploitation, vous pouvez définir la règle de validation comme une liste déroulante contenant les options Windows, UNIX et Linux.

Les propriétés définies sans règles de validation sont présentées à l'utilisateur comme des zones de texte de forme libre, qui permettent de saisir une chaîne de texte. Les règles de validation facilitent la génération de rapport sur les valeurs de domaine et de catégorie, et réduisent le risque d'erreurs.

Remarque : Les règles de validation des propriétés sont réutilisables. Elles ne sont pas spécifiques à une propriété donnée. Vous pouvez appliquer la règle de validation existante aux propriétés des catégories de changements, des catégories de demandes client ou des domaines de demandes/d'incidents/de problèmes.

Selon le type de règle de validation configuré pour une propriété, lorsque l'utilisateur affecte un ticket à la catégorie ou au domaine auquel cette propriété est jointe, l'un des contrôles suivants s'affiche dans l'onglet Propriétés du ticket.

- Case modification de texte—Aucune règle de validation n'a été définie et aucune valeur par défaut ne peut être spécifiée. On suppose que les utilisateurs saissent des valeurs qui suivent les exemples que vous fournissez.

- Case à cocher— Une case à cocher à deux états s'affiche dans l'onglet Propriétés. Par défaut, la case est décochée. L'utilisateur peut accepter le comportement par défaut ou sélectionner la case à cocher. Les cases cochées sont représentées par un Oui dans la colonne Valeur de la page de détail du ticket. Les cases effactées sont affichées avec Non dans la colonne de valeur.
- Liste déroulante—Une liste déroulante contenant un ensemble prédéfini d'options apparaît dans l'onglet Propriétés. Si vous avez défini une valeur par défaut, elle est sélectionnée au premier affichage de la liste déroulante. L'option choisie par l'utilisateur apparaît dans la colonne Valeur de la page de détail du ticket.

Définition des domaines de demande/d'incident/de problème pour le self-service

L'option Inclure dans le self-service vous permet de définir quels domaines de demande/d'incident/de problème inclure sur les tickets pour le self-service. Vous pouvez aussi définir des symboles d'auto-administration différents de ceux vus par l'analyste. Quand le ticket est enregistré, le symbole de self-service s'affiche dans le champ Domaine de demande/d'incident/de problème. Si le ticket s'affiche dans l'interface de l'analyste, le symbole normal du domaine apparaît. L'utilisateur de self-service n'est pas autorisé à modifier le symbole ; il est en lecture seule.

Définir un domaine de demande/d'incident/de problème pour le self-service

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demande/Incidents/Problèmes, Domaines.
La liste Domaines de demandes/d'incidents/de problèmes apparaît.
2. Sélectionnez Modifier dans la liste.
La partie supérieure de la page contient les champs modifiables.
3. Ouvrez le domaine d'incidents/de problèmes/de demandes à modifier dans la liste Symbole (Hardware.pc.install, par exemple).
4. Remplissez les champs suivants :

Les opérations self-service incluent

Spécifie si ce domaine de demandes/d'incidents/de problèmes est affiché dans l'interface self-service.

Symbole de self-service

Définit un identificateur unique pour ce domaine de demande/d'incident/de problème dans l'interface self-service.

Actif

Spécifie le domaine de demandes/d'incidents/de problèmes est actif ou inactif.

Le domaine de demandes/d'incidents/de problèmes est défini pour du self-service.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau domaine de demandes/d'incidents/de problèmes s'affiche dans la liste des domaines de demandes/d'incidents/de problèmes lorsque vous affichez de nouveau la liste.

Ordre de Changement et Catégories de Demande Client

Les catégories de changement et les catégories de demande client définissent les groupements logiques dans lesquels les ordres de changement et les demandes clientes peuvent être organisés.

Remarque : Contrairement aux domaines de demandes/d'incidents/de problèmes, les catégories d'ordres de changement et les catégories de demandes clients sont gérées séparément.

- Définissez des catégories de changements pour les modèles Gestionnaire CA Service Desk internes et mixtes.
- Définissez des catégories de demandes client pour les modèles Gestionnaire CA Service Desk externes et mixtes.

Vous pouvez utiliser les catégories pour définir des valeurs par défaut pour certains champs de tickets. Vous pouvez associer automatiquement un niveau de service à des tickets en affectant un type de service par défaut à des catégories. Vous pouvez également associer une enquête à une catégorie.

Pour chaque catégorie, vous pouvez définir des propriétés identifiant les attributs ou les caractéristiques à associer au ticket et créer un flux de travaux identifiant toutes les tâches individuelles à effectuer pour ce ticket. Vous pouvez définir des actions associées aux tâches du flux de travaux pour, par exemple, notifier le personnel concerné lorsque le statut d'une tâche change ou lorsque les activités clôturent le ticket.

Lorsqu'un analyste affecte un ticket à une catégorie, toutes les informations que vous avez associées à cette catégorie sont automatiquement entrées dans le ticket. Par exemple, si vous indiquez un type de service, celui-ci est associé au ticket ainsi qu'à tous les événements qui lui sont associés.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition et la modification des catégories, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Informations complémentaires :

[Catégories de changements prédéfinies](#) (page 303)

[Catégories de demandes client prédéfinies](#) (page 303)

[Règles de modification des catégories d'un ticket](#) (page 303)

[Propriétés de catégorie](#) (page 304)

[Définition des catégories de changements et de demandes client pour le self-service](#) (page 307)

Catégories de changements prédéfinies

Les jeux de catégories de changements prédéfinies suivants sont installés avec Gestionnaire CA Service Desk :

- Ajouter
- Change
- Déplacer
- Retirer

Remarque : Tous ces jeux de catégories sont subdivisés en catégories plus spécifiques. Par exemple, le jeu de catégories de changements inclut des catégories pour la modification des serveurs et des stations de travail.

Catégories de demandes client prédéfinies

Les catégories de demandes client prédéfinies suivantes sont installées avec Gestionnaire CA Service Desk :

- Matériel.PC.Installation
- Logiciel.PC.Installation

Vous pouvez définir le statut d'une catégorie sur actif ou inactif. Lorsque vous indiquez qu'une catégorie est inactive, les analystes ne peuvent plus la sélectionner. Cependant, cette catégorie n'est pas supprimée de la base de données. Si par la suite vous décidez d'utiliser cette catégorie, redéfinissez le statut sur actif.

Règles de modification des catégories d'un ticket

Les règles suivantes concernent uniquement les tâches de flux de travaux.

- Si la catégorie précédente utilisait CA Workflow ou Classic Workflow et la nouvelle catégorie utilise CA IT PAM, la définition de processus de CA IT PAM s'associe à un flux de travaux sur un serveur CA IT PAM.
- Si les catégories précédentes et les nouvelles utilisent le flux de travaux Gestionnaire CA Service Desk, les règles des versions précédentes s'appliquent.

- Si la nouvelle catégorie utilise CA Workflow ou CA IT PAM et la précédente utilise le flux de travaux Gestionnaire CA Service Desk, les événements suivants se produisent :
 - Toutes les tâches du flux de travaux inachevées et en attente (tâches pouvant être mises à jour) du type Gestionnaire CA Service Desk 6.0 sont définies sur le statut annulé, quelle que soit la valeur de l'option KEEP_TASKS. Les tâches du flux de travaux terminées sont conservées mais elles ne peuvent pas être rouvertes.
 - Toutes les tâches inachevées et non actives (celles en attente, par exemple) sont supprimées.
 - La définition de CA Workflow ou CA IT PAM prend la forme d'une instance.
- Si la nouvelle catégorie utilise le flux de travaux Gestionnaire CA Service Desk et que la précédente utilise le flux de travaux WF Workflow, les règles suivantes s'appliquent :
 - L'instance CA Workflow OU CA IT PAM passe au statut Interrompu.
 - Les tâches du flux de travaux de la nouvelle catégorie sont ajoutées normalement.
- Si les catégories précédentes et les nouvelles utilisent CA Workflow, les règles suivantes s'appliquent :
 - Si l'ancienne et la nouvelle catégorie pointent vers la même définition de processus, l'instance en cours d'exécution de la catégorie précédente continue.
 - Si la précédente et la nouvelle catégorie pointent vers des définitions de processus différentes, l'instance précédente passe à l'état Interrompu et la définition de la nouvelle catégorie est instanciée.

Dans le flux de travaux Gestionnaire CA Service Desk, un ticket avec une instance WF Workflow en cours d'exécution ne peut pas être clos. Les fonctions Cumuler le coût et le temps estimés, Accélérer et Insérer la tâche sont désactivées pour les tickets utilisant CA Workflow.

Propriétés de catégorie

Les propriétés sont utilisées pour ajouter des attributs ou des qualités personnalisés à une catégorie donnée. Si vous avez ajouté des propriétés à une catégorie, lorsqu'un analyste affecte un ticket à cette catégorie, les propriétés associées s'affichent automatiquement sur l'onglet Propriétés du ticket.

Par exemple, vous pouvez ajouter des propriétés à la catégorie de demande client Logiciel.PC.Installation pour spécifier la taille de la mémoire, le type de processeur, etc.

Lors de la définition des propriétés, vous pouvez préciser si une valeur est obligatoire ou facultative. Pour les propriétés dont la valeur est obligatoire, les utilisateurs doivent saisir une valeur (ou accepter la valeur par défaut) avant de pouvoir enregistrer le ticket.

Rétention des propriétés de catégorie

L'option `keep_tasks` détermine ce qui se produit lorsque vous affectez un ticket existant à une catégorie différente.

- Si l'option `keep_tasks` n'est pas installée, les propriétés existantes et les tâches de flux de travaux sont supprimées du ticket et les propriétés ou tâches associées à la nouvelle catégorie sont ajoutées.
- Si l'option `keep_tasks` est installée, les propriétés existantes et les tâches sont conservées sur le ticket et les propriétés ou tâches associées à la nouvelle catégorie sont ajoutées.

Remarque : Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout de propriétés à une catégorie de changement ou de demande client et la définition de règles de validation des propriétés, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Règles de validation de la propriété

Vous pouvez définir des règles de validation pour limiter les valeurs de la propriété que les utilisateurs peuvent saisir pour un ensemble prédéfini de valeurs disponibles. Par exemple, si vous avez défini une propriété appelée Système d'exploitation, vous pouvez définir la règle de validation comme une liste déroulante contenant les options Windows, UNIX et Linux.

Les propriétés définies sans règles de validation sont présentées à l'utilisateur comme des zones de texte de forme libre, qui permettent de saisir une chaîne de texte. Les règles de validation facilitent la génération de rapport sur les valeurs de domaine et de catégorie, et réduisent le risque d'erreurs.

Remarque : Les règles de validation des propriétés sont réutilisables. Elles ne sont pas spécifiques à une propriété donnée. Vous pouvez appliquer la règle de validation existante aux propriétés des catégories de changements, des catégories de demandes client ou des domaines de demandes/d'incidents/de problèmes.

Selon le type de règle de validation configuré pour une propriété, lorsque l'utilisateur affecte un ticket à la catégorie ou au domaine auquel cette propriété est jointe, l'un des contrôles suivants s'affiche dans l'onglet Propriétés du ticket.

- Case modification de texte—Aucune règle de validation n'a été définie et aucune valeur par défaut ne peut être spécifiée. On suppose que les utilisateurs saissent des valeurs qui suivent les exemples que vous fournissez.

- Case à cocher— Une case à cocher à deux états s'affiche dans l'onglet Propriétés. Par défaut, la case est décochée. L'utilisateur peut accepter le comportement par défaut ou sélectionner la case à cocher. Les cases cochées sont représentées par un Oui dans la colonne Valeur de la page de détail du ticket. Les cases effactées sont affichées avec Non dans la colonne de valeur.
- Liste déroulante—Une liste déroulante contenant un ensemble prédéfini d'options apparaît dans l'onglet Propriétés. Si vous avez défini une valeur par défaut, elle est sélectionnée au premier affichage de la liste déroulante. L'option choisie par l'utilisateur apparaît dans la colonne Valeur de la page de détail du ticket.

Définition des catégories de changements et de demandes client pour le self-service

Vous pouvez utiliser l'option Inclure dans le self-service pour définir quelles catégories de changements et de demandes client inclure sur des tickets pour le self-service. Vous pouvez aussi définir des symboles d'auto-administration différents de ceux vus par l'analyste. Quand le ticket est enregistré, le symbole de self-service apparaît dans le champ Catégorie de changement (ou de demande client). Si le ticket s'affiche dans l'interface de l'analyste, le symbole normal de la catégorie apparaît.

Définir une catégorie de changement (ou de demande client) pour le self-service

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Ordres de changement (ou Demandes client), Catégories.

La page Liste des catégories s'affiche.

2. Sélectionnez Modifier dans la liste.

La partie supérieure de la page contient les champs modifiables.

3. Sélectionnez la catégorie souhaitée dans la liste Symbole.

4. Remplissez les champs suivants :

Inclure dans le self-service

Spécifie si cette catégorie est affichée dans l'interface self-service.

Valeur par défaut : Oui

Symbole de self-service

Définit un identificateur unique pour cette catégorie dans l'interface self-service.

Actif

Indique si la catégorie est active ou inactive.

La catégorie est définie pour du self-service.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La catégorie mise à jour apparaît dans la liste des catégories de changement (ou de demandes client) lorsque vous affichez la liste de nouveau.

Clôture automatique des tickets

Vous pouvez utiliser un paramètre configurable pour autoriser la fermeture automatique des tickets (demandes/incidents/problèmes, ordres de changement ou demandes client). Quand un ticket est défini sur un statut Résolu, il est automatiquement clôturé pendant le nombre d'heures ouvrables spécifiées. La notification d'activité de clôture automatique envoyée à l'utilisateur final affiche le nombre d'heures ouvrables avant la clôture du ticket. Le nombre d'heures est configurable et spécifique au client hébergé. Si le statut est modifié avant la fin du nombre d'heures configurable, la clôture du ticket est annulée.

Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Définir un paramètre de clôture automatique du ticket afin de contrôler le nombre d'heures ouvrables, pour l'utilisateur final, avant que le ticket ne soit automatiquement clôturé.
- Configurer une notification d'activité de clôture automatique pour notifier les contacts appropriés quand la clôture automatique est planifiée pour un ticket.

Remarque: si vous utilisez un hébergement multient, procédez comme suit :

- Le système utilise le paramètre de Clôture Automatique public par défaut quand un paramètre de Clôture Automatique spécifique de client hébergé n'est pas recherché.
- Il y a un paramètre de Clôture Automatique pour chaque client hébergé.

Remarque: Pour plus d'informations sur l'exécution de ces procédures, consultez les informations des paramètres de clôture automatique dans *l'Aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Définition des paramètres de clôture automatique des tickets](#) (page 309)

[Définition d'une notification d'activité de clôture automatique](#) (page 310)

Définition des paramètres de clôture automatique des tickets

Vous pouvez définir le nombre d'heures ouvrables avant qu'un ticket soit clôturé (tous les types de ticket) de la façon suivante :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Données d'application, Codes, Clôture automatique.
2. Cliquez sur Créer dans la page de la liste.
3. Remplissez les champs suivants sur la page Détail :

Symbole

Définit le nom de paramètre de système.

Demande/Incident/Problème/Ordre de changement/Demande client

Définit le nombre d'heures ouvrables, après la définition du statut du ticket sur Résolu, avant que le ticket ne soit clôturé. Si le statut est modifié avant la fin du nombre d'heures la clôture du ticket est annulée 0 (zéro) heure indique que la clôture automatique n'est pas exécutée pour le type de ticket.

Description

Fournit une brève description de l'enregistrement.

Etat

Indique si l'enregistrement est actif ou non.

Le paramètre de clôture automatique est défini.

4. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

Le nouveau paramètre s'affiche dans la page de Liste de clôture automatique lorsque vous affichez à nouveau la liste.

Définition d'une notification d'activité de clôture automatique

Vous pouvez changer les paramètres dans la notification d'activité de Clôture automatique par défaut pour notifier les contacts appropriés lorsque la clôture automatique est planifiée pour un ticket. L'activité est valide pour tous les types de ticket de Gestionnaire CA Service Desk et inclut une règle de notification par défaut pour des demandes/incidents/problèmes, des ordres de changement et des demandes client.

Pour définir une notification d'activité de clôture automatique, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Notifications d'activités.
2. Sélectionnez la notification d'activité de clôture automatique sur la page de la liste pour l'ouvrir.
3. Mettez à jour la règle de notification de clôture automatique par défaut et spécifiez les contacts qui reçoivent la notification.
4. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

La notification d'activité de clôture automatique mise à jour s'affiche dans la liste des notifications d'activité lorsque vous l'affichez à nouveau.

Activités de ticket associées

Lorsqu'une activité est générée pour un ticket de Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez propager l'activité à un ou plusieurs tickets associés. Par exemple, un enregistrement Problème créé à partir d'un incident peut mettre à jour l'enregistrement Incident lorsque le problème est résolu. Lorsque l'activité se produit, un journal d'activité est généré pour le ticket associé qui inclut les informations suivantes :

- Type d'activité du ticket associé, par exemple Mettre à jour le statut
- Nom du contact
- Type de ticket parent et son numéro de référence
- Description du journal d'activité, par exemple, statut mis à jour : passant du statut Traitement en cours à Ouvert

Les journaux d'activité sont propagés aux tickets associés en fonction des propriétés définies dans chaque notification d'activité. Les attributs des tickets associés ne sont pas modifiés. Les relations suivantes sont propagées :

- Les problèmes se propagent à tous les incidents actifs.
- Les ordres de changement se propagent à tous les problèmes et incidents actifs.

En tant qu'administrateur du système, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Configurer des notifications d'activité pour propager des activités de ticket associées.
- Configurer une notification d'activités de ticket associées pour notifier les contacts appropriés lorsque l'activité est propagée à des tickets associés.

Remarque: Pour plus d'informations sur l'exécution de ces procédures, consultez les informations sur les notifications d'activités dans *l'Aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Définition des notifications d'activités pour des tickets associés](#) (page 312)

[Définition des notifications d'activités de ticket associées](#) (page 313)

Définition des notifications d'activités pour des tickets associés

Vous pouvez propager les journaux d'activité à des tickets associés selon les propriétés définies dans chaque notification d'activité. Les attributs des tickets associés ne sont pas modifiés.

Pour définir une notification d'activité pour des activités de ticket associées, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Notifications d'activités.
2. Ouvrez la notification d'activité appropriée à modifier.
3. Dans la page de détail, cochez la case Activité du ticket associé pour le marquer comme actif.

Remarque: si vous utilisez un hébergement multiclient, procédez comme suit :

- Spécifiez le type de client hébergé approprié dans la liste déroulante Activité du ticket associé.
 - Saisissez le nom du client hébergé dans le champ approprié ou cliquez sur l'icône de recherche pour le localiser.
4. (Facultatif) Mettez à jour la règle de notification par défaut et spécifiez les contacts qui reçoivent la notification.
 5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

La notification d'activité mise à jour s'affiche dans la liste des notifications d'activité dès que vous l'affichez à nouveau.

Définition des notifications d'activités de ticket associées

Vous pouvez modifier les paramètres par défaut dans la notification d'activité du ticket associé de sorte à notifier les contacts appropriés quand les journaux d'activité sont propagés dans les tickets associés (demandes/incidents/problèmes, ordres de changement et demandes clientes).

Pour définir une notification d'activité de tickets associés, procédez comme suit :

1. Ouvrez la notification d'activité de tickets associés dans la page de Liste de notification d'activité.
2. Cliquez sur Modifier et modifiez un ou plusieurs champs selon approprié dans la page de détail.
3. (Facultatif) Mettez à jour la règle de notification par défaut et spécifiez les contacts qui reçoivent la notification.
4. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

La notification d'activité du ticket associé s'affiche dans la liste des notifications d'activité lorsque vous l'affichez à nouveau.

Calcul de la priorité

Calcul de la priorité est un ensemble prédéfini de valeurs qui définit automatiquement les champs Priorité, Urgence et Impact sur les problèmes et les incidents.

Quand vous installez cette version de Gestionnaire CA Service Desk, un calcul de la priorité par défaut gère automatiquement les valeurs de tickets. Vous pouvez modifier les paramètres de calcul de la priorité par défaut ou créer des calculs de la priorité supplémentaires pour gérer les incidents et les problèmes. Pour un hébergement multient, vous ou les clients hébergés pouvez créer des calculs de priorité supplémentaires avec des paramètres spécifiques pour chaque client hébergé.

Dans le calcul de la priorité, vous définissez les résultats en fonction de scénarios d'activité professionnelle pour améliorer la cohérence entre le niveau d'importance et le traitement des tickets. Les utilisateurs peuvent remplacer quelques paramètres, mais ils ne peuvent plus définir la priorité sur le ticket parce que cette valeur est guidée par les données.

Remarque : Si vous avez migré d'une version précédente, le calcul de la priorité est désactivé par défaut. Pour plus d'informations sur l'activation du calcul de la priorité ou la conservation de vos personnalisations, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Quand un analyste ouvre un incident ou un problème, le système utilise automatiquement un calcul de la priorité actif et des valeurs de tickets pour générer les paramètres Priorité, Urgence et Impact. Les paramètres sont basés sur un ou plusieurs des champs suivants :

- Urgency
- Impact
- Utilisateur final affecté
- Domaine d'incident ou de problème
- Date d'ouverture
- Service concerné

Les analystes peuvent remplacer les valeurs d'urgence et d'impact si nécessaire. Selon la configuration du Gestionnaire d'options, les employés peuvent uniquement remplacer les valeurs d'urgence incidentes lorsque l'option *urgency_on_employee* est installée. Si l'indicateur de capture de motif est activé et que les utilisateurs remplacent des valeurs d'urgence ou d'impact, en cliquant sur Enregistrer, la page de détail de l'escalade apparaît et les utilisateurs peuvent indiquer un motif pour le changement.

Tous les calculs de la priorité de ticket, les remplacements manuels et les informations de motifs apparaissent dans le nouveau journal d'activité. Si aucun ajustement du calcul de la priorité n'est effectué, le système ne crée pas d'entrée de journal d'activité.

Gestion des valeurs de tickets par le calcul de la priorité

Le système ajuste les valeurs de problèmes et d'incidents en fonction des paramètres du calcul de la priorité actif pour aider les analystes à gérer plus efficacement les tickets. Le tableau suivant indique comment le calcul de la priorité change les champs en fonction du calcul de la priorité et des actions de l'utilisateur pour des problèmes, les incidents, le service Web, le courriel et les API de texte :

Action	Changements automatiques des champs	Description
L'utilisateur change le service concerné	Impact Priorité	Le système évalue la valeur de l'impact du service sur le CI de type Service pour calculer la nouvelle valeur de l'impact. Les CI de type service sont définis comme des CI et leur classe est définie dans la famille Service d'Entreprise. Si la date d'ouverture du ticket se situe dans la période de la fenêtre de durée d'indisponibilité, le système

Action	Changements automatiques des champs	Description
		system incrémente une nouvelle valeur d'impact basée sur le champ Incrémenter l'impact. Le système remplace uniquement la valeur de l'impact lorsque la nouvelle valeur est plus grande que la valeur de l'impact initiale.
L'utilisateur change le domaine d'incident	Urgency	La valeur d'urgence change uniquement lorsque la nouvelle valeur est supérieure à la valeur par défaut.
L'utilisateur change le domaine d'incident et l'utilisateur final concerné	Urgency Priorité	Si l'utilisateur définit d'abord le champ Domaine d'incident, la valeur d'urgence change après que l'utilisateur définit l'utilisateur final concerné. Le calcul de la priorité définit la priorité.
L'utilisateur change Urgence et Impact	Priorité Impact	Le système évalue la valeur de l'impact du service sur le CI de type service pour calculer la nouvelle valeur de l'impact. Si la date d'ouverture du ticket se situe dans une période définie par une fenêtre de durée d'indisponibilité, le système incrémente une nouvelle valeur d'impact basée sur le champ Incrémenter l'impact. Le système remplace uniquement la valeur de l'impact lorsque la nouvelle valeur est plus grande que la valeur de l'impact initiale. Si l'administrateur active Capturer un motif, l'utilisateur doit fournir un motif pour la modification. Si l'utilisateur change les valeurs d'urgence ou d'impact, ces valeurs restent les mêmes pendant toute la création ou la mise à jour du ticket, sauf si l'utilisateur les modifie de nouveau. Cependant, le système peut actualiser les valeurs remplacées pour Urgence ou Impact lors de la prochaine actualisation du ticket par l'utilisateur. Après que le système a ajusté Urgence et Impact, le calcul de la priorité définit la valeur de priorité.
L'utilisateur sélectionne Nouvel Incident basé sur le document de connaissances et le système a des remplacements pour des documents de connaissances (page 323)	Impact Urgency	Le système utilise toujours les valeurs de document de connaissances ou de solution de connaissances que les valeurs soient supérieures ou inférieures à celles du calcul de la priorité par défaut. Par exemple, si un calcul de la priorité a la valeur d'impact 3-Groupe unique et la valeur d'urgence 3-Rapidement, et si Documents de connaissances a la

Action	Changements automatiques des champs	Description
		valeur d'impact 2-Groupes multiples et la valeur d'urgence 4-Très rapidement, le système applique les valeurs de Document de connaissances à l'incident. La valeur de priorité provient toujours du calcul de la priorité.
L'utilisateur accepte Document de connaissances comme solution au problème ou à l'incident.	Impact Urgency	Le système utilise les valeurs du document de connaissances pour Impact et Urgence. Le système utilise aussi le calcul de la priorité pour définir la valeur de priorité.
L'utilisateur obtient l'incident du document de connaissances en sélectionnant Nouvel Incident	Impact Urgency Priorité	Le système utilise les valeurs du calcul de la priorité.
L'utilisateur obtient l'incident du document de connaissances sans remplacements des documents de connaissances par le système (page 323)	Impact Urgence Priorité	Le système utilise les valeurs du calcul de la priorité quel que soit le mode de création de l'incident pour le document de connaissances ou la solution de connaissances par l'utilisateur.
Le ticket accepte le document de connaissances comme solution au problème ou à l'incident, et le système ne remplace pas les documents de connaissances.	Impact Urgence Priorité	Le système utilise des valeurs du problème ou de l'incident. La valeur de priorité provient du calcul de la priorité.
Le ticket qui est en mode Lecture seule accepte Document de connaissances comme solution au problème ou à l'incident et le système donne préséance aux documents de connaissances.	Impact Urgence Priorité	Le système utilise les valeurs d'impact et d'urgence du document de connaissances si les valeurs ne sont pas vides. Si la valeur d'impact ou d'urgence dans le document de connaissances est absente, le système utilise des valeurs du problème ou de l'incident. La valeur de priorité provient du calcul de la priorité.
Le ticket qui est en mode Modifier accepte Document de connaissances comme solution au problème ou à l'incident et le système donne préséance aux	Impact Urgence Priorité	Le système utilise des valeurs du problème ou de l'incident. La valeur de priorité provient du calcul de la priorité.

Action	Changements automatiques des champs	Description
documents de connaissances.		

Configuration du calcul de la priorité

Par défaut, les valeurs de ticket comme la priorité sont basées sur un calcul de la priorité. Vous pouvez rechercher et ajuster les valeurs initiales pour la priorité et l'urgence dans le fichier web.cfg. Le fichier web.cfg. comporte des paramètres séparés pour plusieurs utilisateurs comme pour l'invité, l'utilisateur VIP et l'employé.

Remarque : Si vous avez migré d'une version précédente, le calcul de la priorité est désactivé par défaut. Les pages Incident personnalisé et Détails du problème requièrent une configuration supplémentaire pour fonctionner correctement. Pour plus d'informations sur l'activation du calcul de la priorité ou la conservation de vos personnalisations, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Pour définir le calcul de la priorité, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demande/Incidents/Problèmes, Calcul de la priorité.
La liste des calculs de la priorité s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le calcul de la priorité par défaut et sélectionnez Modifier dans le menu contextuel.

La page des détails du calcul de la priorité par défaut affiche les paramètres par défaut pour les tickets d'incident et de problème.

3. Vérifiez le calcul de la priorité par défaut et ajustez les valeurs en conséquence. Lorsque vous définissez des valeurs de calcul de la priorité, prenez en compte les problèmes suivants pour votre environnement de travail :
 - **Escalade de demande client** —Lorsque des tickets nécessitent une escalade auprès d'un VIP spécifique, vous pouvez augmenter la valeur à Urgence.
 - **CI critiques**—Pour les CI critiques, vous pouvez configurer l'impact du service pour chaque CI.
 - **Durée de fonctionnement du service critique**—Lorsque les CI nécessitent une haute disponibilité, ajoutez une fenêtre de durée d'indisponibilité.
 - **Fenêtre de durée d'indisponibilité**—Lorsque les tickets associés aux CI utilisent une fenêtre de durée d'indisponibilité spécifique, vous pouvez augmenter la valeur de l'impact du service sur le calcul de la priorité.
4. Utilisez le paramètre Remplacement manuel pour permettre aux utilisateurs de changer les paramètres des tickets selon les besoins.
5. Si vous voulez un calcul de la priorité distinct pour gérer des problèmes ou des incidents, [configurez le type de ticket](#) (page 321).
6. Cliquez sur Enregistrer.

Sur le ticket nouveau ou mis à jour suivant ou dans le document de connaissances, les champs sont mis à jour en fonction des valeurs figurant dans le calcul de la priorité actif.
7. Il peut être judicieux de créer des calculs de la priorité supplémentaires pour chaque type de ticket. Pour l'hébergement multiclient, créez et activez des calculs de la priorité supplémentaires afin de gérer des tickets pour chaque client hébergé.

Remarque : Pour plus d'informations sur le calcul de la priorité, consultez *[l'Aide en ligne](#)*.

Calculs multiples de la priorité

Vous pouvez configurer plusieurs calculs de la priorité. Cependant, un seul calcul de la priorité actif gère les problèmes ou les incidents, ou les deux. Par exemple, vous pouvez avoir un calcul de la priorité actif pour les problèmes, un autre pour les incidents. Vous pouvez aussi enregistrer plusieurs calculs de la priorité inactifs pour une utilisation ultérieure.

Affectation de calcul de la priorité pour l'hébergement multIClient

Vous ou vos clients hébergés pouvez créer des calculs de la priorité spécifiques pour les clients hébergés afin de gérer les incidents et les problèmes. Lorsque vous affectez des calculs de la priorité aux hébergements multClients, tenez compte des éléments suivants :

- Lorsqu'aucun client hébergé n'est affecté à un calcul de la priorité, il est considéré comme public. L'état d'un calcul de la priorité public est ou Actif ou Inactif. Un calcul de la priorité n'est plus considéré comme public dès lors qu'il est affecté à un client hébergé.
- Si un client hébergé n'a pas d'affectation de calcul de la priorité, le calcul de la priorité par défaut ou un autre calcul de la priorité public actif gère automatiquement les problèmes et les incidents.
- Un calcul de la priorité gère les problèmes et les incidents d'un client hébergé. Toutefois, un calcul de la priorité distinct spécifique à un client hébergé peut gérer chaque type de ticket. Par exemple, l'entreprise X a un calcul de la priorité défini pour gérer les incidents et un autre pour gérer les problèmes.
- Lorsque les clients hébergés créent leurs propres calculs de la priorité alors que des calculs de la priorité publics sont actifs, le calcul de la priorité spécifique au client hébergé s'applique uniquement aux tickets de chaque client hébergé respectif.

Par exemple, si le calcul de la priorité par défaut est actif, le client hébergé de l'entreprise X peut créer un calcul de la priorité spécifique au client hébergé nommé `new_priority_calculation`. Les paramètres et les configurations `new_priority_calculation` s'appliquent uniquement aux incidents et problèmes de l'entreprise X.

- Si le client hébergé désactive un calcul de la priorité, le système utilise un calcul de la priorité public actif pour gérer les problèmes et les incidents du client hébergé.

Par exemple, l'entreprise X désactive le calcul de la priorité spécifique au client hébergé alors qu'un calcul de la priorité par défaut est encore actif. Le calcul de la priorité reste activé pour l'entreprise X, car le système utilise le calcul de la priorité par défaut pour gérer les incidents et les problèmes de l'entreprise X.

Remarque : Etant donné que les clients hébergés peuvent supprimer leurs propres enregistrements de calcul de la priorité, nous vous conseillons de désactiver les calculs de la priorité publics qui gèrent les incidents et les problèmes. Vous ou les clients hébergés pouvez à la place créer des calculs de la priorité spécifiques au client hébergé.

- Lorsque vous désactivez l'hébergement multiclient et que plusieurs calculs de la priorité actifs gèrent des clients hébergés, laissez *un seul* calcul de la priorité gérer les incidents et les problèmes. Par exemple, vous pouvez désactiver tous les calculs de la priorité, sauf un qui servira à gérer les incidents et un autre qui servira à gérer les problèmes.

Remarque : Pour des informations sur l'implémentation de l'hébergement multiclient, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Affectation d'un client hébergé à un calcul de la priorité

Dans le cadre de l'hébergement multiclient, vous pouvez affecter un client hébergé à un calcul de la priorité. Vous devez en premier lieu désactiver les calculs de la priorité publics. Ensuite, affectez le client hébergé à un calcul de la priorité, puis activez-le.

Pour affecter un client hébergé à un calcul de la priorité, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demande/Incidents/Problèmes, Calcul de la priorité.
La liste des calculs de la priorité s'affiche.
2. Modifiez chaque calcul de la priorité public, tel que la valeur par défaut. Définissez l'état sur Désactivé, puis cliquez sur Enregistrer.
Le système désactive les calculs de la priorité publics.
3. Pour chaque client hébergé, créez ou modifiez un calcul de la priorité avec des paramètres spécifiques de client hébergé pour les champs Impact, Urgence et la Priorité.
La page Créer un calcul de la priorité ou Mettre à jour le calcul de la priorité s'affiche.
4. Dans champ Nom, spécifiez le client hébergé :
5. Dans le champ Statut, sélectionnez Activé.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Le système applique des valeurs spécifiques au client hébergé pour les champs Impact, Urgence et Priorité sur les nouveaux incidents et problèmes.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création et la modification des calculs de la priorité, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Remarques concernant le type de ticket pour le calcul de la priorité

Quand vous configurez des types de ticket pour un calcul de la priorité, tenez compte des remarques suivantes :

- Le calcul de la priorité par défaut vous permet de gérer les types de tickets d'incidents et de problèmes.
- Si vous migrez à partir d'une version précédente, vous activez le calcul de la priorité par défaut ou créez un calcul de la priorité pour gérer des problèmes et des incidents.
- Bien que vous puissiez avoir de nombreux calculs de la priorité, un seul calcul de priorité actif peut traiter un type de ticket particulier. Par exemple, un calcul de la priorité actif peut gérer des problèmes et un autre peut gérer des incidents.
- Si vous souhaitez créer un calcul de priorité et qu'un calcul de priorité actif traite déjà un type de ticket particulier, vous devez d'abord désactiver le type de ticket sur le calcul de priorité actif. Par exemple, si vous voulez un calcul de la priorité pour gérer des problèmes, vous désactivez le type de ticket de problème sur le calcul de la priorité actif et créez un calcul de la priorité actif qui gère des problèmes.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'activation d'un calcul de la priorité et la définition de type de tickets pendant la migration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Configuration des types de tickets pour un calcul de la priorité

Vous pouvez spécifier les types de tickets que gère le calcul de la priorité. Quand le calcul de la priorité est actif, il gère les valeurs Priorité, Impact et Urgence dans de nouveaux tickets.

Configurer les types de tickets pour un calcul de la priorité

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demande/Incidents/Problèmes, Calcul de la priorité.
La liste des calculs de la priorité s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un calcul de la priorité et sélectionnez Modifier.
La page Mettre à jour le calcul de la priorité s'affiche.

3. Activez ou désactivez une ou plusieurs des options suivantes :

Incidents

Active ou désactive le calcul de la priorité pour gérer de nouveaux incidents.

Problèmes

Active ou désactive ce calcul de la priorité pour gérer de nouveaux tickets de problèmes.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Gestionnaire CA Service Desk utilise les paramètres du calcul de la priorité pour gérer des valeurs de ticket pour de nouveaux incidents, de nouveaux problèmes ou les deux.

Utiliser des modèles de tickets pour calculer des valeurs de priorité

Si vous voulez des modèles de tickets pour calculer la priorité, vous configurez le calcul de la priorité avec l'option *Activer pour les modèles*. Si vous activez cette option, les valeurs d'urgence et d'impact viennent du modèle, mais le champ de priorité vient de l'enregistrement de calcul de la priorité. La valeur de la priorité s'affiche en lecture seule.

Si vous n'activez pas cette option, les champs Urgence, Impact et Priorité viennent du modèle. Vous pouvez modifier le champ Priorité sans qu'aucun calcul de la priorité ne soit effectué pour le ticket tant qu'il n'est pas enregistré.

Utiliser des modèles de tickets pour calculer des valeurs de priorité

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demande/Incidents/Problèmes, Calcul de la priorité.
La page de la liste des calculs de la priorité s'affiche.
2. Sélectionnez le calcul de la priorité que vous voulez utiliser pour calculer la priorité avec des modèles.
Vous pouvez aussi créer un calcul de la priorité pour calculer des valeurs de priorité avec des modèles de tickets.
3. Sélectionnez *Activer pour les modèles* dans la liste Options de calcul de la priorité.
4. Cliquez sur Enregistrer.
L'option est activée.

Utilisez des documents de connaissances pour calculer des valeurs de priorité

Si vous voulez que les documents de connaissances calculent la priorité, vous pouvez mettre à jour le mappage de champ. Après la configuration du mappage de champ, l'analyste peut créer des tickets d'incidents ou de problèmes à partir des documents de connaissances. Le document de connaissances calcule des valeurs d'impact et d'urgence sur les tickets. Si la valeur d'impact ou d'urgence est manquante, les valeurs proviennent du calcul de la priorité.

Important : Si vous modifiez et enregistrez un ticket qui contient déjà des valeurs d'impact et d'urgence calculées par un document de connaissances, le calcul de la priorité remplace les valeurs définies par gestion des connaissances. Le journal d'audit affiche ces activités.

Pour utiliser des documents de connaissances pour calculer des valeurs de priorité

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration de Service Desk.
2. Sélectionnez Mappage des champs.
La page Mappage de champs s'affiche.
3. Pour l'impact et l'urgence, sélectionnez les cases à cocher suivantes selon vos besoins :

Renseigner les valeurs de Service Desk vides

Indique si les informations des gestion des connaissances sont utilisées pour remplir des champs dans les demandes client ou demandes.

Ecraser les valeurs de Service Desk

Identifie les champs dans les demandes client ou demandes qui correspondent aux champs répertoriés dans la colonne des gestion des connaissances.

Remarque : Lorsque le champ Ecraser les valeurs de Service Desk n'est pas activé alors que le champ Ecraser les valeurs de Service Desk est activé pour Impact et Urgence, les connaissances pour Impact et Urgence ont préséance sur les valeurs Incident.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Les incidents et les problèmes sont créés en utilisant les valeurs d'impact et d'urgence à partir du document de connaissances pour calculer la valeur de priorité. Si les valeurs sont manquantes, le ticket obtient les valeurs à partir d'un calcul de la priorité actif. Si aucun calcul de la priorité n'est actif pour le type de ticket, le système efface les champs Priorité, Urgence et Impact.

Remplacement manuel de la valeur d'impact

Lors du remplacement manuel de la valeur d'impact d'un problème ou d'un incident, le calcul de la priorité actif qui gère le type de ticket ajuste automatiquement la valeur de priorité.

Remplacer manuellement la valeur d'impact

1. Ouvrez la page de détails du problème ou de l'incident que vous voulez modifier.
2. Modifiez la valeur d'impact.
S'il existe un calcul de la priorité actif gérant le type de ticket, la valeur de la priorité change automatiquement en fonction des paramètres indiqués dans le calcul de la priorité.
3. Enregistrez l'incident.
Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète les modifications apportées aux valeurs d'impact.

Exemple : Remplacer manuellement la valeur d'impact sur un nouvel incident

1. Créez un incident.
Par défaut, la valeur d'urgence est 3-Rapidement. La valeur d'impact est 3-Groupe unique. La valeur de priorité est 3.
2. Remplacez la valeur d'impact à l'Organisation complète.
La valeur de la priorité change automatiquement en fonction des valeurs indiquées dans le calcul de la priorité actif qui gère les incidents.
3. Enregistrez l'incident.
Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète les modifications apportées à la valeur d'impact.

Remplacement manuel de la valeur d'urgence

Lors du remplacement manuel de la valeur d'urgence sur un incident, le calcul de la priorité actif qui gère le type de ticket ajuste automatiquement la valeur de priorité.

Remplacer manuellement la valeur d'urgence

1. Ouvrez la page de détail de l'incident que vous voulez modifier.
2. Modifiez la valeur d'urgence.

S'il existe un calcul de la priorité actif gérant le type de ticket, la valeur de la priorité change automatiquement en fonction des paramètres indiqués dans le calcul de la priorité.

3. Enregistrez l'incident.

Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète les modifications apportées aux valeurs d'urgence.

Exemple : Remplacer manuellement la valeur d'urgence sur un nouvel incident

1. Créez un incident.

Par défaut, la valeur d'urgence est 3-Rapidement. La valeur d'impact est 3-Groupe unique. La valeur de priorité est 3.

2. Remplacez la valeur d'urgence à 5-Immédiatement.

La valeur de la priorité change automatiquement en fonction des valeurs indiquées dans le calcul de la priorité actif qui gère les incidents.

3. Enregistrez l'incident.

Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète le changement de la valeur d'urgence.

Ajustement automatique de l'impact d'un problème ou d'un incident

Pour les éléments de configuration définis avec une famille Service d'entreprise, vous pouvez automatiquement ajuster la valeur Impact pour des problèmes ou des incidents. Quand vous sélectionnez le domaine de problème ou d'incident et sélectionnez un service concerné, l'impact s'ajuste en fonction des paramètres Impact du service du CI pour les CI du Service d'entreprise et le calcul de la priorité.

Ajuster automatiquement l'impact pour un problème ou un incident

1. Créez un problème ou un incident pour un CI de type Service d'entreprise.
2. Sélectionnez un service concerné.
3. Sélectionnez un domaine de problème ou d'incident.

Si un calcul de la priorité actif gère le type de ticket, la valeur d'impact change en fonction de la valeur Incrémenter l'impact (utilisée pour l'évaluation de l'impact de la fenêtre de durée d'indisponibilité) dans le calcul de la priorité et la valeur d'impact du service du service concerné.

Si vous utilisez le calcul de priorité par défaut, avec un impact du service pour le CI du service d'entreprise réglé à 1-Organisation complète, et si le problème ou l'incident n'est pas ouvert dans une fenêtre de durée d'indisponibilité, la valeur d'impact du problème ou de l'incident est réglée à 1 et la valeur de priorité sur le ticket s'élève à 2.

4. Enregistrez le ticket.

Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète les modifications apportées à la valeur d'impact.

Exemple d'ajustement de l'impact pour un problème ou un incident

L'exemple suivant montre comment ajuster l'impact pour un problème ou un incident.

1. Créez un CI de service d'entreprise nommé CI-APC et définissez la classe comme étant accessible sous le service d'entreprise de famille.
Vous pouvez par exemple, définir la classe comme autre service, services business ou service d'infrastructure.
2. Dans l'onglet Service du formulaire de détails du CI, définissez le champ Impact du service à des groupes de multiples de 2.
3. Dans l'onglet Centre de services, créez un incident et définissez le service concerné sur CI-APC.
4. Enregistrez le ticket.

Le champ Impact dans l'incident reflète la valeur de l'impact du service du service concerné sélectionné (CI-APC). Dans ce cas, la valeur d'impact est définie sur des groupes de multiples de 2.

Remarque : Si vous utilisez le calcul de la priorité par défaut et que le ticket actuel est créé pendant une période de la fenêtre de durée d'indisponibilité, alors la valeur d'impact incrémente de 1 et dans le cas ci-dessus, la valeur d'impact est alors définie sur 1 pour l'organisation entière.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces étapes, consultez l'aide en ligne.

Ajuster automatiquement l'urgence pour un problème ou un incident

Pour des problèmes et des incidents, vous pouvez ajuster automatiquement l'urgence et la priorité en spécifiant un utilisateur final concerné qui nécessite un traitement spécial ou en spécifiant un domaine d'incident/de problème qui a une valeur d'urgence pour le domaine.

Lorsque vous affectez un traitement spécial, avec l'option Escalader l'urgence activée, pour un contact ou définissez une valeur d'urgence du domaine pour un domaine de problème/d'incident, la valeur d'urgence dans le problème/incident s'ajuste automatiquement d'après les valeurs dans le calcul de la priorité et la valeur d'urgence du domaine pour l'utilisateur final concerné.

Pour ajuster automatiquement l'urgence pour un problème ou un incident

1. Créez un problème ou un incident.
2. Sélectionnez un utilisateur final concerné. Pour une urgence élevée, sélectionnez un utilisateur final concerné qui nécessite un traitement spécial avec l'option Escalader l'urgence activée.

S'il existe un calcul de la priorité actif qui gère le type de ticket, la valeur de la priorité change en fonction de la valeur d'urgence incrémentielle dans le calcul de la priorité actif.

3. Sélectionnez un domaine de problème ou d'incident.

S'il existe un calcul de la priorité actif qui gère le type de ticket, la valeur de la priorité change en fonction de la valeur d'urgence du domaine dans la définition du domaine du problème/incident.

4. Enregistrez le ticket.

Un message de confirmation vous rappelle que le ticket nécessite un traitement spécial. Le journal d'activité sur la page de détails du problème/Incident reflète les changements de la valeur d'urgence.

Exemple d'ajustement de l'urgence d'un problème ou d'un incident

L'exemple suivant montre comment ajuster l'urgence d'un problème ou d'un incident :

1. Sur l'onglet Administrateur, créez un contact nommé Non-VIP.
2. Créez un contact de traitement spécial nommé VIP et activez la valeur Escalader l'urgence.
3. Créez un domaine nommé Domaine de test et choisissez 2-Très rapidement pour Urgence du domaine.
4. Sur l'onglet de Centre de services, créez un incident.
5. Pour l'utilisateur final concerné, sélectionnez non-VIP.
6. Dans le domaine d'incident, sélectionnez Domaine de test et enregistrez le ticket.

Le champ Urgence reflète la valeur Urgence du domaine de la définition Domaine d'incident. Dans ce cas, l'urgence est réglée à 2-Très rapidement.

7. Changez l'utilisateur final concerné à VIP et enregistrez le ticket.

Si la matrice de Calcul de la priorité par défaut est utilisée, la valeur Urgence est incrémentée de 1 et est définie à 1-Immédiatement. Un message de confirmation apparaît et vous rappelle que le ticket requiert un traitement spécial. Le journal d'activité sur la page Détail de l'incident reflète les modifications apportées à la valeur Urgence.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de contacts et de domaines, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Transitions de statut et contrôles d'attribut dépendants

Vous pouvez utiliser les contrôles configurables suivants pour limiter les flux de statut de ticket des ordres de changement, des demandes client, des incidents/problèmes/demandes, et pour déterminer quels champs sont affichés ou requis pour chaque statut de ticket :

Transitions

Contrôle la façon dont les utilisateurs sélectionnent les statuts disponibles sur le formulaire d'incident/problème/demande, de demande client ou d'ordre de changement. Imaginons qu'un problème ait le statut Ouvert et que le flux de transition permette uniquement à l'analyste de changer le statut en Clôturé. Dans cet exemple, l'analyste ne dispose d'aucune autre option de statut, ce qui impose le processus de gestion des problèmes.

Les transitions vous permettent de définir un sous-ensemble de la liste de statuts complète et de spécifier le statut nouveau (ou suivant) par défaut d'un ticket basé sur le statut actuel. Vous pouvez définir des transitions de statut uniques pour chaque type de ticket. Pensez à utiliser les transitions lorsque vous voulez limiter les flux de travaux de statut pour vos utilisateurs.

Attributs du dépendant

Contrôle la manière dont les attributs sont désignés comme requis (à fournir) ou verrouillés (impossible d'actualiser) selon le statut du ticket. Par exemple, le Gestionnaire de changements peut empêcher un analyste de modifier l'attribut Summary après l'approbation d'un ordre de changement. Pensez à utiliser les contrôles d'attribut lorsque vous voulez limiter certains attributs en fonction du statut.

Remarque: Vous pouvez spécifier le degré d'application des politiques de statut par le système en configurant les options de violations des politiques de statut dans le Gestionnaire d'options (Options générales). Cette option s'applique uniquement aux processus système automatisés, tels que les intégrations et les macros.

Informations complémentaires :

[Utilisation des transitions de statut et des contrôles d'attribut du dépendant](#) (page 331)

[Configuration des transitions de statut](#) (page 331)

[Configuration des contrôles d'attribut du dépendant](#) (page 333)

[Méthodes de services Web](#) (page 334)

[Flux de transition prédéfinis](#) (page 335)

[Bonnes pratiques : transitions de statut prédéfinies](#) (page 339)

Utilisation des transitions de statut et des contrôles d'attribut du dépendant

Pour travailler avec des transitions de statut et des contrôles d'attribut du dépendant, procédez comme suit :

1. Sur l'onglet Administration, configurez les clients hébergés, les contacts et les rôles adaptés à votre environnement.
2. Sur le nœud Centre de Services, spécifiez un type de ticket (Ordre de changement, par exemple) et sélectionnez Statut.

La page de la liste des statuts affiche les codes de statuts actifs.

3. Modifiez le code de statut approprié (Accusé de réception reçu, par exemple) et utilisez les contrôles disponibles sur les onglets en bas de la page de détail de statut du ticket pour effectuer les opérations suivantes :

- [Configuration des transitions de statut](#) (page 331)
- [Configuration des contrôles d'attribut du dépendant](#) (page 333)

Remarque : Vous pouvez configurer des transitions uniques et des contrôles d'attribut du dépendant pour chaque type de ticket.

Configuration des transitions de statut

Vous pouvez configurer un sous-ensemble de la liste de statuts complète et spécifier le statut suivant par défaut d'un ticket basé sur le statut actuel. Les transitions sont appliquées lorsque le statut est changé sur le formulaire de détail de ticket.

Configurer les transitions de statut

1. Cliquez sur l'onglet Transitions en bas de la page de détail de statut du ticket.

La page de liste de transitions affiche toutes les transitions valides pour le statut.

Remarque: Lorsqu'ils sont configurés, les types de transitions liés apparaissent sur la page de liste de transitions de demande ou d'incident.

2. Cliquez sur le bouton Mettre à jour les transitions.

La page Mettre à jour les transitions de statut de ticket apparaît.

3. Configurez les cases à cocher suivantes selon les besoins :

Autorisé

Spécifie une transition valide pour le statut. Utilisez cette option pour limiter les flux de travaux de statut.

Par défaut

(Facultatif) Spécifie la transition de statut par défaut. Gestionnaire CA Service Desk applique la transition par défaut quand un utilisateur clique sur le bouton de transition par défaut sur le formulaire de détail du ticket ou qu'un utilisateur (y compris un utilisateur des services Web) met à jour le statut à une valeur <d>. Il ne peut y avoir qu'une transition par défaut pour chaque statut (ou une transition pour chaque client hébergé dans un système hébergeant plusieurs clients).

Commentaire obligatoire

(Facultatif) Spécifie qu'un commentaire de journal d'activité pour la transition est requis lors du changement de statut sur un ticket.

Remarque : Cette option s'applique uniquement aux tickets de Gestionnaire CA Service Desk. Elle ne s'applique pas à d'autres domaines, tels que les services Web ou la fonctionnalité Modifier dans la liste.

4. (Facultatif) Sélectionnez un code de statut dans la colonne Nom pour actualiser ses détails.
5. Cliquez sur Enregistrer.

La liste de transitions configurées pour le nouveau statut apparaît sur la liste de transitions. Quand l'analyste sélectionne la liste déroulante Statut sur le formulaire de ticket, la nouvelle liste de statuts apparaît.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la définition de transitions de statut, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Configuration des contrôles d'attribut du dépendant

Vous pouvez déterminer les champs qui s'affichent ou qui sont requis pour le statut de ticket.

Remarque: Avant de configurer des attributs dépendants comme "obligatoires" pour le statut de ticket, sachez que l'option Modifier dans la liste qui apparaît sur la page de liste du ticket risque de ne pas afficher les valeurs de champ d'attribut qui sont requises. Si la valeur de champ d'attribut requise ne fait pas déjà partie du ticket enregistré, et si elle n'est pas présentée dans le format Modifier dans la liste, le ticket n'est pas enregistré. Par conséquent, l'analyste doit modifier les valeurs de champs d'attributs dépendants obligatoires sur la page de détail de ticket au lieu d'utiliser l'option Modifier dans la liste.

Configurer un contrôle d'attribut du dépendant

1. Sur la page de détail de statut du ticket, sélectionnez l'onglet Contrôle d'attribut du dépendant en bas de la page.

La Liste des contrôles d'attributs apparaît.

2. Cliquez sur Créer.

La page Mettre à jour le contrôle d'attribut du dépendant apparaît.

3. Remplissez les champs suivants :

Client hébergé

(Facultatif) Dans un système sur lequel l'hébergement multiclient est installé, spécifie un nom de client hébergé facultatif. Si un client hébergé est spécifié, la dépendance s'applique uniquement à ce client hébergé et à ses clients hébergés fils.

Attribut

Spécifie le nom de l'attribut que vous souhaitez contrôler, par exemple Résumé.

Verrouillé

Spécifie l'attribut comme étant verrouillé. Un attribut verrouillé associé à un statut ne peut pas être actualisé dans un ticket ayant le même statut. L'attribut est déverrouillé lorsque le statut est changé.

Required

Spécifie l'attribut comme étant obligatoire. Un attribut obligatoire pour le statut ne peut pas utiliser une valeur nulle dans un ticket ayant le même statut.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau contrôle d'attribut pour le statut apparaît dans la liste de contrôles d'attribut quand vous réaffichez la page. Lors de l'actualisation du statut de ticket par l'utilisateur, le système récupère la liste des attributs obligatoires correspondant au nouveau statut, et actualise le formulaire de ticket. Un message d'erreur apparaît en haut du formulaire de ticket quand un utilisateur essaye de fermer le ticket sans remplir un champ obligatoire.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la définition de contrôle d'attribut du dépendant, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Méthodes de services Web

Vous pouvez configurer la transition de statut suivante et des méthodes de services Web de contrôle d'attribut du dépendant :

getValidTransitions

Permet aux utilisateurs de répertorier les transitions pour un ticket. Cette méthode est modélisée sur la méthode `getValidTaskTransitions` existante, sauf que l'argument peut être un ticket ou un statut.

getDependentAttrControls

Permet aux utilisateurs de répertorier les attributs verrouillés et obligatoires pour un attribut d'un objet spécifié par ID persistant. L'attribut Statut est actuellement pris en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous au manuel de *référence technique*.

Flux de transition prédéfinis

Pour chaque type de ticket, vous pouvez utiliser les transitions de statut prédéfinies fournies avec le produit et les modifier en fonction du flux de transition souhaité.

Remarque : Comme les transitions de statut peuvent être partagées entre les intégrations comme CA Workflow, ne désactivez pas de transitions de statut prédéfinies sauf si cela est explicitement demandé.

Pour afficher la liste de transitions prédéfinies, procédez comme suit :

Sur l'onglet d'Administration, développez le nœud Centre de services et sélectionnez l'un des choix suivants :

- Transitions d'ordre de changement
- Transitions de demande client
- Transitions de la demande/de l'incident/du problème

La liste des transitions affiche les transitions prédéfinies qui vous permettent de contrôler la séquence d'événements d'un ticket (incident/demande/problème, ordre de changement et demande client) tout au long de son cycle de vie.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la création et la modification des transitions, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Flux de transition d'incident

Le tableau suivant montre le flux de transition d'incident prédéfini.

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Accusé de réception reçu	<d> en cours	Evité, En attente d'un fournisseur, Annulé, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Ouvert, Changement en cours, Résolu
Evité		Accusé de réception reçu, Evité, En attente d'une réponse de l'utilisateur final, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Rejeter la solution, Recherche en cours, Résolu
En attente d'une réponse de l'utilisateur final	Recherche en cours de <d>	Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Ouvert, Recherche en cours, Résolu
En attente d'un fournisseur	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Ouvert, Changements en cours, Recherche en cours, Résolu

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Annulé		Fermé
Fermé		Ouvrir
Clôturé et non résolu		Accusé de réception reçu
Clôturé et non résolu		Fermé
Clôturé et non résolu		Ouvrir
Suspendre		Accusé de réception reçu, Clôturé, En cours, Ouvert, Changement en cours, Résolu
En cours	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Attente réponse utilisateur final, En attente d'un fournisseur, Clôturé, Clôturé et non résolu, Ouvert, Changement en cours, Recherche en cours, Résolu
Pending Change (Modification en attente)	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, En cours, Ouvert, Résolu
Recherche en cours	Résolu : <d>	Clôturé, Ouvert, Résolu
Résolu	Clôturé : <d>	En attente d'une réponse de l'utilisateur final, Clôturé, Ouvert

Flux de transition de problème

Le tableau suivant montre le flux de transition de problème prédéfini.

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Accusé de réception reçu	<d> en cours	Accusé de réception reçu, Approuvé, Annulé, Clôturé, Correction en cours, Ouvert, Rejeté, Recherche en cours
Analyse terminée	Approuvé : <d>	Accusé de réception reçu, Annulé, Clôturé, Correction en cours
Approuvé	Correction en cours : <d>	Clôturé, Corrigé, Changement en cours
En attente d'un fournisseur	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, Clôturé et non résolu, Corrigé, En cours, Ouvert, Changement en cours, Recherche en cours
Annulé	Clôturé : <d>	Clôturé, Clôturé et non résolu, Ouvert

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Clôturé et non résolu		Accusé de réception reçu, Clôturé, Ouvert
Correction en cours	Corrigé : <d>	Approuvé, Annulé, Corrigé, Correction en cours, Recherche en cours, Rejeté
Fixe	Clôturé : <d>	Fermé
Suspendre	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, Corrigé, En cours, Ouvert, Changement en cours, Recherche en cours
en cours	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Approuvé, Annulé, Clôturé, Correction en cours, Changement en cours, Rejeté, Recherche en cours
Erreur connue	Correction en cours : <d>	Clôturé, Correction en cours, Corrigé
Ouvrir	Accusé de réception reçu : <d>	Accusé de réception reçu, Approuvé, Annulé, Clôturé, Correction en cours, En cours, Rejeté, Recherche en cours
Pending Change (Modification en attente)	Corrigé : <d>	Clôturé, Corrigé, Recherche en cours
Rejeté	Clôturé : <d>	Clôturé, Clôturé et non résolu, Ouvert
Recherche en cours	Analyse terminée <d>	Accusé de réception reçu, Analyse terminée, Approuvé, Annulé, Clôturé, Correction en cours, Corrigé, Rejeté

Flux de transition de demande client

Le tableau suivant montre le flux de transition de demande client prédéfini.

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Accusé de réception reçu	<d> en cours	Attente réponse utilisateur final, En attente d'un fournisseur, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Ouvert, Changement en cours, Résolu
En attente d'une réponse de l'utilisateur final	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Ouvert, Recherche en cours, Résolu
En attente d'un fournisseur	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, En cours, Ouvert, Changement en cours, Recherche en cours, Résolu
Annulé	Clôturé : <d>	Fermé
Fermé		Accusé de réception reçu, Ouvert

Etat actuel	Transition par défaut	Statuts suivants disponibles
Clôturé et non résolu		Accusé de réception reçu, Clôturé, Ouvert
Suspendre		Accusé de réception reçu, Clôturé, En cours, Ouvert, Changement en cours, Résolu
en cours	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Attente réponse utilisateur final, En attente d'un fournisseur, Clôturé, Clôturé et non résolu, Ouvert, Changement en cours, Recherche en cours, Résolu
Ouvrir	Accusé de réception reçu : <d>	Accusé de réception reçu, Evité par le self-service, En attente d'une réponse de l'utilisateur final, En attente d'un fournisseur, Clôturé, Clôturé et non résolu, En cours, Changement en cours, Résolu
Pending Change (Modification en attente)	Recherche en cours de <d>	Accusé de réception reçu, Clôturé, En cours, Ouvert, Recherche en cours, Résolu
Recherche en cours	Résolu : <d>	Clôturé, Ouvert, Résolu, En attente d'une réponse de l'utilisateur final, Clôturé, Ouvert

Flux de transition d'ordre de changement

Le tableau suivant montre le flux de transition d'ordre de changement prédéfini.

Etat actuel	Transition par Défaut	Statuts suivants disponibles
Approbation en cours	Approuvé <d>	Approuvé, Annulé, Clôturé
Approuvé	Planifié <d>	Annulé, Clôturé, Implémentation en cours, Planifié
Retour arrière		Approbation en cours, Clôturé, Ouvert, Ordre de changement
Annulé		Fermé
Mis en cause par le client		Annulé, Clôturé, Implémentations en cours, Rejeté, Planifié, Vérification en cours
Suspendre		Annulé, Clôturé, Implémentation en cours, Planifié
Implémentation en cours		Retour à l'état initial, Annulé, Clôturé, Mis en cause par le client, Rejeté, Planifié, Mis en cause par le fournisseur, Vérification en cours
Ouvrir	Ordre de changement <d>	Approbation en cours, Annulé, Clôturé, Mis en cause par le client, Implémentation en cours, Rejeté, Ordre de changement, Planifié, Mis en cause par le fournisseur

Etat actuel	Transition par Défaut	Statuts suivants disponibles
Rejeté	Clôturé <d>	Approbation en cours, Annulé, Clôturé
RFC	Approbation en cours <d>	Approbation en cours, Annulé, Clôturé, Mis en cause par le client, Implémentation en cours, Ouvert, Rejeté, Planifié, Mis en cause par le fournisseur
Planifié	Implémentation en cours <d>	Annulé, Clôturé, Mis en cause par le client, Implémentation en cours, Mis en cause par le fournisseur, Vérification en cours, Annulé, Clôturé, Implémentation en cours, Planifié, Retour à l'état initial, Clôturé

Bonnes pratiques : transitions de statut prédéfinies

Les transitions de statut prédéfinies fournies avec le logiciel sont "activées" dans une nouvelle installation et "désactivées" après la mise à niveau. Pour chaque statut répertorié sur la page Liste des transitions correspond une transition de statut par défaut (ou statut suivant). Le chemin pris par la transition de statut par défaut reflète les bonnes pratiques. Les transitions de statut supplémentaires répertoriées sur la page Liste des transitions permettent d'accomplir différents flux de travaux de gestion de tickets. Toutefois, seules les transitions dont le statut est "activée" respectant ces bonnes pratiques peuvent garantir un flux de travail adéquat pour la gestion des requêtes, incidents, problèmes et ordres de changement. Ces bonnes pratiques permettent d'accélérer la résolution et la clôture des tickets au sein de votre environnement informatique.

Par exemple, les transitions d'incident prédéfinies suivantes répertoriées dans la page de liste Transition d'incident sont définies sur Désactivé pour accélérer la résolution et la clôture d'incidents :

Etat	Nouvel état	Par défaut	Description de l'état	Etat de l'enregistrement
Accusé de réception reçu	Fermé	Non	Transition de statut : Accusé de réception reçu > Clôturé	Inactive
Accusé de réception reçu	Clôturé et non résolu	Non	Transition de statut : Accusé de réception reçu > Clôturé et non résolu	Inactive
Accusé de réception reçu	Ouvrir	Oui	Transition de statut : Accusé de réception reçu > Ouvert	Inactive

Etat	Nouvel état	Par défaut	Description de l'état	Etat de l'enregistrement
En attente d'une réponse de l'utilisateur final	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : En attente d'une réponse de l'utilisateur final > Accusé de réception reçu	Inactive
En attente d'une réponse de l'utilisateur final	Ouvrir	Non	Transition de statut : En attente d'une réponse de l'utilisateur final > Ouvert	Inactive
En attente d'un fournisseur	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : En attente d'un fournisseur > Accusé de réception reçu	Inactive
En attente d'un fournisseur	Fermé	Non	Transition de statut : En attente d'un fournisseur > Clôturé	Inactive
En attente d'un fournisseur	Ouvrir	Non	Transition de statut : En attente d'un fournisseur > Ouvert	Inactive
Fermé	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : Clôturé > Accusé de réception reçu	Inactive
Clôturé et non résolu	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : Clôturé et non résolu > Accusé de réception reçu	Inactive
Clôturé et non résolu	Fermé	Non	Transition de statut : Clôturé et non résolu > Clôturé	Inactive
Suspendre	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : En pause > Accusé de réception reçu	Inactive
Suspendre	Fermé	Non	Transition de statut : En pause > Clôturé	Inactive
Suspendre	Ouvrir	Non	Transition de statut : En pause > Ouvert	Inactive
en cours	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : En cours > Accusé de réception reçu	Inactive
en cours	Fermé	Non	Transition de statut : En cours > Clôturé	Inactive

Etat	Nouvel état	Par défaut	Description de l'état	Etat de l'enregistrement
en cours	Ouvrir	Non	Transition de statut : En cours > Ouvert	Inactive
Ouvrir	Fermé	Non	Transition de statut : Ouvert > Clôturé	Inactive
Pending Change (Modification en attente)	Accusé de réception reçu	Non	Transition de statut : Changement en cours > Accusé de réception reçu	Inactive
Pending Change (Modification en attente)	Fermé	Non	Transition de statut : Changement en cours > Clôturé	Inactive
Pending Change (Modification en attente)	Ouvrir	Non	Transition de statut : Changement en cours > Ouvert	Inactive
Recherche en cours	Ouvrir	Non	Transition de statut : Recherche en cours > Ouvert	Inactive

Transitions de statut pour l'auto-administration

Les transitions de statut vous permettent de contrôler le déplacement d'un ticket d'un état discret à un autre (par exemple, de l'état ouvert à fermé). Pour des employés utilisant l'auto-administration, vous pouvez inclure des boutons sur les formulaires de détails de la demande et de l'incident pour représenter une [transition de statut](#) (page 329).

Les boutons de transition de statut pour les flux de travaux du processus de demande et d'incident apparaissent dans l'interface de l'employé lorsque les transitions de l'incident ou de la demande sont reliées à des types de transition actifs. Un type de transition définit le texte du bouton et contrôle le comportement du formulaire détaillé du ticket. Lors de la définition des boutons, les boutons hérités Clôturer l'incident (ou la demande) et Rouvrir un incident ne sont pas affichés dans les formulaires détaillés du ticket. Dans ce cas, l'employé doit se limiter à changer le statut de l'incident ou de la demande à l'aide des boutons de transition de statut configurés par l'administrateur.

Par défaut, tous les types de transitions prédéfinis distribués avec le produit sont inactifs. Par conséquent, les boutons de transition de statut ne sont pas activés. En tant qu'administrateur système, vous pouvez activer et modifier des types de transition prédéfinis ou créer des types de transition pour les adapter à vos flux de travaux de transition de statut. Après avoir créé ou modifié un type de transition, vous pouvez les lier à une transition de statut de demande ou d'incident.

Remarque : Pour plus d'informations sur les types de transition, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Informations complémentaires :

[Fonctionnement des transitions pour l'auto-administration](#) (page 342)
[Création ou actualisation des types de transitions pour des transitions](#) (page 343)

[Liaison de types de transitions à des transitions](#) (page 344)
[Types de transition prédéfinis](#) (page 344)

Fonctionnement des transitions pour l'auto-administration

Les types de transition et leurs statuts correspondants contrôlent le moment où les employés peuvent fermer et rouvrir des tickets de la façon suivante :

1. Les types de transition actifs sont reliés aux transitions de statut de l'incident (ou de la demande) par l'administrateur.
2. L'employé crée un incident en utilisant l'auto-administration.
3. L'analyste affecté à l'incident trouve une solution et déplace le ticket vers le statut Résolu.
4. Lorsque le ticket se trouve dans un statut Résolu, le formulaire de détail de l'employé affiche des boutons de transition de statut pour Accepter ou Rejeter la résolution.
 - Si l'employé accepte la résolution, la transition passe du statut Résolu à Fermé.
 - Si l'employé rejette la résolution, la transition passe du statut Résolu à Ouvert.
5. Après avoir cliqué sur un bouton, l'employé peut ajouter ses commentaires dans le formulaire de résolution qui s'affiche.

Création ou actualisation des types de transitions pour des transitions

En tant qu'administrateur système, vous pouvez créer de nouveaux types de transitions ou mettre à jour des types de transitions existants pour des flux de travaux de transition de statut d'incident et de demande dans la page de la liste des types de transitions.

Pour créer un type de transition pour une transition de statut, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Centre de services, Demandes/Incidents/Problèmes, Types de transitions.
2. Cliquez sur Créer dans la page de liste.
3. Apportez les modifications nécessaires dans les champs de la page de détail.

Le type de transition pour la transition de statut est créé.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau type de transition apparaît dans la liste des types de transitions lorsque vous réaffichez la page.

Pour actualiser un type de transition, procédez comme suit :

1. Ouvrez le type de transition à modifier dans la page de liste des types de transitions.
2. Modifiez les champs selon les besoins.
3. Cliquez sur Enregistrer.

Le type de transition mis à jour apparaît dans la liste des types de transitions.

Liaison de types de transitions à des transitions

Lorsque des transitions de statut sont liées à des types de transitions, le formulaire détaillé du ticket d'employé affiche des boutons de transition de statut pour accepter ou rejeter la résolution. Pour lier un type de transition à une transition de statut, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Centre de services, Demandes/Incidents/Problèmes, Transitions d'incident (ou de demande).
2. Ouvrez la transition de statut à modifier dans la page de liste de transitions de demande ou d'incident.
3. Spécifiez le type de transition souhaité dans le champ de Type de Transition.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Le type de transition est lié à la transition de statut.

Types de transition prédéfinis

Par défaut, tous les types de transitions prédéfinis distribués avec le produit sont inactifs. Par conséquent, les boutons de transition de statut ne sont pas activés. Vous pouvez activer et modifier ces types de transitions pour les adapter au flux de transition de statut souhaité.

Pour activer un type de transition prédéfini, procédez comme suit :

1. Sélectionnez Afficher le filtre sur la page Liste des types de transitions.
La partie supérieure de la page affiche des champs de recherche supplémentaires.
2. Sélectionnez Inactif dans le champ Statut de l'enregistrement et cliquez sur Rechercher.
La Liste des types de transitions affiche tous les types de transitions inactifs.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le type de transition souhaité et sélectionnez Modifier dans le menu.
4. Sélectionnez Actif dans le champ Statut de l'enregistrement.
5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.
6. Cliquez sur Rechercher.

La Liste des types de transitions affiche le type de transition actif.

Informations complémentaires :

[Exemples de types de transition pour des transitions de statut pour l'incident](#)
(page 345)

[Exemples de types de transitions pour des transitions de statut pour la demande](#) (page 345)

Exemples de types de transition pour des transitions de statut pour l'incident

Le tableau suivant décrit les exemples de types de transition pour des transitions de statut pour l'incident :

Symbole	Texte bouton	Texte d'en-tête de formulaire	Transition de statut pour l'incident
Bouton Accepter de la résolution de l'incident	Accepter	Accepter la résolution	Résolu > Clôturé
Bouton Rejeter de la résolution de l'incident	Rejeter	Rejeter la résolution	Résolu > Ouvert
Bouton Rejeter la clôture de l'incident	Demander une clôture	Demander une clôture	■ Ouvert > Clôturé et non résolu ■ En attente d'une réponse de l'utilisateur final ■ En attente d'un fournisseur ■ en cours ■ Accusé réception

Exemples de types de transitions pour des transitions de statut pour la demande

Le tableau suivant décrit les exemples de types de transitions pour des transitions de statut pour la demande :

Remarque: Le statut Clôture demandée pour des demandes équivaut au statut Résolu pour les incidents.

Symbole	Texte bouton	Texte d'en-tête de formulaire	Transition de statut pour la demande
Bouton Accepter de la résolution de la	Accepter	Accepter la résolution	Clôture demandée > Clôturé

Symbole	Texte bouton	Texte d'en-tête de formulaire	Transition de statut pour la demande
demande			
Bouton Rejeter de la résolution de la demande	Rejeter	Rejeter la résolution	Clôture demandée > Ouvert
Bouton de demande Demander une clôture	Demander une clôture	Demander une clôture	■ Ouvert > Annulé. ■ En attente d'une réponse de l'utilisateur final ■ En attente d'un fournisseur ■ Approbation en cours ■ Accusé réception
Bouton Clôturer la demande	Fermer	Clôture demandée	En cours > Clôturé

Minuteries

Les minuteurs fonctionnent comme des chronomètres dont les divers seuils donnent à l'analyste des indications sur le temps écoulé. Vous pouvez définir la durée correspondant à chaque seuil du minuteur. Vous pouvez également définir le minuteur de sorte qu'il change de couleur, émette un signal sonore ou affiche un rappel chaque fois qu'un seuil est atteint. Les analystes du centre de service ne peuvent pas contrôler le chronomètre, seul l'administrateur est habilité à le faire.

Les demandes sont le seul type de ticket utilisant des temporisateurs. C'est pourquoi nous vous recommandons de configurer des temporisateurs pour les modèles de centre de services interne et mixte.

Les valeurs suivantes sont prédéfinies pour le seuil de minuteur :

Temps avant déclenchement	Couleur
00:00:00	Vert
00:01:00	Jaune
00:05:00	Rouge

D'après les valeurs de seuil prédéfinies, le minuteur est vert au démarrage. Il devient jaune après une minute, rouge après 5 minutes. Le temps écoulé s'affiche lorsque l'analyste consulte le détail de l'appel et est réinitialisé chaque fois qu'un nouvel appel est sélectionné. Vous pouvez ajouter des étapes à ce processus ou changer les étapes existantes.

Tous les minuteurs peuvent être indiqués comme étant actifs ou inactifs. Lorsque vous indiquez qu'un minuteur est inactif, il ne peut plus être sélectionné. Cependant, ce minuteur n'étant pas supprimé de la base de données, il demeure disponible pour une utilisation ultérieure. Si vous décidez d'utiliser le temporisateur plus tard, revenez-y et marquez-le comme actif.

Fuseaux horaires

Vous pouvez configurer des fuseaux horaires spécifiques pour des serveurs, des types de service, des contacts et des villes dans votre système de Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez configurer des types de service locaux s'appliquant à un fuseau horaire spécifique et des types de service globaux s'appliquant à toute l'entreprise. Dans cette configuration, l'administrateur n'a plus besoin de connaître le fuseau horaire d'un serveur et d'ajuster manuellement les horaires de planning selon les différents fuseaux horaires.

Informations complémentaires :

[Déclencheurs d'événements Type de service](#) (page 347)

[Utilisation des fuseaux horaires](#) (page 348)

[Déterminer le fuseau horaire à utiliser](#) (page 349)

Déclencheurs d'événements Type de service

Les types de service définissent les événements qui sont déclenchés après un délai donné.

Exemple : Déclencheurs d'événements par un calendrier de planning

Dans cet exemple, un calendrier de planning associé au type de service contraint l'heure réelle de début d'un événement, comme suit.

- Planning de travail : 8h-17h.
- Le délai d'événement est trois heures.
- L'heure actuelle du serveur est 15h.

L'événement est déclenché demain à 9h heure du serveur pour les raisons suivantes :

- Selon l'heure actuelle du serveur, il reste deux heures dans le planning d'aujourd'hui (l'heure actuelle est 15h et le planning se termine à 17h).
- Le retard de l'événement est de trois heures. Deux heures de ce retard sont consacrées au planning de travail de la journée (15 à 17h). Une heure de retard supplémentaire est reportée sur le planning de travail du lendemain (8h à 21h)

L'événement commence donc le lendemain à 9h.

Utilisation des fuseaux horaires

Un fuseau horaire associé au type de service peut contraindre des heures de déclenchement d'événement.

Exemple : Déclencheurs d'événement par fuseau horaire

Dans cet exemple, un fuseau horaire associé au type de service contraint l'heure réelle de début d'un événement, comme suit.

- Planning de travail : 8h-17h.
- Le délai d'événement est trois heures.
- L'heure actuelle du serveur est 15h.
- L'heure dans le fuseau horaire est minuit.

L'événement est déclenché aujourd'hui à 18h heure du serveur pour les raisons suivantes :

- Selon l'heure du serveur, il reste deux heures pour l'équipe de travail (il est 15h, l'équipe de travail termine à 17h).
- Selon l'heure du serveur, il reste deux heures pour l'équipe de travail (il est midi, l'équipe de travail termine à 17h).
- Selon l'heure du fuseau horaire, il reste cinq heures pour l'équipe de travail (heure fixée à minuit, l'équipe de travail termine à 17h). 15h à 18h heure du serveur).

En conséquence, l'événement commence à 18h heure du serveur ou 15h heure du fuseau horaire.

Déterminer le fuseau horaire à utiliser

Vous pouvez spécifier un fuseau horaire pour un serveur, vers un site et pour un type de service. Vous pouvez également demander à Gestionnaire CA Service Desk d'utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final d'un ticket. Gestionnaire CA Service Desk utilise les règles suivantes pour déterminer quel fuseau horaire déclenche un événement :

- **Fuseau horaire de l'utilisateur final concerné** : Gestionnaire CA Service Desk utilise cette règle lorsque les conditions suivantes sont réunies.
 - L'option Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final est sélectionnée.
 - Un fuseau horaire est spécifié pour l'utilisateur final concerné du ticket.
- **Fuseau horaire de l'emplacement de l'utilisateur final concerné** : Gestionnaire CA Service Desk utilise cette règle lorsque les conditions suivantes sont réunies.
 - L'option Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final est sélectionnée.
 - Aucun fuseau horaire n'est spécifié pour l'utilisateur final concerné du ticket.
 - Un fuseau horaire est spécifié pour l'emplacement de l'utilisateur final concerné.
- **Fuseau horaire du type de service** : Gestionnaire CA Service Desk utilise cette règle lorsque les conditions suivantes sont réunies.
 - Un fuseau horaire est spécifié pour le type de service.
 - L'option Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final n'est pas sélectionnée.
- **Fuseau horaire du serveur** : Gestionnaire CA Service Desk utilise cette règle lorsque les conditions suivantes sont réunies.
 - Un fuseau horaire est spécifié pour le serveur.
 - L'option Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final n'est pas sélectionnée.
 - Aucun fuseau horaire n'est spécifié pour le type de service.
- **Aucune prise en charge de fuseau horaire** : Gestionnaire CA Service Desk utilise cette règle lorsque les conditions suivantes sont réunies.
 - Aucun fuseau horaire n'est spécifié pour le type de service.
 - L'option Utiliser le fuseau horaire de l'utilisateur final n'est pas sélectionnée.
 - Aucun enregistrement de serveur n'existe.

Pièces jointes

Il est souvent utile d'associer un fichier à un ticket, notamment les types de fichiers suivants.

- Une capture d'écran d'une erreur particulière.
- Les fichiers journaux qui ont mené à un problème.
- Un courriel qui explique un problème.
- Un lien Web pointant vers une page Web devant être réparée.

Vous configurez votre centre de services de sorte que les utilisateurs puissent travailler avec les pièces jointes. Tous les types de tickets peuvent avoir des pièces jointes. Vous devez donc configurer des pièces jointes pour tous les modèles de centres de service.

Gestionnaire CA Service Desk classe les pièces jointes comme suit.

- Pièces jointes stockées : les pièces jointes stockées sont chargées et conservées dans un référentiel. Lorsqu'un analyste consulte une pièce jointe stockée, le fichier est extrait à l'aide d'un navigateur Web et s'affiche localement. Le fichier stocké est conservé dans le référentiel.

Les pièces jointes stockées peuvent être chargées dans un référentiel à l'aide d'un serveur Web utilisant le protocole HTTP. L'utilisation d'un serveur Web pour le stockage des fichiers permet le stockage et l'extraction de ces derniers à partir de l'interface utilisateur. L'accès aux référentiels sur lecteur partagé depuis un client Web n'étant pas performant, ceux-ci ne sont donc pas pris en charge.

- Pièces jointes liées : stocke uniquement un lien vers le fichier dans la base de données.

Informations complémentaires :

[Chargement et téléchargement de fichiers joints](#) (page 351)

[Référentiels](#) (page 351)

Chargement et téléchargement de fichiers joints

Toutes les interfaces clients peuvent accéder aux référentiels existants pour le chargement et le téléchargement des fichiers joints sauf dans les situations suivantes.

- Les référentiels de fichiers partagés sont accessibles uniquement si le démon du référentiel est en cours d'exécution sur un ordinateur ayant accès au fichier partagé. Le nom du serveur dans l'enregistrement de référentiel (formulaire détaillé) doit correspondre à un ordinateur Windows ayant accès au partage. Le démon du référentiel Gestionnaire CA Service Desk doit également être en cours d'exécution sur l'ordinateur en question.

Remarque : Les référentiels sur lecteur partagé ne sont pas pris en charge dans WIN2003.

- Le téléchargement des fichiers .zip est traité différemment selon la date du chargement. Les pièces jointes des versions antérieures sont téléchargées sans être décompressées. Décompressez le fichier sur l'ordinateur client. Sinon, les pièces jointes chargées à partir d'une interface client sont également téléchargées sans être décompressées. Autrement dit, le serveur décompresse le fichier avant de le renvoyer lors d'une demande de téléchargement émise par le client.

Remarque : Les clients hérités continuent de fonctionner de la même manière et ont immédiatement accès aux nouveaux téléchargements effectués vers les référentiels existants.

Remarque : Pour obtenir des informations sur l'utilisation de pièces jointes, reportez-vous à l'*aide en ligne*.

Référentiels

Un référentiel représente un répertoire disque sur un ordinateur local ou distant. Vous pouvez avoir un seul référentiel volumineux ou plusieurs petits. L'organisation de vos référentiels dépend de vos pratiques professionnelles et de vos besoins.

Le déplacement ou la combinaison de référentiels est simple car tous les attributs d'un référentiel sont définis dans l'enregistrement de référentiel. Seuls le référentiel et le nom de fichier sont associés à chaque ticket.

Les fichiers sont téléchargés et conservés dans le référentiel. Lorsqu'un fichier est requis, l'une des actions suivantes survient.

- Un navigateur Web (HTTP) récupère et présente une copie du fichier à l'utilisateur.
- L'application associée à l'extension de fichier ouvre automatiquement le fichier

Exemple : Changement de la structure de répertoires sur un serveur Web

Cet exemple indique comment modifier la structure de répertoires sur un serveur Web.

Changez le chemin de chargement dans l'enregistrement de référentiel.

Toutes les pièces jointes existantes pointent automatiquement vers le nouvel emplacement.

Configuration du référentiel

Vous devez configurer les référentiels avant que les utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk puissent utiliser les pièces jointes.

L'architecture distribuée permet à un site de configurer ses référentiels selon ses besoins. Le servlet d'un référentiel ne doit pas se trouver sur le même serveur que les fichiers joints. Les sites peuvent choisir d'avoir un servlet central pour accéder à tous leurs référentiels distribués ou d'avoir un servlet dédié pour chacun de leurs serveurs de référentiel.

Considérez les configurations suivantes lors de la configuration des référentiels.

- **Serveur de référentiels sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk protégé** : Les sites qui désignent un serveur de référentiels sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk protégé (généralement un serveur secondaire derrière un pare-feu) n'ont pas besoin d'exposer le servlet sur cet ordinateur. Ils peuvent ainsi spécifier un servlet s'exécutant sur le serveur principal ou un autre serveur Gestionnaire CA Service Desk à accès illimité, tout en étant en mesure de d'effectuer des téléchargements sur ce serveur. Selon le réseau entre les deux serveurs Gestionnaire CA Service Desk, les performances de chargement et de téléchargement peuvent être affectées.

Remarque : L'installation d'un serveur secondaire avec le référentiel sur le serveur distant et la définition d'un chemin d'accès local comme chemin de téléchargement est une approche judicieuse pour la configuration d'un référentiel distant.

- **Servlet sur le même serveur que le serveur de référentiels** : Si les performances réseau sont un problème et si des fichiers très volumineux sont joints, les sites qui souhaitent des performances optimales pour le chargement et le téléchargement de pièces jointes devraient considérer cette configuration. Cette approche nécessite l'exposition du port Tomcat (généralement 8080) sur le serveur et doit indiquer si l'ordinateur se trouve derrière un pare-feu.

Configuration système requise

Par défaut, les référentiels sont situés sur le serveur principal et aucune configuration supplémentaire n'est requise pour charger des pièces jointes. Cependant, si le référentiel est situé sur un ordinateur distant, il est nécessaire d'installer un serveur secondaire avec rep_daemon en cours d'exécution sur le serveur principal. La configuration système requise pour le serveur est la suivante :

- Serveur secondaire (pour les ordinateurs distants) avec démon du référentiel en cours d'exécution.
- Tomcat et servlet de téléchargement

Pour configurer un référentiel sur un ordinateur distant :

1. Ouvrez une invite de commandes et saisissez :
`cd $NX_ROOT/samples/pdmconf`
2. Exécutez `pdm_edit.pl`.
 Deux questions vous sont posées. Répondez à ces questions et retournez au menu principal.
3. Sélectionnez 8 et appuyez sur Entrée pour sélectionner le démon de référentiel.
4. Saisissez le nom du serveur secondaire et appuyez sur Entrée.
Remarque : le nom du serveur secondaire doit correspondre à l'entrée `NX_LOCAL_HOST` du serveur secondaire.
 Le menu principal apparaît.
5. Sélectionnez X et appuyez sur Entrée pour Enregistrer et Quitter.
 Le fichier enregistré est le fichier `pdm_startup.rmt`. Il remplace le fichier `$NX_ROOT/pdmconf/pdm_startup.tpl`.
6. Renommez votre fichier `pdmconf/pdm_startup.tpl` actuel.
7. Copiez le nouveau fichier `pdm_startup.rmt` dans `pdmconf/pdm_startup.tpl`.
8. Installez un serveur secondaire et lancez le module de surveillance (proctor) sur le serveur secondaire.

Remarque : Pour les systèmes Windows NT, l'utilitaire de surveillance est un service et sous Linux, il s'agit de `pdm_proctor_nxd`.

9. Démarrez le serveur principal et utilisez pdm_status pour vous assurer que le nouveau démon apparaît.
10. Modifiez le nom du serveur et le chemin de téléchargement afin qu'ils pointent vers l'ordinateur distant sur lequel le démon du référentiel est en cours d'exécution.

L'ordinateur distant est configuré pour charger des pièces jointes.

Définition du référentiel

Vous devez définir un référentiel à l'aide de la fonction d'administration Gestionnaire CA Service Desk de l'interface Web pour utiliser des pièces jointes.

Pour définir le référentiel

1. Sélectionnez Pièces jointes, Référentiel dans le menu Administration pour afficher la page Liste des référentiels.
2. Sélectionnez Fichier, Nouveau.
La page Détail du référentiel apparaît.
3. Renseignez les champs suivants :

Symbole

Identifie le référentiel avec un nom tel que Fichiers volumineux uniquement, Fichiers permanents, etc.

Référentiel par défaut

Sélectionne automatiquement le référentiel pour toutes les pièces jointes. Les utilisateurs peuvent en sélectionner un autre s'ils le souhaitent.

Nom du serveur

Spécifie le nom du serveur du référentiel.

Cliquez sur Enregistrer.

4. Cliquez sur OK.
La page de détail et de liste se ferme et la page principale s'affiche.

Annonces

Vous pouvez utiliser Gestionnaire CA Service Desk pour publier des annonces à destination des utilisateurs. Cette fonction permet de réduire le nombre d'appels entrants et contribue à une hausse de la productivité grâce à la résolution dynamique de tickets et la communication d'informations importantes à tous les utilisateurs affectés. Les utilisateurs peuvent parcourir plusieurs annonces stockées.

Remarque : Les annonces s'appliquent à tous les modèles de centres de service.

Vous pouvez ajouter des annonces et mettre à jour les annonces existantes. Les annonces font partie de la fonction de données de référence de Gestionnaire CA Service Desk. Par conséquent, en utilisant le type d'accès, vous pouvez contrôler quels contacts sont autorisés à créer des annonces.

Une annonce peut faire état de l'un des éléments suivants ou les deux :

Emplacement :

Spécifie un emplacement physique, par exemple une ville, un bâtiment ou un étage.

Organisation

Spécifie un ID d'organisation. Lorsqu'une entreprise est configuré(e) pour une annonce, seules les personnes affectées à cette entreprise peuvent voir l'annonce.

Lorsqu'un site ou une entreprise est configuré(e) pour une annonce, seuls les contacts de ce site ou cette entreprise le reçoivent. Un contact peut encore voir toutes les annonces qui ne sont pas limitées par site ou entreprise. Par exemple, si aucun n'est défini, les contacts de tous les sites et l'entreprise peuvent voir une annonce.

Remarque : Vous pouvez définir des annonces à l'aide de la fonction d'administration de l'interface Web. Pour plus d'informations sur la définition des groupes, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

Informations complémentaires :

[Visibilité interne des annonces](#) (page 356)

[Spécification de l'urgence de l'annonce](#) (page 356)

Visibilité interne des annonces

Vous pouvez déterminer si une annonce est visible pour les utilisateurs internes en utilisant la case à cocher Interne dans la page Créer une annonce. Le paramètre Afficher les journaux internes du type d'accès de l'utilisateur connecté détermine si un utilisateur peut afficher les éléments marqués comme internes.

Spécification de l'urgence de l'annonce

Vous pouvez spécifier l'urgence d'un enregistrement d'annonce.

Pour spécifier l'urgence de l'annonce :

1. Créez une annonce ou accédez à la page Détail de l'annonce pour modifier une annonce existante.
2. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans la liste déroulante Type d'annonce.

Routine

Affiche le texte en noir.

Conseil

Affiche le texte en orange.

Emergency

Affiche le texte en rouge.

Cliquez sur Enregistrer.

L'enregistrement d'annonce suit un code de couleur dans la page Liste des annonces.

Configuration des requêtes stockées

Gestionnaire CA Service Desk prend en charge l'utilisation de requêtes stockées pour produire deux types des données :

- Les requêtes de tableau de résultats vous permettent de personnaliser le tableau de résultats de l'interface Web en ajoutant des champs de compteur pour les éléments pertinents.
- Les requêtes d'indicateur clé de performances vous permettent de récupérer des informations historiques pour une période spécifiée sur la valeur d'un compteur à utiliser dans le reporting Web.

Les requêtes stockées s'appliquent à tous les modèles de centre de services. les requêtes stockées ne sont pas destinées à envoyer les utilisateurs sur une nouvelle page.

Les administrateurs définissent les requêtes stockées qui sont disponibles pour les utilisateurs. Vous pouvez modifier les requêtes stockées prédéfinies fournies avec Gestionnaire CA Service Desk ou définir les vôtres. Vous pouvez définir des requêtes stockées en utilisant la fonction administrative de l'interface web.

Examinez les informations suivantes sur les définitions de requête stockées.

- Une clause de requête stockée valide est intégrée dans une instruction SELECT appropriée et transmise au moteur de SGBD sous-jacent pour traitement. Pour développer des instructions SELECT, reportez-vous aux fichiers de définitions d'objets figurant dans les répertoires suivants :
 - Windows : répertoire `répertoire_installation\bopcfg:majic`
 - Unix : répertoire `$NX_ROOT/bopcfg:majic`
- Les requêtes stockées utilisent les instructions d'objets et d'attributs pour construire la clause SQL WHERE au lieu des noms de champs au niveau de la base de données.
- Gestionnaire CA Service Desk ne prend pas en charge les jointures par produit cartésien pour les requêtes stockées. Pour vous assurer que votre requête stockée ne génère pas de jointure par produit cartésien, saisissez la commande suivante (selon votre système) :
 - Windows : `bop_cmd -f répertoire-installation\bopcfg\interp\bop_diag.frg "check_queries()"`
 - UNIX : `bop_cmd -f $NX_ROOT/bopcfg/interp/bop_diag.frg "check_queries()"`

Mettez à jour toutes les requêtes marquées comme des résultats pour éviter la génération de jointures par produit cartésien.

- Lors de la création de requêtes stockées, il est possible d'opter pour l'option de requête stockée URL. La requête stockée sur URL exécute une requête renvoie des résultats numériques qui ne fonctionnent qu'avec gestion des connaissances.

Remarque : Pour plus d'informations sur la syntaxe de définition des objets, reportez-vous au Guide *de référence technique*. Pour plus d'informations sur la définition de requêtes stockées, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Numéros de séquence

A l'ouverture, les tickets reçoivent automatiquement le prochain numéro de séquence disponible. Par exemple, si le dernier appel ouvert avait le numéro 5, le prochain appel portera le numéro 6.

Important : Après avoir installé une nouvelle version de Gestionnaire CA Service Desk, l'identifiant interne de l'enregistrement pour tous les tickets est réinitialisé sur 1. Pour garantir qu'aucun ID d'enregistrement n'est créé en double, ne créez pas de ticket avant d'avoir restauré les éventuelles données sauvegardées.

Vous pouvez personnaliser la manière dont les appels, les demandes de changement et les demandes client sont numérotés en incluant un préfixe ou un suffixe unique dans le schéma de numérotation pour chacun d'eux. Par exemple, si vous souhaitez effectuer le suivi des appels par mois, vous pouvez ajouter un identificateur mensuel sous forme de préfixe ou de suffixe au schéma de numérotation des appels.

Remarque : Pour plus d'informations sur la personnalisation des numéros affectés aux tickets à l'aide de la fonction d'administration de l'interface Web, reportez-vous à *Aide en ligne*.

Etant donné que vous définissez un schéma de numérotation distinct pour chaque type de ticket, vous devez définir des schémas de numérotation pour tous les modèles de centre de services. Vous pouvez contrôler le format de la numérotation des demandes, ordres de changement et demandes client en modifiant les paramètres relatifs au numéro de séquence. Par défaut, les nouveaux tickets sont numérotés à l'aide d'entiers successifs. Comme le champ de numéro d'un ticket est un champ de type chaîne et non de type numérique, vous pouvez affecter d'autres valeurs de chaîne à utiliser comme préfixe ou suffixe lors de la génération d'un numéro pour un nouveau ticket. Par exemple, vous pouvez spécifier d:, o: et i: pour les préfixes des demandes, des ordres de changement et des incidents. Cette configuration permet aux utilisateurs de distinguer facilement les divers types de tickets et réduit la confusion.

Pour les systèmes configurés selon la norme ITIL, les incidents et les problèmes partagent les schémas de numérotation avec les demandes, parce que les incidents et les problèmes sont des types de demandes différents en interne.

Utilisation des journaux d'audit

Gestionnaire CA Service Desk crée un journal d'audit qui enregistre les informations suivantes.

- Toutes les modifications apportées à une demande client (Issue)
- Toutes les modifications apportées à une requête (Call_Req)
- Toutes les modifications apportées à un ordre de changement (Change_Request)
- Toutes les modifications apportées à une partition de données (Domaine)
- L'ID de connexion de la personne associée à la modification et un horodateur associé
- Les valeurs avant et après mise à jour, insertion ou suppression
- La création de contacts
- (Configuration ITIL) Les activités de création et de mise à jour sur l'objet nr

Remarque : Le journal d'audit consigne les modifications apportées uniquement au champ de partition de données de contact, mais aucune autre mise à jour d'enregistrement de contact.

La fonction Journal d'audit est installée automatiquement, et vous l'activer en installant deux options Journal d'audit à l'aide du gestionnaire d'options : audit_ins et audit_upd. Après avoir installé ces options, vous pouvez accéder au journal d'audit dans l'onglet Administration en sélectionnant CA Service Desk, Liste des journaux d'audit. Vous pouvez rechercher la liste des journaux d'audit à l'aide d'un outil de recherche intégré qui facilite également la génération de rapports.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et la définition des valeurs pour des options, reportez-vous à *Aide en ligne*.

Intégration à la gestion de systèmes et du réseau de CA

Vous pouvez définir les enregistrements des messages du module Gestion des événements ainsi que les actions associées dans CA NSM pour créer automatiquement des demandes, joindre automatiquement des commentaires aux demandes ou publier automatiquement des annonces dans Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration CA NSM, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Chapitre 8 : Contrôler le comportement du système

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Utilisation du Gestionnaire d'options](#) (page 361)

[Comment modifier l'environnement du système](#) (page 362)

[Événements](#) (page 363)

[Macros](#) (page 363)

Utilisation du Gestionnaire d'options

Le client web de Gestionnaire CA Service Desk vous permet d'utiliser le Gestionnaire d'options de l'onglet Administratif pour effectuer les opérations suivantes :

- Définir les options
- Vous pouvez obtenir une liste des options disponibles.
- Cette liste inclut un résumé de chaque option, notamment l'application à laquelle elle est associée, une brève description et son statut.
- afficher les détails d'une option spécifique ;

Lorsque vous consultez les informations détaillées concernant une option, vous pouvez obtenir une description complète de son fonctionnement dans *l'Aide en ligne*. Cette description indique les opérations spécifiques à effectuer pour modifier cette option. Par exemple, après avoir installé ou désinstallé certaines options, vous pouvez avoir à redémarrer le serveur Gestionnaire CA Service Desk pour valider ces modifications. Le cas échéant, la description de *l'Aide en ligne* le précise.

- consulter le statut de toutes les options dans un résumé ;
- désinstaller une option disponible ;

La plupart des options sont préconfigurées et mises en place lors de l'installation de Gestionnaire CA Service Desk. L'utilisation du Gestionnaire d'options pour installer ou désinstaller des options peut altérer quelques-uns ou tous les paramètres par défaut.

- installer une option définie.

Remarque : Lorsque de nouvelles versions sont publiées, Gestionnaire CA Service Desk propose parfois des options pour répondre aux demandes des utilisateurs. Pour plus d'informations sur ces options, contactez l'assistance technique Gestionnaire CA Service Desk. Pour plus d'informations sur l'utilisation du Gestionnaire d'options, reportez-vous à *l'Aide en ligne*.

Comment modifier l'environnement du système

Gestionnaire CA Service Desk utilise des variables d'environnement spécifiées dans le fichier modèle de l'environnement (NX.env.tpl) pour déterminer certains comportements. Vous pouvez utiliser des variables d'environnement pour modifier certains comportements de système. Le gestionnaire d'options permet de contrôler le comportement du système, mais dans certains cas, le Support technique CA vous demandera de modifier directement une certaine variable d'environnement.

Prenez les éléments suivants en compte lorsque vous modifiez le fichier modèle d'environnement :

- Il est possible de remplacer les variables d'environnement définies dans ce fichier en définissant la variable d'environnement dans l'espace de processus dans lequel un processus s'exécute. Même si cette opération est pratique dans certains cas, elle n'est généralement pas recommandée. L'insertion du signe @ devant un paramètre de variable empêche son remplacement par des variables dans l'espace de processus. Le signe @ doit toujours précéder le nom de la variable dans le modèle, sauf si vous avez une raison particulière pour autoriser le remplacement.
- Les caractères de commentaire pour ce fichier sont le dièse et le point d'exclamation. Le point d'exclamation est également utilisé pour désactiver une option.

Important : Modifiez le fichier modèle (NX.env.tpl) et laissez le processus de configuration appliquer les modifications au fichier d'environnement. Ne modifiez jamais le fichier d'environnement (NX.env) directement, y compris sur votre client ou vos installations de serveur secondaire.

Modifier le fichier modèle d'environnement

1. Sauvegarde du fichier modèle d'environnement (.tpl) qui correspond à votre environnement système :
 - UNIX—\$NX_ROOT/pdmconf/NX.env.tpl.
 - Windows—installation-directory\pdmconf\NX.env_nt.tpl.
2. Modifiez le modèle d'environnement sur le serveur principal. Vous pouvez consulter et modifier ce fichier à l'aide d'un éditeur de texte (sous Windows, utilisez WordPad).

3. Apportez les changements suggérés par le technicien de l'assistance technique, puis enregistrez-les.
4. Exécutez l'utilitaire de configuration sur le serveur principal afin d'appliquer au fichier d'environnement réel les modifications que vous avez apportées au fichier modèle d'environnement.

Remarque : Pour obtenir des informations sur l'exécution de l'utilitaire de configuration, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

5. Arrêtez et redémarrez le serveur principal Gestionnaire CA Service Desk pour que les changements apportés au fichier d'environnement prennent effet. Pour éviter l'arrêt du système, le technicien de support vous demandera peut-être d'arrêter et de redémarrer uniquement certains processus, au lieu de redémarrer complètement le serveur Gestionnaire CA Service Desk.

Événements

Vous pouvez configurer les événements qui sont associés à des objets pour exécuter des actions configurées. Les événements sont des procédures qui s'exécutent lorsqu'une période définie s'est écoulée. Par exemple, un événement peut consister à envoyer un message à un analyste du centre de services si une demande client de priorité 1 n'est pas résolue en une heure. D'autres parties du système utilisent des événements, par exemple, Types de service.

Vous pouvez définir des événements pour des demandes, des incidents, des problèmes, des ordres de changement, des demandes client, des contacts, des éléments de configuration et des clients hébergés globaux et spécifiques. Gestionnaire CA Service Desk planifie le temps d'exécution des événements en fonction du délai et du planning.

Remarque : Pour plus d'informations sur les événements, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Macros

Les macros sont de petits scripts qui définissent des conditions ou des actions. Lorsque des événements ou des comportements sont déclenchés, ils entraînent l'exécution d'une ou de plusieurs macros d'action. Avant l'exécution des macros, une macro conditionnelle peut être utilisée pour déterminer l'ensemble de macros d'action à déclencher.

Vous pouvez ajouter du texte dans les zones suivantes :

- Événements
- Modèles de comportement des demandes client/demandes de changement
- Notifications d'activité

Le produit inclut plusieurs macros. Les utilisateurs peuvent créer des types supplémentaires.

Remarque : Les clients ne peuvent pas ajouter de macros d'action ou de condition mais peuvent créer des macros simples à l'aide de conditions définies par le site. Les conditions définies par le site sont des macros non complexes pouvant être créées à partir des boîtes de dialogue de l'interface utilisateur graphique. Elles ne remplacent pas les macros conditionnelles.

Pour chaque macro, vous devez spécifier le type d'objet que vous souhaitez qu'elle utilise. Pour créer une macro conditionnelle définie par le site afin de vérifier les valeurs d'une demande, vous devez configurer le type sur Demande. Lorsque vous sélectionnez des macros pour des événements et des comportements, Gestionnaire CA Service Desk affiche uniquement les macros dont le type correspond à celui de l'événement ou du comportement.

Types de macros

Chacune des macros suivantes correspond à un type spécifique qui décrit son usage :

Action

Exécute un certain type d'action, par exemple l'augmentation de la priorité d'une demande client.

Attacher un événement

Permet de joindre un objet événement à un Changement, une demande Client, une demande, à un contact, ou un élément de configuration.

Condition

Détermine certaines conditions vraies ou fausses.

Exécutez une action de CA IT PAM

Exécute une action de CA IT PAM. Le CA IT PAM est un moteur de flux de travaux qui permet de gérer et d'informer sur des groupes de tâches qui peuvent requérir des approbations électroniques.

Exécutez une action de CA Workflow

Exécute une action de CA Workflow. CA Workflow vous permet de gérer des processus de flux de travaux dans votre environnement, comme les activités de suivi qui sont effectuées sur des tickets associés avec une catégorie ou à une zone donnée.

Référence externe

Les macros de ce type lancent un programme externe sur le serveur.

Notification multiple

Envoie une notification à un ou plusieurs contacts. Elles sont particulièrement utiles, car elles permettent de spécifier le message, les destinataires et le niveau d'urgence.

Condition définie par le site

Crée des événements basés sur des conditions vraies ou fausses, reposant sur des attributs du ticket pour appliquer des niveaux de service. Par exemple, vous pouvez créer une macro conditionnelle qui évalue à vrai si une Demande est la priorité 1 et n'est pas encore affectée. Il est possible de l'associer à un événement qui s'exécute peu de temps après la création d'une demande.

Utilisation de macros avec des événements

Dans la fenêtre Détail de l'événement, vous pouvez renseigner une macro conditionnelle dans le champ Condition de l'événement. Vous pouvez également indiquer un nombre quelconque de macros (à l'exception de macros conditionnelles) dans les colonnes Exécuter si Vrai et Exécuter si Faux. Lorsque l'événement se déclenche, la macro conditionnelle est évaluée en premier lieu. Si le résultat de l'évaluation est vrai, toutes les macros de la colonne Vrai s'exécutent. Si le résultat de l'évaluation est faux, toutes les macros de la colonne Faux s'exécutent. Une macro conditionnelle peut également vérifier si la personne assignée est définie, le niveau de priorité, la violation du type de service, etc. Si aucune macro du type Condition de l'événement n'est définie, l'événement exécute automatiquement les macros dont le résultat d'évaluation est Vrai.

La fenêtre Détail de l'événement vous permet de sélectionner quasiment n'importe quel type de macro pour notifier des contacts, définir des valeurs pour l'objet contextuel, exécuter une référence externe ou attacher un autre événement.

Utilisation de macros dans le comportement pour les catégories de demandes client et de demandes de changement

Vous pouvez aussi utiliser des macros dans le comportement pour les catégories de demandes client et de demandes de changement. Dans la fenêtre Détail de la catégorie, vous pouvez examiner l'onglet Flux de travaux et sélectionner un état du flux de travaux. Dans la fenêtre Détail du flux de travaux, cliquez sur le bouton Comportement. Comme pour un événement, vous pouvez définir une condition et les actions qui en résultent.

Dans l'onglet Transition de la fenêtre Détail du comportement, vous pouvez définir une macro conditionnelle destinée à déterminer si la tâche peut sortir de cet état. Cette macro se déclenche quand un utilisateur tente de modifier la valeur de l'état de la tâche. Si le résultat de l'évaluation de la condition est faux, la mise à jour de l'état n'est pas permise.

Les tâches du flux de travaux réelles sont créées à partir des modèles de catégorie. En cas de modification et d'enregistrement de la valeur d'une tâche, le comportement indiqué dans le modèle de catégorie est déclenché, c'est-à-dire que la condition et les actions qui en résultent sont exécutées.

Remarque : Utilisez une macro du type Joindre un événement pour annexe un événement à une tâche du flux de travaux.

Utilisation de macros avec la notification multiple

Notification multiple

Le corps du message de la notification multiple pointe directement vers la table de l'objet sélectionné. Ainsi, lorsque vous faites référence à des champs de la table d'objets (CR (Call_Req), par exemple), vous pouvez faire référence au nom d'attribut du champ. Si vous voulez spécifier les informations de description du ticket d'appel, vous pouvez entrer ce qui suit dans le corps de message :

Description: @{description}

Une QREL (relation de requête) est une relation qui contient une liste d'objets définis par une clause SQL de type WHERE. Vous pouvez ajouter la QREL à la description d'une macro à notification multiple. Si vous voulez mettre la QREL dans la description d'act_log QREL <-- alg, vous pouvez utiliser ce qui suit dans une macro de notification :

@{act_log.0,description}

Vous pouvez utiliser des variables de remplacement pour rendre les messages de notification plus pertinents et plus dynamiques. Ces variables prennent la forme suivante : @{chemin_attribut_ici} où chemin_attribut_ici est un attribut d'un objet Gestionnaire CA Service Desk. Lorsqu'une notification est envoyée, la variable est remplacée par la valeur d'attribut spécifiée.

Une notification (à partir d'un journal d'activité ou d'une notification multiple) a toujours un contexte de base (un point de référence), en général un ticket ou une tâche de flux de travaux. Sur une notification multiple, le champ de type de macro de notification spécifie l'objet de base. Vous pouvez utiliser la syntaxe @{ } pour faire référence à des attributs dans cet objet.

Exemple : Une notification multiple de type Demande peut faire référence à tout attribut de l'objet 'cr' (Call_Req). Pour inclure la description de la demande, entrez : @{description} (la notation par insertion de points est utilisée pour suivre les références à d'autres objets). Par exemple, pour inclure le nom du destinataire de la demande : @{assignee.last_name}.

Utilisation de macros avec une condition définie par le site

Condition définie par le site

La macro conditionnelle est composée d'une ou de plusieurs conditions *élémentaires*. Chaque élément vérifie la valeur d'un attribut unique. Par conséquent, si vous souhaitez définir la condition en fonction des valeurs ayant trait au destinataire et à la catégorie, la macro conditionnelle utilise probablement deux éléments, un pour le destinataire, un autre pour la catégorie. Lorsque vous utilisez une macro conditionnelle dans un événement, les éléments individuels sont connectés par un opérateur booléen (principalement AND ou OR).

La fenêtre Détail de la macro conditionnelle présente une liste d'éléments, répertoriés ci-après (de gauche à droite) :

Attribut	Opérateur	Valeur	Logique	Traduction
Destinataire	Egale	Durand	AND	La personne assignée est Durand et...
Coût	Inférieur à	600	OU	Le coût est une valeur entière inférieure à 600 ou...
Groupe	Empty/NULL		AND	Le champ Groupe est vide.

Remarque: Des connecteurs logiques (AND, OR) relient deux éléments. Lorsque vous avez deux éléments (par exemple, un et deux), ils sont liés par le connecteur de l'élément « un ». Le connecteur de l'élément « deux » n'est pas utilisé. En outre, l'insertion de certains opérateurs est parfois inefficace. Par exemple, lorsqu'un attribut identifie la *personne assignée*, l'opérateur *Inférieur à* est inapproprié. Pour plus d'informations sur la définition de macros conditionnelles, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Chapitre 9 : Configuration de l'interface web

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Configuration de l'interface Web](#) (page 369)

[Fonctionnement de l'interface Web](#) (page 370)

[Directeur Web et la distribution de la charge Web](#) (page 370)

[Configuration des directeurs Web et moteurs Web](#) (page 375)

[Amélioration des performances à l'aide de la mémoire cache du navigateur](#) (page 406)

[Comportement du verrouillage d'enregistrement dans l'Interface Web](#) (page 409)

[Impression des pages Web d'Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 409)

[Modification de Fichier de Configuration](#) (page 410)

Configuration de l'interface Web

L'*interface Web* fournit les fonctionnalités Gestionnaire CA Service Desk via le Internet. Elle permet de parcourir de façon indépendante la base de connaissances et, par conséquent, de réduire le nombre d'appels au centre de services et d'améliorer les délais de résolution. L'interface vous permet également d'effectuer les opérations suivantes :

- ouvrir, traiter ou clôturer des tickets ;
- afficher et publier des annonces ;
- accéder à des données de support.

Après avoir installé et configuré Gestionnaire CA Service Desk conformément aux instructions du *Manuel d'implémentation*, vous pouvez administrer et sécuriser l'utilisation de Gestionnaire CA Service Desk et configurer ce dernier pour l'adapter à vos besoins. La configuration de la sécurité de l'interface Web se fait à travers l'utilisation de rôles et des types d'accès. Vous pouvez adapter l'interface pour l'utiliser avec des navigateurs Web.

Fonctionnement de l'interface Web

L'interface Web d'Gestionnaire CA Service Desk s'exécute sur un serveur HTTP standard tel que Tomcat, Apache ou Microsoft Internet Information Server (IIS).

- Avec le serveur Tomcat, un servlet Java, pdmweb.jar, traite les demandes Web.
- Avec le serveur Apache ou IIS, une interface CGI, pdmweb.exe, traite les demandes Web.

L'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk fonctionne comme suit.

1. Lorsqu'un utilisateur demande une page Web de Gestionnaire CA Service Desk, le serveur HTTP invoque pdmweb.jar ou pdmweb.exe qui établit alors une connexion avec un démon Gestionnaire CA Service Desk (ou service Windows) appelé moteur Web.
2. Le moteur Web interprète la requête de l'utilisateur. La plupart des appels requièrent que le moteur Web recherche un fichier modèle HTML (HTMPL) et le convertisse en HTML.
3. Généralement, pour effectuer la conversion, le moteur Web doit communiquer avec un serveur Gestionnaire CA Service Desk pour lire ou mettre à jour la base de données et inclure des informations de base de données dans le HTML généré.
4. Une fois le HTML prêt, le moteur Web l'envoie à pdmweb.jar ou pdmweb.exe, qui le renvoie au navigateur de l'utilisateur.
5. Après avoir renvoyé les données au navigateur, pdmweb.exe s'arrête mais pdmweb.jar reste actif.

Directeur Web et le distribution de la charge Web

A mesure que l'utilisation de votre site Web s'intensifie, il peut être utile de répartir la charge sur plusieurs moteurs Web, plusieurs serveurs HTTP ou les deux. La distribution permet d'augmenter la capacité du serveur Web en fonction du niveau d'utilisation demandé par votre organisation. Vous pouvez utiliser le directeur Web, fourni avec Gestionnaire CA Service Desk, pour distribuer la charge Web. Le directeur Web reçoit des demandes de connexion d'utilisateurs, sélectionne un moteur Web pour gérer la demande et redirige celle-ci vers le moteur Web. Sauf en cas de changement d'adresse URL, ce processus est transparent pour l'utilisateur final qui accède toujours à Gestionnaire CA Service Desk avec la même adresse URL, quel que soit le nombre de moteurs Web configurés.

Vous pouvez utiliser le directeur Web de différentes façons.

- Pour configurer Gestionnaire CA Service Desk pour l'utilisation efficace des sockets sécurisés (SSL).

Le protocole HTTPS permet de crypter les transactions Web. Il fournit une sécurité maximale pour les données sensibles, en particulier les mots de passe. En revanche, les pages utilisant le protocole SSL ne peuvent pas être placées dans la mémoire cache du navigateur, ce qui risque d'altérer les performances.

- Pour diriger les connexions vers un ou des moteur(s) Web spécifique(s).

Quand un utilisateur a été authentifié, le directeur Web peut déplacer la session vers un autre moteur Web pouvant se trouver sur un autre serveur HTTP. Cette configuration vous permet de configurer le protocole SSL pour un moteur Web de connexion et d'apporter ainsi une protection maximale de vos mots de passe, tout en utilisant un protocole HTTP standard pour les autres transactions afin de maximiser leurs performances.

- Pour avoir plusieurs directeurs Web, chacun traitant un groupe de moteurs Web différent.

Cette configuration peut être utile pour les organisations dispersées sur le plan géographique qui souhaitent rapprocher physiquement les groupes de moteurs Web de leurs utilisateurs finals.

Web.cfg et Gestionnaire CA Service Desk

Le script `pdm_edit.pl` fourni peut vous aider à configurer les moteurs Web d'Gestionnaire CA Service Desk. Pour ajouter un moteur Web sans utiliser le script, l'utilisateur doit en spécifier le nom manuellement et créer une instance unique d'un fichier `web.cfg`. Le script effectue ces tâches automatiquement.

Lorsque vous utilisez le script `pdm_edit.pl` pour configurer un moteur Web, le script crée et nomme automatiquement un script. Le nom est composé comme suit :

`"<nom_hôte>-web[#].cfg"`

nom d'hôte

Spécifie le serveur comme principal lorsque le moteur Web réside sur un serveur principal, ou spécifie le nom d'hôte réel du serveur lorsque le moteur Web réside sur un serveur secondaire.

[#]

Spécifie un nombre entier affecté automatiquement par `pdm_edit.pl` et incrémenté pour chaque moteur Web d'un serveur.

En ce qui concerne le fichier de configuration du moteur Web par défaut, l'installation de Gestionnaire CA Service Desk fournit un fichier de configuration du moteur Web par défaut qui est défini par le fichier suivant :

```
$NX_ROOT/bopcfg/www/web.cfg
```

Une fois le moteur Web par défaut modifié par `pdm_edit.pl`, le fichier de configuration du moteur Web qui est généré est régi par le nouveau système de dénomination comme suit :

```
<nom_hôte>-web[#].cfg
```

Ensuite, le fichier `web.cfg` d'origine, ainsi que ses personnalisations, sont ignorés. Si l'utilisateur souhaite préserver des personnalisations du fichier `web.cfg` d'origine, il doit vérifier que le fichier `$NX_ROOT/bopcfg/www/web.cfg` est sélectionné comme modèle à utiliser lorsque `pdm_edit.pl` crée les nouveaux fichiers `<nom_hôte>-web[#].cfg`.

Affectation d'un moteur Web à un directeur Web

Un moteur Web est affecté à un directeur Web par les paramètres du directeur Web du fichier de moteur Web suivant :

```
<Host_Name>-web[#].cfg
```

Notez que si chaque moteur Web requiert son propre fichier `<Host_Name>-web[#].cfg`, les directeurs Web n'utilisent pas de fichier de configuration Web. Cette affectation de moteur Web/directeur Web s'effectue initialement via le script utilitaire suivant :

```
pdm_edit.pl.
```

D'autres changements des paramètres WebDirector `<Host_Name>-web[#].cfg` du moteur Web peuvent être nécessaires pour modifier encore le comportement de redirection du moteur Web. Si aucun moteur Web n'est affecté à un directeur Web (par défaut), le paramètre `UseDirector` du fichier de configuration du moteur Web est défini à `No`. Gestionnaire CA Service Desk ignore alors les autres paramètres directeur Web du moteur Web.

Une fois un moteur Web affecté à un directeur Web, les paramètres suivants définissent la manière dont le moteur Web interagit avec le directeur Web qui lui est affecté :

- `UseDirector` Yes | No | AfterLogin | BeforeLogin
- `WebDirectorSlumpName` (le slump nom est affecté automatiquement)
- `WillingnessValue` définie entre 0 et 10
- `RedirectingURL` [`http/https`]://<NomOrdinateur>/<répertoire cgi>/<nom cgi>

Définition du rôle du moteur Web à l'aide de paramètres directeur Web

Lorsqu'un moteur Web a été configuré pour utiliser un WebDirector, il assume un rôle distinct. Ce rôle définit les appels du client Web que le moteur Web traitera. Les rôles sont les suivants :

- Servir uniquement les connexions (rediriger les non-connexions ailleurs)
- Servir uniquement les demandes de non-connexion (rediriger les connexions ailleurs)
- Servir les demandes de connexion et de non-connexion (moteur Web « généraliste »)

Ce rôle est déterminé par les valeurs des paramètres WebDirector figurant dans le fichier <Host_Name>-web[#].cfg du moteur Web. Le tableau ci-dessous illustre le rôle du moteur Web par rapport aux paramètres directeur Web définis :

Rôle du moteur Web	Définitions des paramètres WebDirector du fichier <Host_Name>-web[#].cfg
Servir les demandes de connexion	UseDirector AfterLogin; Disponibilité 0
Servir les activités de non connexion	UseDirector BeforeLogin; Disponibilité [1-10]
Service général	UseDirector Yes; Disponibilité [1-10]

Environnement non-SSL avec équilibrage de charge de base

Vous pouvez utiliser le directeur Web dans un environnement non SSL avec équilibrage de charge de base. Le directeur Web répartit la charge sur tous les moteurs Web en fonction de la valeur de disponibilité de chaque moteur Web. Chaque moteur Web peut traiter les demandes de connexion et de non-connexion. Le protocole HTTP assure la communication entre le client Web et le serveur Web.

Pour chaque moteur Web contrôlé par le directeur Web, définissez les paramètres directeur Web dans le fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` du moteur Web comme suit :

- UseDirector Yes
- WebDirectorSlumpName (ne changez pas cette valeur)
- WillingnessValue [de 1 à 10]
- RedirectingURL (la valeur de protocole ajoutée en préfixe peut être manquante ou "http")

Environnement SSL global avec équilibrage de charge de base

Vous pouvez utiliser le directeur Web dans un environnement SSL global avec équilibrage de charge de base. Le directeur Web répartit la charge sur tous les moteurs Web en fonction de la valeur de disponibilité de chaque moteur Web. Chaque moteur Web peut traiter les demandes de connexion et de non-connexion. Le protocole HTTPS doit être utilisé pour toutes les communications entre les clients Web et le serveur Web.

Pour chaque moteur Web contrôlé par le directeur Web, définissez les paramètres directeur Web dans le fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` du moteur Web comme suit :

- UseDirector Yes
- WebDirectorSlumpName (ne changez pas cette valeur)
- WillingnessValue [de 1 à 10]
- RedirectingURL (la valeur de protocole ajoutée doit être "https")

Connexion ciblée dans un environnement SSL avec équilibrage de charge facultatif

Vous pouvez utiliser le directeur Web pour une connexion ciblée dans un environnement non SSL avec équilibrage de charge facultatif. Le moteur Web "Login only" traite uniquement les demandes de connexion. Les autres moteurs Web contrôlés par le directeur Web traitent toutes les autres demandes. Cette configuration fait reposer toute la charge du traitement des demandes de connexion sur les moteurs Web spécifiés "Login only". Le protocole HTTP est utilisé pour les communications entre le client Web et le serveur Web.

Pour les moteurs Web "Login only", définissez les paramètres de directeur Web dans le fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` du moteur Web comme suit.

- UseDirector AfterLogin
- WebDirectorSlumpName (ne changez pas cette valeur)
- WillingnessValue 0
- RedirectingURL (la valeur de protocole ajoutée en préfixe peut être manquante ou "http")

Pour les moteurs Web "non Login", définissez les paramètres de directeur Web dans le fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` du moteur Web comme suit.

- UseDirector Before Login
- WebDirectorSlumpName (ne changez pas cette valeur)
- WillingnessValue [de 1 à 10]
- RedirectingURL (la valeur de protocole ajoutée en préfixe peut être manquante ou "http")

Connexion SSL ciblée dans un environnement mixte avec équilibrage de charge facultatif

Vous pouvez utiliser le directeur Web pour une connexion SSL ciblée dans un environnement Web mixte SSL/non SSL avec équilibrage de charge facultatif. Chaque demande de connexion Web est redirigée vers les moteurs Web SSL qui la traitent, toutes les autres demandes étant redirigées vers les moteurs Web non SSL qui les traitent. Le protocole HTTPS doit être utilisé pour toutes les communications entre le client Web et les moteurs Web SSL.

Configuration des directeurs Web et moteurs Web

Familiarisez-vous avec les informations suivantes pour ajouter et configurer des directeurs Web et des moteurs Web, en fonction des types de serveurs et de composants :

SSL

Spécifie le protocole SSL (Secure Socket Layer Protocol).

pdm_edit.pl

Spécifie le script perl de Gestionnaire CA Service Desk utilisé pour ajouter et modifier les moteurs Web, les directeurs Web, les gestionnaires d'objets et autres composants.

CGI I/F

Spécifie le nom du script pour les moteurs Web et les directeurs Web affectés par `pdm_edit.pl`. Cette valeur correspond au nom d'un exécutable CGI réel lorsqu'IIS ou Apache est utilisé en tant que serveur HTTP. Elle correspond à un paramètre de servlet lorsque Tomcat est utilisé en tant que serveur HTTP.

Exemples : (moteurs Web) `pdmweb1`, `pdmweb2`, (directeurs Web) `pdmweb_d1` et `pdmweb_d2`.

Les systèmes utilisant des serveurs de servlet tels que Tomcat n'ont pas recours à des exécutables CGI I/F. CGI/SI est simulé par un servlet exécuté sur le serveur de servlets. A la place ces systèmes nécessitent un fichier `web.xml` dans le répertoire :

`$NX_ROOT/bopcfg/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF`

`Pdm_edit.pl` crée des exemples de fichiers `web.xml` nommés *<nom d'hôte>-web.xml.tpl*. Vous copiez ces fichiers dans le répertoire `Web-INF` du serveur approprié de sorte qu'ils remplacent le fichier `web.xml.tpl` sur chaque serveur, puis reconfigurez le serveur secondaire.

SSL Login

Spécifie la configuration de Gestionnaire CA Service Desk dans laquelle un ou plusieurs moteurs Web résident dans un répertoire virtuel de type SSL et traitent exclusivement toutes les demandes de connexion Web client à l'aide d'une communication HTTP cryptée. Une fois l'authentification de l'utilisateur terminée, un directeur Web redirige le client Web vers un moteur Web approprié résidant dans un répertoire virtuel non SSL pour le reste de la session du client, en utilisant une communication HTTP non cryptée.

Moteur Web Secure Login

Spécifie le moteur Web de l'environnement SSL Login qui traite de façon exclusive toutes les demandes d'authentification d'utilisateur client Web de Gestionnaire CA Service Desk.

Moteur Web non sécurisé

Spécifie le moteur Web de l'environnement SSL Login qui traite toutes les demandes d'authentification d'utilisateur non client Web après authentification de l'utilisateur via le moteur Web Secure Login.

Rôle du moteur Web

Spécifie les tâches exécutées par un moteur Web après qu'il a été affecté à un directeur Web. Ces rôles incluent les tâches suivantes :

- Ne traiter que les demandes de connexion de client Web.
- Traiter tout sauf les demandes de connexion de client Web.
- Traiter toutes les demandes de client Web.

Implémentation d'un environnement SSL Login avec un serveur principal uniquement

Vous pouvez implémenter un environnement SSL Login qui utilise uniquement un serveur principal.

Remarque : Le serveur principal doit être installé et configuré pour créer le système.

Pour implémenter un environnement SSL Login, exécutez les actions suivantes.

1. Vérifiez que le serveur Web activé pour SSL a correctement importé un certificat SSL.
2. Créez une copie (sous-répertoires compris) du répertoire "\$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot", que vous nommez :
\$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwrootsec.
3. Ajoutez un nouveau répertoire virtuel pour le serveur Web nommé *CAisdsec*. Faites pointer ce répertoire virtuel vers le répertoire physique suivant :

\$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwrootsec.

Vérifiez que les autorisations du répertoire virtuel pour *CAisdsec* correspondent à celles du répertoire virtuel *CAisd* pour l'exécution des scripts. Appliquez le protocole SSL au répertoire virtuel *CAisdsec*.

Remarque : Dans cet exemple, *CAisdsec* est défini par l'utilisateur et peut être renommé.

4. Créez un système avec un serveur principal uniquement.

Création d'un système avec un serveur principal uniquement

Vous pouvez créer un système qui utilise uniquement un serveur principal.

Remarque : Le serveur principal doit être installé et configuré pour créer le système.

Pour créer un système avec uniquement un serveur principal, effectuez les opérations suivantes :

1. A l'aide de `pdm_edit.pl`, ajoutez ou modifiez des entrées de directeurs Web, ou les deux, selon vos besoins. Un WebDirector peut répartir la charge sur plusieurs moteurs Web. Affectez tous les nouveaux moteurs Web et directeurs Web à l'hôte nommé principal. Cet hôte est le serveur principal.

Remarque : L'affectation automatique de directeur Web CGI I/F affecte des noms à partir de `pdm_edit.pl`.

- Le premier directeur Web sur le serveur principal reçoit automatiquement le nom `pdmweb_d1.exe`.
- Le deuxième directeur Web sur le serveur principal est nommé `pdmweb_d2.exe`.
- Le troisième est nommé `pdmweb_d3.exe`, et ainsi de suite.

Un serveur secondaire pourrait également avoir des directeurs Web avec des valeurs CGI I/F de `pdmweb_d1.exe`, `pdmweb_d2.exe`, et `pdmweb_d3.exe`. Il n'y a pas de conflit de noms car les noms des directeurs Web sont uniques pour l'ordinateur local sur lequel ces derniers s'exécutent.

2. Lisez les informations suivantes qui peuvent s'appliquer selon votre environnement de moteur Web Gestionnaire CA Service Desk :
 - Nombre de moteurs Web à ajouter : lors de l'implémentation d'un schéma d'équilibrage de la charge de moteur Web, d'une connexion SSL ou des deux, au moins deux moteurs Web doivent être affectés au même directeur Web.
 - Environnement de connexion SSL : lors de la définition du moteur Web Secure Login dans `pdm_edit.pl`, ce moteur Web doit être contrôlé par un directeur Web. Définissez la valeur du paramètre de protocole du moteur Web Secure Login sur "https" afin de garantir que le directeur Web construit la valeur d'URL de redirection correcte pour le client Web.
3. Enregistrez les changements et quittez le script `pdm_edit.pl`, en indiquant le fichier à utiliser comme modèle `web.cfg` lorsque vous y êtes invité.

Remarque : Les directeurs Web n'utilisent pas de fichier `<Host_Name>-web[#].cfg`. Cependant, les moteurs Web requièrent un fichier `<Host_Name>-web[#].cfg` unique. Des exemples de fichiers `web.cfg` sont générés automatiquement à l'aide du script `pdm_edit.pl` après l'enregistrement et la fermeture du script. L'utilisateur est invité à spécifier un fichier `web.cfg` à utiliser comme modèle pour créer les fichiers de configuration Web. Les personnalisations du fichier `web.cfg` d'origine peuvent être importées dans les nouveaux fichiers de configuration Web en spécifiant le fichier `web.cfg` d'origine comme étant le modèle désiré.

4. Nous vous recommandons de copier et enregistrer les fichiers suivants, car une sauvegarde de ces fichiers est utile lorsque vous décidez de restaurer l'environnement d'origine.
 - \$NX_ROOT/pdmconf/pdm_startup.tpl
 - \$NX_ROOT/pdmconf/pdm_startup
 - NX_ROOT/bopcfg/www/web.cfg.
 - Tous les fichiers primary-web[#].cfg existants
 - \$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF/web.xml et web.xml.tpl
5. Déplacez le fichier \$NX_ROOT/samples/pdmconf/pdm_startup.rmt dans \$NX_ROOT/pdmconf et renommez-le pdm_startup.tpl.
6. Pour chaque moteur Web auquel est affecté un WebDirector, assurez-vous que les paramètres du WebDirector <Host_Name>-web[#].cfg du moteur Web ont été définis correctement en examinant le fichier dans un éditeur de texte. Si nécessaire, modifiez les valeurs de paramètre du directeur Web afin de refléter le rôle du moteur Web souhaité. Copiez-les ensuite dans le répertoire suivant : \$NX_ROOT/bopcfg/www.
7. Déplacez tous les fichiers \$NX_ROOT/samples/pdmconf/primary-web[#].cfg dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www.
8. Si vous utilisez un serveur de servlets tel que Tomcat, l'utilitaire pdm_edit.pl a créé des fichiers web.xml.tpl pouvant remplacer le fichier web.xml.tpl sur chaque serveur hébergeant un moteur Web. Ces fichiers sont nommés primary-web.xml.tpl. Renommez les fichiers et copiez-les dans le répertoire : répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF.

Si vous utilisez un serveur HTTP comme IIS ou Apache, créez des copies du fichier pdmweb.exe se trouvant dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot, un fichier pdmweb[#].exe pour chaque moteur Web et un fichier pdmweb_d[#].exe pour chaque directeur Web défini dans le fichier pdm_edit.pl Assurez-vous que les fichiers pdmweb[#].exe et pdmweb_d[#].exe sont nommés conformément aux valeurs CGI I/F correctes des définitions de script pdm_edit.pl (par exemple : pdmweb1.exe, pdmweb2.exe, pdmweb_d1.exe, etc.).
9. Si vous utilisez IIS et souhaitez ajouter des extensions de serveur pour chaque interface CGI, vous pouvez copier le fichier primary-site.dat dans votre répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www en tant que fichier site.dat. Une fois le système reconfiguré, ces sites sont ajoutés à IIS.
10. Reconfigurez le serveur principal sans réinitialiser la base de données et démarrez les services.

11. Après la reconfiguration, vérifiez que les paramètres actuels sont valides. Démarrez le démon Gestionnaire CA Service Desk. Vérifiez l'absence d'erreur dans les fichiers stdlog. Utilisez `pdm_status` pour afficher les différents démons et leur état respectif. Vous pouvez accéder au système `http://localhost:8080/CAisd/pdmweb.exe` à partir d'un navigateur.
12. Pour l'intégration de gestion des connaissances à Gestionnaire CA Service Desk, si SSL a été appliqué à Gestionnaire CA Service Desk, la valeur du protocole de l'adresse URL de Gestionnaire CA Service Desk doit être changée.
 - a. Dans Gestionnaire de paramètres de l'outil de connaissances, Général, Intégration, modifiez la valeur du protocole d'URL de Gestionnaire CA Service Desk de `http` à `https`.
 - b. Enregistrez le paramétrage et fermez le programme.
13. Ouvrez un navigateur Web dans la page de connexion de Gestionnaire CA Service Desk et vérifiez qu'un utilisateur peut se connecter et que le comportement de redirection/connexion attendu est correct.

Vérification des valeurs de paramètre directeur Web

Vous pouvez vérifier les valeurs de paramètre directeur Web.

Pour vérifier les valeurs des paramètres

1. Pour les moteurs Web Secure Login, modifiez le fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` comme suit.
 - a. Modifiez la valeur de paramètre `CAisd` de `CAisd` à `CAisdsec`.
 - b. Modifiez la valeur du paramètre `UseDirector` de `Yes` à `AfterLogin`.
 - c. Changez la valeur du paramètre `Willingness` de 5 à 0.
 - d. Vérifiez que le protocole de la valeur `RedirectingURL` s'affiche en tant que `https`.
 - e. Modifiez la valeur de `RedirectingURL` <répertoire cgi> de `CAisd` à `CAisdsec`.
 - f. Enregistrez les changements.
2. Pour les moteurs non sécurisés gérant toutes les autres activités, modifiez les fichiers `<nom_hôte>-web[#].cfg` pour les moteurs Web non sécurisés qui devront traiter l'activité de non-connexion. Vérifiez que la valeur du paramètre `CAisd` est `/CAisd`.
 - a. Modifiez la valeur du paramètre `UseDirector` de `Yes` à `BeforeLogin`.
 - b. Maintenez la valeur du paramètre `Willingness` à 5 ou définissez-la à un nombre entier compris entre 1 et 10, en fonction du poids de chargement particulier souhaité.

- c. Vérifiez que le protocole de la valeur RedirectingURL s'affiche en tant que http.
- d. Vérifiez que la valeur du paramètre RedirectingURL <répertoire cgi> est CAisd.
- e. Enregistrez les changements.

Les valeurs du paramètre directeur Web sont vérifiées.

Vérification de l'environnement SSL Login

Vous pouvez vérifier l'environnement de connexion SSL pour les moteurs Web comme suit.

- Les moteurs Web Secure Login doivent résider dans le répertoire physique mappé sur le répertoire virtuel SSL ("CAisdsec" dans cet exemple).

Pour les moteurs Web Secure Login, créez des instances du fichier pdmweb.exe dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/ wwwrootsec avec le nom pdmweb[#].exe. Le nom de l'exécutable doit correspondre à la valeur CGI I/F pour chaque moteur Web Secure Login dans pdm_edit.pl.

Exemple : Si pdm_edit.pl reçoit la valeur CGI I/F du moteur Web Secure Login "pdmweb2", créez une copie physique de pdmweb.exe et renommez-la pdmweb2.exe.

- Les moteurs Web et directeurs Web non sécurisés doivent résider dans le répertoire physique mappé vers le répertoire virtuel non SSL CAisd.

Pour les moteurs Web et directeurs Web non sécurisés, créez des instances de pdmweb.exe dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot. Une copie de pdmweb.exe doit être présente pour chaque moteur Web et directeur Web non sécurisé qui a été défini dans pdm_edit.pl. Renommez les copies de sorte que le nouveau nom de l'exécutable corresponde aux valeurs CGI I/F définies pour les moteurs Web et les directeurs Web dans pdm_edit.pl.

Exemple : Si pdm_edit.pl reçoit la valeur CGI I/F "pdmweb3" pour le moteur Web non sécurisé et la valeur "pdmweb_d1" pour le directeur Web, créez deux copies de "pdmweb.exe". Renommez la première copie en pdmweb3.exe, puis renommez la deuxième copie à pdmweb_d1.exe.

Fonctions Web et serveurs secondaires

Tous les systèmes disposent d'un serveur principal. Le serveur principal héberge les services principaux du système, comme le concentrateur de communications et la base de données. De nombreux utilisateurs commerciaux étendent le système à d'autres serveurs appelés serveurs secondaires. Dans ce type de configuration, vous pouvez doter les serveurs secondaires de fonctions Web.

Préparation des fonctions Web

Les tâches préalables pour l'ajout de fonctions Web aux serveurs secondaires (et si vous implémentez un environnement SSL Login) sont les suivantes.

1. Vérifiez que les serveurs principaux et secondaires sont installés et configurés.
2. Vérifiez que le serveur Web SSL qui hébergera le moteur Web Secure-Login a importé un certificat SSL.
3. Sur le serveur Web hébergeant le moteur Web Secure-Login, créez une copie physique (sous-répertoires compris) du répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot` et nommez-le `$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwrootsec`.
4. Définissez un nouveau répertoire virtuel pour le serveur Web nommé CAisdsec.
5. Pointez le répertoire virtuel vers le répertoire physique `$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwrootsec`.
6. Vérifiez que les autorisations du répertoire virtuel pour CAisdsec correspondent à celles du répertoire virtuel CAisd pour l'exécution des scripts.
7. Appliquez le protocole SSL au répertoire virtuel CAisdsec.

Remarque : Le nom CAisdsec est défini par l'utilisateur et vous pouvez le modifier.

Création d'un système comportant des serveurs secondaires

Pour créer un système comportant des serveurs secondaires, effectuez les opérations suivantes.

1. À l'aide de `pdm_edit.pl`, ajoutez ou modifiez des entrées de directeur Web. Un WebDirector peut répartir la charge sur plusieurs moteurs Web. Ajoutez des moteurs Web et des directeurs Web aux autres serveurs. Lors de la définition d'un serveur secondaire, utilisez le même nom que celui avec lequel le serveur secondaire a été configuré. Ce nom est la valeur `NX_LOCAL_HOST` du fichier `NX.env` enregistré sur le serveur secondaire.

Remarque : L'affectation automatique de la valeur CGI I/F du directeur Web affecte des noms à partir de `pdm_edit.pl`. Le nom `pdmweb_d1.exe` est automatiquement affecté au premier directeur Web du serveur principal. Le deuxième directeur Web sur le serveur principal est nommé `pdmweb_d2.exe`. Le troisième est nommé « `pdmweb_d3.exe` », et ainsi de suite. Un serveur secondaire peut également avoir des directeurs Web ayant les valeurs CGI I/F `pdmweb_d1.exe`, `pdmweb_d2.exe`, et `pdmweb_d3.exe`. Il n'y a pas de conflit de noms car les noms des directeurs Web sont uniques pour l'ordinateur local sur lequel ces derniers s'exécutent.

2. Chaque moteur Web doit faire référence à un gestionnaire d'objets. Il existe toujours un gestionnaire d'objets nommé domsrvr. Vous pouvez ajouter d'autres gestionnaires d'objets sur le serveur secondaire, puis affecter des moteurs Web à ces derniers, comme suit.
 - Nombre de moteurs Web à ajouter : lors de l'implémentation d'un schéma d'équilibrage de la charge de moteur Web, d'une connexion SSL ou des deux, affectez au moins deux moteurs Web doivent au même directeur Web.
 - Environnement de connexion SSL : lors de la définition du moteur Web Secure Login dans pdm_edit.pl, ce moteur Web doit être contrôlé par un directeur Web. Définissez la valeur du paramètre de protocole du moteur Web Secure Login sur https. Ce paramètre garantit que le directeur Web construira la valeur d'URL de redirection correcte pour le client Web.

3. Enregistrez les modifications, quittez le script pdm_edit.pl et spécifiez le fichier à utiliser comme modèle web.cfg lorsque vous y êtes invité.

Remarque : Les directeurs Web n'utilisent pas de fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg`. Cependant, les moteurs Web requièrent un fichier `<nom_hôte>-web[#].cfg` unique. Des exemples de fichiers web.cfg sont générés automatiquement à l'aide du script pdm_edit.pl après l'enregistrement et la fermeture du script. Vous êtes invité à spécifier un fichier web.cfg à utiliser comme modèle pour créer les fichiers de configuration Web. Vous pouvez importer les personnalisations du fichier web.cfg original vers les nouveaux fichiers de configuration Web en spécifiant le fichier web.cfg original comme le fichier de modèle que vous souhaitez utiliser.

4. Sur le serveur principal, enregistrez les copies de sauvegarde suivantes. Elles sont utiles si vous souhaitez restaurer l'environnement original :

```
$NX_ROOT/pdmconf/pdm_startup.tpl
$NX_ROOT/pdmconf/pdm_startup
$NX_ROOT/bopcfg/www/*web*.cfg
$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF/web.xml*
```

5. Sur le serveur secondaire, enregistrez des copies de sauvegarde de tous les fichiers `$NX_ROOT/bopcfg/www/web.cfg` ou `<nom_secondaire>-web[#].cfg` existants.

```
$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF/web.xml*
```

6. Sur le serveur principal, déplacez le fichier `$NX_ROOT/samples/pdmconf/pdm_startup.rmt` dans `$NX_ROOT/pdmconf` et renommez-le `pdm_startup.tpl`.

7. Pour chaque moteur Web affecté à un directeur Web, vérifiez que les paramètres directeur Web `<nom_hôte>-web[#].cfg` du moteur Web sont définis correctement en examinant le fichier dans un éditeur de texte. Si nécessaire, modifiez les valeurs de paramètre directeur Web pour spécifier le rôle du moteur Web souhaité.
8. Sur le serveur principal, déplacez tous les fichiers `$NX_ROOT/samples/pdmconf/primary-web[#].cfg` dans le répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www`.
9. Déplacez tous les fichiers `$NX_ROOT/samples/pdmconf/'nom_serveur_secondaire-web[#].cfg'` du serveur principal vers le répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www` du serveur secondaire.
10. (Serveurs de servlets tels que Tomcat) Spécifiez un `web.xml.tpl` dans chaque répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF`. Lorsque vous configurez ce serveur, le processus de configuration crée un fichier `web.xml`. L'utilitaire `pdm_edit.pl` a créé des exemples de fichiers `web.xml.tpl`. Chaque fichier est nommé `<nom_hôte>-web.xml.tpl`. Vous pouvez utiliser ces fichiers comme exemples : copiez et renommez-les `web.xml.tpl` pour chacun de vos serveurs.
11. (Serveurs HTTP tels que IIS ou Apache) Sur chaque serveur Gestionnaire CA Service Desk (principal, secondaire ou les deux) dont vous souhaitez qu'il héberge un moteur Web ou un directeur Web, créez des copies de `pdmweb.exe` dans le répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot`. Un `pdmweb[#].exe` pour chaque moteur Web et un `pdmweb_d[#].exe` pour chaque directeur Web est défini dans `pdm_edit.pl` pour être exécuté sur ce serveur. Vérifiez que `pdmweb[#].exe` et `pdmweb_d[#].exe` sont nommés avec les valeurs CGI I/F des définitions de script `pdm_edit.pl` (par exemple, `pdmweb1.exe`, `pdmweb2.exe`, `pdmweb_d1.exe`, et.).
12. Si vous utilisez IIS et souhaitez ajouter des extensions de serveur pour chaque interface CGI, copiez le fichier `primary-site.dat` dans votre répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www` en tant que fichier `site.dat`. Une fois le système reconfiguré, ces sites sont ajoutés à IIS.
13. Reconfigurez le serveur principal sans réinitialiser la base de données et démarrez les services.
14. Reconfigurez chaque serveur secondaire.

15. Si, pour l'intégration de gestion des connaissances à Gestionnaire CA Service Desk, si le protocole SSL a été appliqué au Gestionnaire CA Service Desk, la valeur du protocole de l'adresse URL de Gestionnaire CA Service Desk doit être modifiée.
 - a. Dans le gestion des connaissances, Gestionnaire de paramètres, Intégration générale, modifiez la valeur du protocole d'URL de Gestionnaire CA Service Desk de http à https.
 - b. Enregistrez le paramétrage et fermez le programme.
16. Ouvrez un navigateur Web dans la page de connexion de Gestionnaire CA Service Desk et vérifiez qu'un utilisateur peut se connecter et que le comportement de redirection ou connexion attendu est correct.

Configuration du serveur

pdm_edit.pl vous permet d'ajouter des fonctionnalités et d'augmenter les performances du système d'entreprise. Vous pouvez configurer les services Gestionnaire CA Service Desk. Gestionnaire CA Service Desk possède des démons de base sur le serveur principal. Vous pouvez ajouter des démons supplémentaires sur le serveur principal, puis étendre votre système à plusieurs serveurs en ajoutant des serveurs secondaires, afin d'accroître le volume de traitement et les performances, et d'améliorer la sécurité.

Si vous utilisez pdm_edit.pl pour modifier la configuration des démons, les personnalisations disponibles avec pdm_configure sont désactivées. Par exemple, après avoir modifié le fichier pdm_startup.tpl à l'aide de pdm_edit.pl, vous ne pouvez pas activer de directeur Web ou de convertisseur d'événements via l'interface graphique pdm_configure. Vous pouvez personnaliser ces fonctions par le biais de l'utilitaire pdm_edit.pl.

Le menu supérieur de pdm_edit.pl s'affiche après l'exécution de pdm_edit.pl et la saisie de questions spécifiques au système d'exploitation. Ce menu répertorie les fonctions de cet utilitaire. La saisie d'un numéro de ce menu vous fait accéder aux sous-menus de la fonctionnalité sélectionnée. Il est possible de revenir au menu supérieur à partir des sous-menus. A la fin de votre session, vous sélectionnez "Quitter SANS ENREGISTRER" ou "Enregistrer et quitter". L'action crée un fichier pdm_startup.dat, qui est un résumé de toutes vos sélections. Conservez ce fichier que vous pourrez reprendre ultérieurement. L'utilitaire crée un fichier pdm_startup.rmt qui remplace le fichier \$NX_Root/pdmconf/pdm_startup.tpl sur votre serveur principal. Après avoir installé le fichier pdm_startup.rmt en tant que pdm_startup.tpl sur le serveur principal, reconfigurez sans réinitialiser votre base de données pour activer les changements.

Remarque : Les noms d'hôte de tous les serveurs secondaires sont sensibles à la casse et représentent la valeur NX_LOCAL_HOST dans le fichier NX.env du serveur secondaire.

Exécution de pdm_edit.pl sur un serveur UNIX

Vous pouvez exécuter pdm_edit.pl sur un serveur UNIX. Vous devez avoir une installation avec serveur principal et, éventuellement, un serveur secondaire installé et configuré pour tous les documents Gestionnaire CA Service Desk pertinents.

Remarque : Exécutez pdm_edit.pl sur le serveur principal uniquement. Pour plus d'informations sur les serveurs secondaires exécutant l'interface web, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Pour exécuter de pdm_edit.pl sur un serveur UNIX

1. A l'aide de la ligne de commande du serveur principal, passez à l'emplacement suivant :

```
$NX_ROOT/samples/pdmconf.
```

2. Entrez la commande suivante :

```
$NX_ROOT/bin/pdm_perl pdm_edit.pl
```

L'exécutable pdm_perl de Gestionnaire CA Service Desk exécute le script pdm_edit.pl. Une série de sélections de menus et d'invites de type texte vous permettent d'ajouter, de modifier ou de supprimer des gestionnaires d'objets, des directeurs Web et des moteurs Web, puis d'enregistrer les changements ou les ajouts dans des fichiers pdm_startup.dat et pdm_startup.rmt sur le serveur principal.

Exécution de pdm_edit.pl sur un serveur Windows

Vous pouvez exécuter pdm_edit.pl sur un serveur Windows. Vous devez avoir une installation avec serveur principal et, éventuellement, un serveur secondaire installé et configuré pour tous les documents Gestionnaire CA Service Desk pertinents.

Remarque : Exécutez pdm_edit.pl sur le serveur principal uniquement. Pour plus d'informations sur les serveurs secondaires exécutant l'interface web, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Pour exécuter pdm_edit.pl sur un serveur Windows

1. Ouvrez une fenêtre d'invite de commande et accédez au répertoire suivant :

```
%répertoire-d'installation\samples\pdmconf.
```

2. Entrez la commande suivante :

```
%répertoire-d'installation\bin\pdm_perl pdm_edit.pl
```

L'exécutable `pdm_perl` de Gestionnaire CA Service Desk exécute le script `pdm_edit.pl`. Une série de sélections de menus et d'invites de type texte vous permettent d'ajouter, de modifier ou de supprimer des gestionnaires d'objets, des directeurs Web et des moteurs Web, puis d'enregistrer les changements ou les ajouts dans des fichiers `pdm_startup.dat` et `pdm_startup.rmt` sur le serveur principal.

Gestionnaires d'objets

Les gestionnaires d'objets gèrent tous les objets de Gestionnaire CA Service Desk. Il existe toujours un gestionnaire d'objets sur le serveur principal. Chaque gestionnaire d'objets a son propre nom, identique à celui qu'il utilise pour communiquer avec les autres objets. Le gestionnaire d'objets par défaut sur le serveur principal est toujours nommé `domsrvr`. Les systèmes d'entreprise comprenant des serveurs multiprocesseurs ou des serveurs secondaires peuvent ajouter d'autres gestionnaires d'objets au serveur principal ou aux serveurs secondaires. Vous pouvez parcourir, ajouter, modifier et supprimer les gestionnaires d'objets.

Chaque gestionnaire d'objets est associé à un hôte. Les gestionnaires d'objets affectés au serveur principal utilisent toujours le nom d'hôte "primary".

Vous pouvez grouper les gestionnaires d'objets afin que les groupes puissent être affectés à fournir un service à des groupes de moteurs Web et de clients Java spécifiques. Généralement, il n'est pas nécessaire de spécifier un *groupe*, et la fonction d'équilibrage de charge du système répartit la charge entre les différents gestionnaires d'objets. Les utilisateurs ayant recours à cette fonction ont en règle générale des moteurs Web séparés géographiquement du serveur principal et souhaitent placer un gestionnaire d'objets à proximité du moteur Web. Les utilisateurs regroupent les gestionnaires d'objets qui sont affectés aux moteurs Web locaux, puis affectent les moteurs Web à ce groupe de gestionnaires d'objets.

Le masque d'acceptation est une fonction avancée qui indique au gestionnaire d'objets les clients dont il accepte des connexions. Généralement, un moteur Web tente de se connecter à un gestionnaire d'objets avec un nom tel que `web:seattle:1`, `web:seattle:2` ou `web:texas:1`. L'administrateur peut spécifier un Masque d'Acceptation comme `web:seattle.*` pour accepter toutes les connexions de seattle et pour en rejeter d'autres. Il peut également spécifier un masque tel que `web:.*` pour accepter les connexions provenant de moteurs Web et rejeter les connexions initiées par des clients.

La valeur d'affichage est parfois utile. La plupart des utilisateurs laissent le système attribuer par défaut le nom d'hôte à cette valeur. Cette valeur apparaît sur les clients pour indiquer le gestionnaire d'objets auquel elle est associée.

Ouverture et fermeture du gestionnaire d'objets

L'installation de Gestionnaire CA Service Desk comprend par défaut un gestionnaire d'objets sur le serveur principal. Le gestionnaire d'objets par défaut, comm. Le gestionnaire d'objets par défaut, name = « domsrvr » ne s'affiche pas dans la liste des gestionnaires d'objets. Sachez cependant qu'il est présent et qu'il démarrera en même temps que le gestionnaire de démons d'Gestionnaire CA Service Desk.

Pour ouvrir et fermer le gestionnaire d'objets :

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez 1, et appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Gestionnaire d'objets s'affiche.
2. Appuyez sur Entrée.
Vous quittez le sous-menu Gestionnaire d'objets et le menu supérieur de pdm_edit.pl s'affiche.

Ajout de gestionnaires d'objets

Vous pouvez ajouter des gestionnaires d'objets au sous-menu Gestionnaire d'objets.

Pour ajouter des gestionnaires d'objets :

1. Dans le sous-menu Gestionnaire d'objets, sélectionnez "a", puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande le nom d'hôte.
2. Appuyez sur Entrée pour sélectionner la valeur par défaut du nom d'hôte du serveur principal ou saisissez une valeur pour le nom d'hôte du serveur secondaire.

Remarque : Les noms d'hôte de tous les serveurs secondaires sont sensibles à la casse et correspondent à la valeur NX_LOCAL_HOST dans le fichier NX.env du serveur secondaire.

3. Appuyez sur Entrée.
Une invite demande le groupe.
4. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur par défaut (Aucun) ou saisissez un nom de groupe, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande le masque d'acceptation.

Remarque : Un masque d'acceptation est un filtre qui limite la communication du gestionnaire d'objets aux seuls processus dont le nom correspond au masque d'acceptation.

5. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur par défaut (aucun masque) ou saisissez la chaîne de masque d'acceptation que vous souhaitez utiliser.
Une invite demande la valeur Nom d'affichage du tableau de résultats.
6. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur par défaut ou saisissez une valeur de nom d'affichage, puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Gestionnaire d'objets s'affiche et le gestionnaire d'objets récemment ajouté est répertorié.

Modification d'un gestionnaire d'objets

Vous pouvez modifier les gestionnaires d'objets.

Pour modifier un gestionnaire d'objets :

1. Dans le sous-menu Gestionnaire d'objets, sélectionnez "e", puis appuyez sur Entrée.
Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".
Remarque : La valeur de cette clé figure dans la liste des gestionnaires d'objets. Elle est générée automatiquement à chaque ajout de gestionnaire d'objets. La clé est au format nom d'hôte: #. # est un nombre entier d'une série séquentielle dont la valeur maximale est égale au nombre total de gestionnaires d'objets sur l'hôte indiqué. Par exemple, s'il y a deux gestionnaires d'objets sur le serveur principal et deux gestionnaires d'objets sur un serveur secondaire (nom d'hôte="godzilla"), les clés seront : "primary:"1", "primary:2", "godzilla:1" et "godzilla:2".
2. Saisissez la clé (godzilla:1) de votre choix, puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande le groupe.
3. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant une valeur de groupe, puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande le masque d'acceptation.
4. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant une valeur de masque d'accès, puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande l'affichage.
5. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant une valeur d'affichage, puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Gestionnaire d'objets s'affiche et le gestionnaire d'objets est modifié.

Suppression d'un gestionnaire d'objets

Vous pouvez supprimer un gestionnaire d'objets.

Pour supprimer un gestionnaire d'objets :

1. Dans le sous-menu Gestionnaire d'objets, sélectionnez "d", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Remarque : Si vous avez entré une clé incorrecte (qui supprime l'entrée domsrvr erronée), fermez le script pdm_edit.pl *sans* enregistrer les changements.

Le gestionnaire d'objets est supprimé et le sous-menu Gestionnaire d'objets s'affiche.

Spécification de directeurs Web

Les WebDirector sont facultatifs. Ils sont utilisés lorsque des systèmes nécessitent au moins deux moteurs Web. Leur rôle est d'équilibrer la charge entre les moteurs Web. Les directeurs Web peuvent être au nombre de zéro ou plus.. Chaque WebDirector équilibre la charge entre deux moteurs Web ou plus.

Pour spécifier un directeur Web, exécutez les étapes suivantes :

1. Indiquez le nom d'hôte.

Si le directeur Web se trouve sur le serveur principal, saisissez "primary". Sinon, saisissez le nom du serveur secondaire. Le nom de serveur secondaire correspond à l'entrée NX_LOCAL_HOST du fichier NX.env situé sur le serveur secondaire.

Remarque : La casse est importante.

2. (Facultatif) Spécifiez l'interface CGI.

Dans la plupart des cas, la valeur par défaut convient parfaitement. Si vous utilisez un serveur HTTP tel qu'IIS ou Apache, cette valeur correspond à l'exécutable CGI qui s'exécute en réponse à une requête CGI (le nom de l'exécutable CGI). Créez des copies de pdmweb.exe dans le répertoire NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot avec ce nom. Si vous utilisez un serveur servlet tel que Tomcat, un exemple de fichier web.xml.tpl est créé. Ce fichier permet de remplacer le fichier web.xml.tpl dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF du serveur concerné. Chaque exemple de fichier web.xml.tpl est créé dans le répertoire actif et nommé <nom_hôte>-web.xml.tpl.

Ouverture et fermeture de directeur Web

La définition d'un directeur Web ajoute uniquement les informations relatives au directeur Web. Ce directeur Web n'est utilisé par Gestionnaire CA Service Desk que si un ou plusieurs moteurs Web y sont affectés. Vous pouvez ouvrir et fermer le directeur Web.

Pour ouvrir et fermer le directeur Web :

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez d, puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Directeur Web s'affiche.
2. Appuyez sur Entrée.
Vous quittez le sous-menu Directeur Web et le menu supérieur de pdm_edit.pl s'affiche.

Ajouter des directeurs Web

Vous pouvez ajouter des directeurs Web. Chaque directeur Web défini dans pdm_edit.pl doit avoir une valeur CGI I/F unique. Le nom CGI I/F est généré automatiquement. Vous pouvez cependant remplacer manuellement le nom CGI I/F en fonction du système de dénomination CGI de votre choix.

Considérez ce qui suit avant d'ajouter des directeurs Web.

- Si vous utilisez un serveur HTTP (IIS ou Apache, par exemple), le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/wwroot doit contenir un fichier pdmweb_d[#].exe correctement nommé.
- Si vous utilisez un serveur servlet tel que Tomcat, vous obtenez un exemple de fichier web.xml.tpl. Ce fichier est nommé <nom_hôte>-web.xml.tpl et se trouve dans le répertoire de travail. Utilisez-le pour remplacer le fichier \$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF/web.xml.tpl sur le serveur approprié.

Pour ajouter des directeurs Web :

1. Dans le sous-menu Directeur Web, sélectionnez "a", puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande le nom d'hôte.
2. Appuyez sur Entrée pour sélectionner la valeur par défaut du nom d'hôte du serveur principal ou entrez une valeur pour le nom d'hôte du serveur secondaire.
3. Appuyez sur Entrée.
Une invite demande un nom pour l'interface CGI.

4. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou saisissez la valeur de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Directeur Web s'affiche et le directeur Web récemment ajouté est répertorié.

Modification d'un directeur Web

Vous pouvez modifier un directeur Web.

Pour modifier un directeur Web

1. Dans le sous-menu Directeur Web, sélectionnez "e", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande une valeur CGI I/F.

3. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur CGI I/F de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Directeur Web s'affiche et le directeur Web est modifié.

Suppression d'un directeur Web

Vous pouvez supprimer une entrée de directeur Web.

Pour supprimer une entrée de directeur Web :

1. Dans le sous-menu Directeur Web, sélectionnez "d", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Remarque : Si vous saisissez une clé incorrecte (qui supprime une autre entrée de directeur Web), fermez le script `pdm_edit.pl` *sans* enregistrer les modifications.

Le sous-menu Directeur Web s'affiche et l'entrée de directeur Web est supprimée.

Modification de la valeur CGI I/F d'un directeur Web

Vous pouvez modifier la valeur CGI I/F d'un directeur Web.

Pour modifier la valeur CGI/IF

1. Dans le sous-menu Directeur Web, sélectionnez "c", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande une valeur CGI I/F.

3. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur CGI I/F souhaitée, puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Directeur Web s'affiche et la valeur CGI I/F du directeur Web est modifiée.

Moteurs Web

Les moteurs Web permettent de préparer des pages Web pour le client Web. Tous les systèmes disposent d'au moins un moteur Web. Le nombre de moteurs Web sur chaque serveur est de zéro ou plus. Vous pouvez parcourir, ajouter, modifier et supprimer les moteurs Web. Chaque moteur Web se connecte à un gestionnaire d'objets pour traiter l'ensemble des demandes envoyées aux objets Gestionnaire CA Service Desk. Par défaut, il se connecte au gestionnaire d'objets par défaut mais vous pouvez définir cette valeur à ANY si vous disposez de plusieurs gestionnaires d'objets.

Lorsque vous définissez un moteur Web, vous indiquez le nom d'hôte. Saisissez "**primary**" pour tous les moteurs Web qui démarrent sur le serveur principal. Pour les autres moteurs Web, saisissez autrement le nom d'hôte du serveur secondaire. Ce nom d'hôte est sensible à la casse et doit correspondre à l'entrée NX_LOCAL_HOST du fichier NX.env du serveur secondaire.

Chaque moteur Web est exécutable et accessible directement. En accès direct, chaque navigateur Web entre dans l'interface CGI spécifique pour ce moteur Web et les utilisateurs déterminent la charge du système (l'équilibrage de la charge n'est pas automatisé). Tous les clients peuvent se connecter à un même moteur Web et le surcharger, laissant les autres moteurs Web inactifs. Il est plus judicieux d'affecter deux moteurs Web ou plus à un directeur Web unique. Toutes les demandes qui atteignent l'un de ces moteurs Web sont dirigées vers le directeur Web pour un équilibrage de la charge, puis redirigées vers le moteur Web le plus disponible du groupe.

D'autres configurations peuvent inclure des directeurs Web. Une configuration consiste à diriger toutes les connexions vers un moteur Web SSL sécurisé unique qui traite l'ensemble des connexions. Après la connexion, le client est dirigé vers un autre moteur Web disponible pour continuer le traitement.

Interface CGI

Chaque moteur Web possède et utilise une interface CGI comme suit.

- En cas d'utilisation d'un serveur HTTP comme IIS ou Apache, il s'agit d'un exécutable stocké dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot. Le nom de l'interface CGI est celui de l'exécutable. Les navigateurs entrent l'interface CGI sur la ligne d'adresse et la requête est dirigée vers le moteur Web approprié.

- En cas d'utilisation d'un serveur servlet tel que Tomcat, l'interface CGI est simulée par un servlet. Chaque serveur servlet dispose d'un fichier web.xml.tpl décrivant toutes les interfaces CGI. L'utilitaire pdm_edit.pl crée des exemples de fichiers web.xml.tpl nommés <nom_hôte>-web.xml.tpl. Utilisez les fichiers pour remplacer le fichier web.xml.tpl sur le serveur approprié et reconfigurez le serveur.
- Si vous utilisez un directeur Web, il est souvent utile de définir une interface CGI unique pour chaque moteur Web sur un nom CGI connu. Toutes les demandes atteignent ce moteur Web et sont redirigées vers un moteur Web plus disponible. Cette configuration permet aux utilisateurs de se souvenir d'un seul nom d'interface CGI et toutes les demandes sont réparties sur les différents moteurs Web disponibles.

Ouverture et fermeture du moteur Web

Par défaut, l'installation de Gestionnaire CA Service Desk installe et configure un moteur Web sur le serveur principal (clé=primary:1, gestionnaire d'objets=domsrvr, CGI I/F= 'pdmcgi', protocole= non spécifié).

Pour ouvrir et fermer le moteur Web :

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez "w", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Moteur Web s'affiche.
2. Appuyez sur Entrée.
Vous quittez le sous-menu Moteur Web et le menu supérieur de pdm_edit.pl s'affiche.

Considérations relatives à l'ajout de moteurs Web

Considérez les informations suivantes lorsque vous ajoutez des moteurs Web.

- **Direction des clients vers les moteurs Web** : Vous pouvez spécifier la manière dont les clients Web sont dirigés vers les moteurs Web. Par exemple, considérez deux directeurs Web utilisés, miko:1 et godzilla:1. Quatre moteurs Web sont affectés à miko:1 : godzilla:1, godzilla:2, godzilla:3 et primary:3. Tout client Web peut demander `https:godzilla:8080/Caisd/ComputerAssociates.exe` et être redirigé vers l'un des quatre moteurs Web de ce groupe. Si un client Web saisit `http://hôte_local:8080/CAisd/pdmweb6.exe`, le client est toujours dirigé vers ce moteur Web. Notez également que certains moteurs Web sont affectés au gestionnaire d'objets domsrvr et que d'autres sont configurés pour s'associer à n'importe quel gestionnaire d'objets (ANY).
- **Utilisation des valeurs CGI I/F** : Chaque moteur Web défini dans `pdm_edit.pl` doit avoir une valeur CGI I/F unique.
 - Si vous utilisez un serveur HTTP comme IIS ou Apache, le répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot` doit contenir un fichier exécutable `pdmweb[#].exe` correctement nommé.
 - Si vous utilisez un serveur de servlets comme Tomcat, un servlet remplace l'interface CGI. Ces serveurs doivent avoir un fichier `web.xml.tpl` dans le répertoire `$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF` décrivant chaque interface CGI. L'utilitaire `pdm_edit.pl` crée des exemples de fichiers `web.xml.tpl` nommés `<nom_hôte>-web.xml.tpl`. Utilisez ces derniers pour remplacer le fichier `web.xml.tpl` et reconfigurez le serveur.

Ajout de moteurs Web

Vous pouvez ajouter des moteurs Web.

Pour ajouter des moteurs Web :

1. Dans le sous-menu Moteur Web, sélectionnez "a", puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande le nom d'hôte.
2. Appuyez sur Entrée pour sélectionner la valeur par défaut du nom d'hôte du serveur principal ou entrez une valeur pour le nom d'hôte du serveur secondaire.
3. Appuyez sur Entrée.
Une invite demande le nom du gestionnaire d'objets.

4. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur par défaut <primary domsrvr> ou saisissez manuellement une combinaison de pseudonymes et de noms de communication domsrvr, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande la clé de répertoire Web.

5. Appuyez sur Entrée pour sélectionner la valeur par défaut Null (pas de directeur Web) ou saisissez l'un des directeurs Web de la liste par valeur "clé", puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande le nom pour l'interface CGI.

6. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou saisissez une valeur, puis appuyez sur Entrée.

Si un directeur Web n'a pas été spécifié pour ce moteur Web, le sous-menu Moteur Web s'affiche. Si une valeur de directeur Web a été définie ou existait précédemment dans la définition du moteur Web, une invite vous demande d'indiquer le protocole à utiliser comme préfixe pour la valeur de l'adresse URL de redirection du moteur Web.

7. Appuyez sur Entrée si vous ne voulez pas ajouter un préfixe de protocole devant la valeur de redirection de l'adresse URL.

8. Saisissez **http pour relier** le http de préfixe de protocole pour la valeur de redirection sauf si le protocole SSL est appliqué pour ce moteur Web. Par exemple, entrez **https** attacher les https de préfixe de protocole dans la valeur de redirection.

Remarque : Si vous avez défini un directeur Web pour ce moteur Web, le directeur Web contrôle la redirection vers ce moteur Web à l'aide de la valeur de l'adresse URL de redirection. Si le protocole SSL n'est pas utilisé pour ce moteur Web, spécifiez **http** ou rien du tout. Si le protocole SSL doit être appliqué pour ce moteur Web, spécifiez **https**. Le fait de ne pas spécifier https pour un moteur Web s'exécutant sous protocole SSL peut entraîner l'échec d'une tentative de redirection par le directeur Web.

9. Appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Moteur Web s'affiche et le moteur Web récemment ajouté est répertorié.

Modification d'un moteur Web :

Vous pouvez modifier un moteur Web.

Pour modifier un moteur de recherche

1. Dans le sous-menu Moteur Web, sélectionnez "e", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Une invite vous demande de saisir le gestionnaire d'objets.

3. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur de gestionnaire d'objets souhaitée, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande un directeur Web.

4. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur de directeur Web souhaitée, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande une valeur CGI I/F.

5. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur CGI I/F souhaitée, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande le protocole HTTP.

6. Appuyez sur Entrée pour accepter la valeur affichée ou modifiez-la en saisissant la valeur de protocole HTTP souhaitée, puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Moteur Web s'affiche.

Suppression d'un moteur Web

Vous pouvez supprimer un moteur Web.

Pour supprimer un moteur de recherche

1. Dans le sous-menu Moteur Web, sélectionnez "d", puis appuyez sur Entrée.

Une invite affiche le message "Veuillez entrer une clé".

2. Saisissez la clé de votre choix, puis appuyez sur Entrée.

Remarque : Si vous avez entré une clé incorrecte (qui supprime une autre entrée de moteur Web), fermez le script `pdm_edit.pl` sans enregistrer les changements.

Le moteur Web est supprimé et le sous-menu Moteur Web s'affiche.

Faites des modifications à l'aide de `pdm_edit.pl`

Vous pouvez utiliser l'utilitaire de `pdm_edit.pl` pour ajouter et déplacer des convertisseurs, des serveurs, des démons, et des alias dans votre système Gestionnaire CA Service Desk.

Ajout d'un convertisseur TNG

L'utilitaire pdm_edit.pl vous permet d'ajouter un convertisseur TNG unique à l'un des serveurs de votre système.

Remarque : Si le gestionnaire de démons gère le convertisseur TNG, ce démon est démarré et arrêté en même temps que les autres démons. Si le convertisseur TNG doit collecter des événements après l'arrêt des démons Gestionnaire CA Service Desk, il ne peut satisfaire à cette exigence. Nous vous recommandons par conséquent de démarrer et d'arrêter le convertisseur TNG en tant que service.

Pour ajouter un convertisseur TNG

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez "T", puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Convertisseur TNG s'affiche.

2. Dans le sous-menu Convertisseur TNG, sélectionnez "A", puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande un nom d'hôte.

3. Saisissez "**primary**" pour le serveur principal ou le nom d'hôte d'un serveur secondaire, puis appuyez sur Entrée.

Une invite demande une adresse IP.

4. Saisissez **HOST_IP_REPLACE** si le convertisseur TNG réside sur le serveur principal. Sinon, saisissez l'IP du serveur secondaire.

Le convertisseur TNG est ajouté au serveur.

Ajout d'un convertisseur UNIX

L'utilitaire pdm_edit.pl vous permet d'ajouter un convertisseur UNIX unique à l'un des serveurs de votre système.

Pour ajouter un convertisseur UNIX

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez "N", puis appuyez sur Entrée.

Le sous-menu Convertisseur UNIX s'affiche.

2. Sélectionnez "A", puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande un nom d'hôte.
3. Saisissez "**primary**" pour le serveur principal ou le nom d'hôte d'un serveur secondaire, puis appuyez sur Entrée.
Une invite demande une adresse IP.
4. Saisissez **HOST_IP_REPLACE** si le convertisseur UNIX réside sur le serveur principal. Sinon, saisissez l'IP du serveur secondaire.
Le convertisseur UNIX est ajouté au système.

Déplacement de la validation de connexion

Le serveur de validation de connexion utilise le système d'exploitation local pour valider les demandes utilisateur. Le démon de validation démarre sur le serveur principal par défaut, mais vous pouvez le déplacer vers un serveur secondaire sur lequel tous les utilisateurs disposent de comptes de système d'opération ou vers un serveur avec un type de système d'exploitation différent.

Pour déplacer la validation de connexion :

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez "U", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Serveur de validation d'utilisateur s'affiche.
2. Saisissez **E** pour spécifier le nom d'hôte du serveur, puis appuyez sur Entrée.
3. Saisissez "**primary**" pour le serveur principal ou le nom d'hôte du serveur secondaire, puis appuyez sur Entrée.
La validation de connexion est déplacée.

Déplacement d'un serveur LDAP

Le serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) est installé sur le serveur principal par défaut, mais vous pouvez le déplacer vers tout serveur secondaire.

Pour déplacer le serveur LDAP

1. Dans le menu supérieur de pdm_edit.pl, sélectionnez "L", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Serveur LDAP s'affiche.
2. Saisissez **E** pour spécifier le nom d'hôte du serveur, ou **primary** pour spécifier le serveur principal ou le nom d'hôte du serveur secondaire.
Le serveur LDAP est déplacé.

Ajout de démons de référentiel

Un démon de référentiel réside sur le serveur principal par défaut, mais vous pouvez en ajouter davantage.

Pour ajouter des démons de référentiel

1. Dans le menu supérieur de `pdm_edit.pl`, sélectionnez "R", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Démon de référentiel s'affiche.
2. Saisissez "**A**" pour spécifier le nom d'hôte du serveur.
3. Saisissez "**primary**" pour le serveur principal ou le nom d'hôte du serveur secondaire.
Le démon de référentiel est ajouté au serveur.

Création d'un exemple d'alias

Les alias sont facultatifs dans Gestionnaire CA Service Desk. Cet exemple décrit la préparation de la création d'un alias, puis la création de l'alias.

Exemple : Préparation de la création d'un alias

Avant de créer des alias, effectuez les opérations suivantes.

1. Définissez des gestionnaires d'objets et ajoutez-en certains aux groupes. Les noms des gestionnaires d'objets sont : `domsrvr:group1:11`, `domsrvr`, `domsrvr:seattle:12`, `domsrvr:seattle:13`, `domsrvr:Tacoma:11`.
2. Définissez des moteurs Web et affectez les gestionnaires d'objets aux moteurs Web. Si vous acceptez la valeur par défaut, le gestionnaire d'objets affecté est `domsrvr`.
3. Saisissez une expression régulière correspondant à un groupe de gestionnaires d'objets. Si le moteur Web se connecte à n'importe quel gestionnaire d'objets, saisissez "ANY". "ANY" est un alias par défaut. Les moteurs Web et les clients Java utilisent les alias pour spécifier "ANY" ou un sous-ensemble des gestionnaires d'objets en cours d'exécution auxquels ils peuvent connecter. Par exemple, vous souhaitez que les clients Java situés à Washington puissent se connecter aux gestionnaires d'objets de Seattle. Vous les connectez à `/domsrvr:seattle.*`. Vous pouvez également définir un alias nommé SEATTLE et lui attribuer la valeur `/domsrvr:seattle.*`.

Exemple : Création d'un alias

Cet exemple suppose que vous avez défini un gestionnaire d'objets et l'avez associé à un groupe nommé `seattle`. Si ce n'est pas le cas, l'alias est créé mais un avertissement est affiché. Cet avertissement indique que l'alias défini ne correspond à aucun gestionnaire d'objets existant.

1. Dans le menu supérieur de `pdm_edit.pl`, sélectionnez "A", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Alias s'affiche.
2. Entrez le nom de l'alias. Dans notre exemple, saisissez **SEATTLE**.
Vous êtes invité à saisir l'expression régulière devant être associée à cet alias.
3. Saisissez **/domsrvr:seattle.*** pour faire correspondre un gestionnaire d'objets avec un nom commençant par `domsrvr:seattle`. Vous pouvez utiliser cet alias lors de la configuration de moteurs Web et de clients Java.
4. Enregistrez et quittez l'utilitaire `pdm_edit.pl`.
Un script d'installation d'alias (nommé `alias_install.bat` ou `alias_install.sh`) est créé.
5. Exécutez le script d'installation d'alias sur votre serveur principal. Les alias sont créés et transmis à tous les clients Java et serveurs secondaires.

Déplacement des démons de connaissances

Les démons de connaissances fournissent la base de connaissances de Gestionnaire CA Service Desk. Ils sont installés sur le serveur principal par défaut, mais vous pouvez utiliser l'utilitaire `pdm_edit.pl` pour les transférer vers les serveurs secondaires.

Pour déplacer les démons de connaissances :

1. Dans le menu supérieur de `pdm_edit.pl`, sélectionnez "K", puis appuyez sur Entrée.
Le sous-menu Démons de connaissances s'affiche.
2. Saisissez "**E**" pour modifier l'hôte.
3. Saisissez "**primary**" pour le serveur principal ou le nom du serveur secondaire.
Les démons de connaissances sont déplacés.

Remarques sur l'installation de personnalisations

Considérez ce qui suit lorsque vous installez des personnalisations.

- pdm_edit.pl crée un fichier pdm_startup.dat. Conservez ce fichier pour pouvoir modifier vos sélections actuelles.
- pdm_edit.pl crée le fichier pdm_startup.rmt. Ce fichier remplace le fichier pdm_startup.tpl situé dans le répertoire \$NX_ROOT/pdmconf du serveur principal.
- Si vous utilisez un serveur de servlets comme Tomcat, un servlet remplace l'interface CGI. Ces serveurs requièrent un fichier web.xml.tpl. pdm_edit.pl crée un fichier <nom_hôte>-web.xml.tpl pour chaque Web. Utilisez le fichier approprié pour remplacer le fichier web.xml.tpl dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/webapps/CAisd/WEB-INF de chacun des serveurs de servlets.
- Si vous utilisez un serveur HTTP tel qu'IIS ou Apache, créez des exécutables d'interface CGI dans votre répertoire NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot en copiant et en renommant le fichier pdmweb.exe. Copiez et renommez le fichier pdmweb.exe pour chaque interface CGI pour les moteurs Web et les directeurs Web de chaque serveur hébergeant un service Web.
- Chaque moteur Web requiert un fichier web.cfg. pdm_edit.pl répertorie les fichiers web.cfg et les noms à utiliser pour les enregistrer le serveur approprié. Par exemple, six de ces fichiers sont présents sur le serveur principal. Nommez l'un d'eux web.cfg et nommez-en un autre primary-web2.cfg. pdm_edit.pl crée des exemples de fichiers web.cfg pour chaque moteur Web. Copiez ces fichiers dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www du serveur approprié.
- Si vous utilisez IIS et devez ajouter des extensions de serveur pour chaque interface CGI, pdm_edit.pl crée des fichiers <nom_hôte>-site.dat. Copiez les fichiers sur les serveurs appropriés, puis renommez-les en site.dat dans le répertoire \$NX_ROOT/bopcfg/www.
- Si vous avez défini des alias, exécutez le fichier alias_install.sh ou alias_install.bat sur le serveur principal.
- Reconfigurez tous les serveurs secondaires.
- Reconfigurez le serveur principal sans réinitialiser la base de données.

Enregistrement et fermeture de `pdm_edit.pl`

Vous pouvez enregistrer les changements de `pdm_edit.pl` et quitter l'utilitaire.

Pour enregistrer et quitter `pdm_edit.pl`

1. Dans le menu supérieur de `pdm_edit.pl`, sélectionnez "x", puis appuyez sur Entrée.

Vous êtes invité à sélectionner un fichier de modèle. Ce fichier de modèle est utilisé comme modèle pour les fichiers `web.cfg` créés automatiquement pour les moteurs Web.

2. Sélectionnez l'une des valeurs affichées. Par exemple, sélectionnez 2 pour sélectionner le fichier `web.cfg.tpl` actuellement utilisé sur le serveur principal. Cette sélection garantit que les personnalisations installées sur le système sont enregistrées dans les nouveaux exemples de fichiers `web.cfg.tpl`.
3. Appuyez sur Entrée.

Les changements sont enregistrés et l'invite de commandes s'affiche.

Démarrage du directeur Web

Vous pouvez démarrer le directeur Web depuis la ligne de commande ou configurer votre fichier `pdm_startup` pour qu'il démarre automatiquement.

Pour démarrer le directeur Web :

1. Ouvrez une invite de commandes.
2. Entrez la commande suivante :

```
webdirector [-s slump_name] [-c cgi]
```

3. Utilisez les variables comme suit.

slump_name

Spécifie le nom du port slump du directeur Web. Le nom du port slump identifie le processus du directeur Web de façon unique. Cet argument n'est requis que si vous voulez démarrer plusieurs directeurs Web. Dans le cas contraire, il est conseillé de conserver la valeur par défaut `web:director`.

Cgi

(Facultatif) Spécifie le nom du processus CGI utilisé pour le directeur Web. Si cet argument n'est pas fourni, il prend par défaut la valeur `pdmweb_d1.exe`.

Le directeur Web démarre et envoie un message à tous les moteurs Web en cours d'exécution. Les moteurs Web associés à ce directeur Web (c'est-à-dire ceux qui sont configurés avec UseDirector Yes, AfterLogin ou BeforeLogin et dont WebDirectorSlumpName est égal au nom du port slump du directeur Web) renvoient leurs paramètres de configuration. Lorsqu'un moteur Web configuré pour utiliser le directeur Web démarre, le moteur Web envoie ses paramètres de configuration à son directeur Web associé. Ceci permet au directeur Web de conserver une liste à jour de tous les moteurs Web actifs.

Gestion des sessions utilisateur par le directeur Web

Vous pouvez autoriser les utilisateurs à utiliser l'URL de n'importe quel moteur Web ou celle du directeur Web pour accéder à Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Si tous les moteurs Web associés à un directeur Web sont configurés avec l'option UseDirector Yes (c'est-à-dire qu'ils n'utilisent pas AfterLogin ou BeforeLogin), le directeur Web fonctionne exactement comme un équilibreur de charge.

Le directeur Web gère les sessions utilisateur comme suit.

1. L'URL du directeur Web suivante est publiée pour les utilisateurs :

Windows et UNIX : `http://hostname/CAisd/pdmweb_d1.exe`

2. Lorsqu'un directeur Web reçoit une requête, il effectue les opérations suivantes pour le moteur Web.

- a. Détermine qui est le plus à même de traiter la requête.
- b. Examine le nombre de sessions en cours.
- c. Calcule la disponibilité actuelle en utilisant la formule suivante :

$$\text{disponibilité actuelle} = (\text{disponibilité définie}) / (\text{nombre de sessions} + 1)$$

3. Le directeur Web redirige la requête vers le moteur Web dont la disponibilité est la plus élevée.
4. Le moteur Web sélectionné gère l'intégralité de la session, de la connexion à la déconnexion.

Si un utilisateur de l'environnement tente d'accéder à un moteur Web directement à l'aide de son adresse URL, le moteur Web adresse au directeur Web un message demandant un arbitrage. Si le directeur Web répond en indiquant l'adresse URL d'un autre moteur Web, le moteur Web d'origine redirige la session vers le moteur Web recommandé.

Configuration du directeur Web dans un environnement SSL

Considérez les informations suivantes si un ou plusieurs des moteurs Web associés à un directeur Web sont configurés avec UseDirector AfterLogin et le reste des moteurs Web sont configurés avec UseDirector BeforeLogin.

- **UseDirector AfterLogin** : lorsqu'un directeur Web reçoit une requête, il détermine les moteurs Web les plus disponibles pour la traiter, mais n'opère sa sélection que parmi les moteurs configurés à l'aide de UseDirector AfterLogin. Pour la connexion, le directeur Web tient compte des moteurs Web dont la disponibilité est zéro. Quand un moteur Web configuré à l'aide de UseDirector AfterLogin reçoit une requête (soit par arbitrage du moteur Web, soit parce que l'utilisateur a accédé directement à son adresse URL), il authentifie l'utilisateur à l'aide d'une des méthodes configurées dans son type d'accès. Une fois l'utilisateur authentifié, le moteur Web demande un arbitrage au directeur Web, qui sélectionne à nouveau un moteur Web, cette fois parmi tous les moteurs Web qui y sont associés et configurés à l'aide de UseDirector BeforeLogin (à l'exception des moteurs Web dont la disponibilité est zéro). Lorsque le moteur Web effectuant l'authentification reçoit la demande par arbitrage, il transfère la session au moteur Web recommandé.
- **UseDirector BeforeLogin** : Si un utilisateur de cet environnement tente d'accéder directement à un moteur Web configuré à l'aide de UseDirector BeforeLogin, ce dernier envoie au directeur Web un message demandant un arbitrage. Le directeur Web répond par un arbitrage vers un moteur Web configuré à l'aide de UseDirector AfterLogin, puis le moteur Web d'origine transfère la requête au moteur Web recommandé.

Pour configurer le directeur Web dans un environnement SSL, nous vous recommandons de configurer un serveur HTTP pour les sockets sécurisés, et d'associer un moteur Web unique à ce serveur comme suit.

1. Lisez et intégrez la [gestion des sessions par le directeur Web](#) (page 404).
2. Configurez le moteur Web unique avec UseDirector AfterLogin et WillingnessValue 0.
3. Configurez d'autres moteurs Web pour la connexion à un second serveur HTTP utilisant le protocole HTTP standard.
4. Configurez ces moteurs Web à l'aide des paramètres UseDirector BeforeLogin et WillingnessValues appropriés à la capacité relative de leurs ordinateurs hôtes.

Le directeur Web peut diriger toutes les connexions vers le serveur sécurisé (tous les serveurs dont la disponibilité est zéro étant encore éligibles pour une connexion), mais renvoie le reste de la session à l'un des autres moteurs Web.

Amélioration des performances à l'aide de la mémoire cache du navigateur

L'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk utilise beaucoup JavaScript, les feuilles de style et les fichiers image, dont certains sont très volumineux et affectent les performances.

Pour améliorer les performances de l'interface Web, configurez votre serveur HTTP de sorte que le navigateur de l'utilisateur mette en cache ces fichiers afin qu'ils ne soient chargés qu'une fois par jour.

Les performances de l'interface Web s'améliorent.

Remarque : L'installation par défaut configure automatiquement la mémoire cache pour Apache et IIS. Cependant, vous pouvez la configurer manuellement.

Configuration de Microsoft Internet Information Server

Vous pouvez configurer Microsoft Internet Information Server (IIS) de façon à ce qu'il indique au navigateur que les fichiers chargés à partir du répertoire d'Gestionnaire CA Service Desk expirent un jour après leur chargement. Cela signifie que le navigateur n'interroge le serveur pour ces fichiers qu'une seule fois par jour, quelle que soit leur fréquence d'utilisation.

Pour configurer Microsoft Internet Information Server

1. Lancez l'application Internet Services Manager (pour Windows 2000 et XP, sélectionnez Programmes, Outils d'administration, Gestionnaire de services Internet).
2. Accédez au dossier contenant les fichiers d'Gestionnaire CA Service Desk (en principe, CAisd) :
 - a. Cliquez sur le signe plus situé à côté du serveur exécutant l'interface Web d'Gestionnaire CA Service Desk.
 - b. Cliquez sur le signe plus situé à côté du site Web par défaut.
 - c. Faites défiler vers le bas jusqu'à CAisd.
3. Cliquez sur le dossier CAisd avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Propriétés.

La page Propriétés s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet En-têtes HTTP.

5. Cochez la case Activer l'expiration de contenu.
6. Activez l'option Expire après, entrez 1 dans le champ de texte, puis sélectionnez le jour dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur OK.

Les propriétés sont enregistrées et les changements appliqués immédiatement.

Configuration d'Apache

Vous pouvez configurer Apache pour indiquer au navigateur que les fichiers chargés à partir du répertoire d'Gestionnaire CA Service Desk expirent un jour après leur chargement. Cela signifie que le navigateur n'interroge le serveur pour ces fichiers qu'une seule fois par jour, quelle que soit leur fréquence d'utilisation.

Pour configurer Apache, vous mettez à jour un fichier de configuration de format texte. L'installation par défaut modifie le fichier de configuration actif dans le répertoire de configuration d'Apache (généralement, httpd.conf) en y insérant l'instruction ci-dessous :

```
Include répertoire-d'installation/bopcfg/www/CAisd_apache.conf
```

Répertoire-installation doit être remplacé par un chemin d'accès complet. Sous Windows, il s'agit généralement de c:\Program Files\CA\Gestionnaire CA Service Desk. Sur UNIX, remplacez *répertoire d'installation* par la valeur de \$NX_ROOT.

Le fichier CAisd_apache.conf, qui est référencé par l'instruction Include, contient le texte suivant. Une nouvelle fois, *répertoire-installation* est remplacé par le chemin d'accès complet comme c'était le cas dans l'instruction Include.

```
<IfModule mod_alias.c>
    Alias /CAisd répertoire-d'installation/bopcfg/www/wwwroot/
    <IfModule mod_expires.c>
        <Directory répertoire-d'installation/bopcfg/www/wwwroot>
            ExpiresActive    On
            ExpiresDefault    "access plus 1 day"
        </Directory>
    </IfModule>
</IfModule>
```

Pour configurer Apache manuellement afin de placer les fichiers d'Gestionnaire CA Service Desk dans la mémoire cache du navigateur, incluez dans votre fichier de configuration Apache des instructions similaires à celles figurant dans CAisd_apache.conf. Vous pouvez soit les ajouter directement au fichier, soit ajouter une instruction Include faisant référence à un fichier séparé, comme c'est le cas de l'installation par défaut.

Les changements apportés au fichier de configuration d'Apache ne prennent effet qu'après le redémarrage d'Apache.

Effacement de la mémoire cache

Si vous changez un JavaScript, une image, une feuille de style, un fichier HTML ou un fichier d'aide chargé par le serveur HTTP lui-même, vous devez demander à vos utilisateurs d'effacer la mémoire cache de leur navigateur.

Remarque : Pour que les changements apportés à des fichiers HTML prennent effet, vous devez redémarrer le moteur Web ou utiliser l'utilitaire pdm_webcache. Dans un environnement de développement, vous pouvez contourner cette tâche en définissant la propriété du fichier de configuration SuppressHtmlCache.

Pour effacer le cache du navigateur pour Internet Explorer

1. Sélectionnez Outils, Options Internet.
Une boîte de dialogue Options Internet apparaît.
2. Cliquez sur Supprimer les fichiers.
Une fenêtre de confirmation s'affiche.
3. Cliquez sur OK.
Le cache du navigateur est effacé.

Pour effacer le cache du navigateur pour Firefox

1. Sélectionnez Outils, Effacer la zone privée.
2. Cliquez sur le bouton Effacer les données privées maintenant.
Le cache du navigateur est effacé.

Comportement du verrouillage d'enregistrement dans l'Interface Web

Quand un utilisateur modifie un enregistrement de base de données à l'aide de l'interface Web, celle-ci applique un verrouillage exclusif à l'enregistrement pendant la durée par défaut de deux minutes. Vous pouvez changer la durée par défaut en utilisant la propriété ExclLockSeconds dans le fichier web.cfg.

Les conditions suivantes sont affectées si un enregistrement de la base de données est mis à jour par les modifications d'un utilisateur :

- Si un utilisateur *peut* modifier et soumettre des changements dans un temps imparti, les changements sont inclus dans la base de données.

Pendant que l'enregistrement est verrouillé, les autres utilisateurs (Web ou non) peuvent l'afficher mais pas le modifier. Si un autre utilisateur essaie de modifier l'enregistrement verrouillé, un message d'erreur s'affiche.

- Si un utilisateur *ne peut pas* modifier et soumettre des changements dans un temps imparti, l'enregistrement est déverrouillé automatiquement et d'autres utilisateurs peuvent modifier l'enregistrement.

Lorsque l'utilisateur soumet les mises à jour, les horodateurs sont contrôlés afin de vérifier que l'enregistrement n'a pas été modifié par un autre utilisateur et les événements suivants surviennent :

- Si l'enregistrement n'a pas changé depuis la suppression du verrouillage exclusif, les mises à jour de l'utilisateur sont enregistrées dans la base de données.
- Si un autre utilisateur a modifié l'enregistrement après le déverrouillage, il reçoit un message d'erreur en réponse à la tentative d'enregistrement et les changements ne sont pas enregistrés. L'utilisateur doit redémarrer le processus de modification et entrer à nouveau les changements.

Informations complémentaires :

[Modification de Fichier de Configuration](#) (page 410)

Impression des pages Web d'Gestionnaire CA Service Desk

L'Gestionnaire CA Service Desk utilise des images d'arrière-plan pour formater les boutons et les onglets. La plupart des navigateurs sont configurés par défaut pour *ne pas* imprimer ces images d'arrière-plan. De ce fait, si vous cliquez sur Fichier, Imprimer dans le menu du navigateur ou dans le menu de Gestionnaire CA Service Desk, la page imprimée ne présente que les contours des boutons ou des onglets.

Imprimer des pages web de Gestionnaire CA Service Desk sur Internet Explorer

1. Sélectionnez Outils, Options Internet.
La boîte de dialogue Options Internet apparaît.
2. Sélectionnez l'onglet Avancé.
3. Allez sur l'en-tête d'impression, cochez la case Imprimer les couleurs et les images d'arrière-plan.
Les pages web de Gestionnaire CA Service Desk imprimées intègrent des images d'arrière-plan.

Imprimer des pages Web Gestionnaire CA Service Desk sur Firefox

1. Sélectionnez Fichier, Configuration des pages.
2. Sélectionnez l'onglet Format et Options.
3. Cochez la case Arrière-Plan d'impression (couleur et images).
Les pages web de Gestionnaire CA Service Desk imprimées intègrent des images d'arrière-plan.

Modification de Fichier de Configuration

Lorsque vous installez l'interface Web de Gestionnaire CA Service Desk, un fichier web.cfg d'échantillon est installé dans \$NX_ROOT/bopcfig/www, que vous pouvez modifier selon vos besoins. Le fichier web.cfg contient des informations utiles sous forme de commentaires que vous pouvez lire en ouvrant le fichier.

Remarque : Quelques variables de configuration supplémentaires, comme charset, sont aussi disponibles chez le Gestionnaire d'Options. Celles-ci sont accessibles en utilisant l'onglet Administration dans l'interface web. Pour plus d'informations, consultez l'*aide en ligne*.

AllowInactiveSrelEntry

Précise s'il est possible ou non de sauvegarder un enregistrement lorsqu'il fait référence à d'autres enregistrements inactifs se trouvant dans une table de références.

- Lorsque cette propriété est omise ou configurée sur zéro, les entrées des tables de références inactives (telles que le statut des demandes ou la catégorie du changement) ne sont pas incluses dans les sélections déroulantes. Il n'est donc pas possible de les définir pour les champs de recherche ou de sélection hiérarchique.
- Lorsque cette propriété est définie à 1, la balise inactive est ignorée dans les entrées de la table de références.

Quel que soit le paramétrage de cette balise, il est possible d'enregistrer les enregistrements contenant déjà une référence à une entrée de table de références inactive sans changer la référence ; l'indicateur n'affecte que les nouvelles valeurs de champ.

AnnouncementLength

Spécifie le nombre maximum d'annonces à afficher à l'ouverture de l'écran pour les interfaces client et analyste. Gestionnaire CA Service Desk affiche le nombre d'annonces par ordre chronologique en commençant par les plus récentes. Les utilisateurs de l'interface analyste peuvent afficher des annonces supplémentaires en cliquant sur Annonces dans le menu Rechercher.

Valeur par défaut : 10, signifiant que les dix annonces les plus récentes s'affichent.

AnonymousPrio

Spécifie les priorités valides des tickets créés par des utilisateurs invités. Ces utilisateurs peuvent définir uniquement l'une des priorités de la liste AnonymousPrio pour leurs tickets. Les entrées de la liste des priorités sont séparées par un espace. Chaque entrée doit être un chiffre compris entre 1 et 5 ou le mot « none » (aucune) sans les guillemets. La priorité par défaut pour les tickets créés par un utilisateur invité doit être définie en premier et peut être répétée dans la liste.

Les valeurs valides pour AnonymousPrio correspondent aux noms symboliques des priorités distribuées. Vous pouvez utiliser le client Java pour personnaliser ces noms symboliques ; toutefois, cela n'affecte pas le paramétrage d'AnonymousPrio qui doit continuer à référencer les priorités par leurs noms par défaut, où 1 correspond à la priorité la plus haute.

La valeur par **défaut** de la propriété AnonymousPrio est « none », c'est-à-dire qu'aucune priorité n'est définie pour les appels créés par un utilisateur invité.

Renseignement automatique

Précise que l'interface Web doit renseigner automatiquement les champs de recherche lorsque l'utilisateur y saisit des données et clique sur la touche Tab pour sortir du champ. Si un utilisateur exécute cette action quand l'option Autofill est sélectionnée, le navigateur demande au serveur de confirmer que la mise à jour est correcte. Ceci entraîne soit la saisie du nom complet dans le champ (si l'utilisateur a saisi un nom partiel), soit l'affichage d'une fenêtre de recherche (si l'entrée de l'utilisateur est incorrecte ou ambiguë).

Cette propriété est facultative. La propriété Autofill (Remplissage automatique) est activée par défaut, de sorte que si son ID est omis ou si elle est configurée sur « Oui », une tabulation destinée à sortir d'un champ de recherche entraîne automatiquement une recherche dans la base de données. Si cette propriété est configurée sur « Non », aucun remplissage automatique n'a lieu et les champs de recherche ne sont pas vérifiés tant que l'enregistrement n'est pas sauvegardé.

CAisd

Spécifie le chemin (commençant par une barre oblique) du pseudonyme ou du répertoire virtuel de votre serveur HTTP contenant les fichiers requis par le serveur Web d'Gestionnaire CA Service Desk. Cette propriété comporte généralement la valeur /CAisd sous UNIX et sous Windows. Pour les serveurs Apache, elle doit être définie dans une instruction Alias d'un fichier de configuration. Pour IIS, elle doit correspondre à un champ Alias dans la fenêtre des propriétés du répertoire.

CGI (Common Gateway Interface)

Spécifie le nom de l'exécutable CGI pour la génération de rapports avec l'interface Web (sans extension .exe).

Valeur par défaut : pdmweb

Remarque : Si vous renommez ce programme, vous devez mettre à jour cette propriété.

CgiReport

Spécifie le nom de l'exécutable CGI pour la génération de rapports avec l'interface Web (sans extension .exe).

Valeur par défaut : pdm_cgireport

Remarque : Si vous renommez ce programme, vous devez mettre à jour cette propriété.

ContactAutoDesc

Précise si le nom du contact doit être inséré dans la description des nouvelles demandes client et des nouvelles demandes créées dans les interfaces client et employé. Si cette propriété est omise ou définie à 0, aucune information automatique n'est ajoutée à la description des nouvelles demandes client et des nouveaux appels. Si elle est définie à 1, le nom du contact est automatiquement inséré dans la description des demandes client et des appels créés dans les interfaces client et employé. Cette propriété est sans effet sur l'interface analyste.

ContactAutoDescWithIP

Précise si l'adresse IP du contact doit être insérée dans la description des nouvelles demandes client et des nouvelles demandes créées dans les interfaces client et employé. Si cette propriété est omise ou définie à 0, aucune information sur l'adresse IP n'est ajoutée à la description des nouvelles demandes client et des nouveaux appels. Si cette propriété et la propriété ContactAutoDesc sont toutes deux définies à 1, le nom et l'adresse IP du contact sont automatiquement insérés dans la description des demandes client et des appels créés dans les interfaces client et employé. Cette propriété est sans effet sur l'interface analyste. Elle est ignorée jusqu'à ce que ContactAutoDesc soit défini à 1.

CstPrio

Priorités valides pour les demandes client créées dans l'interface Web du client. Les utilisateurs de l'interface client peuvent uniquement spécifier l'une des priorités de la liste CstPrio, et non mettre à jour la priorité d'un problème si un analyste lui a affecté une valeur ne se trouvant pas dans la liste.

Les entrées de la liste des priorités sont séparées par un espace. Chaque entrée doit être un chiffre compris entre 1 et 5 ou le mot « none » (aucune) sans les guillemets. La priorité par défaut pour les demandes client créées dans l'interface client doit être définie en premier (et peut être répétée dans la liste).

Valeur par défaut : aucun, 3, 4, 5

Les valeurs valides pour CstPrio correspondent aux noms symboliques des priorités distribuées. Vous pouvez utiliser le client Java pour personnaliser ces noms symboliques ; toutefois, ceci n'affecte pas le paramétrage de CstPrio qui doit continuer à référencer les priorités par leurs noms par défaut, où 1 correspond à la priorité la plus haute.

DateFormat

Spécifie l'ordre des éléments des dates.

Valeur par défaut : (JJ/MM/AAAA hh:mm: a(am, pm))

Symbole	Description
M	Affiche 1 ou 2 chiffres du mois.
MM	Affiche 2 chiffres du mois.
D	Affiche 1 ou 2 chiffres du jour.
DD	Affiche 2 chiffres du jour.
YY	Affiche 2 chiffres de l'année.
YYYY	Affiche 4 chiffres de l'année.
E	Affiche 1 ou 2 chiffres des heures sur la base de 24 heures.
HH	Affiche 2 chiffres des heures sur la base de 24 heures.
E	Affiche 1 ou 2 chiffres des heures sur la base de 12 heures.
hh	Affiche 2 chiffres des heures sur la base de 12 heures.
M	Affiche 1 ou 2 chiffres des minutes.
mm	Affiche 2 chiffres des minutes.
S	Affiche 1 ou 2 chiffres des secondes.
ss	Affiche 2 chiffres des secondes.
a(am,pm)	Affiche les suffixes AM et PM sous forme de chaîne.

DateFormatNoTime

La même définition que DateFormat, sans indication de l'heure.

DebugSource

Active le menu de clic droit du navigateur standard sur des formulaires de Gestionnaire CA Service Desk. Lorsque cette propriété est activée, vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur un formulaire pour afficher un menu d>Gestionnaire CA Service Desk. Vous devez définir avec soin cette propriété car certaines options du menu contextuel du navigateur peuvent entraîner des erreurs d'exécution (raison pour laquelle cette fonction est normalement désactivée). Dans Internet Explorer, vous pouvez afficher le menu contextuel standard même lorsque la propriété DebugSource n'est pas activée en cliquant sur la touche Ctrl lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris.

DebugTrace

le Moteur Web écrit des informations de piste sur le fichier stdlog.

Important : Cette propriété ne doit pas être configurée pour une utilisation typique. Il devrait uniquement être utilisé lorsque le support de CA en fait la demande.

EmpPrio

Priorités valides pour les demandes créées à l'aide de l'interface Web de l'employé. Les utilisateurs de l'interface employé peuvent uniquement définir l'une des priorités de la liste EmpPrio pour leurs appels, et non mettre à jour la priorité d'un appel si un analyste lui a affecté une valeur ne se trouvant pas dans la liste.

Les entrées de la liste des priorités sont séparées par un espace. Chaque entrée doit être un chiffre compris entre 1 et 5 ou le mot « none » (aucune) sans les guillemets. La priorité par défaut pour les appels créés dans l'interface employé doit être indiquée en premier (et peut être répétée dans la liste).

Valeur par défaut : aucune, 3, 4, 5

Les valeurs valides pour EmpPrio correspondent aux noms symboliques des priorités distribuées. Vous pouvez utiliser le client Java pour personnaliser ces noms symboliques ; toutefois, cela n'affecte pas le paramétrage d'EmpPrio qui doit continuer à référencer les priorités par leurs noms par défaut, où 1 correspond à la priorité la plus haute.

ExclLockSeconds

Spécifie le nombre maximal de secondes pendant lesquelles un utilisateur dispose d'un verrouillage exclusif sur un enregistrement après avoir cliqué sur Edition. Une fois cette période écoulée, le moteur Web déverrouille l'enregistrement, permettant à d'autres utilisateurs de le mettre à jour. Le moteur Web tente de rétablir le verrouillage si l'utilisateur demande à valider l'enregistrement après expiration de la période définie par ExclLockSeconds. Une telle tentative n'aboutit que si aucun autre utilisateur n'a mis à jour l'enregistrement pendant qu'il était verrouillé. En cas d'échec de la tentative de rétablir le verrouillage, l'utilisateur doit de nouveau entrer les mises à jour.

Valeur par défaut : 120 s (deux minutes)

Cet argument est facultatif. En cas d'omission, la valeur par défaut est utilisée.

Remarque : le paramètre ExclLockSeconds doit être plus court que le paramètre Timeout. ExclLockSeconds est indiqué en secondes et Timeout en minutes.

FormCacheMax

Spécifie le nombre minimal de formulaires conservés dans la mémoire du moteur Web pour chaque utilisateur. Le moteur Web conserve toujours les derniers formulaires FormCacheMax de chaque utilisateur. Les formulaires au-delà de ce numéro sont éligibles à l'expiration. Les formulaires ayant expiré ne sont plus accessibles à l'aide des boutons Précédent et Suivant de la page principale et ne peuvent plus être soumis dans un formulaire déroulant.

Valeur par défaut : 10

Ce processus permet d'économiser de la mémoire sur le moteur Web mais nécessite parfois une actualisation manuelle des formulaires. Vous pouvez définir FormCacheMax à -1 pour désactiver cette fonction d'expiration.

FormTimeout

Spécifie le nombre minimal de secondes pendant lesquelles un formulaire est conservé dans le moteur Web avant de pouvoir être supprimé de la mémoire cache. Les utilisateurs ont toujours au moins le numéro de secondes spécifiées dans ce paramètre pour travailler sur un formulaire avant de le soumettre. De plus, le moteur Web conserve toujours les derniers formulaires FormCacheMax de chaque utilisateur.

Vous pouvez utiliser la propriété StayCacheList pour empêcher certains formulaires d'expirer.

Valeur par défaut : (par défaut = 3 minutes)

FormTitle

Spécifie un chaîne à inclure dans la barre de titre d'un navigateur Web affichant un formulaire Web d'Gestionnaire CA Service Desk. La valeur de FormTitle s'ajoute au titre du formulaire affiché.

Par défaut : USDK

Par exemple, si la valeur par défaut est retenue et si le formulaire Détail de l'annonce est affiché à l'aide de Microsoft Internet Explorer, la barre de titre affiche les informations suivantes :

Détail de l'annonce-Gestionnaire CA Service Desk-Microsoft Internet Explorer

Cette propriété est facultative. En cas d'omission, l'interface Web analyste n'utilise pas de valeur constante dans le titre. Les interfaces Web client et du PDA rétablissent la valeur par défaut.

HitTrackFile

Spécifie le chemin d'accès complet d'un fichier qui reçoit le journal de toutes les pages Web consultées. La mention En ligne est écrite dans ce fichier chaque fois qu'un utilisateur demande une page. Le fichier pouvant croître indéfiniment, il est conseillé d'utiliser cette propriété avec prudence.

Remarque : des enregistrements contenant un horodateur, l'ID utilisateur, l'ID d'enregistrement de la base de données et le nom du formulaire HTML sont annexés à ce fichier. Leur format peut varier. Vous devez nettoyer ce fichier régulièrement afin qu'il ne devienne pas trop volumineux.

Cette propriété est facultative. En cas d'omission, aucun fichier de suivi des pages consultées n'est écrit.

HtmlCacheSize

Spécifie la taille du cache HTML. Lorsque cette valeur est dépassée, le formulaire le moins utilisé est supprimé du cache.

Par défaut : 1000.

ListAllMaximum

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements que peut contenir une liste avant qu'une demande d'affichage de la liste entière entraîne un message d'avertissement contextuel informant l'utilisateur que la demande risque d'altérer les performances et n'est pas autorisée.

Valeur par défaut : 2500

ListAllWarn

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements que peut contenir une liste avant qu'une demande d'affichage de la liste entière entraîne un message d'avertissement contextuel informant l'utilisateur que la demande risque d'altérer les performances et l'invitant à la confirmer.

Valeur par défaut : 1000

ListBottomMaximum

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements que peut contenir une liste avant qu'une demande de déroulement vers le bas entraîne un message d'avertissement contextuel informant l'utilisateur que la demande risque d'altérer les performances et n'est pas autorisée.

Valeur par défaut : 2500

ListBottomWarn

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements pouvant être affichés dans une liste avant qu'une demande de déroulement vers le bas entraîne un message d'avertissement contextuel informant l'utilisateur que la demande risque d'altérer les performances et l'invitant à la confirmer.

Valeur par défaut : 1000

ListPageLength

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements trouvés à afficher dans une liste des résultats de recherche.

Valeur par défaut : 10

LogoutURL

Spécifie l'adresse URL complète d'une page Web à afficher lorsqu'un utilisateur se déconnecte d'Gestionnaire CA Service Desk. Cette propriété est facultative. Si elle n'est pas activée, une déconnexion renvoie le formulaire de connexion.

Lr_Refresh

Spécifie l'intervalle d'actualisation de la visionneuse du journal exprimé en secondes. Si la valeur de cette propriété est différente de zéro, la visionneuse du journal des notifications s'actualise automatiquement à l'intervalle indiqué (au minimum trente secondes).

Cette propriété est facultative. En cas d'omission, la visionneuse du journal s'actualise toutes les 5 minutes (valeur par défaut : 300 secondes). Si cette propriété est définie à zéro, la visionneuse du journal ne s'actualise pas du tout.

MacroPath

Spécifie la liste des chemins d'accès de répertoire dans laquelle le moteur Web recherche les fichiers demandés par la balise PDM_MACRO. Vous pouvez entrer plusieurs répertoires en les séparant par un espace. Vous pouvez inclure des variables d'environnement dans les noms de répertoire en les faisant précéder du signe dollar (par exemple, \$NX_ROOT). Sous UNIX et Windows, séparez les composants de chemin par une barre oblique normale (/) et non inverse (\). Cette propriété est obligatoire. Elle est normalement définie comme suit :

```
$NX_ROOT/site/mods/macro $NX_ROOT/bopcfg/www/macro
```

MatchesFound

Spécifie le texte du message à afficher sous un champ lorsque l'entrée d'un utilisateur dans un champ de recherche est ambiguë et que le formulaire de modification doit être ré-affiché avec une liste de sélection déroulante. Cette propriété est optionnelle. En cas d'omission, sa valeur par défaut est « Plusieurs correspondances ».

MaxSelectList

Spécifie le nombre maximal de correspondances à faire figurer dans la liste de sélection déroulante qui s'affiche lorsque le contenu saisi par un utilisateur dans un champ de recherche est ambigu et que le formulaire de modification doit être ré-affiché. Si le nombre de correspondances trouvées est supérieur au nombre défini, le message défini pour la propriété « TooManyMatches » s'affiche.

NoMatchesFound

Spécifie le texte du message à afficher sous un champ lorsque l'entrée d'un utilisateur dans un champ de recherche est incorrecte et que le formulaire de modification doit être ré-affiché. Cette propriété est optionnelle. En cas d'omission, sa valeur par défaut est « Aucun résultat correspondant n'a été trouvé ».

PreLogin Timeout

Spécifie le nombre maximal de minutes pendant lesquelles le moteur Web conserve une session active avant de se connecter. Le moteur Web démarre automatiquement une session quand un utilisateur demande un formulaire de connexion, anticipant sur l'aboutissement de la connexion. Si l'utilisateur ne se connecte pas dans le délai indiqué, le moteur Web annule la session. Si l'utilisateur se connecte par la suite, le moteur Web crée une nouvelle session, transparente pour l'utilisateur.

Cette propriété est sans incidence sur l'utilisateur final. Elle a uniquement trait aux performances ; elle vise à équilibrer l'utilisation de la mémoire par le moteur Web en cas de surcharge résultant de l'annulation puis de la reprise d'une session. Cette propriété est facultative. En cas d'omission, sa valeur par défaut est d'une minute.

RedirectingURL

Spécifie l'adresse URL que le directeur Web doit utiliser pour envoyer des requêtes au moteur Web. Cette propriété spécifie l'adresse URL complète du moteur Web, y compris la chaîne http. La définition de cette propriété est obligatoire si vous utilisez WebDirector. Dans le cas contraire, elle est ignorée.

SchedExpMaximum

SchedExpMaximum

Spécifie la limite du numéro d'événements de planification qui peuvent être exportés simultanément.

Valeur par défaut : 1000

Important : La valeur par défaut est les exportations maximales que Gestionnaire CA Service Desk peut gérer simultanément. L'augmentation de la valeur par défaut (1000) peut causer une instabilité du système. Si vous essayez d'exporter plus que la valeur spécifiée dans SchedExpMaximum, un message apparaît en refusant votre demande exportant.

SellListCacheExclude

SellListCacheExclude

Spécifie les noms des paramètres par défaut (objets) à exclure de la mise en cache pour les listes <PDM_SELECT>. Pour améliorer les performances, le moteur Web met normalement en cache, dans sa propre mémoire, le contenu des petites tables utilisées dans les listes (déroulantes) <PDM_SELECT> et dans les listes de recherche hiérarchiques. Vous avez la possibilité de supprimer la mise en cache pour une table si vous utilisez des contraintes de partition de données pour spécifier que différents utilisateurs doivent recevoir différentes vues de la table. En outre, si vous incluez des tables dans la valeur de cette propriété, le moteur Web n'a plus à demander leur nombre d'enregistrements au démarrage, ce qui permet d'améliorer légèrement les performances. Cette propriété est facultative. En cas d'activation, elle doit contenir un ou plusieurs noms d'objets séparés par des espaces.

SellListCacheMax

SellListCacheMax

Définit le nombre maximal d'enregistrements d'une table pouvant être mis en mémoire cache dans le moteur Web. Le moteur Web conserve tout le contenu des tables dans sa propre mémoire, dans les limites de la taille de son cache, améliorant ainsi ses performances lorsque les listes <PDM_SELECT> sont créées à l'aide de ces tables. La définition d'une valeur supérieure pour cette propriété améliore les performances mais consomme plus de mémoire.

Valeur par défaut : 10

La propriété SellListCacheMax est ignorée pour les tables utilisées dans les listes de recherche hiérarchiques, telles que la catégorie pour les appels, les demandes client et les demandes de changement. Le moteur Web stocke toujours tout le contenu des tables utilisées dans les listes de recherche hiérarchiques dans sa propre mémoire. Si l'une de ces tables contient beaucoup de valeurs, vous pouvez définir la propriété SellListCachePreload.

SellListCachePreload

Spécifie une ou plusieurs tables à charger dans la mémoire cache select du moteur Web au démarrage. Les tables non spécifiées dans cette propriété sont chargées lors de leur première utilisation. Si le contenu de la propriété SellListCacheMax est volumineux ou si vous disposez d'une liste de recherche hiérarchique contenant beaucoup d'enregistrements (telle une catégorie), vous pouvez spécifier la table dans SellListCachePreload. Ceci permet d'éviter un délai du temps de réponse la première fois qu'un utilisateur accède à un formulaire à l'aide de la table.

La propriété `SelListCachePreload` est spécifiée comme une liste de noms d'objets séparés par un espace. Chaque nom d'objet peut être suivi d'une liste facultative de noms d'attributs entre parenthèses. Les attributs figurant dans la liste sont chargés dans le moteur Web. Si aucun attribut n'est indiqué, seuls le nom commun et la valeur `attr-rel` de l'objet sont chargés. Ces informations sont suffisantes pour les sélections déroulantes, mais pas toujours pour les recherches hiérarchiques. Si vous modifiez les formulaires de recherche hiérarchique (`hiersel_xx.html`, où `xx` est un nom d'objet), assurez-vous que la propriété `SelListCachePreload` spécifie chaque attribut utilisé dans le formulaire. Si vous en omettez un, la mémoire cache est rechargée lors de l'utilisation du formulaire.

La propriété `SelListCachePreload` est facultative. En cas d'omission, rien n'est chargé dans la mémoire cache `select` jusqu'à ce qu'un utilisateur demande un formulaire à l'aide d'une sélection déroulante ou d'une recherche hiérarchique.

```
chgcats(description owning_contract) chgstats crs isscats(description
owning_contract) issstats pcat(description cr_flag in_flag pr_flag
owning_contract) pri tskstats urg pcat_cr(description cr_flag in_flag pr_flag
owning_contract) pcat_pr(description cr_flag in_flag pr_flag owning_contract)
pcat_in(description cr_flag in_flag pr_flag owning_contract)
```

StayCacheList

Spécifie les noms des formulaires qui ne sont jamais supprimés de la mémoire cache, quelle que soit la durée pendant laquelle ils ont été affichés. Cette propriété garantit que les cadres fixes, dans le cas d'un affichage avec cadres, restent actifs pendant toute la durée de la session. Cette propriété peut être utilisée avec précaution pour définir d'autres formulaires à conserver en mémoire cache de façon permanente. La situation par défaut est la suivante :

```
scoreboard.html top_splash.html buttons.html hiersel_admin_tree.html
```

SuppressHtmlCache

Spécifie que le moteur Web doit relire tous les fichiers définissant le contenu d'une page à chaque requête de cette page. L'analyse d'un fichier HTML monopolise une partie importante du temps de traitement du moteur Web. Elle implique généralement la lecture de plusieurs fichiers physiques (la plupart des pages utilisant des balises `PDM_INCLUDE`). Le moteur Web enregistre normalement les fichiers analysés dans sa propre mémoire, de façon à pouvoir répondre immédiatement aux futures requêtes de la même page. Ceci améliore sensiblement les performances mais peut présenter un inconvénient pour les utilisateurs occupés à développer des pages nouvelles ou mises à jour du fait que le moteur Web doit être redémarré pour que les changements prennent effet.

Cette propriété est facultative et ne requiert l'entrée d'aucune valeur. Si elle est activée, le moteur Web ne met pas en cache les fichiers analysés et les changements apportés aux fichiers HTML prennent effet immédiatement. En raison de son impact sur les performances, il est déconseillé d'activer cette propriété dans un environnement de production.

SuppressLoginAndLogoutMsg

Spécifie que le moteur Web ne doit pas consigner un message dans le fichier journal d'Gestionnaire CA Service Desk chaque fois qu'un utilisateur se connecte à l'interface Web ou se déconnecte.

Cette propriété est facultative. Si elle n'est pas activée, le moteur Web journalise un message chaque fois qu'un utilisateur se connecte ou se déconnecte.

SuppressMacroCache

Spécifie que le moteur Web doit rejeter toutes les macros enregistrées à chaque requête d'une nouvelle page. Le moteur Web enregistre normalement les macros analysées dans sa propre mémoire, de façon à pouvoir répondre immédiatement aux futures requêtes de la même macro. Ceci améliore les performances mais peut présenter un inconvénient pour les utilisateurs occupés à développer des macros nouvelles ou mises à jour du fait que le moteur Web doit être redémarré pour que les changements prennent effet.

Cette propriété est facultative. Si elle est activée, le moteur Web ne met pas en cache les macros analysées et les changements apportés aux macros prennent effet immédiatement. En raison de son impact sur les performances, il est déconseillé d'activer cette propriété dans un environnement de production.

Temporisation

Spécifie le nombre de minutes pendant lesquelles une session utilisateur peut rester inactive avant d'être automatiquement interrompue, libérant ainsi les ressources du serveur.

Remarque : Le paramètre de temporisation doit être plus long que le paramètre ExclLockSeconds. ExclLockSeconds est indiqué en secondes et Timeout en minutes.

TooManyMatches

Spécifie le texte du message à afficher sous un champ lorsque l'entrée d'un utilisateur dans un champ de recherche est ambiguë et que le nombre de correspondances pour la clé est supérieur à la valeur de MaxSelectList. Cette propriété est optionnelle. En cas d'omission, sa valeur par défaut est « Trop de résultats correspondants ».

UpdatedAnnouncementsPopup

L'intervalle pendant lequel le navigateur recherche une nouvelle annonce. Lorsqu'une nouvelle annonce est trouvée, elle s'affiche automatiquement dans une fenêtre contextuelle. La valeur de l'intervalle est exprimée en minutes. Afin de minimiser les risques d'altération des performances du navigateur, il est recommandé de définir cette variable à une valeur supérieure à 5 (minutes).

UseDirector

Précise à quel moment le directeur Web contrôle ce moteur Web. Le tableau suivant présente les valeurs possibles :

Valeur	Description
Non	Le moteur Web est indépendant du WebDirector. Il s'agit de la valeur par défaut.
Oui	Le WebDirector doit démarrer toutes les sessions, y compris le formulaire de connexion. Si un utilisateur tente d'établir une connexion directe avec le moteur Web, celui-ci demande un arbitrage au WebDirector.
AfterLogin	Le moteur Web transfère une session au WebDirector après avoir authentifié un utilisateur. Un moteur Web configuré avec UseDirector AfterLogin n'est responsable que de l'authentification et peut donc utiliser des sockets sécurisés (SSL) pour une sécurité maximale.
BeforeLogin	Le moteur Web transfère une session au WebDirector avant d'avoir authentifié un utilisateur. Un moteur Web configuré à l'aide de UseDirectory BeforeLogin n'affiche jamais de page de connexion et n'accepte jamais de mot de passe de connexion.

Cette propriété est facultative. En cas d'omission, le moteur Web n'utilise pas le WebDirector.

WebDirectorSlumpName

Spécifie le nom du directeur Web desservant ce moteur web. Cette propriété n'est nécessaire que si vous exécutez plusieurs WebDirector ou si vous avez configuré votre WebDirector pour utiliser un nom slump autre que le nom par défaut web:director.

La définition de cette propriété est facultative si vous utilisez WebDirector. Dans le cas contraire, elle est ignorée.

WillingnessValue

Spécifie la disponibilité de ce moteur Web pour accepter des sessions, basée sur une échelle de 0 à 10. Cette propriété est utilisée uniquement si vous utilisez WebDirector. Cette valeur n'a de signification que par rapport à la disponibilité des autres moteurs Web associés au même WebDirector. Le WebDirector transfère les sessions aux moteurs Web en fonction de leur disponibilité. Un moteur Web dont la disponibilité est deux fois supérieure à celle d'un autre sert, en moyenne, deux fois plus de sessions.

Une valeur de disponibilité égale à zéro signifie que le moteur Web n'accepte aucune session. Cela peut être utile lorsque la valeur de UseDirector est AfterLogin.

La définition de cette propriété est facultative si vous utilisez WebDirector. Dans le cas contraire, elle est ignorée. En cas d'omission, le moteur Web définit la disponibilité à 5.

WorkFrameTimeout

Spécifie le nombre maximum de secondes pendant lesquelles le moteur Web attend la réponse à une requête du serveur interne avant de conclure à l'échec de la requête. La propriété workframe est utilisée pour les fonctions de l'interface Web d'Gestionnaire CA Service Desk requérant des données de serveur autres que les pages Web normales. Elle inclut des fonctions comme autofill, le chargement de propriétés des catégories et la mise à jour des comptes du tableau d'affichage. Les requêtes workframe adressées à Gestionnaire CA Service Desk échouent très rarement. Toutefois, les requêtes workframe adressées à d'autres serveurs (par exemple, à des produits intégrés tels que gestion des connaissances) risquent d'échouer si le serveur ciblé ne fonctionne pas ou si un problème de réseau empêche d'y accéder. La propriété WorkFrameTimeout spécifie la durée qui doit s'écouler avant que la requête soit considérée comme un échec et que le workframe soit disponible pour d'autres requêtes.

Remarque : La propriété WorkFrameTimeout est activée uniquement si un workframe est nécessaire et que tous les workframes sont utilisés. Il est donc probable qu'un serveur distant dispose, pour répondre, de plus de temps que celui spécifié pour la propriété WorkFrameTimeout. La valeur de la propriété WorkFrameTimeout est un minimum.

Cette propriété est facultative. En cas d'omission, le moteur Web utilise une temporisation de workframe de 30 secondes.

Chapitre 10 : Configuration de l'affectation automatique

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Affectation automatique](#) (page 425)
[Relations d'affectation automatique](#) (page 426)
[Méthodes d'affectation automatique](#) (page 426)
[Comment commencer à exécuter l'affectation automatique](#) (page 427)
[Groupe par défaut et Destinataire](#) (page 433)
[Activation de l'affectation automatique](#) (page 433)
[Annulation de l'affectation automatique](#) (page 434)
[Contrôles d'affectation](#) (page 435)
[Journalisation de l'activité](#) (page 438)
[Suivi de l'affectation automatique](#) (page 439)
[Requêtes stockées](#) (page 439)
[Affectation des tickets par l'affectation automatique](#) (page 439)
[Affectation des tâches de flux de travaux par l'affectation automatique](#) (page 447)
[Affectations automatiques selon le CI](#) (page 450)

Affectation automatique

Gestionnaire CA Service Desk *Affectation automatique* peut considérablement réduire le temps requis pour gérer des tickets en automatisant le processus d'affectation aux analystes. Cette automatisisation peut améliorer sensiblement l'efficacité des tâches associées à l'équilibrage des charges de travail et la coordination des plannings de travail.

Vous pouvez configurer l'affectation automatique des tickets en fonction des facteurs suivants :

- Quels sont les groupes d'analystes qui travaillent sur quels tickets et sur quelles tâches ?
- A quel moment le travail doit-il être effectué
- Quels emplacements desservent les clients concernés ?
- La charge de travail et la disponibilité de chaque analyste
- La valeur d'un attribut d'un élément de configuration associé au ticket

Remarque : [L'affectation automatique par élément de configuration vous permet de créer des affectations par groupes pour les tickets de problème/incident/demande.](#) (page 450)

Vous n'êtes pas obligé d'implémenter l'affectation automatique en une seule fois. Vous pouvez développer une stratégie pour l'introduire progressivement. Par exemple, vous pouvez commencer en l'activant uniquement pour les types de ticket, les groupes d'analyste ou les sites sélectionnés.

Relations d'affectation automatique

Le processus d'affectation automatique peut impliquer beaucoup d'éléments de Gestionnaire CA Service Desk. Les diverses relations sont les suivantes.

- Les catégories et les domaines sont liés aux groupes, aux sites et aux plannings.
- Les groupes sont liés aux sites et aux plannings.
- Les modèles de CA Workflow sont liés aux contacts.

Pour simplifier la gestion de l'affectation automatique, toutes les relations peuvent être gérées de part et d'autre. Par exemple, lorsque vous associez un groupe d'analyste à une catégorie de changement, vous pouvez maintenir l'association sur la page Détail de catégorie de changement ou la page Détail du groupe.

Méthodes d'affectation automatique

Les méthodes de base suivantes vous permettent d'affecter automatiquement des tickets :

Affectation automatique basée sur l'emplacement

Crée des affectations pour tous les types de tickets basés sur les éléments suivants :

- Domaines et catégories associés aux groupes, aux emplacements et aux calendriers
- Groupes liés aux emplacements et aux calendriers
- Les modèles de flux de travaux CA associés aux contacts

Remarque : L'affectation automatique basée sur l'emplacement est appelée simplement affectation automatique.

Configuration de l'affectation automatique basée sur l'élément

Crée des affectations de groupe pour les types de tickets de demande, problème et incident basés sur les éléments suivants :

- Domaines associés à des tickets associés à des éléments de configuration
- Attributs d'élément de configuration utilisés pour enregistrer les informations du contact/groupe

Affectation automatique basée sur l'emplacement et affectation automatique basée sur l'élément de configuration sont des options exclusives parce que vous ne pouvez sélectionner qu'un algorithme à utiliser sur un domaine de demande/Incident/problème donné. L'affectation automatique basée sur l'emplacement et les méthodes basées sur l'élément de configuration servent à affecter des tickets lorsqu'ils sont créés ; toutefois, l'affectation automatique basée sur l'élément de configuration est distincte en cela qu'elle réévalue également les affectations pour un ticket chaque fois que le domaine ou l'élément de configuration d'un ticket de demande/d'incident/de problème est modifié. Si l'affectation automatique basée sur l'élément de configuration est spécifiée mais ne génère pas correctement une affectation de groupe pour un ticket, l'option `Area_Defaults` est consultée pour déterminer si le groupe par défaut et les valeurs des destinataires dans le domaine doivent être utilisés pour affecter le ticket.

Comment commencer à exécuter l'affectation automatique

Suivez ces indications pour commencer à implémenter l'affectation automatique pour certains groupes d'analystes et analystes :

1. Identifiez un(e) ou plusieurs domaines ou catégories pour lesquels vous voulez activer l'affectation automatique.

Remarque : Pour revoir les configurations des domaines et des catégories de votre site, examinez leurs paramètres dans l'interface Web Gestionnaire CA Service Desk. Pour obtenir des instructions, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

2. Par défaut, l'affectation automatique est désactivée. Activez-la uniquement pour [les domaines et les catégories](#) (page 428) où vous souhaitez l'utiliser.
3. Etablissez des relations entre un domaine ou une catégorie identifiés et les [groupes d'analystes](#) (page 428) qui sont éligibles pour l'affectation des tickets via ce domaine ou cette catégorie.
4. Marquez les membres individuels des groupes d'[analystes](#) (page 429) comme disponibles.

Domaines et catégories

Remarque : Lors de la configuration des domaines et catégories, envisagez de définir des [groupes et destinataires par défaut](#) (page 433).

Pour configurer l'affectation automatique des tickets de demande, d'incident et de problème, utilisez les contrôles suivants dans l'onglet Affectation automatique de la page Détail du domaine du problème, de la demande, de l'incident :

- Mettre à jour les groupes
- Mettre à jour les emplacements
- Mettre à jour les plannings

Remarque : La case à cocher permettant d'activer l'affectation automatique est également située dans l'onglet Affectation automatique de chacune de ces pages. Elle n'est visible que lorsque la page est en mode édition.

Les pages suivantes de l'interface fournissent les mêmes contrôles pour la configuration de l'affectation automatique des ordres de changement et des demandes client :

- Détail de la catégorie de changement
- Détail de la catégorie de demande client

Groupes d'analyste

Pour configurer l'affectation automatique, vous devez au moins définir la relation entre les groupes d'analyste et les domaines ou les catégories. Les destinataires sont choisis dans les groupes qui répondent à *tous* les critères d'affectation automatique spécifiés. Si aucune contrainte supplémentaire n'est définie, les tickets sont automatiquement affectés au membre de groupe ayant le moins de tickets actifs.

Si aucun groupe n'est associé à un domaine ou à une catégorie, le groupe et le destinataire par défaut sont affectés. Si ces derniers ne sont pas définis, le ticket est réservé à l'affectation manuelle.

Vous pouvez préserver les relations entre des groupes et des domaines ou les catégories sur la page détail de domaine ou catégorie.

Vous pouvez également gérer les mêmes relations dans l'onglet Affectation automatique de la page Détail du groupe à l'aide des contrôles suivants :

- Mettre à jour les domaines de demandes
- Mettre à jour les catégories de changements

- Mettre à jour les catégories de demandes client
- Mettre à jour les emplacements

Analystes

Les champs de la page Détail d'analyste permettent de déterminer si l'analyste est éligible pour l'affectation automatique.

Les analystes sont éligibles pour l'affectation automatique uniquement s'ils sont marqués comme disponibles.

La page Détail d'analyste fournit une case à cocher Disponible qui active l'affectation automatique.

Pensez à permettre aux analystes de contrôler leur propre disponibilité pour cette fonction. Vous pouvez surveiller la disponibilité des analystes en utilisant des requêtes stockées.

Remarque : La case à cocher Disponible n'est pas prise en considération pendant l'affectation automatique de tâches de flux de travaux.

Le champ Planning de travail permet aux analystes de ne se faire attribuer automatiquement des tickets que pendant leurs heures de travail. Les analystes qui n'ont aucune planning de travail affectée mais sont marqués aussi disponibles sont éligibles pour l'affectation automatique à tout instant pourvu qu'il n'y ait pas d'autres contraintes qui aboutissent à un statut inéligible.

Affectation Automatique par emplacement

Si votre domaine de service est étendu et consiste en de nombreux emplacements qui desservent différentes communautés de clients, vous pouvez utiliser l'emplacement comme facteur dans votre configuration de l'affectation automatique, comme suit.

- **Emplacement affecté à un domaine ou à une catégorie** : si vous affectez un emplacement à un domaine ou une catégorie, les tickets de ce domaine ou de cette catégorie sont automatiquement affectés uniquement si un emplacement correspondant est trouvé. Par exemple, un ticket de demande est automatiquement affecté si un analyste éligible se trouve dans les emplacements suivants.

1. L'emplacement de l'actif concerné
2. L'emplacement du client concerné

Si aucun emplacement n'est spécifié pour l'actif ou le client concerné, la demande est affectée au groupe et au destinataire par défaut. Si ces derniers ne sont pas définis, la demande est réservée à l'affectation manuelle. Vous pouvez utiliser la zone ou les pages de détail de catégorie pour préserver des relations entre des emplacements et des zones ou des catégories.

- **Emplacement affecté à un groupe** : si vous associez un emplacement à un groupe, seuls les membres de ce groupe sont éligibles pour l'affectation automatique des tickets se rapportant à leur emplacement. Vous pouvez utiliser des pages de détail de groupe pour préserver des relations entre les groupes et des emplacements.

Pour assurer la maintenance des relations des emplacements avec les domaines, les catégories ou les groupes, utilisez les contrôles suivants dans l'onglet Affectation automatique de la page Détail de l'emplacement :

- Mettre à jour les domaines de demandes
- Mettre à jour les catégories de changements
- Mettre à jour les catégories de demandes client
- Mettre à jour les groupes

Exemples : utilisation de l'emplacement dans la configuration de l'affectation automatique

Voici quelques exemples d'utilisation de l'emplacement dans la configuration de l'affectation automatique :

- **Affectation automatique de tickets uniquement à un emplacement spécifié** : les tickets provenant d'autres emplacements sont affectés au groupe et au destinataire par défaut ou réservés à l'affectation manuelle.. Par exemple, vous pouvez avoir de nombreux utilisateurs au siège de votre entreprise et des groupes d'utilisateurs plus petits dans les filiales. Un groupe d'analystes situé au siège dessert les utilisateurs locaux, tandis que des groupes d'analystes mobiles visitent les bureaux régionaux. Vous pouvez configurer l'affectation automatique de tickets aux analystes situés au siège et affecter des tickets manuellement uniquement aux analystes mobiles.

- **Affectation automatique de tickets par emplacement d'utilisateur ou d'actif** : vous pouvez limiter l'éligibilité de l'affectation automatique aux groupes d'analystes situés aux emplacements qui correspondent à l'emplacement de l'utilisateur concerné ou à l'emplacement de l'actif concerné. Par exemple, votre organisation peut compter de nombreux bureaux, et les tickets de chaque bureau sont traités uniquement par les groupes de ce bureau. Vous pouvez associer chaque groupe à des zones ou des catégories et à l'emplacement approprié. La logique d'affectation automatique sélectionne des analystes éligibles uniquement dans les groupes situés à l'emplacement correct.

Affectation automatique par planning

Vous pouvez limiter l'affectation automatique en associant un domaine ou une catégorie à un planning. Le planning détermine la période pendant laquelle les tickets sont éligibles pour l'affectation automatique. Les tickets ouverts en dehors des heures du planning sont affectés au groupe et à l'analyste par défaut ou réservés à l'affectation manuelle.

Vous pouvez aussi utiliser des plannings pour contrôler l'éligibilité des analystes et des groupes pour l'affectation :

- Si vous affectez un programme de travail à un groupe, les analystes dans ce groupe sont éligibles pour l'affectation automatique uniquement à des tickets ouverts pendant leur programme de travail.

Remarque : Le planning d'un groupe est indiqué dans le champ Calendrier de travail de la page Détail du groupe.

- Si vous affectez un programme de travail à un analyste individuel, l'analyste est éligible pour l'affectation automatique uniquement à des tickets ouverts pendant ce programme de travail.

Remarque : Le planning d'un analyste est indiqué dans le champ Calendrier de travail de la page Détail de l'analyste.

Pendant la création du ticket, les tentatives de logique d'affectation automatique d'identifier l'analyste avec les tickets actifs les moins nombreux dans un groupe qui satisfait les critères d'éligibilité à l'affectation. Si un analyste approprié n'est pas identifié, le ticket est affecté au groupe par défaut et au destinataire. Si ces derniers ne sont pas définis, le ticket est réservé à l'affectation manuelle.

Pour les tâches du workflow associées à des demandes de changement ou des demandes client, l'affectation automatique utilise une stratégie de sélection plus simple. Les destinataires sont sélectionnés des groupes associés avec des modèles de workflow. Les personnes assignées à des tâches du workflow peuvent correspondre à tout type de contact, à l'exception du type Groupe. Lorsqu'une tâche passe à l'état En attente, l'affectation automatique sélectionne le contact ayant le moins de tâches du flux de travaux liées à des demandes de changement ou des demandes client affectées. Pour éviter tout résultat indésirable, si la catégorie d'ordre de changement ou de demande client parent n'est pas activée pour l'affectation automatique, les tâches ne sont pas affectées automatiquement. Parce que les tâches du workflow pourraient potentiellement inclure des individus externes à l'organisation de centre de services, s'appuyer sur eux pour refléter leur disponibilité avec l'indicateur disponible pourrait être problématique.

Remarque : L'affectation automatique de tâches du flux de travaux ne tient pas compte de l'indicateur Disponible et n'est pas disponible pour les catégories configurées pour utiliser le traitement CA Workflow.

Vous pouvez utiliser les pages de détail du domaine ou de la catégorie pour associer un planning à un domaine ou à une catégorie, ou vous pouvez utiliser les contrôles suivants de la page Détail du planning :

- Mettre à jour les domaines de demandes
- Mettre à jour les catégories de changements
- Mettre à jour les catégories de demandes client

Exemples : utilisation de plannings dans la configuration de l'affectation automatique

Voici quelques exemples d'utilisation des plannings dans la configuration de l'affectation automatique :

- **Affectation automatique des tickets à l'équipe de service :** si votre centre de services fonctionne 24 heures par jour, vous pouvez configurer l'affectation automatique de sorte à affecter les problèmes d'interruption du réseau à l'équipe de service lors de l'ouverture du ticket.
- **Autorisation de l'affectation automatique uniquement pendant un planning spécifié :** vous pouvez limiter davantage l'affectation automatique de tickets dans certains domaines ou dans certaines catégories. Par exemple, si les analystes d'application d'un site sont en service uniquement pendant la journée, vous avez la possibilité de n'affecter des problèmes d'application qu'à l'équipe de jour.

Groupe par défaut et Destinataire

Lorsque la logique d'affectation automatique que vous avez configurée ne peut identifier un groupe adéquat ou un destinataire, le ticket est affecté au groupe par défaut et au destinataire. Vous pouvez spécifier ces valeurs par défaut dans les champs Groupe et Destinataire des pages de l'interface Web suivantes :

- Détail du domaine de demande/d'incident/de problème
- Détail de la catégorie de changement
- Détail de la demande client

Si l'affectation automatique ne peut pas identifier un groupe ou un destinataire approprié et les valeurs par défaut ne sont pas spécifiées, le ticket est maintenu pour l'affectation manuelle.

Activation de l'affectation automatique

Les options et les contrôles vous permettent de configurer l'affectation automatique. Vous pouvez contrôler si le traitement d'affectation automatique se déroule de la manière suivante :

- Pour des demandes, des incidents, et des problèmes affectés à ce domaine, utilisez l'onglet Affectation automatique activée sur la page Détails du domaine de demande/d'incident/de problème.
- Pour des ordres de changement, des demandes clients, et des tâches de flux de travaux, sélectionnez l'onglet Affectation automatique et la case à cocher Affectation automatique activée sur la page Détails de la catégorie de changement, la page Détails de la catégorie de demande client, et les pages Détails du modèle de CA Workflow.

Remarque : Pour afficher la case à cocher Affectation automatique activée, cliquez sur Modifier.

Exemple : Activez l'affectation automatique pour un Domaine de demande/d'incident/de problème

Cet exemple montre comment activer l'affectation automatique pour un domaine de demande/d'incident/de problème.

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Centre de services, Demandes/Incidents/Problèmes, Domaines.

La page Liste des domaines de demande/d'incident/de problème apparaît.

2. Cliquez sur le domaine pour lequel vous souhaitez configurer l'affectation automatique :

La page Liste des domaines de demande/d'incident/de problème apparaît.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Liste des domaines de demande/d'incident/de problème apparaît.

4. Sélectionnez l'onglet Affectation automatique, et remplissez les champs comme suit :

Mode d'affectation automatique

Spécifie le mode de fonctionnement de l'affectation automatique. Utilisez l'option Selon l'élément de configuration pour baser l'affectation automatique sur la valeur Attribut de CI affectable.

- **Désactivé** : Base l'affectation automatique sur l'option Valeurs par défaut de la catégorie lorsqu'elle est installée.
- **Selon l'élément de configuration** : Base l'affectation automatique sur la valeur Attribut de CI affectable.
- **Selon l'emplacement** : Base l'affectation automatique sur la valeur d'emplacement.

Attribut de CI affectable

Spécifie l'attribut de l'élément de configuration à utiliser pour l'affectation de groupe. Vous pouvez entrer une valeur directement ou cliquer sur la loupe pour rechercher un attribut.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le domaine de demande/d'incident/de problème est activé pour utiliser les valeurs par défaut qui sont saisies automatiquement sur les tickets de demande, d'incident ou de problème affectés au domaine.

Annulation de l'affectation automatique

Vous pouvez utiliser l'option Annuler l'affectation automatique (autoasg_override) du Gestionnaire d'options pour déterminer si l'affectation automatique doit se substituer à un analyste ou un groupe qui a été défini pendant la création d'un ticket.

D'autres fonctions d'Gestionnaire CA Service Desk peuvent avoir défini la personne assignée et/ou le groupe avant que l'affectation automatique n'en obtienne le contrôle. Vous pouvez personnaliser votre système en définissant cette option sur l'une des valeurs suivantes :

0

Respecte le groupe et/ou le destinataire existant. Cette fonction n'est pas appliquée si le destinataire et/ou le groupe ont été définis pendant la création du ticket.

1

Ignore le groupe et/ou le destinataire existant. Le traitement de la fonction Affectation automatique continue. La fonction recherche une personne assignée et/ou un groupe.

Vous pouvez définir le groupe et/ou le destinataire de diverses façons :

- Manuellement par l'analyste
- A l'aide des valeurs par défaut des catégories et des options des personnes assignées
- Modèles de demandes
- Intégration CA NSM

Remarque : Si vous désinstallez l'option d'annulation de l'affectation automatique, le mode par défaut (0) est rétabli.

Contrôles d'affectation

Les options et les contrôles vous permettent de configurer l'affectation automatique. Les fonctionnalités Gestionnaire CA Service Desk peuvent affecter les champs Destinataire et/ou Groupe d'un ticket avant l'affectation automatique. Nous vous recommandons d'examiner les contrôles d'affectation avant d'implémenter l'affectation automatique.

Affectation manuelle

L'analyste peut manuellement sélectionner le destinataire et/ou se grouper tout en créant un ticket.

Option Assignee_set

Gestionnaire CA Service Desk définira automatiquement l'utilisateur connecté comme le destinataire de la demande s'il s'agit d'un analyste. Une option du gestionnaire d'options, Assignee_set, vous permet de contrôler ce comportement. Cette option est généralement installée par défaut.

Iss assignee_set

L'option Iss assignee_set définit automatiquement l'utilisateur connecté comme destinataire de la demande client si cet utilisateur est un analyste. C'est similaire à Assignee_set, sauf qu'il est pour des Demandes Client au lieu de Demandes.

Area_Defaults

Cette option détermine ce qui se produit lorsque le champ Domaine de demande est spécifié sur la page Détail de la demande. Elle permet de définir le destinataire et le groupe lorsque le domaine de la demande change. Le destinataire et le groupe par défaut du domaine de demande sont utilisés, et ce traitement s'exécute avant le traitement par affectation automatique.

Cette option n'est pas installée par défaut.

Remarque : L'option Category_Defaults fournit une fonctionnalité similaire pour les ordres de changement. L'option Iss_Category_Defaults fournit une fonctionnalité similaire pour les demandes client.

Options rendant la spécification d'un destinataire ou d'un groupe obligatoire

Le Gestionnaire d'Options propose plusieurs options pour contrôler la création de tickets non affectés. Ces options sont de portée globale. Elles affectent la création de tous les types de tickets indiqués, que l'affectation automatique soit activée ou non. Si la condition indiquée n'est pas remplie, le ticket nouveau ou mis à jour ne peut pas être enregistré.

Remarque : Les options relatives aux incidents et aux problèmes sont uniquement disponibles lorsque le système est configuré pour utiliser la méthodologie ITIL.

Les options suivantes contrôlent la création de tickets sans destinataire spécifié :

require_change_assignee

Application : gestionnaire d'ordres de changements

Description : rend le champ Destinataire d'un ticket d'ordre de changement obligatoire.

require_issue_assignee

Application : gestionnaire de demandes client

Description : rend le champ Destinataire d'un ticket de demande client obligatoire.

require_incident_assignee

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Destinataire d'un ticket d'incident obligatoire.

require_problem_assignee

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Destinataire d'un ticket de problème obligatoire.

require_request_assignee

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Destinataire d'un ticket de demande obligatoire.

Les options suivantes contrôlent la création de tickets sans groupe spécifié :

require_change_group

Application : gestionnaire d'ordres de changements

Description : rend le champ Groupe d'un ticket d'ordre de changement obligatoire.

require_issue_group

Application : gestionnaire de demandes client

Description : rend le champ Groupe d'un ticket de demande client obligatoire.

require_incident_group

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Groupe d'un ticket d'incident obligatoire.

require_request_group

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Groupe d'un ticket de demande obligatoire.

require_problem_group

Application : gestionnaire de demandes

Description : rend le champ Groupe d'un ticket de problème obligatoire.

Modèles

Vous pouvez utiliser des modèles pour définir les valeurs sur une nouvelle requête, un nouvel ordre de changement ou une nouvelle demande client. Les champs Personne assignée et Groupe figurent parmi ceux qui peuvent être affectés par des modèles.

Interface CA Network and Systems Management

Lorsque CA NSM et Gestionnaire CA Service Desk sont intégrés et que vous créez des appels à partir d'événements CA NSM, le paramètre user_parms des définitions de règles de rédacteur est transmis à l'API text. Le processus du rédacteur d'Gestionnaire CA Service Desk (tngwriter) définit ses propres paramètres de remplacement pour modifier le texte avant de l'envoyer à l'API text. Le mot-clé LOG_AGENT est ajouté à la fin de l'entrée pour définir le log_agent pour l'appel.

Remarque : Vous devez mettre à jour le fichier Text_API.cfg pour tous les champs supplémentaires qui sont transmis de CA NSM Alert Management System à Gestionnaire CA Service Desk. Ce fichier est utilisé pour les intégrations avec les services Web, le courriel et AHD.DLL.

Informations complémentaires :

[Mots-clés](#) (page 480)

Journalisation de l'activité

L'affectation automatique consigne les informations sous la forme d'événements dans le journal d'activité d'un ticket. Le succès ou l'échec de l'affectation automatique est journalisé, ainsi que les éventuelles anomalies survenues pendant le traitement.

Suivi de l'affectation automatique

En cas de déploiement d'un système d'affectation automatique complexe, il se peut que l'affectation automatique ne prenne pas les décisions attendues. L'activation de la fonction de traçage permet de mieux comprendre le flux de traitement. Cette fonction est normalement désactivée. Lorsqu'elle est activée, de nombreux messages sont inscrits dans les fichiers stdlog stockés dans le répertoire \$NX_ROOT\log qui décrivent les diverses décisions prises par la fonction d'affectation automatique.

Il est donc conseillé d'utiliser cette fonction avec précaution en cas de déploiement dans des installations à volume élevé de traitement car le nombre des messages générés risque d'entraîner une augmentation excessive des fichiers journaux, voire leur réécriture. En outre, sur les systèmes très actifs, elle peut entraîner une dégradation des performances. Le suivi est contrôlé par l'utilitaire `pdm_logstat`. Les paramètres utilisés par cet utilitaire sont sensibles à la casse. Veillez donc à respecter la casse lors de l'entrée des paramètres.

Pour activer le suivi, exécutez la commande suivante sur le serveur :

```
pdm_logstat -f auto.pm milestone
```

Pour désactiver le suivi, exécutez la commande suivante sur le serveur :

```
pdm_logstat -f auto.pm
```

Requêtes stockées

Deux requêtes stockées sont fournies pour le contrôle de la disponibilité des analystes. Les gestionnaires de Gestionnaire CA Service Desk peuvent ajouter celles-ci à leur tableau de résultats :

- **Analystes disponibles** : analystes marqués comme disponibles pour l'affectation automatique.
- **Analystes indisponibles** : analystes marqués comme indisponibles pour l'affectation automatique.

Affectation des tickets par l'affectation automatique

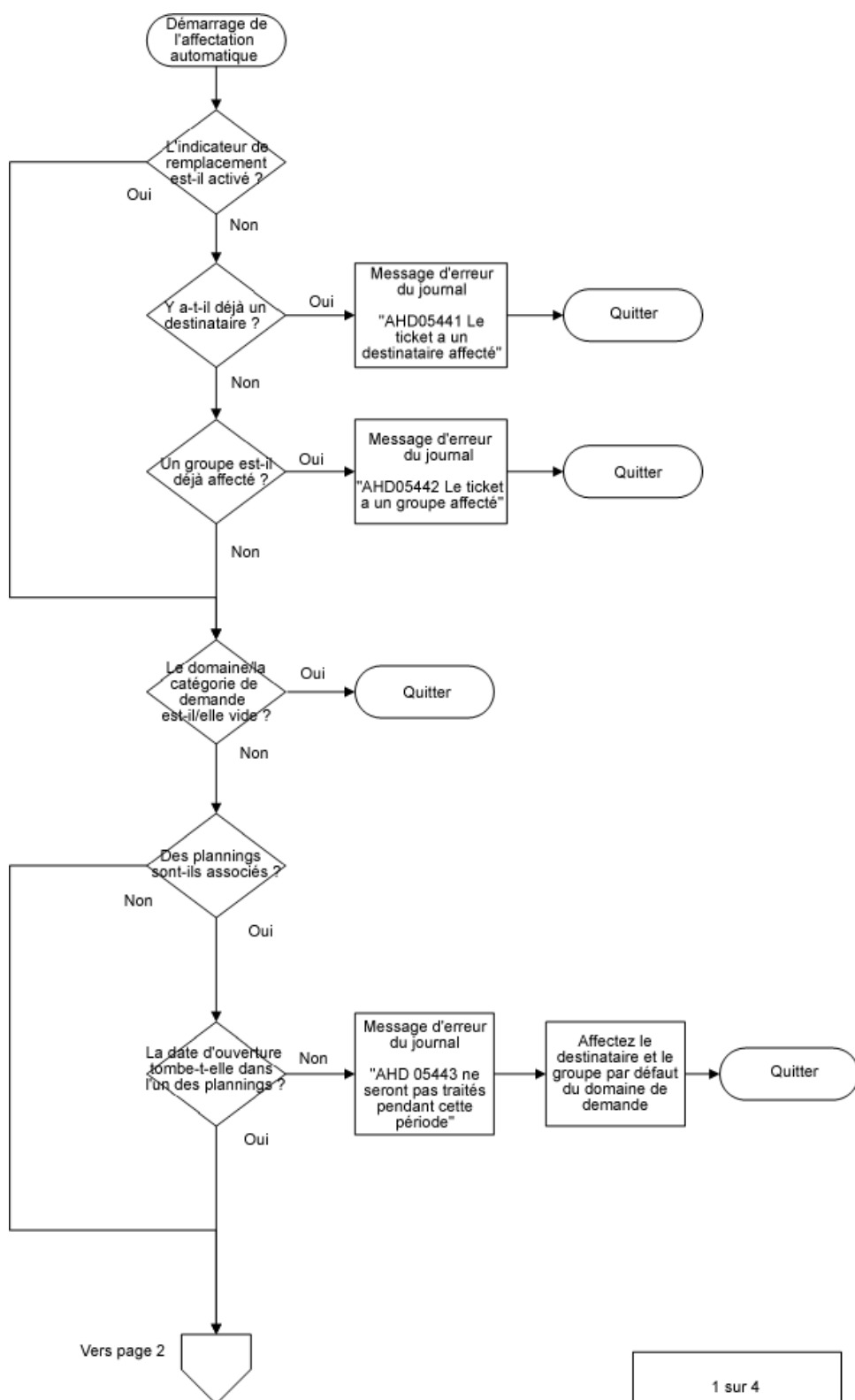
L'affectation automatique affecte des tickets de la manière suivante :

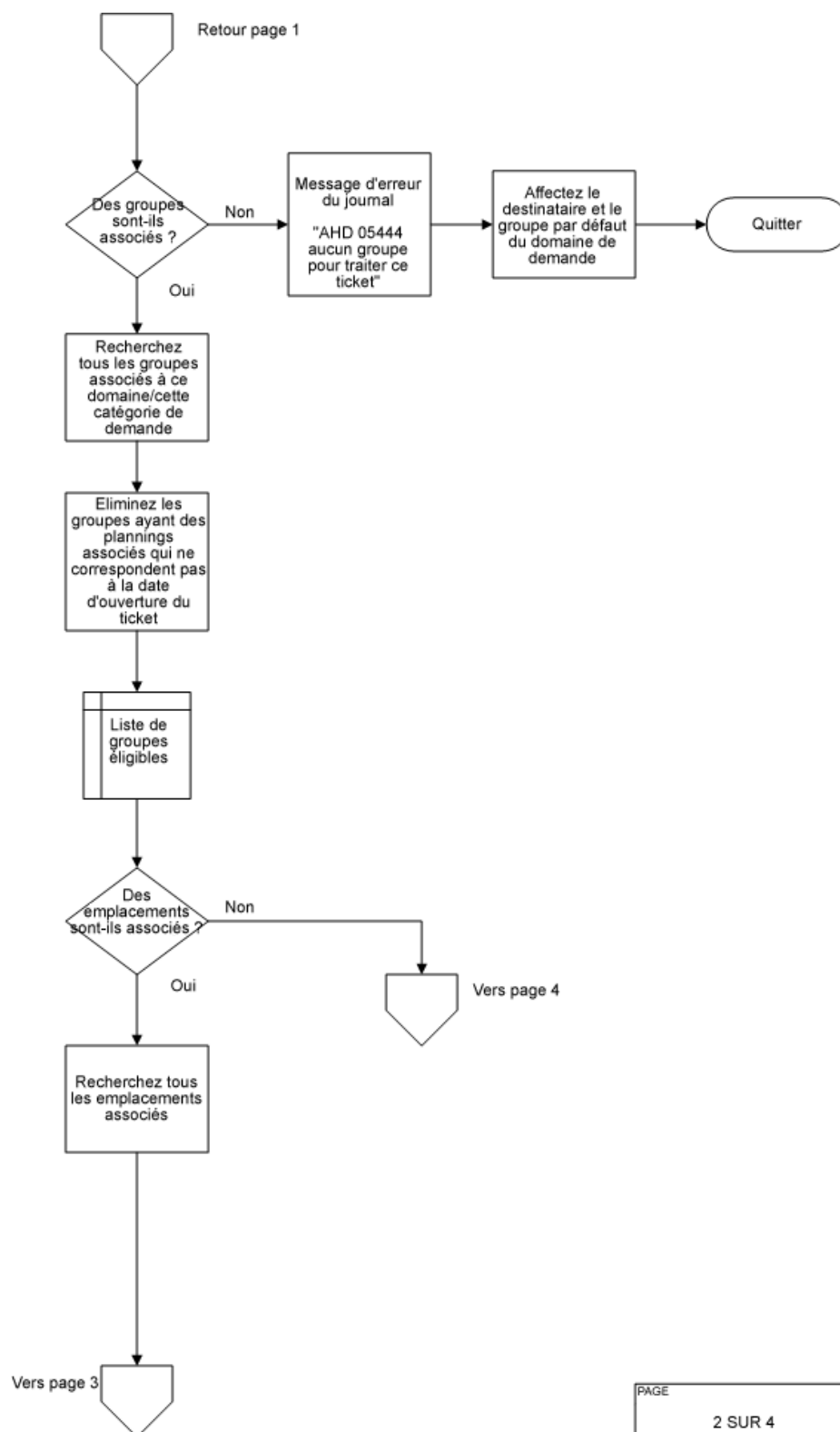
1. L'opération initiale d'enregistrement d'un nouveau ticket fait appel à l'affectation automatique.

Si un domaine ou une catégorie n'est pas configurée pour l'affectation automatique, le traitement s'arrête.

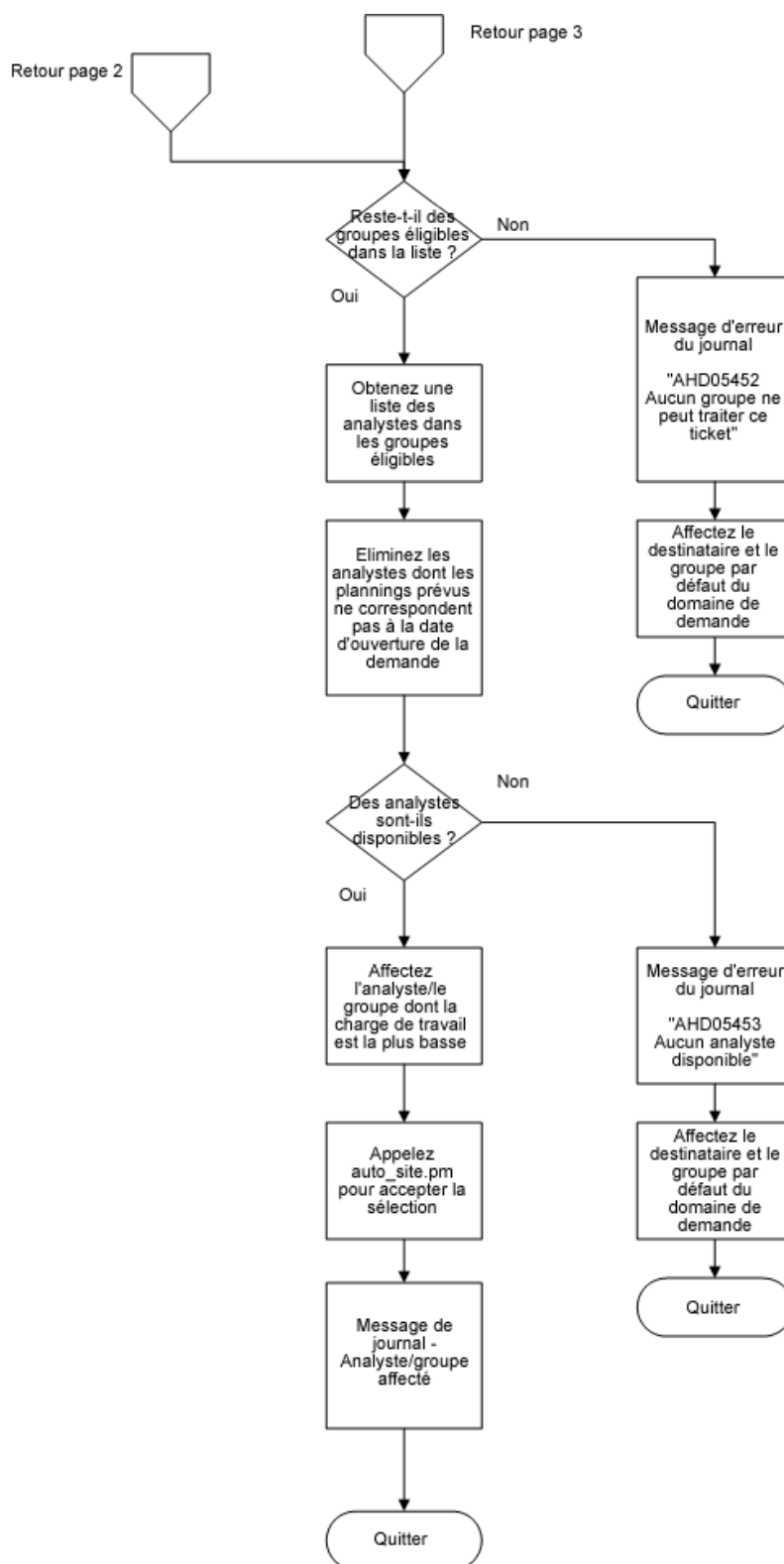
2. L'affectation automatique détermine si Autoasg_override est installé.
Si ce n'est pas le cas et si le ticket comprend un destinataire ou un groupe, le traitement s'arrête.
3. Si le planning de travail est associé au ticket, la date d'ouverture est évaluée afin de déterminer si un planning de travail inclut le ticket.
Si un planning de travail n'inclut pas le ticket, le traitement s'arrête, et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut.
4. L'affectation automatique détermine si des groupes sont associés au ticket.
Si aucun groupe n'est associé, le traitement s'arrête et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut.
5. L'affectation automatique élimine tout groupe avec un planning de travail associé, où la date d'ouverture est en dehors des horaires de travail. Les groupes sans planning contournent le filtrage.
6. Pour les sites associés au ticket :
 - Si ce ticket est une demande et possède un élément de configuration
L'emplacement de l'élément de configuration est comparé aux emplacements associés au domaine de demande. Si aucune correspondance n'est trouvée, le traitement s'arrête et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut. Le site du client est comparé aux sites associés à la catégorie ou au domaine. Si aucune correspondance n'est trouvée, le traitement s'arrête et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut.
 - Sites associés à la catégorie ou domaine de demande
Si des sites sont associés au domaine de demande et l'élément de configuration (pendant le traitement d'une affectation automatique d'une demande) ou le client n'a pas de site, l'affectation automatique interrompt le traitement.
7. L'affectation automatique filtre les groupes éligibles auxquels sont associées des sites qui ne correspondent pas à celle de l'élément de configuration (pour les appels uniquement) ou du client. Si aucun groupe n'est associé, le traitement s'arrête et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut.
8. L'affectation automatique crée une liste d'analystes à partir de chacun des groupes éligibles restants.
9. Les analystes indisponibles sont filtrés.
10. Les plannings de travail des analystes restants sont filtrés. Ceux qui disposent d'un planning de travail sont filtrés si la date d'ouverture ne coïncide pas avec celui-ci.

11. Si aucun analyste n'est associé, le traitement s'arrête et l'affectation automatique tente d'affecter le groupe et le destinataire par défaut.
12. Tous les analystes restants sont classés en fonction du nombre de tickets actifs qui leur sont affectés.
13. L'analyste et le groupe associé dont le nombre de tickets actifs est le plus bas sont affectés au ticket. En cas d'égalité, le premier analyste rencontré dans le groupe est choisi.





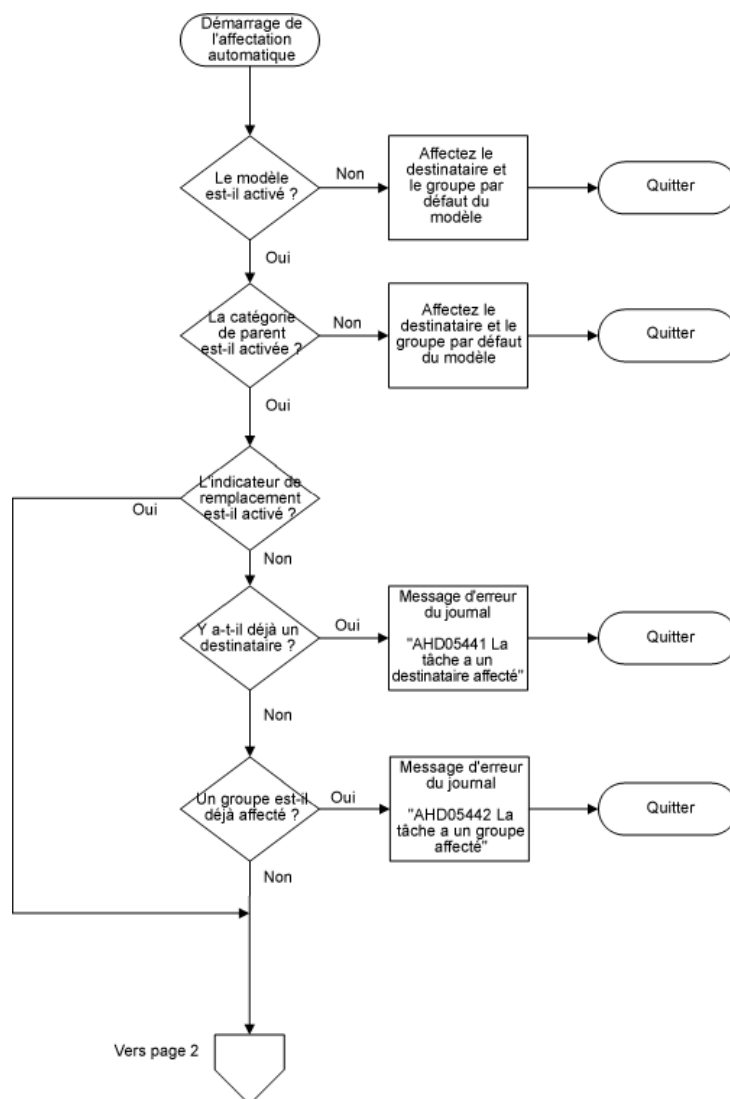


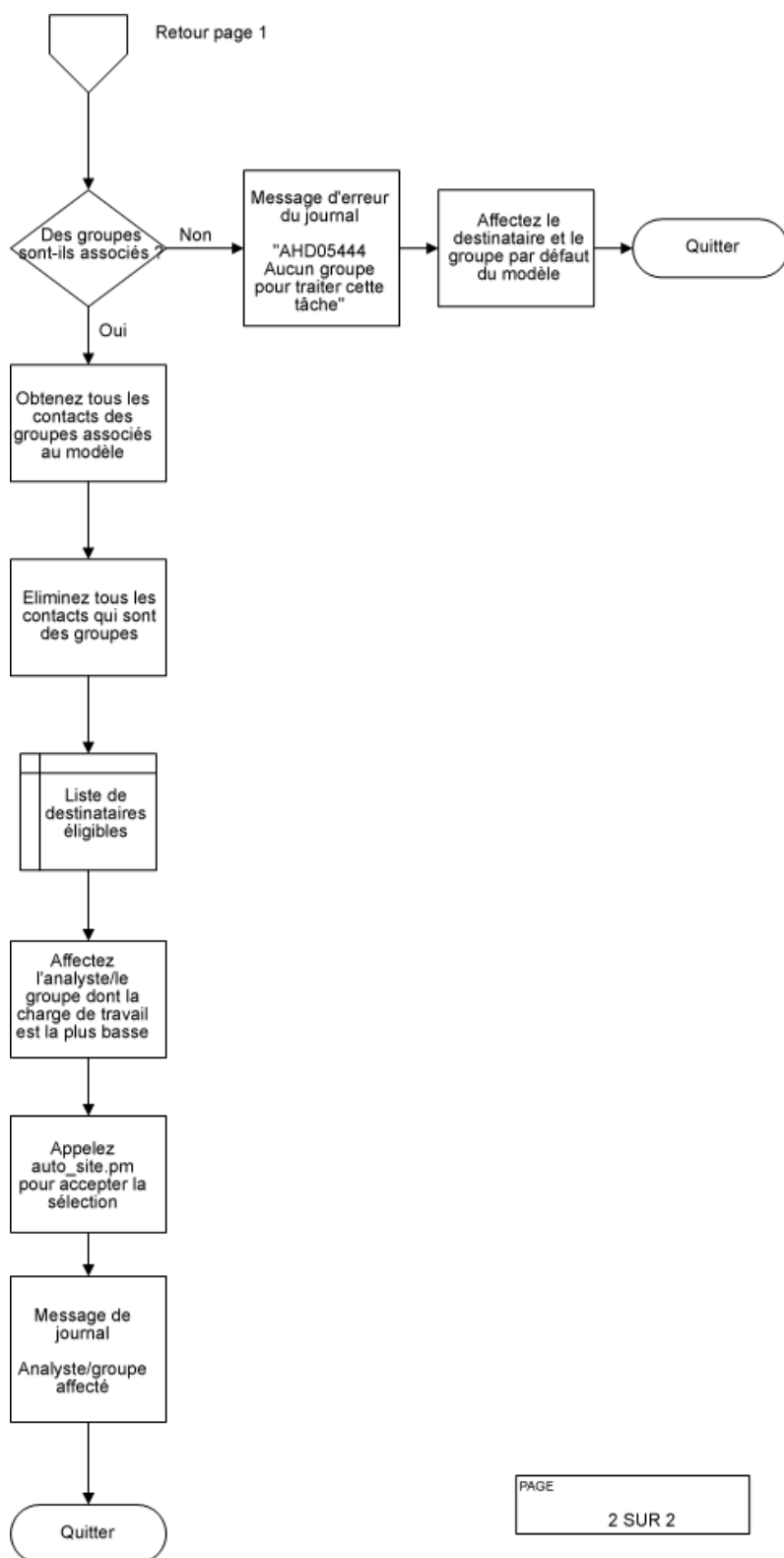


Affectation des tâches de flux de travaux par l'affectation automatique

La logique de traitement est utilisée par l'affectation automatique pour affecter les tâches de flux de travaux comme suit.

1. L'affectation automatique est invoquée lorsque le statut d'une tâche du flux de travaux passe sur En attente. Si le modèle de flux de travaux sur lequel la tâche du flux de travaux est basée n'est pas activé pour l'affectation automatique, le traitement s'arrête. Si la catégorie de demande de changement ou de demande client parent n'est pas activée pour l'affectation automatique, le traitement s'arrête.
2. L'affectation automatique vérifie si la fonction `Autoasg_override` est installée. Si elle ne l'est pas et si la tâche comprend une personne ou un groupe assigné, le traitement s'arrête.
3. Le modèle de flux de travaux à l'origine de la tâche du flux de travaux est vérifié pour contrôler la présence de contacts associés. En l'absence de contact, le traitement s'arrête.
4. L'affectation automatique crée une liste de tous les contacts appartenant aux groupes actuellement associés au modèle de flux de travaux à l'origine de la tâche du flux de travaux. Tous les contacts de cette liste représentant des groupes sont filtrés.
5. Tous les contacts restants sont classés en fonction du nombre de tâches de demande de changement ou de demande clients actives qui leur sont affectées.
6. Le contact et le groupe associé dont le nombre de tâches actives est le plus bas sont affectés à la tâche.





Affectations automatiques selon le CI

Les affectations automatiques selon le CI permettent de créer des affectations propres au groupe qui s'appliquent à des scénarios spécifiques. Vous pouvez spécifier que pour des tickets de demande/d'incident/de problème ouverts pour un domaine particulier, la valeur d'un attribut de l'élément de configuration associé au ticket définit son affectation.

Les affectations automatiques selon le CI et l'emplacement sont des options exclusives car vous ne pouvez sélectionner qu'un algorithme utilisable sur un domaine de demande/d'incident/de problème. Les modes d'affectation automatique basés sur l'élément de configuration et sur l'emplacement servent tous les deux pour affecter des tickets à leur création ; toutefois, l'affectation automatique basée sur l'élément de configuration est distincte car elle réaffecte aussi des tickets à chaque modification du domaine de demande/d'incident/de problème d'un ticket ou de l'élément de configuration.

Exemple : Le domaine de demande/d'incident/de problème affecte des tickets à un groupe

Lorsque vous configurez le domaine Réseau (pour des demandes/incidents/problèmes) afin d'effectuer des affectations automatiques basées sur l'élément de configuration en utilisant l'attribut `network_contact_uuid` (Opérations de réseau) comme la valeur de l'attribut du CI affectable, tout ticket qui est ouvert pour le domaine Réseau est affecté automatiquement au groupe spécifié dans le champ Opérations de réseau du CI associé au ticket. Si aucun CI n'est associé au ticket ou si la valeur du champ Opérations de Réseau du CI est vide ou ne spécifie pas de groupe, l'affectation ne se produit pas. Dans ce cas, le système agit conformément à l'option Gestionnaire d'options, les valeurs par défaut de la catégorie et affecte le ticket en utilisant les champs Groupe et Destinataire de la catégorie.

Fonctionnement de l'affectation automatique selon le CI

Les tickets de demande/incident/problème doivent spécifier ce qui suit pour que l'affectation automatique selon le CI s'exécute :

- Un élément de configuration et un domaine.
- Pour le domaine, l'option Affectation automatique doit être réglée à Selon l'élément de configuration.

Quand un analyste crée et affecte un ticket à ce domaine, ou change le domaine sur un ticket existant, Gestionnaire CA Service Desk examine le champ Attribut de CI affectable du domaine. Gestionnaire CA Service Desk utilise la valeur du champ Attribut de CI affectable comme le nom d'un attribut, puis tente de trouver un attribut portant un nom identique sur l'élément de configuration qui est associé au ticket. Si l'attribut sur l'élément de configuration inclut un groupe, le ticket est affecté à ce groupe.

Le diagramme suivant décrit le processus d'affectation automatique selon le CI de façon plus détaillée :

1. Gestionnaire CA Service Desk vérifie les points suivants :
 - a. L'option `autoasg_override` option est-elle définie ?
 - b. Un ticket spécifie-t-il un domaine avec son affectation automatique `auto_assign_mode=2`?
 - c. La catégorie spécifie-t-elle un attribut de CI affectable ?
 - d. Le ticket spécifie-t-il un élément de configuration ?
 - e. L'élément de configuration a-t-il une valeur d'attribut de CI affectable ?
 - f. La valeur spécifie-t-elle un groupe dans l'attribut de CI?
 - g. Le destinataire du ticket est-il membre du groupe de ticket ?
2. Quand les réponses sont affirmatives pour toutes les questions de l'étape précédente, Gestionnaire CA Service Desk définit l'attribut de groupe du ticket à l'attribut de groupe du CI, et consigne l'affectation dans le journal d'activité.

Remarque : Le diagramme montre comment l'affectation automatique selon le CI utilise la variable `NX_CHECK_ASSIGNEE_IN_AREA_DEFAULTS` pour déterminer si l'option Domaine est activée. `NX_CHECK_ASSIGNEE_IN_AREA_DEFAULTS` est une variable dans le fichier `NX.env`, qui se trouve dans le répertoire `$NX_ROOT\`.
3. Gestionnaire CA Service Desk affecte le ticket au groupe.

Informations complémentaires :

[Annulation de l'affectation automatique](#) (page 434)

Activation des affectations automatiques selon le CI

Les affectations automatiques selon le CI permettent de créer des affectations propres au groupe qui s'appliquent à des scénarios spécifiques. Vous pouvez spécifier que pour des tickets de demande/d'incident/de problème ouverts pour un domaine particulier, la valeur d'un attribut de l'élément de configuration associé au ticket définit son affectation. L'affectation automatique selon le CI réaffecte des tickets lorsque le domaine de demande/d'incident/de problème d'un ticket ou d'un élément de configuration change.

Remarque : L'option `autoasg_override` du Gestionnaire d'options contrôle les circonstances dans lesquelles l'affectation automatique intervient. Quand vous définissiez cette option à 1, Gestionnaire CA Service Desk ignore les destinataires et les paramètres de groupe existants et affecte automatiquement des tickets dans tous les cas. Si vous souhaitez que Gestionnaire CA Service Desk affecte automatiquement les tickets uniquement s'ils ne sont pas déjà affectés, définissez la valeur d'option sur 0.

Activer l'affectation automatique selon le CI

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Centre de services, Demandes/Incidents/Problèmes, Domaines.
La liste des domaines de demandes/d'incidents/de problèmes s'affiche.
2. Sélectionnez le domaine à modifier.
La page Détail du domaine s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mise à jour du domaine s'affiche.
4. Sélectionnez l'onglet Affectation Automatique, et remplissez les champs comme suit :

Mode d'affectation automatique

Spécifie le mode de fonctionnement de l'affectation automatique. Vous utilisez l'option Selon l'élément de configuration pour baser l'affectation automatique sur la valeur Attribut de CI affectable.

Attribut de CI affectable

Spécifie l'attribut d'élément de configuration à utiliser pour l'affectation de groupe. Vous pouvez entrer une valeur directement ou cliquer sur la loupe pour rechercher un attribut.

Cliquez sur Enregistrer.

L'affectation automatique est activée. Gestionnaire CA Service Desk effectue les affectations automatiques selon le CI en utilisant l'attribut que vous avez spécifié dans le champ Attribut de CI affectable.

Chapitre 11 : Gestion de la base de données

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Utilitaires de gestion de bases de données](#) (page 453)

[Sélection et configuration de votre base de données](#) (page 453)

[Chargeur de base de données](#) (page 454)

[Sauvegarde de base de données](#) (page 457)

[Restauration de base de données](#) (page 457)

[Remplacement de la table de la base de données](#) (page 458)

[Extraction de données](#) (page 458)

[Déréférencement de données](#) (page 460)

[Utilisation du mode Dbadmin](#) (page 463)

[Règles d'archivage et de purge](#) (page 464)

Utilitaires de gestion de bases de données

Vous pouvez exécuter des utilitaires afin de gérer votre base de données pendant l'arrêt de Gestionnaire CA Service Desk. Si vous exécutez des utilitaires de gestion de base de données pour une base de données autre que le référentiel par défaut d'Gestionnaire CA Service Desk, les variables d'environnement de la base de données doivent être définies.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de variables d'environnement, reportez-vous à la documentation de la base de données que vous utilisez.

Sélection et configuration de votre base de données

Vous pouvez sélectionner la base de données et la configurer pour être utilisée avec Gestionnaire CA Service Desk.

Pour sélectionner et configurer une base de données :

1. Dans la liste déroulante Type de base de données, sélectionnez la base de données, puis cliquez sur Suivant.

La page Configuration de la base de données sélectionnée s'affiche.

2. Entrez les informations de la base de données sur la page de configuration de la base de données et cliquez sur Suivant.

La configuration de votre base de données est terminée.

Remarque : Utilisez le bouton Aide de cette page pour recevoir des informations de configuration des champs pour la base de données sélectionnée.

Les boutons suivants apparaissent sur les pages de configuration.

aide

Pour afficher l'Aide pour la page en cours.

Annuler

Pour annuler les paramètres de configuration que vous avez effectués jusque là.

Précédent

Pour revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications effectuées jusque là dans la page en cours.

Suivant

Pour aller à la page suivante après avoir enregistré toutes les modifications effectuées dans la page en cours.

Chargeur de base de données

L'utilitaire du chargeur de base de données, `pdm_userload`, ajoute, met à jour et supprime des enregistrements dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk. Pour utiliser l'utilitaire `pdm_userload`, vous devez créer un fichier d'entrée au format ASCII, puis sélectionner les tables à charger et les champs facultatifs à ajouter.

Important : L'utilitaire `pdm_userload` accède à la base de données Gestionnaire CA Service Desk mais n'interagit pas directement avec les applications. Les listes d'aide et de sélection ne sont pas mises à jour avec les éléments d'inventaire ajoutés à la base de données à l'aide de l'utilitaire `pdm_userload` tant que l'application n'a pas été arrêtée, puis redémarrée.

Bien que possible, l'exécution de l'utilitaire `pdm_userload` pendant que l'application est active risque de nuire aux performances du système. Pour obtenir des résultats optimaux, assurez-vous que le serveur Gestionnaire CA Service Desk est exécuté et qu'aucun utilisateur n'emploie l'interface client avant de lancer l'utilitaire `pdm_userload`.

Remarque : Si vous devez ajouter des enregistrements comportant des champs contenant des références -croisées, utilisez l'utilitaire `pdm_deref`.

Informations complémentaires :

[Déréférencement de données](#) (page 460)

Création et utilisation d'un fichier d'entrée

Vous pouvez utiliser un fichier d'entrée et l'utilitaire `pdm_userload` pour remplir des tables de la base de données.

Le format du fichier d'entrée est le suivant :

- Placez les valeurs des champs entre guillemets ("valeur") et séparez les valeurs par une virgule et un espace ("value1", "value2").
- faites précéder les guillemets d'une barre oblique inverse (\) pour les inclure dans une chaîne de texte. Pour définir un champ de date et d'heure aux date et heure actuelles, utilisez @NOW@ comme valeur d'entrée.
- Entourez chaque enregistrement d'accolades séparées par des espaces, comme suit :

({ valeurs des champs d'enregistrement })

- Si les enregistrements d'entrée sont correctement délimités, ils peuvent comporter plusieurs lignes dans le fichier d'entrée tant que chaque champ figure sur une seule ligne. Pour un champ dont le texte comporte plusieurs lignes (un commentaire par exemple), vous pouvez insérer un symbole de saut de ligne « \n » afin de créer une ligne pour l'affichage du champ de base de données.
- Ce symbole explicite n'est obligatoire que pour les formats spéciaux. Lorsqu'il s'agit de texte ordinaire, les sauts de ligne appropriés apparaissent automatiquement, comme l'illustre l'exemple ci-dessous :

"l'état de l'enregistrement est \"TERMINE\" "

Pour créer un fichier d'entrée pour l'utilitaire `pdm_userload`, procédez comme suit :

1. Choisissez la table à charger et les champs à insérer dans cette table.
Vous devez renseigner le champ clé Nom ou Symbole pour chaque enregistrement que vous chargez.
2. Effectuez une copie du fichier *nom de fichier.dat* de la table en cours de chargement.
3. Modifiez la copie du fichier *nom de fichier.dat* comme suit :
 - a. Ajoutez une entrée pour chaque enregistrement à charger.

- b. Supprimez les champs que vous ne souhaitez pas utiliser de la ligne située sous de la ligne TABLE (voir exemple ci-dessous) :

```
TABLE table_name  
fieldname1 fieldname4 . . . fieldnameN
```

4. Enregistrez votre fichier, puis quittez l'éditeur.
5. Exécutez l'utilitaire `pdm_userload` et spécifiez le fichier, comme le montre l'exemple suivant : Dans cet exemple, le nom du fichier d'entrée est `myData.dat` :

```
pdm_userload -f mydata.dat
```

La table de la base de données est remplie.

Informations complémentaires :

[pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1064)

Suppression et restauration des contraintes

Certaines tables de la MDB commençant par `ca_` (comme `ca_contact_`) ont des contraintes de référentiel pouvant influencer sur le chargement de données en masse à l'aide des outils `pdm_load`, `pdm_userload` et `pdm_restore`. Si le chargement en masse de ces tables est requis, vous risquez de devoir supprimer les contraintes de référentiel avant d'effectuer le chargement des données.

Deux scripts SQL sont fournis par type de SGBD pour la suppression et la restauration des contraintes. Avant d'effectuer le chargement en masse des données affectant les tables `ca_*`, exécutez la version de suppression du script. Une fois les données chargées, exécutez la version d'ajout du script.

Les scripts pour SQL Server se trouvent dans le répertoire *répertoire_installation\samples\views\SQLServer*. Exécutez la commande ci-dessous pour supprimer les contraintes.

```
osql -E -e < SQLDropConstraints.sql'
```

Exécutez la commande ci-dessous pour restaurer les contraintes.

```
osql -E -e < SQLAddConstraints.sql
```

Les scripts pour Oracle se trouvent dans le répertoire *répertoire_installation\samples\views\Oracle*.

Exécutez la commande ci-dessous pour supprimer les contraintes.

```
sqlplus mdbadmin/ <password> < OracleDropConstraints.sql
```


Exécutez la commande ci-dessous pour restaurer les contraintes.

```
sqlplus mdbadmin/ <password> < OracleAddConstraints.sql
```

Sauvegarde de base de données

Vous pouvez sauvegarder le contenu d'une ou plusieurs tables de la base de données ou de l'ensemble de votre base de données Gestionnaire CA Service Desk grâce à l'utilitaire de sauvegarde, `pdm_backup`. Les données de sortie de l'utilitaire de sauvegarde sont stockées dans un fichier ASCII que vous pouvez utiliser avec l'utilitaire `pdm_restore`.

pendant le traitement, `pdm_backup` arrête d'abord les démons (UNIX) ou les services (Windows).

Informations complémentaires :

[pdm_backup : Ecrire la base de données dans un fichier ASCII](#) (page 1023)

Restauration de base de données

L'utilitaire de restauration de base de données `pdm_restore` permet de charger un fichier de sortie de l'utilitaire `pdm_backup` dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk. L'utilitaire `pdm_restore` arrête d'abord les démons (UNIX) ou les services (Windows). Puis il restaure, efface et remplace tous les enregistrements de la base de données. Utilisez le fichier au format ASCII créé avec l'utilitaire `pdm_backup` comme données d'entrée pour l'utilitaire `pdm_restore`.

Vous pouvez également utiliser les utilitaires `pdm_restore` et `pdm_userload` pour accéder à l'application Gestionnaire CA Service Desk si la base de données a été gravement endommagée. Si elle est endommagée au point que vous ne pouvez plus accéder à l'application et que les autres actions entreprises ont échoué, recommencez la configuration et réinitialisez la base de données afin de la reconstruire et de renseigner les données de référence et les tables système.

Cette procédure initialise votre base de données comme lors de l'installation initiale. Vous pouvez maintenant accéder à Gestionnaire CA Service Desk. L'utilitaire `pdm_restore` permet de restaurer la dernière copie de sauvegarde de la base de données.

Informations complémentaires :

[pdm_restore : Restaurer une base de données](#) (page 1055)

Remplacement de la table de la base de données

L'utilitaire pdm_replace permet de remplacer facilement et rapidement la totalité du contenu d'une table de la base de données Gestionnaire CA Service Desk par de nouvelles informations. Cet utilitaire peut être utile lorsque vous effectuez de nombreuses modifications dans les tables de recherche.

Remarque : L'utilitaire pdm_replace utilise le même format de fichier d'entrée que l'utilitaire pdm_userload. Vous pouvez créer un fichier d'entrée pour pdm_replace à l'aide de pdm_extract ; cependant, vous ne pouvez pas utiliser la sortie de pdm_backup comme entrée pour pdm_replace.

Informations complémentaires :

[Création et utilisation d'un fichier d'entrée](#) (page 455)

[pdm_replace : Remplacer une table de base de données](#) (page 1053)

Extraction de données

L'utilitaire pdm_extract permet d'extraire des données de la base de données Gestionnaire CA Service Desk et génère des données de sortie sous différents formats. Vous pouvez ensuite traiter ces données ou les insérer dans d'autres applications, telles qu'un tableur ou une autre base de données.

L'utilitaire pdm_extract permet d'effectuer les opérations suivantes :

- extraire l'intégralité de la base de données d'Gestionnaire CA Service Desk ;
- vider une ou plusieurs tables de la base de données ;
- extraire des informations spécifiques de la base de données et générer des données de sortie dans l'un des trois formats suivants :
 - données de sortie compatibles avec l'utilitaire pdm_userload ;
 - Sortie CSV (valeurs séparées par une virgule-)
 - Sortie style de rapport-informel

Informations complémentaires :

[pdm_extract : Extraire des données de la base de données](#) (page 1035)

Utilisation de l'extracteur de données sous UNIX

Avant d'utiliser l'extracteur de données d'Gestionnaire CA Service Desk sous UNIX, procédez comme suit :

1. Définissez la valeur de la variable d'environnement \$NX_ROOT au chemin complet du répertoire d'installation d'Gestionnaire CA Service Desk.
2. Ajoutez \$NX_ROOT/bin à votre variable d'environnement PATH.
3. Définissez umask à 000.

Sélection de données pour l'extraction

Pour sélectionner les données à extraire, le programme utilise un sous-ensemble complet de SQL suivant les règles ci-après :

- Les fonctions SQL prises en charge dans le sous-ensemble sont les suivantes :
 - IS NULL, IS NOT NULL, LIKE ;
 - instructions SELECT et clauses WHERE.
- Les fonctionnalités SQL non prises en charge dans le sous-ensemble sont les suivantes :
 - Jointures
 - Tabulations imbriquées et caractères de saut-de ligne ;
 - Clauses autres que SELECT, FROM et WHERE ;
 - Astérisques (*) dans les instructions SELECT ;
 - Instructions SELECT imbriquées ;
 - fonctions d'agrégat.
- Tous les mots SQL réservés doivent être en majuscules.
- Tous les paramètres d'une clause WHERE doivent être entourés d'espaces.
- Toutes les indications de date/heure doivent être dans l'un des trois formats suivants :
 - Nombre de secondes écoulées depuis 12:00:00 a.m. 01/01/70 GMT (Greenwich Mean Time) :
`start_date< or >174182431500`
 - Format DATE de SQL :
`start_date< ou >DATE '2001-11-28'`

- Format TIMESTAMP de SQL :

`start_date< ou >TIMESTAMP '2001-07-04 15:45:00'`

Remarque : Le format TIMESTAMP utilise l'heure GMT. Vous pouvez effectuer des ajustements du fuseau horaire, ajoutez ou retranchez le nombre d'heures approprié, par exemple : 2001-03-23 14:00:00+02:00 ou 2001-06-06 04:45:00-09:00.

Déréférencement de données

L'utilitaire `pdm_deref` est un outil de déréférencement qui permet de convertir des données de différentes sources dans un format pouvant être chargé dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk. Le déréférencement extrait des ID internes pour les champs contenant des références- croisées. L'utilitaire permet également de calculer le temps d'arrêt et les valeurs de temps d'arrêt des contrats de niveau de service.

L'utilitaire `pdm_deref` convertit les données en un des formats suivants :

- données de sortie compatibles avec l'utilitaire `pdm_userload`, chargeables dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk ;
- Sortie CSV (valeurs séparées par une virgule-)
- Sortie style de rapport-informel

Informations complémentaires :

[pdm_deref : Supprimer la référence des données ASCII](#) (page 1027)

Exemple d'utilisation de `pdm_deref`

L'exemple suivant montre comment utiliser l'utilitaire `pdm_deref` dans un système de suivi des tickets de Gestionnaire CA Service Desk.

Supposons que vous disposez d'un système de suivi des tickets composé d'un tableur comportant des colonnes intitulées Description de l'incident, Nom et prénom du technicien et Date d'entrée. Ces colonnes correspondent aux champs `description`, `assignee` et `open_date` de la table `Change_Request` d'Gestionnaire CA Service Desk. Le champ Description de l'incident contient le même type de données que le champ `description`. Néanmoins, le champ `assignee` est numérique et le champ Technicien du tableur est de type « nom, prénom ».

Avant d'utiliser l'outil pdm_deref

1. Chargez les noms des techniciens dans la table Contact.
2. Préparez un fichier d'entrée pdm_deref avec les informations existantes.
3. Créez un fichier de spécifications pour mettre en correspondance les nouveaux noms de contacts avec les valeurs de "assignee".
4. Préparez un fichier d'entrée pour l'utilitaire pdm_userload qui vous permettra de mettre à jour la table Change_Request.

Ces opérations sont décrites plus en détail dans les étapes suivantes :

1. Préparez un fichier d'entrée pdm_userload, location.dat, pour la table des localisations comme suit :

```
TABLE ca.location
location_name address_2 address_2
{"Bourges NCC -NQ", "716 Grande
    Rue","Bourges, 18020"}
{"Cannes NCC", "2765 Rue des Acacias",
    "Cannes, 06400"}
{"Dijon NCC", "3765 Rue Moutarde", "Dijon,
    21000"}
```

2. Chargez les données comme suit :

```
pdm_load -f location.dat
```

3. Préparez un fichier d'entrée, appelé contact.dat, avec les informations d'origine, comme suit :

```
TABLE ca.contact
last_name first_name middle_name location pri_phone_number
{"Hermès", "Frédéric," "Henri", "NCC - HQ", "303-555-2333"}
{"Herzog", "Guillaume", "I.", "Cannes NCC", "303-966-1987"}
{"Lyman", "Janine", "L.", "Dijon NCC", "303-966-5301"}
```

4. Préparez un fichier de spécifications pour l'outil de déréférencement , appelé contact.spec, comme suit :

```
Deref
{
input = c_location
output = location_uuid
rule = "SELECT id FROM ca.location WHERE location_name=?"
}
```

Important : n'insérez pas d'espace avant le mot-clé SELECT. Deref utilise les noms et prénoms des nouveaux contacts pour obtenir les champs d'ID numériques appropriés en vue de leur chargement dans la table Change_Request. En outre, les « crochets » représentés par des points d'interrogation (?) correspondent aux champs d'entrée indiqués. Vous devez avoir autant de crochets que de champs d'entrée, et ils doivent être dans le même ordre.

5. Exécutez pdm_deref comme suit :

```
pdm_deref -s contact.spec < contact.dat > contact.out
```

Le fichier de sortie, contact.out, se présente comme suit :

```
TABLE ca.contact
last_name first_name middle_name location.uuid pri_phone_number
{"Hermès", "Frédéric," "Henri", "69499D5A2424884887E62EC9823F5E47",
"303-555-2333"}
{"Herzog", "Guillaume", "I.", "86873FA40BA4234A8CF7A418D7C8B2DB",
"303-966-1987"}
{"Lyman", "Janine", "L.", "58AA42789957734E8BEE146D07F7AD49", "303-966-5301"}
```

6. Chargez le fichier contact.out dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk :

```
pdm_load -i -f contact.out
```

Remarque : Vous devez utiliser la commande pdm_load avec l'option -i.

7. (UNIX uniquement, facultatif) Ecrivez un script Convert_Ticket, comme suit :

```
#!/bin/sh
pdm_load -i $1
cat $2 | pdm_deref -s $3 | pdm_load -i
```

Vous pouvez exécuter ce script de la manière illustrée ci-dessous :

```
Convert Ticket location.dat contact.dat contact.spec
```

Dans cet exemple, la commande pdm_load avec l'indicateur- i permet d'accélérer le processus. Si vous effectuez ces mises à jour régulièrement, vous pouvez supprimer l'indicateur- i de sorte que la commande pdm_load recherche les enregistrements en double.

Voici d'autres exemples de fichiers de spécifications pour l'outil de suppression des références :

```
Deref
{
    input = first_name, last_name, middle_name
    output = assignee
    rule = " SELECT id from ca.contact \

           WHERE first_name=? \
           AND last_name=? \
           AND middle_name=? "
}
```

Cette règle (rule =) remplace les champs étiquetés first_name, last_name et middle_name par les UUID de contact appropriés. Si aucun de ces champs n'est indiqué, la règle n'est pas appliquée. Vous voyez apparaître un message d'erreur si aucune correspondance n'est trouvée, puis le traitement continue. S'il existe plusieurs correspondances, c'est la première valeur qui est utilisée. Un message d'erreur s'affiche, puis le traitement se poursuit.

Utilisation du mode Dbadmin

Le mode dbadmin est un utilitaire qui démarre la couche de manipulation des données du système Gestionnaire CA Service Desk sans démarrer la couche objets, offrant ainsi la possibilité de verrouiller la base de données entière afin d'effectuer une maintenance des données de niveau inférieur sans affecter l'intégrité des données.

Vous pouvez, par exemple utiliser pdm_extract, pdm_load, pdm_deref et pdm_replace pour réaliser des mises à jour de données par lots sur le système. dbadmin permet principalement à l'administrateur de placer un verrou de base de données sur le système entier. Les utilitaires de sauvegarde (pdm_backup) et de restauration (pdm_restore) placent automatiquement le système en mode dbadmin afin de garantir la cohérence entre la sauvegarde et la restauration.

Le mode dbadmin peut également être utilisé si vous souhaitez personnaliser le système sans démarrer la couche objets avant la modification des données. Par exemple, le fait de définir un attribut comme obligatoire dans majic sur un système existant peut entraîner une certaine confusion quand l'administrateur souhaite mettre à jour un objet pour lequel l'attribut « required » (obligatoire) est nul. Vous pouvez placer le système en mode dbadmin et mettre à jour les objets à l'aide de pdm_load, puis redémarrer le système normalement.

Pour placer le système en mode dbadmin

1. Arrêtez Gestionnaire CA Service Desk à partir du gestionnaire de services Windows ou en exécutant la commande `pdm_halt` depuis la ligne de commande.

Remarque : Avant d'arrêter le système, il est judicieux d'avertir les utilisateurs et de vérifier l'absence d'utilisateurs connectés.

2. A partir de la ligne de commande, entrez la commande suivante, en respectant la casse utilisée :

```
pdm_d_mgr -s DBADMIN
```

Remarque : Aucun message n'est renvoyé, mais une pause survient avant le retour de l'invite de commande. En l'absence de pause, vérifiez l'orthographe afin de vous assurer que vous avez correctement entré les données.

3. Exécutez `pdm_status` pour vérifier que le système est en mode dbadmin.

Remarque : Lorsque le système est en mode dbadmin, ce dernier renvoie le statut suivant, qui indique que vous pouvez utiliser le système en toute sécurité :

```
C:\>pdm_status
```

Les démons ne sont pas en cours d'exécution.

4. Lorsque vous avez terminé, exécutez `pdm_halt` pour arrêter le mode dbadmin.
5. Redémarrez le système selon vos procédures habituelles.

Règles d'archivage et de purge

Vous pouvez définir les règles que vous souhaitez utiliser pour l'exécution des tâches d'archivage et de purge sur votre base de données Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez modifier et activer les règles existantes au lieu d'en créer de nouvelles.

Remarque : Si vous intégrez FAST et que vous avez supprimé des documents ou des forums manuellement, ou utilisé la fonction d'archivage et de purge pour les supprimer, les enregistrements supprimés s'affichent dans les résultats de la recherche sous Non disponible. Ces enregistrements s'affichent jusqu'à la synchronisation de Gestionnaire CA Service Desk et de FAST, ce qui prend quelques minutes.

Important : Les règles d'archivage et de purge par défaut sont définies sur Inactif. Vous devez définir le filtre de recherche pour rechercher les règles inactives. Vous pouvez exécuter une règle en la sélectionnant dans le noeud des règles d'archivage et de purge et en cliquant sur Exécuter maintenant.

Exemple : Activation de la règle de journal d'audit

Vous pouvez activer et exécuter la règle pour archiver et purger des enregistrements du journal d'audit.

Pour activer la règle de journal d'audit :

1. Accédez à Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge
La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.
2. Cliquez sur Afficher le filtre.
Sélectionnez Inactif dans la liste déroulante Statut, puis cliquez sur Rechercher.
Les règles inactives apparaissent.
3. Sélectionnez la règle de journal d'audit, cliquez sur Exécuter maintenant.
Le processus d'archivage et de purge commence pour les enregistrements du journal d'audit.

Remarque : Vous pouvez [modifier la règle](#) (page 468) en cliquant sur le lien Journal d'audit, puis sur Modifier.

Exécution des règles d'archivage et de purge

Vous pouvez exécuter manuellement les règles d'archivage et de purge actives et inactives à tout moment.

Pour exécuter une règle d'archivage et de purge à partir de la page de liste :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge dans le volet gauche.
La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.
2. Sélectionnez les règles que vous souhaitez exécuter en cliquant sur la case située à gauche du nom de la règle, choisissez le nombre d'heures (1 à 24) après lesquelles vous souhaitez que la règle s'arrête, puis cliquez sur Exécuter.

Un message s'affiche indiquant que le processus d'archivage et de purge a démarré.

3. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre de message.

Pour exécuter une règle d'archivage et de purge à partir de la page de détail :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge dans le volet gauche.
La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.
2. Sélectionnez la règle souhaitée en cliquant sur son nom.
La page de détail de la règle d'archivage et de purge s'affiche.
3. Choisissez le nombre d'heures (1 à 24) après lesquelles vous souhaitez que la règle s'arrête, puis cliquez sur Exécuter.

Affichage des règles d'archivage et de purge

Vous pouvez afficher des informations récapitulatives pour chaque règle d'archivage et de purge dans la page Liste des règles d'archivage et de purge. Pour afficher cette page, sélectionnez Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge dans le volet de gauche de l'onglet Administration.

Vous pouvez configurer un filtre pour afficher uniquement les règles qui correspondent à certains critères.

Recherche dans la liste des règles d'archivage et de purge

Vous pouvez configurer des filtres pour limiter l'affichage des règles d'archivage et de purge à celles qui correspondent à certains critères uniquement.

Pour filtrer la liste des règles d'archivage et de purge :

1. Cliquez sur Afficher le filtre dans la page Liste des règles d'archivage et de purge.
La partie supérieure de la page affiche les champs de filtre de recherche.
2. Remplissez les champs de filtre requis pour afficher uniquement les règles qui vous intéressent.
3. Cliquez sur Rechercher.
La Liste des règles d'archivage et de purge affiche les règles qui correspondent à vos critères de filtre.

Démarrage de l'archivage et de la purge à l'aide d'un planificateur tiers

Vous pouvez utiliser un planificateur tiers pour démarrer et arrêter une règle d'archivage et de purge. Le planificateur doit prendre en charge l'émission de commandes à partir d'une ligne de commande. Le fichier arcpur.frg se trouve dans le répertoire suivant :

\$NX_ROOT\bopcfg\interp

Pour démarrer l'archivage et la purge avec un planificateur tiers :

1. Ouvrez le planificateur tiers.
 2. Définissez l'heure de début.
 3. Exécutez la commande suivante :
`bop_cmd -f arcpur.frg "start_arcpur('<rule_name>')"`
 4. Définissez l'heure de fin.
 5. Exécutez la commande suivante :
`bop_cmd -f arcpur.frg "stop_arcpur('<rule_name>')"`
- L'archivage et la purge sont planifiés.

Définitions des règles d'archivage et de purge

Vous pouvez définir les règles que vous souhaitez utiliser pour l'exécution des tâches d'archivage et de purge sur votre base de données Gestionnaire CA Service Desk. Le produit fournit un ensemble de règles d'archivage et de purge prédéfinies. Vous pouvez choisir de modifier et d'activer les règles existantes au lieu d'en créer de nouvelles.

Création d'une règle d'archivage et de purge

Vous pouvez configurer des règles pour archiver automatiquement des enregistrements obsolètes et les supprimer de la base de données.

Pour créer une règle d'archivage et de purge :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Règles d'archivage et de purge.
La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une règle d'archivage et de purge apparaît.
3. Remplissez les champs selon les besoins.
4. Cliquez sur Enregistrer.
La nouvelle règle apparaît dans la page Liste des règles d'archivage et de purge.

Informations complémentaires :

[Champs Règles d'archivage et de purge](#) (page 468)

[Exécution des règles d'archivage et de purge](#) (page 465)

Champs Règles d'archivage et de purge

Vous pouvez utiliser les champs des pages de règles d'archivage et de purge pour définir et modifier les définitions des règles.

Nom de règle

(Obligatoire) Indique un identificateur unique pour la règle. Jusqu'à 30 caractères alphanumériques.

Etat

(Obligatoire) Indique si la règle est active ou inactive.

Planning

Spécifie le planning d'application de la règle. Les plannings sont définis par l'administrateur.

Intervalle de récurrence

Spécifie la fréquence d'exécution de cette règle, au format heures:minutes:secondes (HH:MM:SS).

Nom du fichier d'archives

Spécifie le nom du fichier dans lequel vous souhaitez stocker les enregistrements obsolètes. Son emplacement est contrôlé par la variable NX_RULE_ARCHIVE_PATH stockée dans le fichier NX.env. Les fichiers de données d'archives peuvent être restaurés dans la base de données à l'aide de l'utilitaire PDM_LOAD.

Type d'opération

Spécifie l'un des types d'opération suivants que la règle doit exécuter.

Archivage/purge

Purge les enregistrements obsolètes de la base de données et les écrit dans le fichier spécifié dans le champ Nom du fichier d'archivage.

Purge uniquement

Purge les enregistrements obsolètes de la base de données, mais ils ne sont pas écrits dans le fichier d'archivage.

Archivage uniquement (exécution de test)

Ecrit les enregistrements obsolètes dans le fichier d'archivage sans les purger de la base de données. Utilisez cette option pour tester une règle d'archivage et de purge récemment créée ou modifiée.

Remarques Nom de l'objet

Spécifie le nom de l'objet de la base de données que cette règle peut archiver et purger.

Nom de l'objet

(Lecture seule) Remplit automatiquement votre sélection dans le champ Nom de l'objet de configuration.

Jours d'inactivité

Spécifie le nombre de jours d'inactivité d'un enregistrement avant qu'il devienne éligible pour l'archivage et la purge de la base de données.

Requête supplémentaire

Archive et purge les enregistrements inactifs spécifiques parmi les enregistrements inactifs existants. Utilisez ce champ lorsque vous souhaitez créer des règles différentes pour l'archivage et la purge des sous-ensembles d'enregistrements expirés pour le même objet. Utilisez la même syntaxe que dans les requêtes stockées.

Par exemple, la requête suivante archive et purge uniquement les enregistrements de demandes inactifs affectés de priorité 1 :

priority = 1 AND (assignee IS NOT NULL OR group IS NOT NULL) and active = 0

Modification d'une règle d'archivage et de purge

Vous pouvez modifier une règle d'archivage et de purge qui a déjà été créée.

Pour modifier une règle d'archivage et de purge :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Règles d'archivage et de purge.
La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.
2. Sélectionnez la règle que vous souhaitez modifier puis cliquez sur le nom de la règle.
La page Détail de la règle d'archivage et de purge apparaît.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour la règle d'archivage et de purge apparaît.
4. Modifiez les champs le cas échéant.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Vos modifications sont enregistrées et la page Liste des règles d'archivage et de purge apparaît.

Informations complémentaires :

[Champs Règles d'archivage et de purge](#) (page 468)

[Exécution des règles d'archivage et de purge](#) (page 465)

Historique d'archivage et de purge

Vous pouvez afficher un résumé des informations d'historique pour chaque règle d'archivage et de purge.

Pour afficher l'historique d'archivage et de purge :

1. Sélectionnez Archivage et purge, Historique de l'archivage et de la purge sous l'onglet Administration.

La liste des historiques d'archivage et de purge s'affiche. Cette liste affiche une entrée chaque fois que la règle a été exécutée.

2. Les champs suivants sont affichés :

Nom de règle

Affiche le nom de la règle utilisée dans la liste d'historique.

Heure de début

Affiche l'heure de démarrage de la règle.

Heure de fin

Affiche l'heure de fin de la règle.

Objets principaux purgés

Affiche les objets principaux qui ont été purgés par la règle. Par exemple, un appel.

Objets d'enfant purgés

Affiche les objets d'enfant associés qui ont été purgés par la règle. Par exemple, les journaux d'activité d'un appel.

3. (Facultatif) Cliquez sur Afficher le filtre et spécifiez des critères de filtre pour restreindre la liste aux informations désirées.
4. Cliquez sur un nom de règle si vous voulez vérifier la configuration de la règle.

La page Détail de la règle d'archivage et de purge apparaît.

Filtrage de la liste des historiques d'archivage et de purge

Vous pouvez filtrer la liste des historiques d'archivage et de purge pour afficher uniquement les entrées souhaitées.

Pour filtrer la liste des historiques d'archivage et de purge :

1. Sélectionnez Afficher le filtre dans la page Liste des historiques d'archivage et de purge.

La partie supérieure de la page affiche les champs de filtre.

2. Remplissez les champs selon les besoins pour afficher les entrées que vous souhaitez voir :

Nom de règle

Sélectionnez le nom de la règle d'archivage et de purge dont vous voulez afficher l'historique.

Date de début au plus tôt

Saisissez la date et l'heure minimum de début d'une plage pour filtrer l'historique de manière à afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Date de début au plus tard

Saisissez la date et l'heure maximum de début d'une plage pour filtrer l'historique de manière à afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Date minimum de fin

Saisissez la date et l'heure minimum de fin d'une plage pour filtrer l'historique de manière à afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Date de fin maximum

Saisissez la date et l'heure maximum de fin d'une plage pour filtrer l'historique de manière à afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Remarque : Pour afficher le champ Arguments de recherche supplémentaires, cliquez sur l'icône de robinet. Ce champ est destiné exclusivement aux utilisateurs expérimentés qui connaissent SQL et Majic et peuvent utiliser ce champ pour rechercher des arguments qui ne sont pas disponibles dans les champs de filtre de recherche standard. Pour spécifier un argument de recherche supplémentaire, saisissez une clause SQL WHERE dans ce champ.

3. Cliquez sur Rechercher.

La Liste des historiques d'archivage et de purge affiche les entrées qui correspondent à vos critères de filtre.

Traitement des pièces jointes (arcpur)

Les enregistrements de pièce jointe sont enregistrés dans la base de données et les pièces jointes sont enregistrées dans le répertoire de référentiel. Lorsque vous archivez et purgez des enregistrements de pièce jointe dans la base de données, ceux-ci sont marqués comme supprimés, mais ne peuvent pas être supprimés. Ces enregistrements sont nécessaires pour le démon de référentiel afin de localiser les pièces jointes.

Définition du type d'archivage

Vous pouvez définir le type d'archivage pour des pièces jointes dans un référentiel de l'onglet Administration.

Pour définir le type d'archivage :

1. Accédez à Bibliothèque des pièces jointes, Référentiels.
La page Référentiels s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un référentiel (par exemple, Centre de services, puis sélectionnez Afficher.
La page Détail du référentiel apparaît.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante Type d'archivage :

Aucune

Aucun processus d'archivage et de purge n'est effectué.

Archivage et purge

Les enregistrements obsolètes sont écrits dans le fichier spécifié dans le champ Nom du fichier d'archivage et purgés de la base de données.

Purge uniquement

Les enregistrements obsolètes sont purgés de la base de données, mais ils ne sont pas écrits dans le fichier d'archivage.

4. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail du référentiel apparaît avec vos changements.

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser l'archivage et la purge avec la gestion des connaissances. Cette fonctionnalité est prise en charge uniquement pour Gestionnaire CA Service Desk.

Définition du chemin d'archivage

Vous pouvez définir le chemin d'archivage pour des pièces jointes à partir de l'onglet Administration.

Pour définir le chemin d'archivage :

1. Accédez à Bibliothèque des pièces jointes, Référentiels.
La page Référentiels s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un référentiel (par exemple, Centre de services), puis sélectionnez Afficher.
La page Détail du référentiel apparaît.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
Entrez le chemin dans le champ Chemin d'archivage.
Le répertoire par défaut est le suivant :
`$NX_ROOT/site/attachments/default/archived_files`
4. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail du référentiel apparaît avec vos changements.

Restauration des données archivées

Lors de la restauration des données archivées, vous devez démarrer les démons en mode dbadmin avec l'utilitaire `pdm_d_mgr`. La mode dbadmin permet un accès limité, vous pouvez ainsi exécuter `pdm_load` en toute sécurité afin de restaurer les données archivées.

Les données archivées sont restaurées comme suit :

1. Arrêtez Gestionnaire CA Service Desk.
2. Démarrez les démons en mode dbadmin, à l'aide de la commande suivante :

`pdm_d_mgr -s DBADMIN`
3. Localisez le fichier des données archivées. Le fichier est situé par défaut dans le dossier `$NX_ROOT/site/data/archive`.
4. Exécutez `pdm_load` dans le fichier de données. Par exemple :

`pdm_load -a -f 2004611T1726_Call_Request.dat`

5. S'il y a un problème avec le chargement, vérifiez la présence d'erreurs dans la ligne de commande et le journal. Les fichiers journaux Arcpur.log se trouvent dans le répertoire \$NX_ROOT/log.

Remarque : La limite de taille des fichiers journaux arcpur.log est définie dans \$NX_ROOT/NX.env comme

```
# La limite de taille pour le fichier journal d'archivage et de purge et le  
fichier de données.
```

```
@NX_ARCPUR_FILESIZE=2000000000
```

L'archivage et la purge créent les fichiers arcpur.log.0, arcpur.log.1 et arcpur.log.9 après avoir atteint la taille limite du fichier pour chaque fichier journal.

6. Exécutez pdm_halt.

Cela ferme les démons.

7. Redémarrez Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Une fois restauré, l'enregistrement est archivé et purgé lors du cycle suivant du processus d'archivage et de purge.

8. (Facultatif) Pour empêcher l'archivage et la purge de l'enregistrement lors du cycle suivant, procédez comme suit :
 - a. Mettez à jour l'enregistrement pour l'activer à nouveau.
 - b. Désactivez la règle d'archivage et de purge.

Archivage et purge des données d'indicateur clé de performance

Des règles d'archivage et de purge prédéfinies sont disponibles pour l'archivage et la purge des données d'indicateur clé de performance. Accédez à Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge sous l'onglet Administration. Filtrez ensuite la liste en recherchant des règles inactives. Vous pouvez sélectionner l'une des règles suivantes et la définir sur Active :

- KPI_Data(SQL)
- KPI_Data(Requête stockée)
- KPI_Data(Système)
- KPI_Ticket_Data

Une règle de configuration facultative peut être créée dans les fichiers arcpur_cfg.xml et itil_arcpur_cfg.xml pour archiver et purger la table KPI_Ticket_Data.

Ces fichiers se trouvent dans les répertoires suivants :

- arcpur_cfg.xml
\$NX_ROOT\site\cfg\
- itil_arcpur_cfg.xml
\$NX_ROOT\site\cfg

Utilisez les méthodes suivantes pour archiver et purger la table KPI_Ticket_Data :

Table KPI_Ticket_Data

- Utilisez end_time (last_mod_dt) dans KPI_Ticket_data pour déterminer si un enregistrement a besoin d'être archivé et purgé.
- Liez les enregistrements dans la table KPI_Ticket_Data aux enregistrements dans la table Ticket (par exemple cr, chg, ou iss). Cela permet de s'assurer que tous les enregistrements associés au ticket dans la table KPI_Ticket_Data sont archivés et purgés.

La table KPI_Ticket_Data n'a pas de relation SREL avec une table Ticket et elle dépend de deux champs, obj_name, et obj_id, pour le lien avec un ticket. La valeur de obj_name peut être cr, chg ou iss et la valeur de obj_id est l'id de ticket. Définissez un main_obj pour chaque objet du ticket.

Voici un exemple de définition de main_object pour l'objet de ticket, cr :

```
<!-- Données du ticket d'indicateur clé de performance -->
<Main_obj>
<name>Données du ticket d'indicateur clé de performance</name>
<internal_name>Données du ticket d'indicateur clé de performance</internal_name>
<factory>ktd</factory>
<default_query>obj_name='cr'</default_query>
<date_field>end_time</date_field>
<ref_by value="obj_id">cr.id</ref_by>
</main_obj>
```

Remarque : La règle de configuration peut uniquement sélectionner des enregistrements pour cr. La balise ref_by peut correspondre à la valeur de obj_id dans Données du ticket d'indicateur clé de performance à la valeur d'id dans cr. Si une correspondance est trouvée, cela signifie qu'un enregistrement des données du ticket d'indicateur clé de performance est référencé par un enregistrement cr, de sorte que l'enregistrement des données du ticket d'indicateur clé de performance n'est pas archivé ni purgé.

Après avoir ajouté les règles de configuration pour tous les objets de ticket, redémarrez le service de Gestionnaire CA Service Desk. Ces règles de configuration deviennent des noms d'objet de configuration disponibles dans le formulaire détaillé de la règle d'archivage et de purge.

Archivage et purge des forums des gestion des connaissances

Vous pouvez utiliser des règles d'archivage et de purge pour supprimer des forums supprimés de la base de données. Vous pouvez créer une règle d'archivage et de purge pour archiver et purger uniquement les documents de type forum.

Remarque : Si vous ne créez pas de règle d'archivage et de purge, la règle Document de connaissances existante peut archiver et purger tous les documents supprimés, y compris les documents de type forum.

Pour créer une règle pour archiver et purger des forums

1. Accédez à Archivage et purge, Règles d'archivage et de purge sous l'onglet Administration.

La liste des règles d'archivage et de purge s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer une règle d'archivage et de purge apparaît.

3. Effectuez les opérations suivantes :

- Sélectionnez "document de connaissances" dans la liste déroulante Nom de l'objet de configuration.
- Ajoutez "KS_TYPE=20" au champ Requête supplémentaire.

4. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle règle d'archivage et de purge est créée.

Archivage et purge avec FAST ESP

Après l'archivage et la purge des tickets, exécutez `pdm_k_reindex` pour synchroniser FAST ESP avec les enregistrements supprimés. Sinon, ces enregistrements s'affichent comme indisponibles dans l'interface utilisateur.

Exemple : Exécutez `pdm_k_reindex` pour synchroniser FAST ESP avec les demandes client supprimées.

Exécutez la commande suivante :

```
pdm_k_reindex sync factory:iss
```

Chapitre 12 : Utilisation de l'API text

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[API text](#) (page 477)

[Fichier de configuration](#) (page 491)

API text

L'*API Text* est une interface qui permet d'utiliser des entrées de texte pour créer et mettre à jour des objets dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk, tels que les demandes client, les demandes, les contacts et les actifs. L'API en mode texte permet d'affecter des valeurs à la plupart des champs accessibles aux utilisateurs.

Important : Gestionnaire CA Service Desk nécessite que toutes les entrées soient au format UTF-8 afin d'éviter une corruption des données. L'[utilitaire pdm_unconv](#) (page 1061) permet de convertir les données d'un jeu de caractères local en UTF-8, et inversement.

Vous pouvez accéder à l'API Text à l'aide des interfaces suivantes :

- Ligne de commande
- Email (courrier électronique)
- CA NSM

Remarque : Vous pouvez substituer les services Web à l'API Text pour l'intégration interapplication.

Informations complémentaires :

[Méthodes de conversion](#) (page 489)

Interface de ligne de commande

Utilisez la commande `pdm_text_cmd` pour activer l'interface de ligne de commande de l'API text. Vous pouvez alors indiquer des informations, telles que la table à traiter et l'opération à exécuter, en utilisant des paramètres à la commande `pdm_text_cmd`.

L'entrée effectuée dans l'API text est transmise à la commande `pdm_text_cmd` sous la forme d'un fichier d'entrée ou directement depuis STDIN.

Informations complémentaires :

[pdm_text_cmd — Interface de ligne de commande de l'API text](#) (page 1058)

Interface CA Network and Systems Management

Lorsque CA NSM et Gestionnaire CA Service Desk sont intégrés et que vous créez des appels à partir d'événements CA NSM, le paramètre `user_parms` des définitions de règles de rédacteur est transmis à l'API text. Le processus du rédacteur d'Gestionnaire CA Service Desk (tngwriter) définit ses propres paramètres de remplacement pour modifier le texte avant de l'envoyer à l'API text. Le mot-clé `LOG_AGENT` est ajouté à la fin de l'entrée pour définir le `log_agent` pour l'appel.

Remarque : Vous devez mettre à jour le fichier `Text_API.cfg` pour tous les champs supplémentaires qui sont transmis de CA NSM Alert Management System à Gestionnaire CA Service Desk. Ce fichier est utilisé pour les intégrations avec les services Web, le courriel et AHD.DLL.

Informations complémentaires :

[Mots-clés](#) (page 480)

Format d'entrée

L'entrée dans l'API text est spécifié selon les méthodes suivantes :

- Dans l'interface de ligne de commande, l'entrée est généralement insérée dans un fichier texte transmis à la commande `pdm_text_cmd`.
- Dans l'interface de messagerie électronique, l'entrée est insérée dans le texte du courriel. Indiquez une expression régulière pour rechercher les identificateurs d'objet cible.

Formatez l'entrée de l'API text de la même façon, quelle que soit l'interface vous utilisez.

Le format de base pour les entrées est le suivant :

`%mot-clé=valeur`

ou

`%PROPERTY={{étiquette_propriété}}valeur`

Le comportement normal des commandes API text a les exceptions suivantes, où la dernière commande à apparaître sur deux ou plusieurs commandes en conflit est prioritaire :

- Lorsqu'un message contient plusieurs artefacts d'ID de ticket valides correspondant à la chaîne de filtrage de la règle de la boîte aux lettres, ou plusieurs commandes d'ID de ticket d'API text, la première commande rencontrée est celle qui sera utilisée. En outre, un artefact d'ID de ticket, qui est identifié en utilisant la chaîne de filtrage de la règle de la boîte aux lettres, remplace toute commande d'ID de ticket d'API text, quelle que soit la commande qui apparaît en premier.
- Lorsqu'un message contient plusieurs commandes API text de commentaire de journal, tous les commentaires sont publiés, bien que l'ordre dans lequel ils apparaissent dans le journal d'activité de ticket puisse varier.

Tous les artefacts d'ID de ticket qui correspondent au filtrage, valides ou pas et les commandes d'ID de ticket d'API text dans le message, applicables ou pas, appliquées ou pas, sont commentés avant la publication du message. Les artefacts d'ID de ticket identifiés à travers les filtres de la règle de la boîte aux lettres apparaissent sous la forme `-(...)-`. Les signes de pourcentage figurant en tête (%) dans les commandes d'ID de ticket d'API text sont convertis en deux parenthèses ouvrantes ((, et deux parenthèses fermantes)) suivent la commande. Si une commande d'ID de ticket d'API text apparaît après une autre commande d'API text avec un commentaire de journal (`%LOG=...`), ensuite, la commande d'ID de ticket d'API text commentée est effectuée dans un commentaire de journal séparé.

Remarque : Le commentaire de journal est la seule commande d'API text qui peut apparaître plusieurs fois dans un message tout en appliquant chaque occurrence de celle-ci. Pour toute autre commande, l'API text utilise uniquement la dernière occurrence car des occurrences multiples d'autres commandes entrent en conflit les unes avec les autres. Des commandes de commentaire de journal multiples publient des messages de commentaire de journal séparés sur le ticket et pas nécessairement dans un ordre spécifique.

De plus, si une commande d'ID de ticket d'API text apparaît dans le message au début du message ou en entre deux autres commandes d'API text, elle est convertie en commentaire de journal. Si la commande précédente est un commentaire de journal (`%LOG=...`) ou une description de mise à jour (`%DESCRIPTION=...`), elle est ajoutée à cette commande, au lieu d'être convertie en commentaire de journal distinct.

Les messages entrants qui sont envoyés au format HTML uniquement, sans inclure une version de texte brut, perdent leur corps de message. Si le message correspond à des filtres de la règle de la boîte aux lettres avec un corps de message vide, un ticket peut être créé avec une description vide ou avec l'objet du message entre guillemets comme l'intégralité de la description de ticket.

Mots-clés

Vous pouvez utiliser deux types de mots clés comme entrées de l'API Text.

- Définitions dans la rubrique [KEYWORDS] du fichier text_api.cfg—Ce type est un groupe de mots-clés directement associés aux champs des diverses tables que vous pouvez mettre à jour. Par exemple, la plupart des champs du formulaire Détail de la demande client sont définis dans la section [KEYWORDS]. Ces mots-clés vous permettent de définir des valeurs pour les champs de l'enregistrement que vous mettez à jour ou que vous créez. Par exemple, la ligne ci-dessous définit la priorité de la demande client à 5 :

```
%PRIORITY=5
```

La section [KEYWORDS] du fichier text_api.cfg répertorie tous les mots clés. Vous pouvez définir d'autres mots clés (par exemple, pour permettre l'accès de l'API Text aux champs que vous avez ajoutés lors de la personnalisation de votre schéma de base de données).

- Les mots clés spéciaux suivants sont toujours définis de la façon suivante, indépendamment des contenus du fichier text_api.cfg :

Mot-clé	Description
ASSET	Utilisé pour attacher un élément à un ticket (valide pour les appels, les demandes client et les demandes de changement). La valeur indiquée est le nom de l'élément, qui doit déjà exister. Vous pouvez indiquer ce mot-clé plusieurs fois, du fait que plusieurs éléments peuvent être attachés à un ticket.
ATTACHMENT	Utilisé au niveau interne par l'interface de messagerie électronique pour ajouter des pièces jointes électroniques à un ticket.
DESCRIPTION	Spécifie la valeur à utiliser pour le champ de description du ticket. Ce mot-clé est supposé si l'entrée est envoyée à l'API text sans mot-clé explicite. Ce mot clé est appliqué automatiquement par l'interface de lecture du courrier entrant lorsque le message ne commence pas par un mot clé mais contient un artefact d'ID de ticket ou mot clé. Vous pouvez changer la manière dont le mot-clé DESCRIPTION est traité pour les mises à jour utilisant l'entrée suivante dans la rubrique [OPTIONS] du fichier text_api.cfg : <pre>UPDATE_DESC_IS_LOG</pre> Si cette option est définie à YES, la valeur est utilisée pour créer un commentaire de journal. Si la valeur est définie à NO, elle remplace le contenu du champ de description existant.
FROM_EMAIL FROM_EMAIL_OVERRIDE	Ces mots-clés sont utilisés par l'interface de messagerie électronique pour établir une correspondance avec le champ Adresse électronique de l'enregistrement ca_contact. Il est également utilisé comme

Mot-clé	Description
	log_agent pour le ticket. S'ils sont tous deux renseignés, FROM_EMAIL est ignoré. Remarque : FROM_EMAIL est automatiquement défini par l'interface de lecture du courrier entrant avec l'adresse de l'expéditeur du message.
FROM_PERSID	Utilisé par l'interface de ligne de commande pour définir le log_agent d'une opération (par exemple, si un enregistrement ca_contact ne contient pas d'ID d'utilisateur). Ce mot clé est transféré automatiquement par pdm_text_cmd si le paramètre -p est spécifié. La valeur est mise en correspondance avec le champ persistent_id d'un enregistrement ca_contact.
FROM_USERID	Utilisé uniquement dans l'interface de ligne de commande pour définir le log_agent d'une opération. Ce mot clé est transféré automatiquement par pdm_text_cmd si le paramètre -u est spécifié. La valeur est mise en correspondance avec le champ ID utilisateur d'un contact.
LOG	Utilisé pour créer une entrée de journal (valide pour les appels, les demandes de changement, les demandes client et les contacts). Ce mot clé est appliqué automatiquement par l'interface de lecture du courrier entrant lorsque le message ne commence pas par un mot clé mais contient au choix un artefact d'ID de ticket, un mot clé ou un mot clé DESCRIPTION.
LOG_AGENT	Utilisé par l'interface d'CA NSM pour définir le log_agent d'une opération. La valeur est mise en correspondance avec le champ ID d'un enregistrement de contact.
PROPERTY	Utilisé pour définir la valeur d'une propriété (valide uniquement pour les appels, les demandes de changement et les demandes client). A la différence d'autres mots-clés qui sont suivis du signe égal et d'une valeur, la syntaxe du mot-clé PROPERTY doit inclure l'étiquette de propriété, comme suit : PROPERTY={{property_label}}valeur Vous devez entrer l'étiquette de propriété <i>property_label</i> telle qu'elle figure dans la base de données.
SEARCH	Utilisé uniquement dans l'interface de ligne de commande et dans l'interface CA NSM pour fournir la liste des mots-clés qui seront utilisés dans une requête pour mettre à jour plusieurs tickets pour un composant. La valeur est une liste de mots-clés utilisés dans la recherche. Le mot-clé SEARCH est automatiquement défini par l'interface CA NSM.
SEARCH_EXPLICIT	Utilisé uniquement dans l'interface CA NSM pour remplacer le mot-clé SEARCH fourni par l'interface CA NSM. Les valeurs fournies sont

Mot-clé	Description
	les mêmes que pour le mot-clé SEARCH.

Informations complémentaires :

[pdm text cmd — Interface de ligne de commande de l'API text](#) (page 1058)

Conventions de saisie des mots clés

Les conventions suivantes s'appliquent au formatage de saisie des mots clés :

- Préfixez tous les mots clés (y compris PROPERTY) avec un signe de pourcentage (%). Le signe de pourcentage doit être dans une position de colonne. Si la première ligne non-vide de l'entrée n'a pas de signe de pourcentage au début de la ligne, %DESCRIPTION= ou %LOG= est utilisé comme préfixe pour les données entrantes, selon si un artefact d'ID de ticket ou mot clé a été trouvé. Si %DESCRIPTION est défini, les contenus du message jusqu'au premier mot clé sont publiés comme description du ticket. Si %LOG= est défini, les contenus du message jusqu'au premier mot clé est publié en tant que commentaire de journal.
- N'insérez pas d'espace entre le signe % et le mot clé, ni entre le mot clé et le signe égal (=).
- Ne placez pas les valeurs entre guillemets ; toutes les données situées après le signe = sont supposées être la valeur.
- Les mots clés ne distinguent pas les majuscules et les minuscules.
- Si l'entrée inclut des mots clé dupliqués, le dernier mot clé est utilisé ; autrement, l'ordre dans lequel vous spécifiez les paires de mot clé/valeur n'a aucune importance.
- Entrez les valeurs de mot-clé comme vous le feriez pour le champ correspondant dans l'interface Web. Par exemple, pour indiquer un type de contact analyste, entrez %CONTACT_TYPE=Analyste, même si, dans la base de données, cette valeur est stockée sous la forme d'un nombre entier. Le mot clé CONTACT_TYPE est défini dans text_api.cfg, de sorte qu'il [convertit la valeur spécifiée](#) (page 489) afin de correspondre à la valeur stockée.

Remarque : La sensibilité ou non à la casse dépend du SGBD sous-jacent.

- Les données de la chaîne peuvent s'étendre sur plusieurs lignes.

Formater un courriel pour mettre à jour un ticket

Un utilisateur peut formater un courriel pour créer ou mettre à jour un ticket.

Pour formater un courriel afin de créer ou de mettre à jour un ticket, utilisez les champs suivants :

A

Spécifie le nom de la boîte aux lettres affectée au contact Gestionnaire CA Service Desk défini comme utilisateur privilégié.

De

Spécifie l'expéditeur du courriel. La personne doit être définie dans la table `ca_contact` sauf si l'option Autoriser les messages électroniques anonymes est spécifiée dans la règle de la boîte aux lettres applicable.

Remarque : L'adresse de l'expéditeur fait généralement partie de la configuration de votre programme de messagerie et ne se définit pas en général au niveau du message.

Pièces jointes

Joint les documents et les autres fichiers au courriel pour envoyer des pièces jointes à l'API text.

Objet

Fait correspondre des mots clé dans une chaîne de filtrage de la règle de la boîte aux lettres, particulièrement lors de la création d'un ticket.

Corps

Spécifie le corps du message à l'aide de l'API Text. Vous pouvez spécifier le mot clé `ISSUE_ID`, `REQUEST_ID` ou `CHANGE_ID`, selon le type de ticket afin de créer ou de mettre à jour un ticket.

Délimiteurs de début et de fin des courriels

Certaines interfaces de système de messagerie ajoutent des informations au début ou à la fin du message (par exemple, codage MIME), qui peuvent nuire au fonctionnement de l'interface . Si votre interface de messagerie électronique ajoute des informations, vous pouvez utiliser les délimiteurs suivants : `start-request` et `end-request`. L'interface de messagerie électronique ignore les informations qui sont spécifiées avant et après ces deux balises.

Remarque : L'interface de lecture du courrier entrant ne prend pas en charge les courriels aux formats RTF ou HTML uniquement.

Exemple : Utilisation des délimiteurs start-request et end-request

```
"start-request"  
corps_message  
"end-request"
```

Utilisation des artefacts par l'API de texte

L'API text traite l'objet ou le corps des notifications par courriel. Les règles de la boîte aux lettres vous permettent d'identifier des artefacts et des valeurs utilisés par l'API text. Par exemple, vous pouvez définir la règle pour les incidents comme l'Incident:{{object_id}}, ainsi, trouver l'Incident:1234 se traduit par %INCIDENT_ID=1234 pour l'API text. 1234 est le ref_num pour l'Incident. Parce que l'artefact doit être unique dans le courriel et facile à trouver, vous pouvez rendre l'artefact plus distinctif comme %Incident:{{object_id}}%.

Faites suivre le mot clé {{object_id}} d'un caractère qui ne soit pas une lettre, un numéro, une virgule, une barre oblique (/), le signe plus (+) ou égal (=) parce que ces caractères peuvent apparaître dans un artefact. Dans le cas contraire, les caractères qui suivent l'artefact peuvent être mal interprétés comme faisant partie de la valeur de l'artefact ou un caractère dans la valeur de l'artefact peut être interprété à tort comme un caractère qui suit la valeur.

L'interface de lecture du courrier entrant permet d'effectuer les opérations suivantes :

1. Elle recherche l'artefact dans un courriel (comme Incident:1234) qui correspond au ticket approprié ou à un autre objet pris en charge par l'API text.
2. Convertit l'artefact en jeton de l'API text (comme %INCIDENT_ID=1234).
3. L'interface de lecture du courrier entrant soumet le message portant une indication à l'API text. L'API text traite le courriel, applique le texte, les commandes ou les deux qu'il contient sur le ticket approprié et génère un courriel de réponse automatique indiquant si le message qu'il a reçu a été correctement appliqué. Selon les actions effectuées, un courriel de notification est envoyé également pour indiquer certains événements spécifiques, comme la création d'un ticket.

Configuration des réponses de notification pour mettre à jour des tickets

Le démon de l'API text (pdm_text_nxd) crée et met à jour des tickets avec des informations en provenance d'interfaces externes, comme la ligne de commande et le courriel. Vous pouvez configurer la messagerie à utiliser l'API text pour que les utilisateurs (contacts) puissent mettre à jour des tickets en répondant à des notifications par courriel. Le texte de la réponse est ajouté comme une activité de commentaire de journal au ticket.

Pour configurer des réponses de notification afin de mettre à jour des tickets, procédez comme suit :

1. Définissez la méthode de notification que le contact utilise sur pdm_mail -T *reply_email_address* ou pdm_mail -F *reply_email_address*. La méthode *reply_email_address* spécifie l'adresse entrante pour la boîte aux lettres. Lorsque le contact clique sur répondre dans un courriel, cette adresse est renseignée à partir de l'adresse de réponse ou de l'adresse de l'expéditeur du message auquel il répond.

-T définit l'adresse de réponse. -F définit l'adresse de l'expéditeur, qui est utilisée comme l'adresse de réponse si une adresse distincte n'est pas spécifiée.

Remarque : Certains programmes de messagerie ne respectent pas ou ne peuvent pas respecter l'adresse de réponse.

2. Créez ou mettez à jour une règle de la boîte aux lettres en utilisant un mot clé de l'API text.

Les artefacts définis par l'utilisateur dans les filtres de la règle de la boîte aux lettres remplacent les mots clés de l'API text suivants :

Objet	Mot clé de l'API text	Identificateur
Incident	%INCIDENT_ID	Ref_Num
Problème	%PROBLEM_ID	Ref_Num
Request	%REQUEST_ID	Ref_Num
Chg_ref_num	%CHANGE_ID	Chg_ref_num
Demande client	%ISSUE_ID	Ref_Num

3. Créez ou mettez à jour une expression de notification qui correspond à la règle.
4. Créez ou mettez à jour un modèle de message qui utilise l'expression de notification.
5. Mettez à jour la règle de la boîte aux lettres que vous avez créée à l'étape 2 pour spécifier le modèle de message que vous avez créé ou mis à jour à l'étape 4.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'exécution de chaque étape, consultez l'*Aide en ligne*.

Après la réception de la notification par l'utilisateur et la réponse apportée par celui-ci, les actions suivantes se produisent :

1. Lorsque la chaîne de filtrage est trouvée, le mot clé de l'ID du ticket et la valeur correspondants indiqués, le cas échéant par l'espace réservé, sont ajoutés au message.
2. Si un artefact d'ID de ticket correspondant est trouvé, le ticket correspondant est mis à jour, avec au choix, un commentaire de journal, une nouvelle description, ou d'autres valeurs conformément au texte, aux mots clés et aux commandes dans le message.
3. Si un artefact d'ID de ticket correspondant n'est pas trouvé, un ticket est créé avec une description et d'autres paramètres, conformément au texte, aux mots clés et aux commandes dans le message.

Exemple de définition d'une réponse à une notification d'incident

Cet exemple montre comment définir une réponse à une notification d'incident.

Pour définir une réponse à une notification d'incident, procédez comme suit :

1. Créez une règle de boîte aux lettres en utilisant les champs et les valeurs suivants :
 - Filtre : Corps contient
 - Chaîne de filtre : %Incident:{{object_id}}%
 - Ignorer la casse : OUI
 - Action : Mettre à jour un objet
 - Objet Action : Incident
2. Créez une expression de notification qui inclut la règle suivante :
 - Symbol : Réponse à un incident
 - Code : IncidentReply

- Active : Active
- Description : Commentaires qui incorporent la réponse pour un Incident/Problème/Demande.
- Expression : Pour ajouter un commentaire à votre @{{call_req_id.type.sym}}, répondez simplement à ce courrier ou incluez la ligne ci-dessous (sur une ligne séparée) :

%Incident:{{call_req_id.ref_num}}%

Remarque : Dans le texte de réponse automatique de la règle de boîte aux lettres, ignorez le call_req_id. prefix. Ce préfixe applique un contexte dans lequel se trouvent déjà le texte de la règle de boîte aux lettres, et un tel changement de contexte n'est pas valide lorsqu'une action est déjà en cours dans ce contexte.

3. Créez ou actualisez un modèle de message qui utilise l'expression de notification comme suit :

- Corps du message de la notification

Il s'agit d'une notification simple.
@{{notification_phrase[IncidentURL1].phrase}}

4. Actualisez la règle de boîte aux lettres que vous avez créée à l'étape 1 pour spécifier le modèle de message que vous avez créé à l'étape 3, comme suit :

Modèle de message : *nom de règle de boîte aux lettres*

Mise à jour d'un exemple de ticket par un utilisateur

L'exemple suivant montre comment un utilisateur final (Jean Dupond) répond à une notification par courrier électronique pour mettre à jour un ticket d'incident.

Le corps ou l'objet du courriel inclut l'identificateur d'objet. L'espace réservé {{object_id}} dans la chaîne de filtrage indique l'identificateur d'objet.

1. Une notification est envoyée à Jean Dupond et inclut les instructions suivantes :
Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne.
%Incident : 1234%
2. Jean Dupond répond à la notification de la façon suivante :
voici ma réponse ...

3. L'interface de lecture du courrier entrant reçoit la version de texte suivante du courriel de Jean Dupond :

Voici ma réponse ...

De : Centre de services
Envoyé le : vendredi 18 septembre 2009 10:22
A : Dupond, Jean
Objet : Notification Simple

Il s'agit d'une notification simple.

Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne.

%Incident : 1234%

4. L'interface de lecture du courrier entrant traite les règles dans l'ordre et trouve l'artefact %Incident :1234% :

Voici ma réponse ...

De : Centre de services
Envoyé le : vendredi 18 septembre 2009 10:22
A : Dupond, Jean
Objet : Notification Simple

Il s'agit d'une notification simple.

Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne.

%INCIDENT_ID=1234

5. L'interface de lecture du courrier entrant ajoute les mots clé de l'API text et la valeur {{object_id}} à une instruction %INCIDENT_ID= et laisse un marqueur où la valeur de {{object_id}} a été trouvée. Le texte suivant affiche les données qui sont envoyées à l'API text. Le texte en gras affiche les valeurs ajoutées par l'interface de lecture du courrier entrant.

%LOG=Voici ma réponse...

De : Centre de services
Envoyé le : vendredi 18 septembre 2009 10:22
A : Dupond, Jean
Objet : Notification Simple

Il s'agit d'une notification simple.

Pour ajouter un commentaire à votre incident, il vous suffit de répondre à ce courriel ou d'inclure les informations suivantes sur une seule ligne.

%Incident:-(...)-%

%FROM_EMAIL=john.smith@company.com

%INCIDENT_ID=1234

6. L'API text ajoute un commentaire de journal pour l'Incident 1234.

Méthodes de conversion

De nombreux mots-clés définis dans le fichier text_api.cfg sont associés à une méthode de conversion de la valeur indiquée en une valeur appropriée pour le stockage dans la base de données. Cette fonction permet aux utilisateurs de préciser les valeurs qu'ils souhaitent dans l'interface Web, sans avoir à connaître l'implémentation sous-jacente.

Le fichier de configuration comporte plusieurs exemples de ce type de définition de mot clé, notamment ISSUE.PRIORITY et CONTACT.CONTACT_TYPE. Si vous devez définir d'autres mots clés (par exemple, pour permettre l'accès de l'API Text aux champs que vous avez ajoutés lors de la personnalisation de votre schéma de base de données), vous pouvez utiliser l'une des méthodes prédéfinies ci-dessous :

Méthode	Type de sortie
lookup_actbool	NOMBRE ENTIER
lookup_asset_by_name	UUID
lookup_asset_by_persid	UUID
lookup_chg_category	CHAINE
lookup_chg_status	CHAINE
lookup_cnt_by_email	UUID
lookup_cnt_by_last_first_middle	UUID
lookup_cnt_by_logonid	UUID
lookup_cnt_by_persid	UUID
lookup_cnt_meth	NOMBRE ENTIER
lookup_cnt_type	NOMBRE ENTIER
lookup_company	UUID
lookup_cr_status	CHAINE
lookup_cr_template	CHAINE
lookup_domain	NOMBRE ENTIER
lookup_grc	NOMBRE ENTIER
lookup_group	UUID
lookup_impact	NOMBRE ENTIER
lookup_iss_category	CHAINE
lookup_iss_status	CHAINE

Méthode	Type de sortie
lookup_loc	UUID
lookup_mfr_model	UUID
lookup_nr_family	NOMBRE ENTIER
lookup_org	UUID
lookup_person_contacting	NOMBRE ENTIER
lookup_position	NOMBRE ENTIER
lookup_priority	NOMBRE ENTIER
lookup_prob_category	CHAINE
lookup_product	NOMBRE ENTIER
lookup_resource_status	NOMBRE ENTIER
lookup_service_lvl	CHAINE
lookup_severity	NOMBRE ENTIER
lookup_state	NOMBRE ENTIER
lookup_timezone	CHAINE
lookup_type_of_contact	NOMBRE ENTIER
lookup_urgency	NOMBRE ENTIER
lookup_workshift	CHAINE

Si la valeur que vous devez convertir n'est rencontrée par aucune de ces méthodes prédéfinies, vous devez écrire une méthode personnalisée. La méthode doit utiliser une valeur de type chaîne (STRING) comme entrée et renvoyer une valeur (INTEGER, STRING ou UUID) comme sortie. "Renvoyer une valeur -1 (ou "-1") pour indiquer qu'il n'a pas été possible de déterminer la valeur qui n'est donc pas définie. "Pour l'UUID, renvoyer "(uuid) NULL".

Par exemple, vous pouvez développer une méthode pour convertir un ID d'utilisateur en une référence de la table ca_contact. La valeur entrée, par exemple Administrateur, est transmise à la méthode, qui renvoie l'ID de la table ca_contact pour l'ID d'utilisateur Administrateur.

La manière dont vous définissez les mots-clés dans le fichier de configuration permet de définir plusieurs mappages de mots-clés pour le même champ, notamment diverses méthodes de conversion en fonction de la valeur spécifiée. Par exemple, la personne assignée peut avoir plusieurs mappages de mots-clés différents pour indiquer la manière de définir sa valeur en fonction des différentes valeurs entrées. Une entrée peut être l'ID d'utilisateur, une autre le nom, le prénom ou le deuxième prénom, et une troisième l'ID `ca_contact` réel (par exemple, 793ED69B4E87A545BD8E911834D829FC). Chaque mot-clé est mappé sur une autre méthode de conversion, à l'exception de la dernière qui ne nécessite pas de conversion.

Fichier de configuration

Le fichier `text_api.cfg` définit les mots-clés directement associés aux champs des diverses tables que vous pouvez mettre à jour. Ce fichier sert à la fois de référence pour le repérage de certaines valeurs prédéfinies telles que des mots-clés, et de mécanisme pour la configuration de l'API text, bien que le fichier de configuration par défaut fonctionne pour la plupart des installations sans nécessiter de modification.

Le fichier `text_api.cfg` se trouve dans le répertoire suivant :

- UNIX—`$NX_ROOT/site`
- Windows—*installation-directory*\site. Par exemple : `C:\Program Files\CA\Service Desk\site`

Le fichier de configuration est divisé en rubriques, avec des attributs particuliers définis dans chaque rubrique. Les définitions des attributs se présentent sous la forme suivante :

`mot-clé=valeur`

Aucun des mots-clés n'est sensible à la casse. En revanche, toutes les valeurs (sauf dans la rubrique [OPTIONS]) le sont.

Remarque : Vous pouvez afficher et modifier le fichier `text_api.cfg` à l'aide de n'importe quel éditeur de texte.

Important : Si vous intégrez le composant de CA NSM Alert Management Systems, vous devez mettre à jour le fichier `text_api.cfg` pour tous les champs supplémentaires qui sont transmis à Gestionnaire CA Service Desk.

Informations complémentaires :

[Mots-clés](#) (page 480)

Options

La rubrique [OPTIONS] du fichier text_api.cfg définit des options de traitement susceptibles de différer d'un site à l'autre. Par exemple, certaines options déterminent le format de date entrant, les champs autorisant la conservation des sauts de ligne et l'autorisation ou non de la mise à jour des demandes client, des appels et des demandes de changement à l'aide de l'interface de messagerie électronique. Toutes les options de cette rubrique sont configurables. Notez que, bien que vous puissiez supprimer des noms de table dans VALID_TABLE_LIST, si vous ne souhaitez pas prendre en charge l'accès de l'API text à ces tables, vous ne pouvez pas ajouter de noms de table à cette liste.

Valeurs par défaut

Dans le fichier text_api.cfg, il y a plusieurs rubriques [..._DEFAULTS], une par interface utilisant l'API text (par exemple [EMAIL_DEFAULTS] pour l'interface de messagerie électronique et [CMD_DEFAULTS] pour l'interface de ligne de commande). Les rubriques [..._DEFAULTS] définissent les valeurs par défaut pour les champs, ainsi que les propriétés requises si l'utilisateur ne les fournit pas directement.

Pour définir des valeurs par défaut, utilisez l'un des formats suivants :

- `table_name.mot-clé=valeur`

Le *mot-clé* doit être défini soit dans la rubrique [KEYWORDS], soit dans les propriétés de la base de données. Toute méthode associée au mot-clé est automatiquement appliquée à la *valeur*. Par exemple :

ISSUE.PRIORITY=1

Le mot clé PRIORITY est défini dans text_api.cfg de sorte qu'il effectue une recherche pour convertir la valeur que vous spécifiez afin qu'elle concorde avec la valeur correspondante stockée dans la base de données. Ici, la valeur 1 est convertie en 5, soit la valeur de base de données sous-jacente pour le symbole de priorité 1. Cette fonction permet aux utilisateurs de spécifier la valeur comme ils le feraient dans l'interface Web.

- `table_name.PROPERTY={{property_label}}valeur`

property_label doit être défini comme propriété dans la base de données.

Dans les deux formats, *table_name* doit être l'une des valeurs définies par VALID_TABLE_LIST dans la rubrique [OPTIONS], telle que Demande client, Appel ou Contact.

Informations complémentaires :

[Méthodes de conversion](#) (page 489)

Valeurs entrantes ignorées

Il y a plusieurs rubriques [..._IGNORE_INCOMING] dans le fichier text_api.cfg, une par interface utilisant l'API text (par exemple, [TNG_IGNORE_INCOMING] pour l'interface CA NSM et [EXT_IGNORE_INCOMING] pour l'interface externe utilisée par d'autres produits CA). Ces rubriques définissent des champs et des propriétés ignorés dans l'entrée (le format est identique à celui décrit dans la rubrique des valeurs par défaut, sauf qu'aucune « =valeur » n'est indiquée). Cette fonction vous permet d'empêcher d'autres utilisateurs de définir certaines valeurs, et vous aide à renforcer la sécurité, par exemple en laissant les clients utiliser l'interface de messagerie électronique.

Les rubriques IGNORE fonctionnent bien lorsqu'elles sont utilisées conjointement avec les rubriques [..._DEFAULTS] correspondantes, car elles vous permettent d'empêcher l'utilisateur de définir une valeur particulière et de fournir une valeur par défaut en même temps. Par exemple, si vous souhaitez empêcher les utilisateurs de l'interface de messagerie électronique de définir la priorité d'une demande client, vous pouvez définir les valeurs suivantes :

```
[EMAIL_DEFAULTS]
ISSUE.PRIORITY=2
[EMAIL_IGNORE_INCOMING]
ISSUE.PRIORITY
```

Dans ce cas, toute priorité définie par l'utilisateur dans le corps du message électronique est ignorée et toutes les demandes client créées par l'interface de messagerie électronique reçoivent automatiquement la priorité 2.

Exemples d'entrées

Les exemples suivants indiquent des entrées que vous pouvez utiliser dans le corps d'un courriel ou dans un fichier servant d'entrée dans l'interface de ligne de commande.

Exemple : La première ligne ne comprend pas de mot clé.

Dans cet exemple, comme la première ligne ne comprend pas de %mot clé dans la première colonne, le littéral %DESCRIPTION = est ajouté au début du message. Cet ajout définit le champ Description sur "Tout ce texte va dans le champ Description" (avec conservation du saut de ligne, puisque ASSET.DESCRPTION apparaît dans la liste des champs régis par l'entrée LINEFEEDS_ALLOWED de la rubrique [OPTIONS] du fichier text_api.cfg).

```
Tout ce texte va
dans le champ de description
%PRIORITY=None
```

Exemple : La première ligne comprend un mot clé.

Dans cet exemple, le mot clé `PRIORITY` est défini dans `text_api.cfg` de sorte qu'il effectue une recherche pour convertir la valeur que vous spécifiez afin qu'elle concorde avec la valeur correspondante stockée dans la base de données. Ici, la valeur `None` est convertie en `0`, soit la valeur de base de données sous-jacente pour le symbole de priorité `1`. Cette fonction permet aux utilisateurs de spécifier la valeur comme ils le feraient dans l'interface Web.

```
%description=Ceci est ma description
%priority=Aucune
%CATEGORY=Upgrade.PC
%PROPERTY={{UC actuelle}}266 MHz
%PROPERTY={{Disque dur actuel}}1 Go
%PROPERTY={{Mise à niveau demandée}}disque dur 4 Go
```

Les valeurs indiquées servent à définir les champs de description et de priorité pour le ticket, comme dans l'exemple précédent (à noter que la casse du mot-clé est sans importance).

La valeur `Upgrade.PC` est recherchée et le champ de catégorie du ticket est défini de façon appropriée.

Les trois valeurs de propriété sont définies en mettant en correspondance les étiquettes suivantes :

- UC actuelle
- Disque dur actuel
- Mise à niveau demandée

Chapitre 13 : Gestion du contrôle de version

Remarque : Dans ce chapitre, la plupart des références au client s'appliquent soit à un client, soit à un serveur secondaire.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Fonctionnement du contrôle de version](#) (page 495)

[Fichiers du contrôle de version](#) (page 496)

[Fichiers de contrôle du serveur principal](#) (page 496)

[Fichiers de contrôle du serveur secondaire et du client](#) (page 497)

[Contrôle de version pour les personnalisations d'installation](#) (page 497)

[Modes serveur du contrôle de version](#) (page 498)

[Syntaxe du fichier de contrôle de version](#) (page 500)

Fonctionnement du contrôle de version

La fonction de contrôle de version de Gestionnaire CA Service Desk vous permet de gérer les personnalisations du système qui s'appliquent aux clients et aux serveurs secondaires. Vous pouvez utiliser le contrôle de version sur les installations de client et serveur secondaire.

Le contrôle de version fonctionne comme suit.

1. Lorsqu'un client se connecte au serveur, il lui envoie une liste de ses composants contrôlés.
2. Le serveur compare cette liste à sa propre liste principale.
3. Si le serveur détecte des différences, il peut effectuer les opérations suivantes.
 - Notifier le client.
 - Interrompre la tentative de connexion.
 - Mettre à niveau le client vers la version correcte des composants contrôlés.

Remarque : Le contrôle de version n'est pas un système de distribution de logiciels. La fonction de mise à niveau permet seulement de corriger des problèmes de synchronisation mineurs entre le client et le serveur.

Fichiers du contrôle de version

Gestionnaire CA Service Desk maintient deux jeux de fichiers de contrôle de version, un pour les serveurs secondaires et l'autre pour tous les clients. Un composant contrôlé peut correspondre à un fichier, à un répertoire ou au fichier de variables d'environnement `client_nx.env`. Un composant peut également être générique, ce qui signifie qu'il n'est associé à aucun objet externe. Vous pouvez utiliser un composant générique pour fournir le contrôle de version au client dans son ensemble ou pour un fichier ou un répertoire trop volumineux pour une mise à niveau automatique. En cas d'incohérence de version sur un composant générique, il n'y a pas de mise à jour automatique. Une incohérence entraîne toujours une défaillance du client et nécessite une résolution manuelle.

Fichiers de contrôle du serveur principal

Le contrôle de version sur le serveur de Gestionnaire CA Service Desk est composé d'un fichier exécutable, `pdm_ver_nxd`, et de deux fichiers de contrôle de version, `server_default.ver` et `server_secondary.ver`. L'option `serveur ver_ctl` détermine la manière dont le contrôle de version répond aux erreurs de version entre les composants installés sur le serveur et sur le client. Le paramètre par défaut de l'option du gestionnaire d'options de `ver_ctl` est `METTRE A NIVEAU`, provoquant la mise à niveau du contrôle de version lorsqu'une divergence est détectée.

Le fichier `pdm_ver_nxd` valide les messages d'appel de version des clients en comparant les données de l'appel avec les fichiers de contrôle de version suivants :

- `server_default.ver`
- `server_secondary.ver`
- `server_custom.ver`
- `server_secondary_custom.ver`

Si `pdm_ver_nxd` détecte une erreur de version d'un composant, il consigne un message relatif au problème et, puisque le mode `UPGRADE` est activé, effectue une mise à niveau du client. Le contenu du message de notification du client dépend de la définition de l'option `ver_ctl`.

Si vous le souhaitez, vous pouvez créer et maintenir les deux fichiers de contrôle de version *personnalisés* suivants pour gérer les personnalisations :

- `server_secondary_custom.ver`
- `server_custom.ver`

Fichiers de contrôle du serveur secondaire et du client

Le contrôle de version sur un serveur secondaire Gestionnaire CA Service Desk comprend un exécutable (pdm_ver) et un fichier de contrôle de version (secondary.ver). Si vous le souhaitez, vous pouvez créer et maintenir un second fichier de contrôle de version pour gérer les personnalisations : server_secondary_custom.ver.

Le logiciel client inclut un fichier exécutable, pdm_ver et un fichier de version par défaut, default.ver. Le contrôle de version crée automatiquement un deuxième fichier de version (custom.ver) sur le client si un fichier server_custom.ver existe sur le serveur. Les deux fichiers de version client recherchent les versions des composants standard et personnalisés installés sur le client.

Le paramètre par défaut de l'option du gestionnaire d'options de ver_ctl est METTRE A NIVEAU, provoquant la mise à niveau par le contrôle de version du serveur secondaire lorsqu'une divergence est détectée. Le contrôle de version s'effectue uniquement pour les serveurs secondaires et les clients distants. Il est inutile de contrôler la version des clients exécutés sur le serveur principal, puisque ce dernier contient les copies maîtres de tous les composants. Les contrôles de version sont toujours effectués par rapport au serveur principal. Lorsqu'un serveur secondaire ou un serveur client démarre, le programme de contrôle de version lit ses fichiers de version et envoie un message au serveur principal, dans lequel sont répertoriés tous les composants installés et leurs versions. En cas d'erreur de version de composant, le serveur détermine sa réponse en vérifiant le paramètre de l'option ver_ctl. La réponse du serveur indique au client s'il doit continuer, quitter ou mettre à niveau les composants.

Remarque : Au démarrage initial, des fichiers et des variables d'options sont téléchargés sur la plupart des clients. Cela résulte des options sélectionnées par l'administrateur lors de la configuration du serveur et de l'installation des options.

Contrôle de version pour les personnalisations d'installation

Si vous personnalisez votre client Gestionnaire CA Service Desk, le contrôle de version vous permet de surveiller et de contrôler l'installation des personnalisations sur les clients. Pour ce faire, créez un fichier server_custom.ver (ou server_secondary_custom.ver pour les serveurs secondaires) décrivant les personnalisations.

Le contrôle de version utilise les deux fichiers de version (`server_default.ver` et `server_custom.ver`) indépendamment pour vérifier la version des composants sur les clients. Les composants doivent être conçus de sorte qu'un fichier n'est jamais contrôlé par plus d'un composant. Le contrôle de version traite chaque composant séparément. Le contrôle de version vérifie un fichier chaque fois qu'il rencontre un composant contrôlant le fichier, ce qui a parfois des conséquences inattendues si les numéros ou les dates de version ne coïncident pas.

Pour utiliser le contrôle de version afin de surveiller et contrôler l'installation des personnalisations sur les clients, suivez les étapes ci-dessous.

1. Créez le fichier `server_custom.ver` à l'un des emplacements suivants :
 - Linux—`$NX_ROOT/site/mods/server_custom.ver`
 - Windows—`installation-directory\site\mods\server_custom.ver`
2. Ajoutez les composants au fichier `server_custom.ver` pour chacun des changements en utilisant l'une des configurations suivantes :
 - Créez des composants `dir_ctl` pour implémenter le contrôle de version au niveau du répertoire. Lorsque vous effectuez cette configuration, tous les fichiers du répertoire sont considérés comme étant de la même version et sont mis à niveau en même temps. Cette configuration facilite la maintenance du fichier `server_custom.ver` mais peut entraîner la mise à niveau de fichiers qui sont déjà à jour sur le client.
 - Créez des composants `file_ctl` pour implémenter le contrôle de version au niveau du fichier. Cette configuration fournit la meilleure documentation et le meilleur contrôle, mais le fichier `server_custom.ver` peut être plus volumineux.
3. Mettez à jour le numéro de version dans le fichier `server_custom.ver` chaque fois que vous modifiez un composant personnalisé. Le numéro de version permet au contrôle de version de reconnaître les clients qui ont une version différente.

Modes serveur du contrôle de version

L'option serveur `ver_ctl` détermine la manière dont le contrôle de version répond aux erreurs de version entre les composants installés sur le serveur et sur le client. Cette option est définie dans le questionnaire d'options.

L'option `ver_ctl` peut avoir l'une des valeurs suivantes :

NOTIFIER

(Client Windows) Invite l'utilisateur à continuer ou quitter si une erreur de version est détectée.

(Client Linux) Consigne une erreur de version, mais le client termine toujours l'initialisation. Aucun fichier n'est modifié pour corriger l'erreur.

ECHEC

Arrête le client si une erreur de version est détectée. L'utilisateur ne peut plus utiliser Gestionnaire CA Service Desk tant que le client n'est pas mis à jour manuellement.

DESACTIVER

Ignore les erreurs de version. Tous les clients sont autorisés à se connecter.

Remarque : Les clients peuvent définir leur propre option `ver_ctl` sur DESACTIVER afin de désactiver le contrôle de version.

MISE A NIVEAU

Invite le client à mettre à niveau les composants concernés vers la version correcte si une erreur de version est détectée. Si la mise à niveau est réussie, la connexion client continue. Sinon, le client s'arrête. La méthode de mise à niveau dépend du type de contrôle de version du composant.

Les paramètres acceptés sont les suivants :

Paramètre	Description
<code>dir_ctl</code>	Le client ajoute, met à jour ou supprime des fichiers dans le répertoire à partir des copies fournies par le serveur. Le répertoire lui-même n'est jamais supprimé.
<code>file_ctl</code>	Le client ajoute, met à jour ou supprime le fichier à partir d'une copie fournie par le serveur principal.
<code>nxenv_ctl</code>	Le client met à jour son fichier <code>NX.env</code> .
<code>ver_ctl</code>	Un composant <code>ver_ctl</code> ne peut pas être mis à niveau. Par conséquent, une erreur sur ce type de composant entraîne l'arrêt du client sans connexion au serveur.

Syntaxe du fichier de contrôle de version

Chaque fichier de contrôle de version décrit un ou plusieurs composants. Un composant peut correspondre à un fichier, à un répertoire ou au fichier de variables d'environnement `client_nx.env`. Un composant peut également être générique, ce qui signifie qu'il n'est associé directement à aucun objet externe.

Remarque : Pour plus d'informations sur la structure et la syntaxe des fichiers de contrôle de version, consultez les fichiers `.ver` installés sur votre système dans le sous-répertoire `site` du répertoire d'installation principal de Gestionnaire CA Service Desk. Ces fichiers contiennent des commentaires et des exemples de paramètres qui peuvent vous être utiles.

Utilisez la syntaxe suivante pour définir chaque composant. Les éléments en *italique* représentent des données que vous fournissez. Les paramètres *nom-composant* et *version* sont obligatoires. D'autres paramètres peuvent être requis en fonction de la valeur du paramètre *type-contrôle*. Tous les autres éléments représentent des mots clés que vous devez saisir exactement comme indiqué ci-dessous :

```
[ nom-composant ]
version = "x.x, ddmmyyyy"
type-contrôle
filename = "nom-fichier"
directory = "répertoire"
link = "répertoire-liens"
source = "répertoire-source"
effectivity = "spéc-app?"
checksum
min_release = "version"
max_release = "version"
component_type = "type-fichier"
o_mode = "mode-propriétaire"
g_mode = "mode-groupe"
w_mode = "mode-public"
```

Paramètres de contrôle de version

Les paramètres suivants s'appliquent au contrôle de version :

[**nom-composant**]

Spécifie le nom d'un élément sous le contrôle de version. Le nom doit être unique et mis entre crochets. *Le nom du composant* n'est pas sensible à la casse. Ce paramètre est obligatoire pour commencer une définition de composant.

version="x.x. ddmmyyyy"

Spécifie un numéro de version (*x.x*) et une date (*ddmmyyyy*) définissant la version du composant. Ce paramètre est obligatoire et doit être placé entre guillemets. Le contrôle de version vérifie la version d'un composant en comparant son numéro et sa date sur le serveur avec le numéro et la date de la version installée sur le client. Les numéros et les dates de version doivent être identiques pour que le composant soit considéré comme synchrone entre le client et le serveur. A titre facultatif, si la propriété checksum est activée, le fichier est vérifié à l'aide de cette dernière avant la mise à jour.

type-contrôle

Spécifie le type de contrôle de version pour ce composant. Les paramètres suivants sont valides pour le type de contrôle :

Paramètre	Description
dir_ctl	Spécifie que le composant représente un répertoire. Vous devez définir le paramètre <code>directory</code> pour spécifier le chemin du répertoire. Vous pouvez également définir le paramètre <code>nom-fichier</code> afin de spécifier un masque pour les fichiers du répertoire à mettre à niveau, le cas échéant. Les sous-répertoires ne sont mis à niveau ni sous UNIX ni sous Windows.
file_ctl	Spécifie que le composant représente un fichier. Vous devez définir les paramètres <code>directory</code> et <code>nom-fichier</code> pour spécifier le chemin du fichier.
Nxenv_ctl	Spécifie que ce composant représente le fichier <code>client_nx.env</code> , dans lequel les variables d'environnement de Gestionnaire CA Service Desk sont enregistrées. Le contrôle de version de Gestionnaire CA Service Desk et le gestionnaire d'options conservent automatiquement ce fichier. Il existe un seul composant <code>nxenv_ctl</code> , dont le nom doit être <code>CLIENT_NXENV</code> .
ver_ctl	Il s'agit du type de contrôle par défaut. Il spécifie qu'il s'agit d'un composant générique, c'est-à-dire qu'il n'est associé à aucun objet externe spécifique. Vous pouvez utiliser un composant générique pour fournir le contrôle de version au client dans son ensemble ou pour un fichier ou un répertoire trop volumineux pour une mise à niveau automatique. Vous ne pouvez pas mettre à niveau les composants dont le type de contrôle est <code>ver_ctl</code> . Si une erreur de version sur un composant <code>ver_ctl</code> est détectée alors que le serveur est en mode <code>UPGRADE</code> , la connexion du client échoue.

filename="nom-fichier"

Spécifie le nom d'un fichier sous contrôle de version. Ce paramètre ne contient pas d'indications sur le répertoire. Il est obligatoire pour les composants file_ctl et facultatif pour les composants de contrôle de répertoire (dir_ctl). Si vous l'utilisez avec des composants de répertoire, le paramètre nom-fichier agit comme un masque de fichier pour limiter le nombre de fichiers associés au composant dir_ctl. Par exemple, si le nom de fichier d'un composant dir_ctl est *.README, une mise à niveau à partir de ce répertoire inclut uniquement les fichiers dont le nom se termine par « .README ».

directory="répertoire"

Spécifie le chemin du répertoire des composants dir_ctl ou du répertoire qui contient le fichier pour les composants file_ctl. Ce paramètre est ignoré pour les composants ver_ctl et nxenv_ctl. Le chemin du répertoire doit être placé entre guillemets et peut contenir des références à des variables d'environnement précédées du signe \$.

Remarque : Utilisez toujours des barres obliques (non inverses) pour séparer les sous-répertoires dans le nom de chemin d'accès, même sur un serveur Windows.

link="répertoire-liens"

Spécifie un répertoire de liens sur le client, dont le format est identique à celui décrit pour le paramètre directory. Ce paramètre est facultatif pour les composants file_ctl et dir_ctl et est ignoré pour les composants ver_ctl et nxenv_ctl. S'il est défini, une mise à niveau vers un client Linux entraîne l'insertion d'un lien symbolique dans le répertoire de liens, pointant sur le fichier réel copié à l'emplacement spécifié par le paramètre directory. La mise à niveau d'un client Windows entraîne la copie du fichier réel dans les deux emplacements (paramètres link et directory).

source="répertoire-source"

(Facultatif) Spécifie un autre répertoire sur le serveur dont ce dernier extrait les fichiers à distribuer. Le format de ce paramètre est celui du paramètre directory décrit précédemment. Il est utile si les fichiers à distribuer au client diffèrent de ceux se trouvant à l'emplacement du répertoire sur le serveur. Ce paramètre permet d'indiquer au serveur d'extraire le fichier du *répertoire-source* et de l'envoyer à l'emplacement sur le client spécifié par le paramètre directory. Le paramètre directory est obligatoire si vous définissez le paramètre source.

effectivity="spéc-appl"

(Facultatif) Indique si le client doit recevoir ce composant. Il vous permet d'exclure le téléchargement sur certains clients. Si un client n'est pas inclus dans la spécification d'application, il ne reçoit pas le composant. Si ce paramètre n'est pas défini, tous les clients reçoivent le composant. La spécification d'application utilise les symboles suivants :

+ (signe plus)

Indique d'ajouter un groupe de clients.

- (signe moins)

Indique d'exclure un groupe de clients.

Les groupes de clients suivants sont valides.

- SUN4SQL
- AIX
- LINUX
- LINUX390
- HP
- WINDOWS_CLIENTS
- UNIX_CLIENTS

Par exemple, la spécification suivante signifie que seuls les clients UNIX reçoivent les fichiers :

effectivity = "+ UNIX_CLIENTS"

checksum

Indique que le composant sera mis à niveau si le total de contrôle du composant sur le client ne correspond pas à son équivalent sur le serveur. Lorsque vous appliquez le total de contrôle à un répertoire, il s'applique à tous les fichiers.

min_release="version" et max_release="version"

Spécifient le client le plus ancien et le client le plus récent sur lesquels ce composant peut être distribué. Les instructions figurant dans le fichier server_default.ver définissent les versions. Ces paramètres présentent la forme suivante, où Gaxx indique la version et où les valeurs suivantes sont des genlevels associés à la version.

! version GA50 50MvV000900 50w7T000900

! version GA45 45Mw000900 50wTT000900

L'ordre indique que GA50 est plus récent que GA45.

[nom-composant]

Spécifie le nom d'un élément sous le contrôle de version. Le nom doit être unique et mis entre crochets. *Le nom du composant* n'est pas sensible à la casse. Ce paramètre est obligatoire pour commencer une définition de composant.

Paramètre	Description
fichier	Il s'agit du type de composant par défaut. Il spécifie que les fichiers copiés sur le client sont récupérés directement depuis l'emplacement sur le serveur indiqué par le paramètre directory.
exe_file	Spécifie que les fichiers copiés sur le client sont récupérés depuis un emplacement sur le serveur qui dépend du système d'exploitation du client, comme indiqué ci-dessous : ■ Windows (Windows) ■ sun4Sol (Solaris) ■ hp (HP-UX) ■ aix (AIX) ■ linux (Linux) ■ linux390 (Linux390) L'emplacement de ces sous-répertoires dépend de la définition du paramètre directory. Si ce paramètre est défini, ils se trouvent dans le <i>répertoire</i> indiqué. Sinon, ils se trouvent dans le répertoire corbeille du répertoire d'installation principal de Gestionnaire CA Service Desk.

o_mode="mode-propriétaire"

Spécifie les autorisations d'accès au fichier pour le propriétaire du fichier.

g_mode="mode-groupe"

Spécifie les autorisations d'accès au fichier pour les utilisateurs appartenant au groupe du propriétaire du fichier (uniquement pour les clients UNIX).

w_mode="mode-public"

Spécifie les autorisations d'accès au fichier pour les utilisateurs n'appartenant pas au groupe du propriétaire du fichier (uniquement pour les clients UNIX).

Les trois paramètres de mode permettent de gérer différentes versions du fichier exécutable sur le serveur. Ils précisent les autorisations d'accès au fichier lorsque vous le copiez sur le client. Ces paramètres sont utilisés uniquement lors d'une opération de mise à niveau. Ils comportent un à trois caractères dont la signification est indiquée ci-après :

Paramètre	Description
R	Lecture
W	Écriture
X	Exécuter

Les clients PC ignorent les autorisations Lecture et Exécution.

Vous pouvez définir n'importe quelle combinaison de modes d'accès au fichier. Sur les clients UNIX, le mode d'accès indiqué est appliqué au fichier. Sur les clients PC, le fichier est accessible en écriture ou en lecture seule, selon que le paramètre w_mode est défini ou non.

Annulation du contrôle d'un composant

Vous pouvez annuler le contrôle d'un composant mais si vous vous limitez à supprimer le composant du fichier server_default.ver du serveur principal, les fichiers associés sont également supprimés. Au lieu de cela, vous pouvez définir un bloc *uncontrol* dans le fichier server_default.ver, qui permet de supprimer le composant sans supprimer les fichiers associés sur les clients. Ces instructions se présentent la forme suivante :

```
! uncontrol nom-composant
```

Cette instruction indique que ce composant n'est plus sous contrôle. Les clients se connectant à ce serveur suppriment ce composant de leur fichier de version, mais doivent aussi supprimer les fichiers qui y sont associés. Vous pouvez supprimer le bloc uncontrol lorsque tous les clients se sont connectés au moins une fois avec succès.

Remarque : Tous les clients doivent être mis à jour à l'aide du client de contrôle de version le plus récent. Les clients de contrôle de version plus anciens peuvent ignorer les composants dont le contrôle est annulé.

Chapitre 14 : Gestion des éléments de configuration

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Utilisation de l'interface web](#) (page 507)
[CI Contact, Emplacement et Organisation](#) (page 512)
[Relations CI](#) (page 515)
[Contrôle de version](#) (page 524)
[Affichage des attributs d'un élément de configuration dans d'autres produits CA](#) (page 553)
[Utilisation de la visionneuse CMDBf](#) (page 553)
[Visualiseur CA CMDB](#) (page 554)
[Ajouter un actif détecté](#) (page 557)
[Indicateurs d'actifs et d'éléments de configuration](#) (page 558)
[Rapprochement des CI](#) (page 560)
[Gestion des transactions stockées](#) (page 581)
[Maintenance de données de CA CMDB](#) (page 608)

Utilisation de l'interface web

Selon votre rôle, vous pouvez effectuer des tâches utilisateur et d'administration sur des éléments de configuration (CI) en utilisant les fonctionnalités suivantes :

- Les tableaux de résultats vous permettent d'effectuer des tâches utilisateur et de gérer des CI et des relations de CI.
- L'onglet Administration vous permet d'effectuer des tâches d'administration avec des CI et des relations.
- Le visualiseur CMDB vous permet d'effectuer des tâches utilisateur et d'administration pour la visualisation des CI et des relations.

Informations complémentaires :

[Afficher les éléments de configuration](#) (page 508)
[Création d'un élément de configuration](#) (page 508)
[Mise à jour d'un élément de configuration](#) (page 509)
[Association d'une fenêtre de maintenance à un CI](#) (page 510)
[Affichage des fenêtres des changements associées](#) (page 510)
[Affichage de l'historique d'un CI](#) (page 511)
[Désactivation d'un CI](#) (page 511)
[Réactivation d'un CI](#) (page 512)

Afficher les éléments de configuration

Le Tableau d'affichage vous permet d'ouvrir un CI et d'afficher les informations le concernant.

Pour ouvrir et afficher un CI

1. Dans le tableau de résultats, cliquez sur Recherche, Éléments de configuration.

Le volet Recherche de l'élément de configuration s'affiche.

2. Entrez les critères de recherche et cliquez sur Recherche.

La Liste des éléments de configuration qui s'affiche répertorie les résultats de la recherche.

3. (Facultatif) Cliquez sur un CI dans la colonne Nom pour l'ouvrir et afficher ses informations détaillées.

Les détails de l'élément de configuration s'affichent.

Remarque : Une fois que vous avez créé un CI, la page de détail de CI n'affiche pas certains attributs d'identification s'ils sont vides (sans valeur) et ne s'appliquent pas à la famille de CI. Cependant, les attributs d'identification comportant des valeurs non vides s'affichent toujours.

Création d'un élément de configuration

Le Tableau d'affichage vous permet de créer un CI.

Pour créer un élément de configuration

1. Dans le tableau de résultats, cliquez sur Fichier, Nouvel élément de configuration.

La page Créer un élément de configuration s'ouvre.

2. Entrez un nom unique pour le CI dans le champ Nom.

3. Entrez la classe du CI dans le champ Classe ou cliquez sur l'icône de recherche au-dessus du champ pour trouver une classe.

4. Renseignez les champs restants qui s'appliquent au nouveau CI.

Remarque : Seuls le Nom et la Classe sont des valeurs obligatoires pour la création d'un CI.

5. Cliquez sur Continue (Continuer).

La page Créer un élément de configuration affiche d'autres champs et onglets.

6. Entrez les données requises dans les champs correspondants de l'onglet Attributs.

Les attributs qui s'affichent dans cet onglet sont déterminés par la famille de la classe que vous avez sélectionnée pour le CI. Les informations que vous avez saisies ici sont déterminées par vos processus business et les informations que vous souhaitez stocker et afficher pour un CI.

7. Cliquez sur Enregistrer.

Un message s'affiche confirmant la création du CI.

Remarque : Vous pouvez générer automatiquement des éléments de configuration et remplir les attributs à l'aide des adaptateurs fédérés fournis avec CA CMDB. Les adaptateurs permettent d'inclure dans CA CMDB des données de CI provenant d'autres sources de données.

Mise à jour d'un élément de configuration

Le Tableau d'affichage vous permet de modifier un CI.

Pour modifier un CI

1. Dans le tableau de résultats, localisez et ouvrez le CI.

La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.

3. Apportez les modifications souhaitées aux informations de l'élément de configuration en sélectionnant les onglets adéquats sur la page et en saisissant de nouvelles données dans les champs. Cliquez sur Enregistrer.

Un message s'affiche confirmant la modification du CI.

Remarque : Lorsqu'un CI est mis à jour au moyen de l'option -a, l'utilisateur et la date de dernière modification du CI affichés dans la liste des CI sont mis à jour, même si aucun attribut n'a été modifié. Cette mise à jour a lieu si le CI a été modifié à l'aide de l'interface utilisateur (et enregistré sans les modifications) ou s'il a été mis à jour au moyen du chargeur général de ressources.

Association d'une fenêtre de maintenance à un CI

Pour contrôler l'accès de maintenance à un CI, vous pouvez associer ce CI à une ou plusieurs fenêtres de maintenance non globales.

Associer une fenêtre de maintenance à un CI

1. Accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Fenêtres de maintenance.
La liste des fenêtres de maintenance s'affiche.
3. Cliquez sur Mettre à jour les fenêtres de maintenance.
La page Rechercher une fenêtre de maintenance apparaît.
4. Spécifiez les informations des fenêtres de maintenance obligatoires.
5. Cliquez sur Rechercher.
La page Fenêtres disponibles apparaît.
6. Déplacer les fenêtres requises de la liste des fenêtres des changements disponibles dans la liste des fenêtres des changements associées.
7. Cliquez sur OK.
Le CI, les fenêtres des changements et les nouvelles associations de fenêtres sont enregistrés.

Affichage des fenêtres des changements associées

Pour déterminer comment un CI peut être affecté pendant certaines périodes, vous pouvez afficher les fenêtres de maintenance associées à ce CI.

Afficher les fenêtres des changements associées à un CI

1. Accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Fenêtres de maintenance.
Les fenêtres de maintenance associées sont affichées.

Affichage de l'historique d'un CI

Vous pouvez afficher l'historique d'un CI.

Pour afficher l'historique d'un CI

1. Recherchez et ouvrez le CI.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version.
La page Contrôle de version s'affiche.
3. Cliquez sur Afficher le journal.
L'historique du CI s'affiche.

Remarque : L'option Afficher le journal ignore les sélections du volet gauche.

Désactivation d'un CI

Si un CI n'est plus utilisé, vous pouvez en modifier les détails pour le rendre inactif. Un statut inactif supprime l'élément de configuration de la liste des éléments de configuration du tableau de résultats. Vous ne pouvez pas supprimer un élément de configuration.

Remarque : La désactivation d'une famille ou d'une classe n'a aucune influence sur les CI existants dans cette famille ou cette classe. Elle empêche seulement la création de nouveaux CI dans cette famille ou cette classe.

Pour désactiver un CI

1. Recherchez et ouvrez le CI.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
3. Sélectionnez Actif dans la liste déroulante Actif. Cliquez sur Enregistrer.
La fenêtre s'affiche pour confirmer le changement de statut. Le CI n'apparaît plus dans la liste des CI actifs. Le CI apparaît toujours dans toutes les relations existantes, tant que celles-ci ne sont pas désactivées.

Réactivation d'un CI

Si vous devez utiliser un CI inactif, vous pouvez le réactiver.

Pour réactiver un CI

1. Recherchez et ouvrez le CI.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
3. Sélectionnez Actif dans la liste déroulante Actif. Cliquez sur Enregistrer.
La fenêtre s'affiche pour confirmer le changement de statut. Le CI apparaît dans la liste des CI actifs.

CI Contact, Emplacement et Organisation

Une installation CA CMDB peut définir des CI pour les *objets de base* : Contacts, Emplacements et Organisations. Ces CI peuvent être gérés en conséquence et ils peuvent établir des relations avec d'autres CI comme souhaité. Pour certains clients, cette approche prend mieux en charge le processus de gestion de la configuration que s'ils utilisent ces objets uniquement comme des attributs de CI.

Informations complémentaires :

[Créer un CI pour un objet de base](#) (page 512)

[Sélection d'un objet de base pour un CI](#) (page 513)

[Modification des détails d'un CI pour un objet de base](#) (page 514)

[Modification des attributs d'un CI pour un objet de base](#) (page 514)

[Création d'un CI d'objet de base à l'aide du chargeur général de ressources](#) (page 515)

Créer un CI pour un objet de base

Le Tableau d'affichage vous permet de créer un CI à partir d'un objet de base.

Pour créer un CI à partir d'un objet de base

1. Sélectionnez Fichier, Nouvel élément de configuration.
La page Créer un élément de configuration s'ouvre.

2. Renseignez les champs du CI. Les champs Nom et Classe sont obligatoires. Cliquez sur Continue (Continuer).

Remarque : Les attributs de CI communs (Nom d'hôte, Numéro de série, Adresse MAC et Nom DNS) ne sont pas essentiels à un CI pour un objet de base.

La page Créer un élément de configuration s'ouvre.

3. Cliquez sur le lien de l'objet de base pour définir l'objet représenté par ce CI.
4. Sélectionnez l'objet. Vous pouvez rechercher un objet existant ou cliquer sur Créer pour créer un objet. Si vous voulez créer un objet, cliquez sur Enregistrer pour continuer.

L'objet sélectionné s'affiche en haut de la page Détails de l'élément de configuration.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Les principaux attributs de l'objet sélectionné s'affichent dans l'onglet Attributs de la page Détail de l'élément de configuration.

Sélection d'un objet de base pour un CI

Vous pouvez sélectionner un objet de base pour un CI.

Pour sélectionner un objet de base pour un CI

1. Sélectionnez un CI dans la famille de l'objet de base (Contact, Emplacement ou Organisation).

La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.

3. Dans la section supérieure, renseignez les champs obligatoires pour l'objet de base. Vous pouvez entrer directement une valeur ou cliquer sur la loupe pour rechercher l'objet. Par exemple, pour rechercher un contact, renseignez un ou plusieurs champs de recherche dans la fenêtre Recherche de contact, puis cliquez sur Recherche ; sélectionnez ensuite un contact dans la liste qui s'affiche.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Si l'objet sélectionné est déjà représenté par un autre élément de configuration de la même famille, un message d'erreur s'affiche. Vous devez sélectionner un objet différent avant de pouvoir modifier l'élément de configuration.

Modification des détails d'un CI pour un objet de base

Vous pouvez modifier les attributs de l'objet de base représenté par le CI, tels que Autre ID du CI et Remarques, de la même façon que dans toute autre fenêtre Détail de l'élément de configuration.

Pour modifier les attributs de l'objet de base représenté par un CI :

1. Sélectionnez un CI dans la famille de l'objet de base.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur le lien de l'objet, en haut de la page.
La page Détail de l'objet s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mise à jour de l'objet s'affiche.
4. Modifiez les champs souhaités et cliquez sur Enregistrer.
La page Mise à jour se ferme.

Si vous avez modifié l'un des attributs qui s'affichent dans l'onglet Attributs de la page Détails de l'élément de configuration, la modification s'affiche dans cette page après actualisation.

Modification des attributs d'un CI pour un objet de base

Vous pouvez modifier les attributs d'un CI pour un objet de base.

Pour modifier les attributs pour un CI

1. Sélectionnez un CI dans la famille de l'objet (Contact, Emplacement ou Organisation).
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
3. Dans l'onglet Attributs, cliquez sur Modifier.
La page Mise à jour s'affiche.
4. Modifiez les champs souhaités et cliquez sur Enregistrer.
La page Mise à jour se ferme.
5. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détails de l'élément de configuration affiche le CI modifié.

Création d'un CI d'objet de base à l'aide du chargeur général de ressources

Vous pouvez utiliser le chargeur général de ressources afin de créer un CI d'objet de base à partir d'un objet de base existant.

Pour utiliser le chargeur général de ressources afin de créer un CI d'objet de base à partir d'un objet de base existant

1. Ecrire une version XML qui identifie les éléments suivants :

- CI nom
- Famille
- Classe

2. Soumettez le fichier XML.

L'objet de base est créé et le chargeur général de ressources indique qu'un CI a été lu et inséré.

Exemple : Création d'un CI à partir d'un contact existant

L'exemple suivant crée un CI à partir du contact existant **Garnier, Claude**.

```
<GRLoader>
<ci>
  <name>Garnier, Claude</name>
  <family>Contact</family>
  <class>Technique</class>
  <base_contact>Garnier, Claude</base_contact>
</ci>
</GRLoader>
```

Relations CI

Les fonctionnalités de Gestionnaire CA Service Desk dépendent des relations qui existent entre les éléments de configuration. Les relations CI ont les caractéristiques suivantes :

- Le *type de relation* définit comment deux éléments de configuration sont associés.
- Les types de relations hiérarchiques sont associés en tant que *fournisseur/dépendant*. Par exemple, A (fournisseur) *héberge* B ; B (dépendant) *est hébergé par* A.
- Les types de relations non-hiérarchiques sont définis en tant qu'*homologue à homologue*. Par exemple, *est associé à* a la même relation dans n'importe quel sens.

Vous pouvez effectuer des fonctions de relation suivantes en utilisant l'onglet Relations CMDB :

- Afficher des relations actives ou inactives en recherchant les relations actives ? champ.
- Dans la liste des relations entre CI, vous pouvez cliquer sur un lien pour qu'une relation lance sa page Détail des relations de CI.

Informations complémentaires :

[Types de relations CI](#) (page 516)

[Création d'un type de relation](#) (page 517)

[Gérer une relation de CI](#) (page 518)

[Création d'une relation CI](#) (page 518)

[Affichage des relations pour un CI](#) (page 519)

[Désactiver une relation de CI](#) (page 519)

[Réactiver une relation de CI](#) (page 520)

[Désactivation des relations de CI \(Modifier dans la liste\)](#) (page 520)

[Désactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader](#) (page 521)

[Réactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader](#) (page 522)

[Suppression d'une relation de CI dans la base de données](#) (page 523)

[Historique et comparaison de la relation de CI](#) (page 524)

Types de relations CI

Gestionnaire CA Service Desk propose une liste de types de relations prédéfinis pouvant être utilisés pour décrire une relation ou association entre des CI. La manière d'exprimer la relation dépend du CI central. Par exemple, un fournisseur *prend en charge* un CI de dépendant, mais le dépendant *est pris en charge par* le fournisseur. Il existe différentes expressions de la même relation et l'étiquette du type de relation que vous voyez dépend de l'affichage d'une relation fournisseur à dépendant ou d'une relation dépendant à fournisseur.

Remarque : pour plus d'informations sur les types de relations proposés par CA CMDB, reportez-vous au *Manuel de référence technique CA CMDB*.

Création d'un type de relation

Vous pouvez créer un type de relation et le rendre accessible pour créer ou mettre à jour des relations.

Pour créer un type de relation

1. Dans l'onglet Administration, développez le dossier CA CMDB dans le volet gauche.
2. Cliquez sur Types de relations CI
La liste Types de relations CI apparaît dans le volet droit.
3. Cliquez sur Créer.
La page Créer un nouveau type de relation CI s'affiche.
4. Remplissez les champs suivants :

Etiquette Fournisseur à dépendant

Décrit la relation du fournisseur au dépendant et c'est le nom qui apparaît dans la liste des types de relations. Par exemple, "services" ou "gère" est un relation Fournisseur à dépendant.

Etiquette Dépendant à fournisseur

Décrit la relation du dépendant au fournisseur et c'est le nom qui apparaît dans la liste des types de relations. Par exemple, "est servi par" ou "est géré par" est une relation dépendant à fournisseur.

Homologue à homologue ?

Spécifie que la relation n'a pas un CI de fournisseur et un CI de dépendant mais est composé plutôt de deux CI égaux. Par exemple, "se connecte à" et "bascule vers" sont des relations homologue à homologue.

Activé ?

Permet de sélectionner le type de relation dans les relations des CI et de l'afficher dans des listes.

5. Cliquez sur Enregistrer.
Le type de relation est créé et vous pouvez l'utiliser pour créer ou mettre à jour des relations.

Gérer une relation de CI

La page Relations entre éléments de configuration fournit tous les paramètres nécessaires dans un emplacement afin de simplifier le processus de relations entre CI.

Vous pouvez utiliser la page pour effectuer les opérations suivantes :

- Activer/désactiver la relation fournisseur/dépendant entre deux CI.

Cliquez sur Inverser pour échanger le CI Fournisseur et le CI Dépendant pour la relation. Le CI central est modifié. Si la relation inversée n'est pas valide, un clic sur le bouton Inverser efface le champ Relation.

- Définissez des champs facultatifs comme Symbole, Description et Coût.

Cliquez sur Facultatif pour définir les champs facultatifs.

En l'absence de symbole fourni, un symbole unique est généré automatiquement avec le préfixe **cmdb bmhier:** et un numéro unique lors de la création de la relation.

Remarque : si votre installation est intégrée à CA NSM (CA Network and Systems Management), vous êtes invité à spécifier son référentiel et le coût.

Création d'une relation CI

Vous pouvez ajouter une relation CI à partir d'un CI central.

Pour ajouter une relation à partir d'un CI central

1. Sélectionnez le CI auquel vous souhaitez ajouter une relation.
La page Détail du protocole CI s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour le CI s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet Relations CMDB et cliquez sur Créer.
La page Créer une relation de CI s'affiche.

4. Précisez le CI de fournisseur. Vous pouvez cliquer sur le lien représentant une loupe pour rechercher le CI.

Remarque : Selon la relation que vous souhaitez, vous pouvez cliquer sur Inverser pour basculer de la relation fournisseur à la relation dépendant.

5. Spécifiez un type de relation. Vous pouvez cliquer sur le lien représentant une loupe pour rechercher le type de relation.
6. Spécifiez l'autre CI (par défaut, le CI de dépendant). Vous pouvez cliquer sur la loupe pour rechercher le CI.
7. Cliquez sur Enregistrer.
La relation est créée.

Affichage des relations pour un CI

Vous pouvez afficher des relations pour un CI.

Pour afficher des relations pour un CI

1. Accédez à l'élément de configuration.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Sélectionnez l'onglet Relations CMDB.
Une liste de relations pour le CI s'affiche.

Désactiver une relation de CI

Vous pouvez désactiver une relation de CI en définissant son statut sur Inactif.

Pour désactiver une relation

1. Accédez à la page Détails du CI, cliquez sur l'onglet Relations CMDB et cliquez sur Modifier.
L'onglet Relations CMDB s'affiche en mode de modification.
2. Choisissez une relation et cliquez sur un lien sur sa ligne.
La page Détails de la relation de CI s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
4. Définissez l'attribut Actif ? sur Inactif. Cliquez sur Enregistrer.
La relation est rendue Inactive. Dans la page de détails de la relation de CI, l'attribut Actif ? affiche la valeur d'attribut Inactif.

Réactiver une relation de CI

Vous pouvez réactiver une relation de CI supprimée.

Pour réactiver une relation de CI supprimée

1. Accédez à la page de détails du CI.
La page de détails du CI s'affiche en mode lecture seule.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page de détails du CI s'affiche en mode de modification.
3. Cliquez sur l'onglet Relations CMDB.
4. Cliquez un lien sur une ligne pour ouvrir cette page Détails de la relation de CI.
5. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour une relation de CI s'affiche.
6. Changez l'attribut Actif ? en Actif. Cliquez sur Enregistrer.
La relation est réactivée.

Désactivation des relations de CI (Modifier dans la liste)

Vous pouvez désactiver une ou plusieurs relations de CI à l'aide de la fonctionnalité Modifier dans la liste.

Pour désactiver une ou plusieurs relations de CI

1. Dans l'onglet Administration, ouvrez le dossier CA CMDB dans le volet gauche.
Le noeud CA CMDB se développe et affiche ses sous-dossiers.
 2. Cliquez sur le dossier Liste de relations de CI.
 3. (Facultatif) Spécifiez des filtres de recherche
 4. Cliquez sur Rechercher.
Les relations des CI s'affichent dans le volet droit.
- Remarque :** Par défaut, toutes les relations sont affichées.
5. Cliquez sur Modifier dans la liste, au-dessus à droite de la liste.
Les contrôles Modifier dans la liste de la relation s'affichent.

6. Sélectionnez la ligne contenant la relation que vous souhaitez modifier.

La ligne s'affiche et les contrôles sont remplis avec les valeurs de la relation.

7. Définissez l'attribut Actif ? sur Inactif.

Cliquez sur Enregistrer si vous voulez désactiver uniquement la relation mise en surbrillance ou cliquez sur Tout modifier si vous voulez désactiver toutes les relations dans la recherche filtrée.

Désactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader

Vous pouvez désactiver une relation de CI en utilisant le chargeur général de ressources pour soumettre le fichier XML.

Pour désactiver une relation en utilisant le chargeur général de ressources

1. Ecrivez une version XML qui utilise une balise Relation pour identifier ce qui suit :

- CI de fournisseur
- CI de dépendant
- Type de relation

2. Définissez l'élément delete_flag sur vrai (ou oui ou 1).

3. Soumettez le fichier XML.

La relation de CI est supprimée.

Remarque : Pour plus d'informations sur GRLoader, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

Exemple : Suppression d'une Relation de CI à l'aide du chargeur général de ressources

Dans l'exemple de fichier XML suivant, la relation "se connecte à" entre ci_1 et ci_2 est supprimée.

```
<GRLoader>
  <relation>
    <dependent>
      <name>ci_2</name>
    </dependent>
    <type>se connecte à</type>
    <provider>
      <name>ci_1</name>
    </provider>
    <delete_flag>vrai</delete_flag>
  </relation>
</GRLoader>
```

Réactiver une relation de CI à l'aide de GRLoader

Vous pouvez réactiver une relation de CI en utilisant le chargeur général de ressources pour soumettre le fichier XML.

Pour réactiver une relation de CI à l'aide du chargeur général de ressources

1. Ecrivez une version XML qui utilise une balise Relation pour identifier ce qui suit :
 - Type de relation
 - CI de dépendant
 - CI de fournisseur
2. Définissez l'élément delete_flag sur faux (ou non ou 0).
3. Soumettez le fichier XML.

La relation de CI est réactivée.

Remarque : Pour plus d'informations sur GRLoader, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

Exemple : Réactivation d'une relation de CI

Dans l'exemple de fichier XML suivant, la relation "se connecte à" entre ci_1 et ci_2 est réactivée.

```
<GRLoader>
  <relation>
    <dependent>
      <name>ci_2</name>
    </dependent>
    <type>se connecte à</type>
    <provider>
      <name>ci_1</name>
    </provider>
    <delete_flag>faux</delete_flag>
  </relation>
</GRLoader>
```

Suppression d'une relation de CI dans la base de données

Vous pouvez supprimer une relation de CI pour qu'il ne soit pas simplement désactivé mais supprimé de la base de données de façon permanente.

Supprimer une relation de la base de données

1. Accédez à la liste des relations entre CI.
La liste des relations entre CI apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne de relation et sélectionnez Supprimer.
La relation est supprimée de la base de données.

Important : Si la relation supprimée a un symbole défini, une relation avec le même symbole est également supprimée de la base de données.

Historique et comparaison de la relation de CI

L'onglet Contrôle de version affiche les relations de CI et vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Afficher l'historique de la relation pour un CI dans la CMDB. Les modifications apportées à une relation sont journalisées automatiquement lorsque la relation est créée, mise à jour ou supprimée. Vous pouvez afficher toutes les relations actuelles et historiques pour un CI.

Remarque : Les relations créées avec des versions antérieures de CA CMDB ne comportent aucune information d'historique d'audit.

- Comparer des relations à tout cliché ou jalon.

Contrôle de version

Le contrôle de version proposé facilite la maîtrise de l'infrastructure informatique en assurant le suivi et la gestion des cycles de vie de tous les CI qui constituent l'état autorisé de CMDB. Le contrôle de version fournit les fonctions suivantes pour contrôler l'infrastructure informatique :

- Il crée des *clichés* qui sont enregistrés automatiquement dès que la valeur d'un attribut de CI est modifiée. Par exemple, lorsque la taille de mémoire d'un ordinateur est modifiée, un cliché est créé pour conserver l'état complet de ce CI de matériel. Le contrôle de version peut afficher le cliché, indiquer les attributs modifiés du CI et comparer ce cliché à tous les autres clichés historiques du CI. Ces informations sont cruciales lorsque vous voulez évaluer l'impact de changements sur la disponibilité et les performances d'un CI.

- Il crée des *jalons*. Les jalons sont des clichés utilisés à des fins spécifiques, qui sont enregistrés avec une étiquette définie par l'utilisateur, par exemple **Premier jour de production** ou **Base de référence de janvier**. Ces étiquettes peuvent faciliter la recherche de clichés spécifiques.
- Il permet de comparer un CI à un autre CI qui fait fonction de standard. Tout CI peut être utilisé comme standard à des fins de comparaison, mais nous vous recommandons de réserver certains CI pour qu'ils jouent le rôle de *CI standard*. Un CI standard vous permet de définir une configuration standard qui définit une base de comparaison pour d'autres CI opérationnels de la même famille. Par exemple, une organisation peut décider de définir le CI **Grand serveur** comme CI standard pour définir les valeurs d'attributs qui caractérisent ce type de serveur. Le CI standard d'une famille peut devenir un attribut d'un CI opérationnel de cette même famille, ce qui vous permet de comparer l'état actuel ou tout état historique d'un CI par rapport à sa configuration standard associée. Comme pour les autres comparaisons, vous pouvez imprimer ou exporter ces informations sous la forme de fichier délimité par des virgules.

Alors que les jalons peuvent servir de bases de référence non partagées et statiques, les CI standard constituent des bases de référence partagées et dynamiques pour vos CI.

Important : Important : Un CI standard ne doit jamais contenir de valeurs pour les attributs utilisés pour le rapprochement de CI.

Le contrôle de version comprend les fonctionnalités suivantes :

- Capture automatique de toutes les modifications de CI
- les clichés d'un CI à tout moment, selon la date ou les modifications d'attributs
- Différents niveaux d'affichage, y compris un journal détaillé et des affichages avancés et simplifiés
- Comparaisons multiples d'attributs avec d'autres clichés, d'autres jalons définis par l'utilisateur ou un CI standard
- Clichés automatiques dès que l'état d'un ticket de changement Gestionnaire CA Service Desk est modifié
- Fonctions avancées de filtrage et de comparaison avec possibilités d'impression et d'exportation CSV

Informations complémentaires :

[Utilisations du contrôle de version](#) (page 526)

[Enregistrements de piste d'audit des actifs partagés et des éléments de configuration](#) (page 527)

[Terminologie du contrôle de version](#) (page 527)

[Sources de données de contrôle de version](#) (page 531)

[Intégration de la gestion des changements à CA SDM](#) (page 532)

[Intégration de CA APM](#) (page 533)

[Gestion du contrôle de version des CI](#) (page 534)

[Gestion des changements à CA SDM](#) (page 551)

Utilisations du contrôle de version

Le contrôle de version comprend les utilisations suivantes :

- Détermination du problème

Pour corriger un problème avec un CI, vous avez besoin de comprendre ce qui a changé dans l'environnement de ce CI. Le contrôle de version indique son état défaillant actuel et son état à tout moment par le passé. Cela vous permet de comparer les deux états pour identifier d'éventuels problèmes.

- Planification de la capacité et des performances

En examinant l'historique d'un CI, un planificateur de performances ou de capacité est davantage en mesure de déterminer les causes des impasses de performances et de planifier la future croissance du système.

- Conformité

Vous pouvez comparer l'état d'un CI par rapport au CI standard de sa famille à tout moment au cours du cycle de vie de la gestion des changements, pour garantir que le CI est conforme et pour permettre d'identifier les attributs ayant besoin d'un rattrapage.

Enregistrements de piste d'audit des actifs partagés et des éléments de configuration

La fonction de contrôle de version inclut les modifications de piste d'audit apportées à CA APM. La fonctionnalité de contrôle de version prend également en charge le lancement direct en contexte de CA CMDB vers CA APM d'une entrée de journal d'attribut associée à chaque changement CA APM. Les informations d'audit CA APM sont uniquement disponibles pour les CI/actifs des familles CA CMDB pour lesquelles la fonction de journalisation d'audit CA APM est activée.

L'onglet Contrôle de version qui inclut les informations de piste d'audit CA APM sont uniquement disponibles pour les CI/actifs des familles CA CMDB. Les actifs appartenant à des familles non CA CMDB ne sont pas affichés.

Par défaut, CA APM ne consigne pas les changements d'attributs des actifs. Pour utiliser le contrôle de version CA APM avec un élément de configuration/actif géré par CA Asset Portfolio Management, l'option Stocker les données de piste d'audit doit être activée sur chaque attribut d'actif qui requiert la journalisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'activation de l'audit, reportez-vous à la documentation de CA APM.

Lorsque les attributs d'actif sont modifiés dans CA APM, les données de l'onglet Contrôle de version de la page Détail de l'élément de configuration peuvent être mises à jour avant les données de l'onglet Attributs en raison de la mise en cache. Pour resynchroniser les valeurs, cliquez sur le bouton Modifier.

Terminologie du contrôle de version

Le contrôle de version est la pratique qui représente les *transitions de services* et en effectue le suivi. En général, le contrôle de version utilise une convention d'attribution de noms pour identifier les dates, les séquences et les significations de ces transitions. Ces enregistrements peuvent être utilisés pour identifier et comparer des états spécifiques d'un CI.

Exemple : Comparaison de version

Pour un CI d'application salariale, une comparaison de la version 3 par rapport à la version 2 souligne les fonctions améliorées et les autres différences de la version plus récente.

Informations complémentaires :

[Etats](#) (page 528)

[Versions](#) (page 528)

[Clichés](#) (page 528)

[Catégories](#) (page 529)

[Jalons](#) (page 529)

[CI standard](#) (page 530)

Etats

Dans le contexte du contrôle de version, l'*état* d'un CI représente toutes les valeurs d'attributs de ce CI à un point donné dans le temps. L'état d'un CI peut résulter de modifications d'attributs provenant de plusieurs RDG.

Versions

Une *version* est une instance identifiée d'un CI au sein d'un groupe de produits ou d'une structure de configuration. Les versions sont utilisées à des fins de suivi et d'audit des historiques de changement.

Clichés

Un *cliché* est une représentation de l'état complet d'un CI à un moment donné dans le temps. En général, un CI compte de nombreux clichés associés. Un cliché consolide toutes les modifications apportées à un CI dans un intervalle d'une minute. Par exemple, si un CI est mis à jour (modifié et enregistré) plusieurs fois au cours de la même minute, un seul cliché capturant toutes les mises à jour de cette minute est créé.

Cliché est un terme général qui se rapporte aux clichés basés sur l'heure et la date, ainsi qu'aux jalons ou aux CI standard. Pour vous aider à repérer dans le temps les points particulièrement intéressants, CA CMDB autorise l'étiquetage significatif des clichés. Ces clichés nommés sont appelés jalons.

Chaque fois qu'un changement est apporté à un CI, un nouveau cliché est créé automatiquement, sans action manuelle. Le contrôle de version capture tous les changements apportés au CI, qu'ils aient été créés avec l'interface utilisateur ou qu'ils trouvent leur origine dans un RDG et qu'ils aient été transférés vers CMDB via le chargeur général de ressources ou les services Web CA CMDB.

Catégories

Une *catégorie* identifie une classe d'attributs. La catégorie est généralement le nom de l'onglet qui affiche les attributs.

Remarque : Les éléments introuvables dans un onglet (par exemple, le nom, le numéro de série, l'indicateur actif) sont affectés à une catégorie qui n'est pas un nom d'onglet.

Exemples : Onglets et catégories

Les exemples qui suivent illustrent la correspondance entre les catégories et les onglets :

- Comme *espace disque* s'affiche dans l'onglet Attributs, sa catégorie est *Attributs*.
- Comme *adresse IP* s'affiche dans l'onglet Inventaire, sa catégorie est *Inventaire*.
- *Jalon* s'affiche dans la catégorie *Général*.
- Un *CI standard* s'affiche dans la catégorie Classification.
- *Relations* s'affiche dans la catégorie Relation.

Jalons

Un *jalón* est un cliché d'un CI étiqueté à la demande, créé pour marquer un événement, un point d'arrêt logique ou une accumulation de modifications. Il contient l'état réel du CI au moment où le cliché a été créé. Les jalons vous permettent d'identifier et d'atteindre rapidement des points significatifs de l'historique d'un CI. La création d'un jalon entraîne la création d'un cliché de "date" équivalent.

Les jalons sont spécifiques au CI, ils ne sont pas partagés. Lorsque vous créez un jalon pour un objet de haut niveau comme un service, les sous-composants de cet objet de haut niveau ne créent pas automatiquement des jalons. Pour affecter un jalon à un objet comportant plusieurs sous-composants, vous voudrez peut-être générer plusieurs jalons indépendants.

Les jalons sont statiques et ne peuvent pas être modifiés ou supprimés. Lorsque vous créez un jalon, le cliché est celui de l'état actuel du CI. Ultérieurement, lorsqu'ils sont affichés ou utilisés en comparaison, les jalons font toujours référence à un moment donné dans le passé. Une convention efficace d'attribution de noms pour les jalons vous aide à identifier facilement les points essentiels du cycle de vie d'un CI.

CI standard

Un *CI standard* est une configuration abstraite d'une famille de CI que vous pouvez utiliser pour des comparaisons de référence avec de "vraies" instances de CI de la même famille. Un CI standard peut être un vrai CI dans le sens où il représente un objet physique ou il peut exister uniquement à des fins de comparaison. Les CI standard peuvent avoir les associations suivantes :

- Un CI standard peut être partagé par plusieurs CI.
- Un CI peut n'avoir qu'un seul CI standard associé à un moment donné. Lorsque le CI standard est modifié, ce changement est répercuté dans toutes les comparaisons entre l'un des CI associés et le CI standard.
- Une famille peut contenir plusieurs CI standard. Par exemple, une famille peut contenir des CI standard nommés "Serveur de test standard", "Serveur de production standard", "Serveur d'acceptation standard". Nous vous recommandons de nommer les CI standard de sorte à pourvoir les rechercher et les identifier facilement en tant que CI standard.

Comme un CI standard est lui-même un CI, il peut être géré. Il est doté d'un suivi d'audit, d'une sécurité, d'un historique des changements, etc., comme n'importe quel autre CI. Lorsqu'un CI standard a été défini pour un CI précis, vous pouvez l'utiliser pour vérifier la conformité avec les normes de l'entreprise.

Le concept de "date" et "heure" ne s'applique pas en cas de comparaison d'un CI standard avec un cliché ou un jalon. Seules les valeurs d'attributs du CI standard sont utilisées à des fins de comparaison, les clichés et les jalons spécifiques au CI standard ne s'appliquent pas.

Exemple : Utilisation d'un CI standard

Une société définit une configuration **Station de travail Employé** comme CI standard pour la comparer à ses ordinateurs de bureau réels de la famille Matériel.Station de travail. Une comparaison révèle qu'un ordinateur précis dispose de 1 Go de RAM seulement, par rapport à la valeur de mémoire du CI standard de 2 Go.

Sources de données de contrôle de version

Les données de contrôle de version sont générées lorsqu'un CI est créé ou modifié par tout composant prenant en charge la fonction Journal d'audit. Les clichés générés à partir de plusieurs sources ne peuvent pas être différenciés les uns des autres. Lorsque l'environnement est correctement configuré, les clichés s'affichent automatiquement lorsqu'un changement est apporté aux CI et à leurs relations.

Toutes les familles CA CMDB permettent le contrôle de version. Les CI des familles de base de CA Service Desk doivent être convertis en familles CA CMDB pour pouvoir bénéficier du contrôle de version.

Les données de contrôle de version incluent les sources :

- **Mises à jour des CI CA CMDB**—Mises à jour des attributs de CI communs et des attributs de CI spécifiques aux familles, à l'aide de l'interface utilisateur.
- **Mises à jour des relations CA CMDB**—Mises à jour des relations dans l'onglet Relations et dans la Liste des relations entre CI, à l'aide des fonctions Modifier et Modifier dans la liste.
- **Chargeur général de ressources**—Mises à jour des attributs et insertions de CI, mises à jour des relations, affectations de CI standard et jalons importés à l'aide du chargeur général de ressources. Lorsque des mises à jour provenant d'un RDG sont envoyées à l'aide du chargeur général de ressources, la source du RDG est également enregistrée, ce qui permet de suivre les modifications d'attributs directement depuis leur source.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

- **Historique des changements Gestionnaire CA Service Desk**—Un cliché est créé automatiquement pour tous les CI associés à un ticket de changement. Quatre clichés au maximum peuvent être pris lorsque le CI est ouvert, fermé, actif ou résolu.
- **Modifications des CI CA Asset Portfolio Management (APM DE CA)**—Modifications apportées par CA APM aux CI pour lesquels la journalisation est activée.

Remarque : Les CI créés dans CA Service Desk ou dans des versions antérieures de CA CMDB contiennent uniquement les modifications. Les valeurs initiales d'attribut, comme le nom, la famille et la classe, n'étaient pas consignées et n'apparaissent pas dans les clichés. De plus, les relations créées avec CA Service Desk ou des versions antérieures de CA CMDB ne comportent aucune information liée à l'historique d'audit.

Intégration de la gestion des changements à CA SDM

Les données de contrôle de version sont générées pour chaque CI associé à un ticket de changement Gestionnaire CA Service Desk. Lorsque le ticket de changement passe de l'état ouvert à celui d'actif, de résolu puis de clôturé, un cliché est pris pour chacun des CI associés. Ainsi, les clichés sont créés pour des statuts ouverts, fermés, actifs ou résolus. Si aucun CI n'est associé à une demande de changement, aucun cliché n'est pris.

Remarque : La fonctionnalité du contrôle de version ne nécessite aucune configuration spéciale et elle est automatiquement prise en charge dans les installations intégrées.

La fonctionnalité de contrôle de version gère le ticket de changement de la façon suivante :

1. Elle compare l'état du CI au moment de l'ouverture du ticket avec son état actuel.
2. Elle vérifie que tous les changements requis ont été correctement exécutés et qu'aucun changement supplémentaire n'a été introduit.
3. Elle ferme le ticket une fois les changements validés.

A des fins d'audit, vous pouvez comparer facilement l'état du CI avant et après chaque changement apporté. Les informations de comparaison sont utilisées pour répondre aux questions concernant l'état d'un CI avant et après une demande de changement, par exemple.

- Le changement adéquat s'est-il produit comme exigé ?
- Quels autres changements se sont produits sur le CI en dehors du ticket de changement ?
- A quel moment les changements ont-ils eu lieu ?
- Comment ce CI est-il comparé à la configuration standard, avant et après le changement ?

Intégration de CA APM

Le contrôle de version affiche les changements effectués par CA APM à ses CI. Le contrôle de version prend également en charge le lancement direct en contexte de CA CMDB vers CA APM d'une entrée de journal d'attribut associée à chaque changement CA APM. Les informations d'audit de CA APM sont disponibles uniquement pour les CI des familles CA CMDB pour lesquelles la fonction de journalisation d'audit CA APM est activée.

Remarque : Lorsque les attributs de CI sont modifiés dans CA APM, les données de l'onglet Contrôle de version de la page Détail de l'élément de configuration peuvent être mises à jour avant les données de l'onglet Attributs en raison de la mise en cache. Pour resynchroniser les valeurs, cliquez sur le bouton Modifier.

Par défaut, CA APM ne consigne pas les changements d'attributs des CI. Pour utiliser le contrôle de version avec un élément de configuration géré par CA APM, l'option Stocker les données de piste d'audit doit être activée sur chaque attribut d'actif qui requiert la journalisation.

Par défaut, un délai de dix minutes s'écoule entre le moment où un CI est mis à jour dans CA APM et le moment où il est disponible pour le contrôle de version dans CMDB. Vous pouvez modifier ce retard en modifiant la variable de @NX_DBMONITOR_TIMER_MINUTES dans une installation intégrée.

Remarque : Pour plus d'informations concernant l'activation de la journalisation d'attributs pour les actifs, reportez-vous à la documentation de CA APM.

Informations complémentaires :

[Fonctionnalités d'intégration de CA APM](#) (page 533)

Fonctionnalités d'intégration de CA APM

CA CMDB fournit les fonctionnalités d'intégration avec CA APM suivantes :

- Enregistrements et journal d'audit partagés qui font la distinction entre les CI et les actifs CA APM
- Lancement en contexte CA CMDB et CA APM vers les informations de CI/d'actif
- Champs de table d'extension partagés
- Un contact de Gestionnaire CA Service Desk se met à jour lorsque CA APM modifie un contact principal
- Modification des types d'actifs CA APM pour une utilisation des familles d'éléments de configuration

Gestion du contrôle de version des CI

Vous pouvez afficher et gérer l'historique de l'élément de configuration, des clichés associés, des jalons et d'autres vues en utilisant l'onglet Contrôle de version. Utilisez le volet gauche pour naviguer et le volet droit pour afficher les détails du CI et le journal d'audit. Lorsque vous sélectionnez un cliché ou un jalon dans le volet gauche, le volet droit affiche les valeurs d'attributs concernant l'état, l'événement ou la comparaison de ce CI. Le volet gauche peut afficher des clichés ou des jalons de CI par date et heure (mode Normal) ou par caractéristiques du CI (mode Avancé) et inclut les liens suivants pour vous aider à gérer un CI :

Création d'un jalon

Qualifie l'état d'un CI.

Afficher journal

Affiche l'historique du CI non filtré.

Advanced/Basic

Bascule entre les vues du cliché.

Masquer des valeurs vides

Permet le filtrage des champs de données vides. Lorsqu'elle n'est pas sélectionnée, tous les attributs du CI sont affichés.

Impression et export

Impression ou utilisation de la fonction couper-coller des données de contrôle de version à l'écran pour les enregistrer.

Affichage des données récentes uniquement

Lorsqu'un CI compte un grand nombre de clichés ou de relations, vous pouvez choisir d'afficher uniquement les données de contrôle de version les plus récentes, afin de réduire le temps qu'il leur faut pour s'afficher. Le message "Charger les données récentes uniquement ?" signale la limite d'affichage et vous pouvez procéder de la façon suivante :

- Cliquez sur Annuler pour afficher toutes les données.
- Cliquez sur OK pour afficher uniquement les clichés les plus récents dans les affichages avancés et simplifiés.

Remarque : L'historique affichant le RDG, la Dernière modification par et l'ID d'utilisateur, se s'affiche pas pour les clichés ignorés. Les clichés pour des dates antérieures à l'installation de CA CMDB r12.5 peuvent ne pas contenir les informations liées au RDG et à la Dernière modification par.

Afficher journal

Le journal vous permet d'afficher l'historique d'un CI. L'option Filtre permet de filtrer les lignes du journal. Les options Imprimer et Exporter vous permettent d'imprimer ou de couper-coller les données de contrôle de version à l'écran pour les enregistrer.

Le volet d'informations Contrôle de version affiche les champs ci-dessous.

- Catégorie
- Date
- Journal
- Attribut
- Nouvelle valeur
- Ancienne valeur
- Modifié par
- RDG

Remarque : Le journal affiche uniquement les *mise à jour* d'attributs pour les CI créés dans des versions antérieures de Gestionnaire CA Service Desk ou CA CMDB ; il n'affiche pas les valeurs initiales d'attributs du CI. Les relations créées dans des versions antérieures de Gestionnaire CA Service Desk ou CA CMDB n'incluent aucune information de l'historique d'audit et n'apparaissent pas dans le journal.

Filtrage de journaux

Le journal peut être filtré en entrant une chaîne simple dans le champ Filtre. Le filtre n'est pas sensible à la casse. Si la chaîne de filtre s'affiche n'importe où dans une ligne du journal, la ligne s'affiche. Aucun caractère spécial ou générique n'est utilisé dans le filtre. Les lignes du journal qui correspondent aux critères du filtre s'affichent et les lignes sans correspondance sont masquées.

Il n'est pas nécessaire d'appuyer sur Entrée ou d'actualiser pour mettre à jour l'affichage. L'affichage du journal est filtré lors de frappe de touche et appliqué à tous les champs : Date, Journal, Attribut, Ancienne valeur, Nouvelle valeur, RDG et Nom.

Affichage de l'historique d'un CI

Vous pouvez afficher l'historique d'un CI.

Pour afficher l'historique d'un CI

1. Recherchez et ouvrez le CI.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version.
La page Contrôle de version s'affiche.
3. Cliquez sur Afficher le journal.
L'historique du CI s'affiche.

Remarque : L'option Afficher le journal ignore les sélections du volet gauche.

Imprimer un journal du CI

Vous pouvez imprimer le journal d'un CI.

Pour imprimer le journal d'un CI

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur son onglet Contrôle de version.
2. Cliquez sur le lien Afficher le journal.
3. (Facultatif) Entrez les critères de filtre souhaités pour masquer/afficher les lignes du journal.
4. Cliquez sur Imprimer.
Une fenêtre d'impression s'affiche. Le rapport Contrôle de version pour le CI s'affiche.
5. Utilisez la fenêtre du navigateur Web pour cliquer sur Fichier, Imprimer pour imprimer une copie du rapport.
Le texte formaté est envoyé à l'imprimante définie.

Prise en charge de l'exportation au format CSV

Vous pouvez exporter le contenu du journal CA CMDB dans un fichier au format CSV (Comma Separated Value), pouvant ensuite être importé par d'autres applications ou outils tiers de génération de rapports. L'exportation est basée sur l'affichage en cours, filtré ou non.

Informations complémentaires :

[Exporter des données du CI](#) (page 548)

Journaux intégrés CA SDM et CA APM

Outre les changements apportés par l'utilisation des fonctions CA CMDB, le journal de CI inclut également des événements de mise à jour provenant des activités de ticket de changement Gestionnaire CA Service Desk et des mises à jour CA APM.

Informations complémentaires :

[Intégration de CA APM](#) (page 533)

Lancement RDG dans le contexte et identification de la source

CA CMDB propose une façon de lancer dans le contexte, directement à partir du journal vers le fournisseur de données de RDG, pour une entrée précise du journal de CI. Cette fonctionnalité de lancement effectue différentes actions.

- Elle réalise le suivi des changements du RDG source, lorsque celui-ci a utilisé les balises <mdr_name>, <mdr_class> et <federated_asset_id> dans l'entrée du chargeur général de ressources.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

- Indique le moment où un attribut de CI est mis à jour par plusieurs RDG. Cette situation se produit lorsque plusieurs RDG apportent indépendamment des données à une définition de CI.
- Identifie le RDG qui agit comme source faisant autorité.

Remarque : Les entrées du journal créées dans CA Service Desk ou des versions antérieures de CA CMDB ne contiennent aucune information de lancement RDG dans le contexte. De plus, le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion fournit des informations de lancement RDG pour la plupart des attributs ou relations, mais pas pour tous.

Noms d'attribut

Les noms d'attributs affichés dans le journal correspondent au nom d'attribut affiché dans l'interface utilisateur ; ils ne reflètent pas le nom de l'objet interne. Par exemple, CA CMDB affiche "Type de maintenance" au lieu de "mtce_type".

Journalisation des familles et attributs personnalisés

Pour activer la journalisation des familles et attributs personnalisés, spécifiez de nouveaux attributs de RDG et déclencheurs d'audit. Si vous créez des familles ou des attributs, vous devez également créer des fichiers de métadonnées pour spécifier des noms d'attribut lisibles à afficher dans le journal. A défaut, le nom de l'objet interne s'affiche.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Extension de CA CMDB dans le *Manuel d'administration*.

Création d'un jalon

Vous pouvez créer un jalon à partir de l'interface utilisateur ou en utilisant GRLoader.

Pour créer un jalon à partir de l'interface utilisateur

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur son onglet Contrôle de version.
2. Cliquez sur Créer un jalon.
3. Entrez le texte descriptif pour le jalon. Cliquez sur Enregistrer.
La page Création d'un jalon se ferme.
4. Sélectionnez Affichage, Actualiser.

L'affichage simplifié affiche un nouveau cliché, avec la date et l'heure actuelle, qui représente le jalon que vous avez créé. Le passage à l'affichage Jalon affiche uniquement les clichés dotés de noms affectés. Les jalons s'affichent en ordre de date/heure décroissant, avec le plus récent en haut.

Pour créer un jalon en utilisant le chargeur général de ressources

1. Ajoutez la balise <jalon> au fichier XML pour ce CI.
2. Appliquez les mêmes règles de rapprochement que lors de l'association d'un jalon à un CI.

Remarque : La valeur de la balise de jalon est l'étiquette associée à ce jalon.

3. Enregistrez et fermez le fichier XML pour le CI.
Le jalon est créé.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

Exemple : Utilisation de GRLoader pour créer un jalon

L'exemple ci-dessous du chargeur général de ressources crée le jalon **Fin de l'année fiscale 2008**.

```
<ci>
<name>server1 </name>
<milestone>Fin de l'année fiscale 2008</milestone>
</ci>
```

Création d'un CI standard

Vous créez un CI standard comme vous créez n'importe quel autre CI.

Pour créer un CI standard dans l'interface utilisateur

1. Dans le menu Fichier, sélectionnez Créer un élément de configuration.
2. Sélectionnez la famille que vous voulez utiliser pour le nouveau CI Standard.
3. Définissez les attributs, comme pour n'importe quel CI normal.
Le CI standard est créé.

Remarque : Tout CI peut agir comme un CI standard, mais les précautions suivantes s'appliquent.

- Un CI standard doit respecter une convention d'attribution de nom pour ne pas être confondu avec les CI normaux.
- Un CI standard doit agir uniquement comme référence pour les CI de la même famille que lui.
- Un CI standard *ne doit pas* afficher de valeurs pour les attributs utilisés dans le rapprochement ; comme Adresse MAC, Numéro de série, Autre ID d'élément de configuration, DNS, etc.
- Comme les CI standard ne peuvent pas être différenciés des CI normaux, ils apparaissent dans votre tableau de résultats et comptent dans le nombre total de CI.
- Mieux vaut qu'un CI standard ne représente pas une instance réelle d'un objet business.

Affectation d'un CI standard à un CI

Vous pouvez affecter un élément de configuration standard à un élément de configuration en utilisant la page de détails du CI. Vous pouvez affecter un CI Standard à une liste de CI ou en utilisant l'option Modifier dans la liste.

Pour affecter le CI standard d'une famille à un CI à l'aide de la page de détails du CI

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur Modifier.
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône en regard du champ CI standard.
La Liste des CI s'affiche.
3. Sélectionnez un CI à utiliser comme CI standard. Cliquez sur Enregistrer.
Le CI standard est affecté.

Pour affecter un CI standard à une liste de CI, grâce à Modifier dans la liste

1. Dans le Tableau d'affichage ou l'onglet Administration, spécifiez le filtre de recherche pour afficher un seul CI ou plusieurs CI dans la liste détaillée, puis cliquez sur Recherche.
Les CI correspondant aux critères de recherche sont répertoriés.
2. Cliquez sur le bouton Modifier dans la liste, au-dessus des résultats de la liste.
Les contrôles Modifier dans la liste du CI s'affichent.
3. Sélectionnez une ligne contenant un CI auquel affecter le CI standard.
La ligne est mise en surbrillance.
4. Cliquez sur l'icône en regard du champ CI standard.
La Liste des CI s'affiche.
5. Sélectionnez un CI à utiliser comme CI standard. Cliquez sur Enregistrer pour mettre à jour le CI seul ou sur Tout modifier pour mettre à jour tous les CI de la liste.
Le CI standard est affecté au CI seul (Enregistrer) ou à tous les CI répertoriés (Tout modifier).

Remarque : Tout CI peut agir comme un CI standard, mais les précautions suivantes s'appliquent.

- Un CI standard doit respecter une convention d'attribution de nom pour ne pas être confondu avec les CI normaux.
- Un CI standard doit agir uniquement comme référence pour les CI de la même famille que lui.
- Un CI standard *ne doit pas* afficher de valeurs pour les attributs utilisés dans le rapprochement ; comme Adresse MAC, Numéro de série, Autre ID d'élément de configuration, DNS, etc.
- Comme les CI standard ne peuvent pas être différenciés des CI normaux, ils apparaissent dans votre tableau de résultats et comptent dans le nombre total de CI.

Mieux vaut qu'un CI standard ne représente pas une instance réelle d'un objet business.

Affecter un CI standard à un CI à l'aide de GRLoader

Pour affecter un CI standard à un CI, insérez la balise <standard_ci> dans la description du CI.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

Exemple : Affectation d'un CI standard à un CI

Si, dans un CI, vous avez une configuration standard de station de travail nommée **configuration standard de station de travail**, vous pouvez affecter ce CI standard à la station de travail de Paul à l'aide du chargeur général de ressources pour charger le fichier XML ci-dessous.

```
<ci>
  <name>Station de travail de Paul</name>
  <class>Serveur</class>
  <standard_ci>configuration standard de station de travail</standard_ci>
</ci>
```

Utiliser l'affichage simplifié

Vous pouvez sélectionner des clichés dans l'affichage simplifié ou avancé ; les mêmes types des données de contrôle de version sont consultables dans n'importe quel affichage. L'affichage simplifié vous permet d'afficher facilement l'état d'un CI.

Pour utiliser l'affichage simplifié pour voir l'état d'un CI

1. Ouvrez le CI dans l'interface d'utilisateur et cliquez sur l'onglet Contrôle de version.

Les clichés existants sont répertoriés à gauche de la page.

2. Sélectionnez un cliché dans la liste déroulante du type de cliché :

Remarque : Si vous sélectionnez un CI standard pour le CI central, il s'affiche en haut de la liste de clichés ou de jalons et il est marqué par un indicateur CI standard sur la droite du nom du CI. Si vous cliquez sur un CI standard, les attributs pour le CI standard apparaissent et pas le CI central.

Cliché

Répertorie tous les clichés de CI identifiés en fonction de la date/l'heure et le CI standard. Ceci constitue l'option par défaut.

Jalon

Répertorie tous les jalons définis par l'utilisateur et le CI standard.

L'état du CI s'affiche dans le volet droit.

La zone de texte d'information, au bas de l'écran, affiche des informations concernant l'élément actuellement désigné par le pointeur de la souris. Le passage du pointeur de la souris au-dessus d'un cliché, d'un jalon ou d'un CI standard affiche des informations sur la date et l'heure de sa création, ainsi que le type de cliché.

Remarque : Vous pouvez sélectionner au moins deux clichés, jalons ou CI standard pour les comparer.

Utiliser l'affichage avancé

Vous pouvez sélectionner des clichés dans l'affichage simplifié ou avancé ; les mêmes types des données de contrôle de version sont consultables dans n'importe quel affichage. L'affichage avancé vous permet de visualiser les clichés identifiés en fonction du type, de la valeur et de l'horodatage des attributs. Cet affichage permet également de comparer des attributs, jalons ou CI standard entre eux, quels qu'ils soient. Une hiérarchie d'arborescences affiche un dossier pour chaque attribut du CI et chaque dossier d'attribut contient un historique des valeurs de l'attribut. La hiérarchie est organisée de la façon suivante :

Racine

 Nom de l'attribut

 valeur 1 de l'attribut

 valeur 2 de l'attribut

Cette hiérarchie vous permet d'afficher l'historique des valeurs uniques pour un attribut précis, de façon instantanée.

Pour utiliser l'affichage avancé

1. Ouvrez le CI dans l'interface d'utilisateur et cliquez sur l'onglet Contrôle de version.

Les clichés existants sont répertoriés à gauche de la page.

2. Cliquez sur Avancé.

La sélection avancée affiche une hiérarchie du dossier.

3. Accédez à la hiérarchie du dossier et cliquez sur le dossier qui inclut les informations que vous souhaitez afficher :

Date

Répertorie les clichés en fonction de leur date/heure, comme pour l'affichage simplifié. Les clichés peuvent être sous-divisés en fonction de l'année/du mois si le CI comprend plus de 30 clichés. Le CI standard est également répertorié dans ce dossier s'il a été affecté au CI central.

Jalon

Répertorie tous les jalons définis par l'utilisateur, comme pour l'affichage simplifié. Le CI standard est également répertorié dans ce dossier s'il a été affecté au CI central.

Les attributs du CI standard s'affichent sous forme de noeuds feuilles spéciaux de l'arborescence, accompagnés d'une mention CI standard. Les valeurs du CI standard s'affichent uniquement pour les attributs disposant d'une valeur de CI standard ; elles ne s'affichent pas pour les attributs n'ayant pas de valeur définie.

Relation

Contient toutes les relations (passées et présentes) pour le CI. La hiérarchie du dossier donne les informations ci-dessous.

Relation

Type de relation

CI du partenaire

Statut et Date

Le Type de relation indique le genre de relation, comme "est contenu par", "héberge" ou "communique avec".

Le CI du partenaire est le nom du CI associé à la relation.

Le Statut et la Date précisent le Statut de la relation à la Date et l'Heure spécifiées. Les valeurs de statut incluent les valeurs suivantes :

- Relation créée—état du CI lors de la création de la relation.
- Relation arrêtée—ce CI n'est plus impliqué dans la relation. La relation existe du côté partenaire de la relation, mais le CI central n'est pas impliqué.
- Relation supprimée—la relation a été marquée comme supprimée.
- Relation modifiée—la relation a été réactivée après avoir été supprimée.
- Nouveau partenaire et nouveau type—le côté partenaire de la relation a été affecté à un nouveau CI et le type de relation a été modifié dans le même temps.
- Nouveau type de relation—le type de relation entre deux CI a été modifié.
- CI du partenaire affecté—le côté partenaire de la relation a été modifié.

4. Cliquez sur une valeur d'attribut.

L'état complet du CI au moment où la valeur de l'attribut a été définie s'affiche.

Exemple : Utilisation de l'affichage avancé pour afficher les attributs de l'espace disque

Dans l'exemple suivant, la sélection avancée indique que l'espace disque est passé de 10 à 20, puis à 100 Go.

```
Racine
  Espace disque
    10 Go
    20 Go
    100 Go
```

Cliquez sur une valeur pour voir à quel moment le changement s'est produit, l'état des autres attributs lors du changement et le numéro de la demande de changement ouvert lorsque l'espace disque a été modifié.

Afficher les détails du clicé

Vous pouvez afficher les détails du clicé dans l'affichage simplifié ou avancé.

Pour afficher les détails du clicé

1. Ouvrez le CI dans l'interface d'utilisateur et cliquez sur l'onglet Contrôle de version.

Une liste de clicés existants s'affiche sur le côté gauche de la page.

2. Cliquez sur un clicé.

Les détails s'affichent dans le volet droit des affichages avancé et simplifié. Lorsque vous sélectionnez un seul élément, le volet droit affiche des informations concernant le clicé, le jalon ou le CI standard sélectionné.

Les données affichées incluent les détails et indicateurs suivants :

Masquer des valeurs vides

Permet le filtrage des champs de données vides. Lorsqu'elle n'est pas sélectionnée, tous les attributs du CI sont affichés.

Texte du champ Valeur en gras

Indiquent la modification d'un attribut ou d'une relation depuis le dernier clicé. Lors de l'affichage des détails d'un CI standard, toutes les valeurs sont en gras.

Valeur

Montre la valeur précédente de l'attribut et l'heure du dernier changement lorsque vous pointez le curseur sur la valeur. Les informations apparaissent dans la zone de texte au bas de l'onglet Contrôle de Version.

Value "(vide)"

Indique si une valeur précédente a été effacée.

Catégorie de la relation :

Montre les informations concernant la relation, y compris le type et les informations du CI du partenaire.

Lancement RDG dans le contexte et identification de la source

Fournit le lancement dans le contexte au RDG du fournisseur à partir de l'entrée de détail du CI.

Remarque : Les éléments de configuration créés dans CA Service Desk ou dans des versions antérieures de CA CMDB peuvent ne pas contenir les informations liées au RDG et aux informations Modification par. De plus, le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion permet le lancement RDG dans le contexte pour la plupart des attributs ou relations, mais pas pour tous.

Assure le suivi des changements du RDG source.

Indique le moment où un attribut de CI est mis à jour par plusieurs RDG. Cette situation se produit lorsque plusieurs RDG apportent indépendamment des données à une définition de CI.

Identifie le RDG faisant autorité.

Afficher l'état d'un CI à une date spécifique (affichage simplifié)

Vous pouvez utiliser l'affichage simplifié pour voir l'état d'un CI à une date spécifique.

Pour afficher l'état d'un CI à une date spécifique

1. Sélectionnez un CI et accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version.

L'affichage simplifié du CI s'affiche.

3. Sélectionnez la date de votre choix.

Le côté droit de l'affichage indique l'état du CI à la date sélectionnée.

Afficher l'état d'un CI à une date spécifique (affichage avancé)

Vous pouvez utiliser la sélection avancée pour afficher l'état d'un CI à une date spécifique.

Pour afficher l'état d'un CI à une date spécifique

1. Sélectionnez un CI et accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version, puis sur Avancé.
L'arborescence de sélection avancée s'affiche.
3. Développez le dossier Date.
4. Sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez afficher le CI.
L'état du CI à cette date s'affiche.

Lancement du RDG qui définit un attribut

Si l'historique pour un CI fait référence à un RDG, vous pouvez lancer un RDG pour afficher les détails du CI.

Pour lancer un RDG afin d'afficher les détails du CI

1. Sélectionnez un CI et accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version.
3. Cliquez sur Afficher le journal ou sélectionnez le cliché/le jalon du CI que vous souhaitez visualiser.
4. Sélectionnez la ligne de l'attribut que vous souhaitez examiner.
5. Si l'historique du CI fait référence à un RDG, cliquez sur le lien du RDG.
Le fournisseur de RDG affiche des détails de CI supplémentaires.

Impression d'un cliché de CI

Vous pouvez imprimer un cliché d'un CI à une date sélectionnée.

Pour imprimer un cliché d'un CI à une date sélectionnée

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur son onglet Contrôle de version.
2. Sélectionnez Vue de base.
3. Sélectionnez un cliché dans la liste déroulante du type de cliché.
4. Sélectionnez la date dans la liste de dates, sur la gauche.

5. Cliquez sur Imprimer.

Une fenêtre d'imprimante conviviale apparaît et affiche le rapport de contrôle de version pour le CI.

6. Utilisez la fenêtre de navigateur web pour cliquer sur Fichier, Imprimer pour imprimer le rapport.

Le texte formaté est envoyé à l'imprimante définie.

Impression d'un jalon de CI

Vous pouvez imprimer un jalon d'un CI à une date sélectionnée.

Pour imprimer le jalon d'un CI à une date sélectionnée

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur son onglet Contrôle de version.
2. Sélectionnez le jalon souhaité dans l'affichage simplifié ou l'affichage avancé.

3. Cliquez sur Imprimer.

Une fenêtre d'imprimante conviviale apparaît et affiche le rapport de contrôle de version pour le CI.

4. Utilisez la fenêtre de navigateur web pour cliquer sur Fichier, Imprimer pour imprimer le rapport.

Le texte formaté est envoyé à l'imprimante définie.

Exporter des données du CI

La page Exporter le contrôle de version au format CSV vous permet d'exporter le cliché du CI et les informations du journal au format CSV (Comma Separated Value). Les données s'affichent dans une page d'exportation. Les données formatées correspondent à la vue obtenue, où les lignes représentent des valeurs séparées par des virgules pour distinguer les colonnes et entourées de guillemets doubles. Les filtres et comparaisons de données sélectionnés dans l'onglet Contrôle de version sont retranscrits dans les données formatées pour l'exportation.

Pour exporter les données de CI

1. Sélectionnez un CI et cliquez sur son onglet Contrôle de version.
2. Cliquez sur la vue souhaitée du CI, par exemple : Afficher le journal, une comparaison d'instantanés, un jalon, etc.

3. Cliquez sur Exporter.

La page Exporter le contrôle de version au format CSV s'affiche pour la vue du CI.

4. Utilisez l'action Sélectionner tout (à partir du menu contextuel ou du raccourci clavier).

5. Utilisez la fonction Couper-Coller pour transférer les données du CI de la page formatée dans un fichier CSV ou une application tierce. Par exemple, vous pouvez exporter vers une feuille de calcul Excel.

Les données de CI sont exportées.

Changements et clichs de la famille de CI

Les changements de la famille peuvent affecter un cliché d'un CI.

Un cliché comprend les types d'attributs différents suivants :

- Attributs communs
- Attributs propres à une famille

Lorsque vous changez la famille d'un CI, les changements de cliché suivants se produisent :

- Les attributs propres à la famille associés au CI changent.
- Les détails du cliché reflètent la famille à l'heure du cliché.

La famille d'un CI détermine les attributs du CI. Si vous changez un attribut *propre à une famille* et changez ensuite la famille du CI, le résultat est un CI qui plus ne possède plus l'attribut *propre à la famille* que vous avez changée. Le changement de famille d'un CI n'a aucun impact sur ses attributs *courants*.

Exemple : Changement de la famille associée à un CI

Cet exemple montre comment les changements de famille de CI affectent un cliché d'un CI.

Heure	Statut/Modifications
0	Le CI est dans la Famille 1.
1	Une valeur d'attribut propre à la Famille 1 est modifiée.
2	Plusieurs valeurs d'attributs communs sont modifiées.
3	La famille du CI est modifiée de Famille 1 à Famille 2. Tous les attributs propres à la Famille 1 sont dès lors indisponibles pour ce CI.
4	Une valeur d'attribut propre à la Famille 2 est modifiée.
5	Plusieurs attributs communs sont modifiés.

- 6 La famille du CI redevient la Famille 1. Toutes les valeurs d'attributs propres à la Famille 2 sont dès lors indisponibles pour ce CI, mais les valeurs antérieures d'attributs de la Famille 1 sont restaurées.
- 7 Plusieurs attributs communs sont modifiés.
- 8 Un attribut propre à la Famille 1 est modifié.

Dans l'exemple, un cliché à l'Heure = 7 ne contient aucune information liée aux modifications des Heures 3 ou 4. Ces modifications représentent des changements apportés aux attributs propres à la Famille 2.

Comparer les clichés (affichage simplifié)

Vous pouvez comparer au moins deux clichés, des jalons ou des CI standard.

Pour comparer des clichés, des jalons ou des CI standard

1. Sélectionnez un CI et accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version.
3. Sélectionnez un jalon ou un cliché dans la liste déroulante des types de clichés.

Les jalons ou les clichés sont répertoriés.

4. Sélectionnez au moins deux clichés, jalons ou CI standard.

L'affichage de comparaison présente les résultats suivants :

- Une colonne affiche les différences des clichés ou des jalons.
- Chaque ligne affiche les valeurs d'attributs pour les clichés sélectionnés.
- Seuls les attributs divergents s'affichent. La date s'affiche toujours, sauf en cas de clichés identiques.
- Les comparaisons de CI standard n'étant pas liées au temps, leurs champs Date sont définis pour indiquer **CI standard**.
- Les résultats de la comparaison peuvent être imprimés ou exportés vers un fichier CSV.

Comparaison de clichés (affichage avancé)

Vous pouvez comparer au moins deux clichés, des jalons ou des CI standard.

Pour comparer des clichés, des jalons ou des CI Standard dans l'affichage avancé

1. Sélectionnez un CI et accédez à la page de détails du CI.
2. Cliquez sur l'onglet Contrôle de version, puis sur Avancé.

La sélection avancée affiche le CI.

3. Accédez à la hiérarchie du dossier jusqu'à la valeur que vous voulez utiliser pour la comparaison de clichés.
4. Sélectionnez une valeur pour chaque comparaison de clichés.

La comparaison pour le CI s'affiche ; par exemple la comparaison de clichés basée sur les valeurs sélectionnées dans le dossier.

L'affichage de comparaison présente les résultats suivants :

- Une colonne affiche les différences des clichés ou des jalons.
- Chaque ligne affiche les valeurs d'attributs pour les clichés sélectionnés.
- Seuls les attributs divergents s'affichent. La date s'affiche toujours, sauf en cas de clichés identiques.
- Les comparaisons de CI standard n'étant pas liées au temps, leurs champs Date sont définis pour indiquer **CI standard**.
- Les résultats de la comparaison peuvent être imprimés ou exportés vers un fichier CSV.

Remarque : Dans l'affichage avancé, deux CI peuvent avoir une relation sans type de relation affecté (par exemple, des CI créés par CA NSM). De tels noeuds de relation sont identifiés comme (vide).

Gestion des changements à CA SDM

Les données de contrôle de version sont générées automatiquement pour chaque CI associé à un ticket de changement CA Service Desk. Lorsque le ticket de changement passe de l'état ouvert à celui d'actif, de résolu puis de clôturé, un cliché est pris pour chacun des CI associés. Le contrôle de version vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Comparer l'état du CI par rapport au CI standard à tout moment au cours du cycle de vie de la gestion des changements.
- Vérifier que le CI est conforme et permettre d'identifier les attributs ayant besoin d'un rattrapage.

- Effectuer des comparaisons entre les états du CI à tout moment du cycle de vie de la demande de changement, mais également à n'importe quelle date ou heure de ce cycle.
- Afficher la progression à chaque étape du changement, y compris les jalons.

L'intégration entre CA Service Desk et CA CMDB est illustrée en montrant comment vous pouvez auditer les changements effectués pendant le cycle de vie de gestion des services d'un CI. Dans cet exemple, une demande de changement est utilisée pour mettre à niveau des composants d'un serveur de matériel.

Pour créer une demande de changement et l'associer à un CI

1. Créez un ticket de changement de CA Service Desk en cliquant sur Fichier, Nouvelle demande de changement.
2. Entrez les informations de demande de changement et le résumé de l'ordre, par exemple : Mettez le disque dur à niveau à 500 Go.
3. Cliquez sur l'onglet Eléments de configuration et ensuite sur Mettre à jour les CI.
4. Précisez les critères de recherche de CI (par exemple, le nom du serveur matériel) et cliquez sur Recherche.
5. Dans le formulaire Mettre à jour les éléments de configuration affectés, sélectionnez les CI associés au ticket de changement (par exemple, le serveur matériel de l'étape 4) et ajoutez-les à la liste Eléments de configuration affectés. Cliquez sur OK.
6. Enregistrez la demande de changement.

Pour apporter les changements

1. Apportez les changements au CI. Par exemple, exécutez l'installation du disque dur sur l'ordinateur physique, puis mettez à jour l'attribut de capacité du disque pour l'élément de configuration de serveur matériel.
2. Fermez la demande de changement.
3. Vérifiez que le changement a bien été apporté : affichez le CI, cliquez sur l'onglet Contrôle de version et comparez les clichés du CI avant et après le changement.

Une comparaison de l'état du CI entre les moments où l'ordre de changement a été ouvert et fermé montre que la taille du disque dur du serveur matériel était de 100 Go avant le changement et de 500 Go à la fin du changement et à la date et aux heures où les changements se sont produits. Les autres attributs modifiés entre l'heure d'ouverture et l'heure de fermeture sont également affichés.

Affichage des attributs d'un élément de configuration dans d'autres produits CA

Vous pouvez utiliser la page Visionneuse d'actifs communs pour afficher les attributs de l'élément de configuration dans d'autres produits CA.

Pour afficher les attributs d'un CI dans d'autres produits CA

1. Localisez et ouvrez le CI.
2. Cliquez sur Visionneuse d'actifs.
La page Visionneuse d'actifs communs s'affiche.
3. Cliquez sur les liens de l'onglet Ressources détenues pour localiser les informations d'attribut provenant d'autres produits CA.
4. Cliquez sur Fermer la fenêtre lorsque vous avez terminé.

Vous avez affiché des attributs d'élément de configuration dans d'autres produits CA.

Utilisation de la visionneuse CMDBf

Gestionnaire CA Service Desk permet à la visionneuse CMDBf d'afficher les résultats de la fédération des CI d'un RDG à l'autre. A partir d'une page de détails des CI (ou à partir du menu contextuel des CI sur la liste des CI), cliquez sur Visionneuse CMDBf pour afficher les attributs de CI des CMDB et des RDG fédérés en parallèle. Sur la page de vue fédérée, vous pouvez cliquer sur Récupérer pour mettre à jour les informations à partir de l'un des RDG fédérés. Pour une meilleure lisibilité, les fichiers de métadonnées de CA CMDB peuvent rapprocher les noms d'attribut de RDG et les noms d'attribut de CA CMDB.

Remarque : Cette fonctionnalité nécessite que les RDG prennent en charge les demandes. Configurez les terminaux CMDBf des RDG pour afficher leurs résultats dans la vue fédérée. Pour plus d'informations, consultez le *manuel d'implémentation* (Implementation Guide).

Si le CI n'a pas de données fédérées, la visionneuse affiche uniquement des attributs de CA CMDB.

Visualiseur CA CMDB

Gestionnaire CA Service Desk vous permet d'aligner vos composants informatiques (*éléments de configuration* ou CI) avec vos services business. CA CMDB définit les *relations* entre les CI, comme lorsqu'un groupe de CI collabore pour fournir un service business. Le visualiseur CMDB vous permet de consulter l'intégralité des relations entre vos CI au moyen de fonctions pour gérer les relations. A partir d'un *CI central* (tout CI de votre choix), vous pouvez utiliser le visualiseur pour afficher jusqu'à neuf niveaux de CI apparentés.

CA utilise un modèle fournisseur/dépendant pour définir les relations entre les CI. Tous les CI qui contribuent à un service business sont les *fournisseurs* de ce service business (le *dépendant*). D'une façon très similaire, les fournisseurs peuvent également être des *dépendants* qui se basent sur d'autres CI. Vous pouvez utiliser le visualiseur pour effectuer les analyses fournisseur/dépendant suivantes :

Parcourir

Affiche la vue sans filtrage de tous les CI.

Analyse d'impact

Commence au niveau d'un CI central (fournisseur) et recherche ses dépendants.

Cause première

Commence au niveau d'un service business (dépendant) et affiche tous les CI de fournisseurs de ce service.

Éléments de configuration par cause et effet

Combine l'analyse de l'impact et la cause première dans une recherche.

Tracer une relation

Ce filtre affiche toutes les relations possibles en fonction des niveaux. Si vous sélectionnez un seul CI, ce filtre affiche la vue Parcourir.

Chemin le plus court

Ce filtre affiche la chaîne la plus courte de relations en fonction des niveaux.

Le visualiseur CMDB vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Visualiser des niveaux multiples de CI à partir d'une vue graphique configurable
- Surveiller ou annuler la progression du rendu
- Rechercher en utilisant des critères flexibles
- Filtre basé sur des familles de CI, des types de relations et d'autres attributs
- Afficher des relations de CI
- Tracer une relation entre deux CI
- Visualiser une chaîne de dépendance
- Appeler directement CA CMDB à partir du visualiseur
- Afficher des attributs et des propriétés des CI
- Enregistrer des métadonnées de graphiques
- Imprimer la mise en page d'un graphique
- Rechercher un CI spécifique dans un graphique affiché
- Créer un CI (selon le rôle)
- Créer de nouvelles relations de CI (selon le rôle)
- Utiliser le Bloc-notes pour le stockage de CI clés
- Afficher le statut du CI
- Masquer ou révéler un CI dans la mise en page du visualiseur
- Sécurité basée sur des rôles
- Lancer des MDR externes
- Obtenir de l'aide en ligne pour des fonctionnalités du visualiseur

Informations complémentaires :

[Exécution d'une analyse des causes premières](#) (page 556)

[Administration du visualiseur](#) (page 556)

Exécution d'une analyse des causes premières

Avec le visualiseur de la visionneuse CMDBf, vous pouvez effectuer une analyse des causes premières.

Conduire une analyse des causes premières

1. Dans Visualiseur, localisez un CI de service dans une condition de problème particulière (par exemple, lent ou indisponible).
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le CI et sélectionnez Créer un CI central.
3. Sélectionnez un filtre de cause première en utilisant les critères suivants :
 - Type de classe : n/d
 - Relation Dépendant à fournisseur : Toutes les relations à afficher pour l'analyse des causes premières.
4. Cliquez sur Afficher.

Dans le graphique résultant, tous les CI qui sont associés au CI central sont affichés tel que spécifié dans les filtres. Tous les chemins d'accès entre CI incluent des CI intermédiaires au niveau par défaut.
5. Accédez aux CI et recherchez-y des incidents, des problèmes ou des changements récents pouvant être la cause première de la condition du CI central.
6. Lancez CA CMDB dans le contexte d'un CI particulier.
7. Cliquez sur Visionneuse CMDBf.

La vue fédérée s'affiche avec la liste de fournisseurs de RDG pour le CI.
8. Cliquez sur Récupérer pour obtenir les dernier attributs de RDG.

Les attributs de RDG sont mis à jour.

Administration du visualiseur

L'interface d'administration du visualiseur peut être utilisée pour modifier les paramètres du visualiseur CMDB. Ces fonctions sont disponibles seulement pour les rôles ayant des droits d'administrateur.

Cette interface comporte les onglets décrits ci-dessous.

Onglet Configuration du visualiseur

Permet la définition du serveur et des informations d'affichage des CI.

Onglet Style de la relation

Définit les caractéristiques graphiques de la relation.

Remarque : Cette page est désactivée sur un serveur secondaire de visualiseur.

Onglet Statut du CI

Définit les caractéristiques graphiques des CI.

Remarque : Cette page est désactivée sur un serveur secondaire de visualiseur.

Onglet Filtres

Crée, modifie et supprime des filtres pour l'analyse des CI.

Remarque : Cette page est désactivée sur un serveur secondaire de visualiseur.

Onglet Configuration de l'icône

Mappe une famille d'éléments de configuration vers son image d'icône respective lorsque le visualiseur CMDB est mis à niveau de r11.2 à r12.5.

Remarque : Pour plus d'informations sur les définitions du visualiseur, reportez-vous à l'aide en ligne du visualiseur CMDB.

Ajouter un actif détecté

Vous pouvez transformer les actifs non détenus dans la base de données de gestion (MDB) en éléments de configuration détenus.

Pour localiser et ajouter un actif détecté

1. Affichez la liste des éléments de configuration.
Si la liste ne s'affiche pas dans le volet droit, développez le noeud Eléments de configuration dans l'arborescence de navigation et cliquez sur Tous.
2. Cliquez sur le bouton Actifs détectés.
La page Rechercher un actif détecté s'affiche.
3. Cliquez sur Recherche pour afficher la Liste des actifs détectés.
4. Sélectionnez dans la liste l'actif que vous souhaitez ajouter comme CI, puis cliquez sur l'actif avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Créer un élément de configuration dans le menu contextuel qui s'affiche.
La page Créer un élément de configuration qui s'affiche donne des informations sur l'élément qui renseigne certains champs.

5. Renseignez les champs restants qui s'appliquent au nouveau CI et cliquez sur Continuer.

Remarque : Seuls le nom et la classe sont des valeurs obligatoires pour la création d'un CI.

6. Entrez les données requises dans les champs correspondants de l'onglet Attributs.

La famille de la classe que vous avez sélectionnée pour l'élément de configuration détermine les attributs qui apparaissent dans l'onglet. Les informations entrées ici sont déterminées par vos processus business et les informations que vous souhaitez stocker et afficher pour un CI.

7. Cliquez sur Enregistrer.

L'actif détecté est ajouté.

Indicateurs d'actifs et d'éléments de configuration

Deux indicateurs d'attribut courants peuvent classer davantage le type d'élément de configuration/actif à des fins de filtrage, et contrôler quelles entités sont visibles dans Gestionnaire CA Service Desk ou d'autres produits tels que CA APM.

Les indicateurs sont les suivants :

Élément de configuration ? (OUI/NON)

Identifie les éléments de configuration.

Actif ? (OUI/NON)

Identifie les actifs.

Par défaut, un élément de configuration créé par CA CMDB est marqué comme étant un élément de configuration et non comme un actif. Vous pouvez remplacer cela selon les besoins. Un élément de configuration peut également être un actif. CA CMDB ne permet pas la modification de l'indicateur Actif lorsqu'il a été défini sur Oui. L'indicateur Actif est habituellement défini sur Oui lorsqu'un actif a été créé par CA APM.

Ces indicateurs apparaissent sur tous les formulaires détaillés d'élément de configuration et dans l'outil de recherche d'élément de configuration. Les valeurs peuvent être mises à jour dans le formulaire détaillé d'élément de configuration, le GRLoader (chargeur général de ressources) et les services Web CA CMDB. La fonctionnalité Modifier dans la liste prend également en charge la mise à jour des nouveaux indicateurs dans plusieurs enregistrements.

Le nom de l'attribut d'objet pour l'indicateur d'élément de configuration est **is_ci**. Le nom de l'attribut d'objet pour l'indicateur d'actif est **is_asset**. Ces noms sont des attributs SREL qui référencent bool. Les noms d'attribut peuvent être utilisés comme balises XML pour le chargeur général de ressources. Par exemple, pour modifier la valeur par défaut de l'indicateur d'actif lors de la création d'un élément de configuration avec le chargeur général de ressources, ajoutez le XML suivant pour définir le nouvel élément de configuration :

```
<is_asset>OUI</is_asset>
```

Rapprochement des CI

Le rapprochement permet de garantir que les mises à jour provenant de sources de données multiples et faisant références au même objet business s'appliquent uniquement à un élément de configuration (CI), même si elles contiennent différentes informations d'identification. *Ambiguïté* représente la possibilité qu'un CI n'est pas unique. Un CI peut avoir des "doublons" potentiels dans la CMDB et les transactions de CI peuvent avoir plusieurs CI cibles potentiels. Les CI ambigus peuvent endommager la base de données de gestion des configurations (CMDB) et en annuler sa valeur, en créant des actions de Business incorrectes.

Le rapprochement de CI automatique est un avantage clé de CA CMDB permettant de réduire considérablement le temps de traitement par rapport à une maintenance de données manuelle. Le processus de rapprochement de CI utilise plusieurs attributs d'identification spécifiques. Cependant, le rapprochement automatique peut être à l'origine de :

- Correspondances de faux positifs
Les CI existants sont mis à jour au lieu d'en créer un nouveau.
- Correspondances de faux négatifs
Les nouveaux CI sont créés au lieu de mettre à jour un CI existant. L'ensemble des CI avec des attributs d'identification similaires sont ambigus car ils ressemblent au même objet business réel avec des attributs d'identification similaires.

CA Service Desk Manager prend en charge les approches de rapprochement suivantes :

Rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion (passif)

Permet au CMDB de rapprocher toute donnée ambiguë en se basant sur le processus de rapprochement sur la base de RDG.

Identification et résolution des CI ambigus (réactif)

Identifiez et résolvez les CI ambigus à travers l'identification et la gestion de CI existants dans CMDB.

Examinez et modifiez les données entrantes en utilisant une zone de traitement des transactions (proactif)

Examinez et modifiez les données entrantes avant le chargement dans CMDB en utilisant une zone de traitement des transactions (TWA).

Chaque approche présente des avantages et des inconvénients.

Informations complémentaires :

[Rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion](#) (page 561)

[Identification et résolution des CI ambigus](#) (page 563)

[Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575)

Rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion

Le *rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion* est effectué dans le référentiel de données de gestion pour réduire le nombre de CI présents dans la MDB faisant référence au même objet du monde physique

Le rapprochement RDG traite le RDG comme une source de confiance qui utilise toujours le même ID d'actif fédéré lorsqu'il communique des informations sur un CI. Toutes les mises à jour d'un RDG spécifique à un ID d'actif fédéré particulier mettent toujours à jour le même CI, même lors de la modification des attributs d'identification.

Le rapprochement RDG, la gestion du rapprochement et la zone de traitement des transactions décrits dans ces sections vous permettent de prendre le contrôle du processus de rapprochement. Cependant pour utiliser la gestion de rapprochement et la raison de traitement correctement, vous devez d'abord comprendre comment Gestionnaire CA Service Desk utilise les attributs de rapprochement.

Important : Si vous réinstallez ou réinitialisez un fournisseur de données externe (par exemple, CA Cohesion ACM), inactivez et réactivez sa définition de RDG dans le CMDb. Si le RDG réutilise ses ID d'actifs fédérés, des recouvrements inattendus de données de CI peuvent survenir.

Informations complémentaires :

[Méthodologie de rapprochement du RDG](#) (page 561)

[Attributs de rapprochement de RDG](#) (page 562)

Méthodologie de rapprochement du RDG

Le rapprochement sur la base du référentiel de données de gestion (RDG) utilise le processus suivant pour identifier le CI correspondant approprié :

1. Si un ID est spécifié dans la transaction, le CI peut être identifié et le rapprochement se terminer.
2. Dans le cas contraire, Gestionnaire CA Service Desk vérifie si des attributs d'identification fédérés sont spécifiés et s'ils correspondent à un CI. En cas de correspondance, la transaction effectue les rapprochements vers le CI.

3. Si la transaction ne spécifie aucun ID ou attribut d'identification fédéré, la transaction de CI utilise les attributs d'identification répertoriés dans la section suivante.

Attributs de rapprochement de RDG

Le rapprochement RDG utilise la préséance suivante pour identifier un CI :

1. ID (la spécification d'un ID dans une transaction garantit le bon déroulement du rapprochement)
2. Attributs d'identification fédérés
 - ID de l'actif fédéré
 - Nom de MDR
 - Classe MDR
3. Attributs d'identification de CI
 - Client hébergé (si l'hébergement multiclient est installé)
 - Nom
 - Numéro de série
 - Adresse MAC
 - Nom de système
 - Autre ID d'actif
 - Nom DNS

Identification et résolution des CI ambigus

Nous recommandons de gérer l'ambiguïté au niveau de chaque CI. Dans chaque cas, l'administrateur de configuration doit détecter l'ambiguïté et déterminer l'approche optimale. Gestionnaire CA Service Desk utilise une approche élargie pour identifier et gérer les CI ambigus déjà présents dans le CMDB.

L'*index d'ambiguïté* est une mesure opérationnelle du caractère unique potentiel d'un élément de configuration (CI), en fonction de ses attributs d'identification. L'index d'ambiguïté peut mesurer la probabilité de CI "en double" dans le CMDB ou la probabilité qu'une transaction puisse avoir plusieurs cibles de CI.

Le processus suivant vous permettra d'identifier et de résoudre les CI ambigus :

1. Identifiez les CI ambigus.
 - Calculez l'index d'ambiguïté pour tous les CI
 - Examinez la liste des CI ambigus du tableau de résultats
2. Déterminez si les attributs d'identification de chaque CI sont corrects.
3. Pour résoudre le CI ambigu, procédez de l'une des façons suivantes :
 - Modifiez les attributs d'identification
 - Excluez un CI de la gestion d'ambiguïté
 - Refusez une mise à jour de CI en désactivant le CI
 - Remplacez un CI

Informations complémentaires :

[Exemple d'ambiguïté de CI](#) (page 563)

[Identification des CI ambigus et détermination de la validité de leurs attributs d'identification](#) (page 565)

[Résolution des CI ambigus](#) (page 572)

Exemple d'ambiguïté de CI

Des données de quatre sources de données différentes sont chargées dans le CMDB. Chaque source de données utilise son propre sous-ensemble pour identifier les caractéristiques. A cause de cette inconsistance, il existe davantage de CI qu'il n'en fait dans le CMDB.

Voici quelques exemples d'ambiguïté de CI ::

Exemple : CI ambigu

Les quatre CI suivants résident dans le CMDB :

- Nom(Server1) Nom de DNS (dns1) Numéro de série(serial1)
- Nom(Server1) Nom de DNS (dns1)
- Nom(Server2) Nom de DNS (dns1) Nom de série(serial1)
- Nom(Server3) Adresse MAC(mac1)

A cause des caractéristiques d'identification partagées, les deux instances de Server1 et Server2 sont ambiguës l'un par rapport à l'autre. Server3 n'est pas ambigu.

Chaque CI dispose d'un index d'ambiguïté qui lui est associé. L'index d'ambiguïté représente le nombre approximatif de CI existants qui correspondent à un attribut d'identification. Plus l'index est élevé, plus le nombre de CI correspondant aux identificateurs est important, et donc plus la probabilité de données de CI entrées de manière incohérente est forte et plus il existe d'autres CI incorrectement créés. Les CI avec un index d'ambiguïté de zéro sont uniques parmi tous les identificateurs et restent par conséquent non ambigu.

L'index d'ambiguïté de chacun des CI précédents est

- Première instance pour Server1 : Nombre d'autres CI dont le nom correspond + nom dns + numéro de série = $1+2+1=4$
- Deuxième instance de Server1 : Nombre d'autres CI dont le nom correspond + nom dns = $1+2=3$
- Server2 : Nombre d'autres CI dont le nom correspond + nom dns + numéro de série = $0+2+1=3$
- Server3 ; Nombre d'autres CI dont le nom correspond + adresse mac = $0+0=0$

Informations complémentaires :

[Calcul de l'index d'ambiguïté](#) (page 566)

[Affichage des CI ambigus à partir de l'onglet Administration](#) (page 571)

[Affichage des CI ambigus à partir du tableau de résultats](#) (page 571)

Identification des CI ambigus et détermination de la validité de leurs attributs d'identification

Examinez un CI dont l'index d'ambiguïté est non nul afin de déterminer s'il est unique ou s'il a été créé par inadvertance suite à un rapprochement incorrect. Un CI ne peut pas être ambigu tout seul, il est forcément ambigu par rapport à d'autres CI. Un système peut comporter de nombreux ensembles de CI ambigus, chaque ensemble contenant des CI dont les valeurs d'attributs d'identification sont communes.

Lorsque vous recherchez l'ambiguïté d'un CI, vous recherchez également l'ambiguïté d'autres CI du même ensemble. Ainsi, lorsque vous résolvez l'ambiguïté d'un CI donné, vous réduisez ou éliminez l'ambiguïté d'autres CI du même ensemble.

Gestionnaire CA Service Desk comporte des outils de gestion du rapprochement qui permettent de trouver les CI ambigus et l'ensemble de CI auquel ils appartiennent. Vous pouvez rechercher la raison sous-jacente de l'ambiguïté et la résoudre.

Lorsque vous gérez l'ambiguïté, procédez comme suit :

1. Calculez l'index d'ambiguïté pour tous les CI.
2. Utilisez le tableau de résultats pour afficher la liste de CI ambigus. Le tableau de résultats répertorie tous les CI ambigus, par ordre décroissant d'ambiguïté.
3. En commençant par le CI qui présente le niveau d'ambiguïté le plus élevé dans le tableau de résultats,
 - a. Examinez tous les CI présents dans cet ensemble d'ambiguïté. L'onglet Rapprochement du formulaire de détail de CI d'un CI individuel répertorie tous les autres CI figurant dans l'ensemble d'ambiguïté.
 - b. Déterminez si tous les CI de l'ensemble sont légitimes ou si une erreur a été commise lors du rapprochement. Examinez les attributs d'identification et déterminez si les CI de l'ensemble ont été correctement créés ou s'ils sont le résultat du rapprochement de faux négatifs.
4. Déterminez le cas échéant quels CI de l'ensemble sont des faux négatifs.

Lorsque vous avez déterminé qu'une correspondance de rapprochement de faux négatif s'est produite et que des CI supplémentaires ont été créés, déterminez quel CI est correct et quels CI sont le résultat d'une erreur de création. Prenez en considération des facteurs tels les attributs d'identification et autres attributs comme la dernière date de mise à jour, les problèmes apparentés, les demandes client associées et d'autres aspects du CI.

Calcul de l'index d'ambiguïté

Avant de pouvoir commencer à gérer les ambiguïtés, actualisez l'index d'ambiguïté pour les CI existants et transactions de CI. Vous actualisez l'index d'ambiguïté pour les CI et transactions de CI en exécutant la commande `cmdb_update_ambiguity`.

Important : Exécutez `cmdb_update_ambiguity` une ou plusieurs fois pour mesurer l'ambiguïté de CI. Si vous n'exécutez pas la commande, tous les index d'ambiguïté sont à 0 (zéro), ce qui implique aucune ambiguïté.

Vous pouvez exécuter l'utilitaire avant et pendant la gestion d'ambiguïté. Planifiez l'utilitaire pour une exécution régulière, de sorte que les index d'ambiguïté reflètent l'état actuel de votre système.

Utiliser l'index d'ambiguïté

1. Déterminez les paramètres nécessaires pour exécuter l'utilitaire.
2. Exécutez l'utilitaire.
3. Démarrez le client Web de Gestionnaire CA Service Desk et naviguez jusqu'à la liste de CI ambigus ou de transactions de CI ambigus pour gérer l'ambiguïté.

Commande `cmdb_update_ambiguity`

Vous pouvez calculer des index d'ambiguïté de CI et de transaction de CI en utilisant une syntaxe similaire à celle-ci :

```
cmdb_update_ambiguity [paramètres] -m { ci | twa | all }
```

Pour les paramètres de la commande, reportez-vous à [Paramètres de `cmdb\_update\_ambiguity`](#) (page 569).

Par défaut, l'analyse des CI s'effectue à partir de la dernière date d'analyse. Si "-full 1" est spécifié, une analyse complète est effectuée.

Exemple : Calculer l'ambiguïté de CI sur une base de données Microsoft SQL Server.

La commande suivante calcule l'index d'ambiguïté pour tous les CI existants et les transactions dans le TWA :

```
cmdb_update_ambiguity -m all -d MSSQL -u servicedesk -p dbpassword -s dbserver1
```

Exemple : Calculer l'ambiguïté de CI sur une base de données Oracle

La commande suivante calcule l'index d'ambiguïté pour les CI et spécifie les informations de base de données.

```
cmdb_update_ambiguity -m ci -d Oracle -u mdbadmin -p dbpassword -s server1 -port 1521 -SID orc1
```

Utilisation d'un fichier de configuration

Vous pouvez spécifier de nombreux paramètres cmdb_update_ambiguity dans un fichier de configuration. Vous pouvez utiliser le fichier de configuration pour sécuriser des valeurs de paramètres sous une forme chiffrée en utilisant des outils du système d'exploitation. Les mots clés valides et les options de ligne de commande correspondantes sont répertoriés dans le tableau des paramètres.

Remarque : Si vous spécifiez un paramètre tant sur la ligne de commande que dans un fichier de configuration, la valeur de la ligne de commande a préséance sur celle du fichier de configuration.

Exemple : Utilisez un fichier de configuration pour spécifier les paramètres d'une base de données Microsoft SQL Server

La commande suivante exécute le fichier de configuration ambiguity_mssql.cfg.

```
cmdb_update_ambiguity -m all -c ambiguity_mssql.cfg
```

Format de fichier de configuration

Les options du fichier de configuration sont spécifiées sous la forme *mot clé=valeur*. Sous Windows, le séparateur de répertoire peut être une barre oblique inverse double (\\) ou une barre oblique (/). Le nom du chemin d'accès doit être mis entre guillemets ("").

Les mots clés valides et les options de ligne de commande correspondantes sont répertoriés dans le tableau des paramètres.

Remarque : Un signe dièse (#) dans la colonne 1 marque le début d'une ligne de commentaire.

Exemple : Paramètres de configuration de Microsoft SQL Server

```
#Exemple de Fichier de configuration pour Microsoft SQL Server
DBType=MSSQL
DBUser=servicedesk
DBPassword=dbpassword
DBHost=dbserver1
LogLocation=C:\\Program Files\\CA\\Service Desk Manager\\log
LogLevel=ERROR
SchemaName=dbo
```

Exemple : Paramètres de configuration Oracle

```
#Exemple de fichier de configuration pour Oracle
DBType=Oracle
DBUser=mdbadmin
DBPassword=dbpassword
DBHost=dbserver1
LogLocation=/tmp/ambiguity/log
LogLevel=INFO
DBPort=1521
DBSID=orcl
SchemaName=mdbadmin
```


Paramètres de cmdb_update_ambiguity

Vous pouvez spécifier des paramètres sur la ligne de commande ou dans un fichier de configuration (certains paramètres s'utilisent uniquement sur la ligne de commande). Sur la ligne de commande, mettez entre guillemets (") les chemins d'accès comportant des espaces ; dans le fichier de configuration, n'utilisez pas de guillemets. Si un paramètre est spécifié sur la ligne de commande et dans le fichier de configuration, la valeur de la ligne de commande a préséance sur celle du fichier de configuration.

La commande cmdb_update_ambiguity prend les paramètres suivants :

Option	Mot-clé du fichier de configuration	Valeurs	Remarques
-m	(aucun)	twa, ci, all	(Obligatoire) Ligne de commande uniquement twa = calculer l'ambiguïté uniquement pour la zone de traitement ci = calculer l'ambiguïté uniquement pour les CI all = calculer l'ambiguïté pour les CI et la zone de traitement
-d	DBType	MSSQL ou Oracle	(Obligatoire. Windows seulement) Type de base de données Sur le Linux/UNIX, seul Oracle est pris en charge et cette option n'est pas nécessaire.
-u	DBUser	<nom d'utilisateur de la base de données>	(Obligatoire) Nom d'utilisateur de la base de données Un nom de l'utilisateur avec des espaces doit être placé entre guillemets (par exemple : -u "sys as sysdba"). Les guillemets ne sont pas obligatoires dans le fichier de configuration.
-p	DBPassword	<mot de passe de la base de données>	(Obligatoire) Mot de passe pour l'utilisateur de la base de données Un mot de passe comportant des espaces doit être placé entre guillemets (par exemple : -p "code secret"). Les guillemets ne sont pas obligatoires dans le fichier de configuration.

-c	(aucun)	<fichier de configuration>	(Facultatif) Ligne de commande uniquement Chemin d'accès complet du fichier de configuration. Doit être mis entre guillemets si le chemin d'accès comporte un espace.
-log	LogLocation	<répertoire où placer le fichier journal>	(Facultatif) Répertoire du fichier journal Par défaut, NX_ROOT\répertoire journal
-level	LogLevel	INFO, ERROR, DEBUG	(Facultatif) Niveau de détail d'écriture du fichier journal. La valeur par défaut est ERROR.
-s	DBHost	<nom du serveur>	(Obligatoire) Nom d'hôte du serveur de base de données Pour utiliser une instance nommée de Microsoft SQL Server, spécifiez <i>server\instance</i> sur la ligne de commande ou <i>server\\instance</i> dans le fichier de configuration.
-CI	CI	<UUID de CI>	(Facultatif) Calculez l'ambiguïté pour le CI spécifié et pour tous les CI qui sont eux aussi ambigus.
-full	(aucun)	0,1	(Facultatif) Ligne de commande uniquement Optimise la performance de l'analyse en considérant ces CI mis à jour depuis la dernière exécution de l'utilitaire. Si la valeur est définie sur 1, force une analyse complète de tous les CI dans le calcul de l'index d'ambiguïté. La valeur par défaut est 0. Ce paramètre ne s'applique pas au calcul de l'ambiguïté de transaction. L'utilitaire évalue toujours toutes les transactions dans le TWA.
-port	DBPort	<numéro de port>	(Obligatoire. Oracle uniquement) Numéro de port d'Oracle
-SID	DBSID	<nom du SID>	(Obligatoire. Oracle uniquement) Nom de SID d'Oracle

-h	(aucun)		(Facultatif) Imprime le message d'utilisation de l'aide.
-schema	SchemaName	<nom du schéma de base de données>	(Facultatif) La valeur par défaut est mdbadmin pour Oracle ; ou dbo pour le Microsoft SQL Server.

Affichage des CI ambigus à partir de l'onglet Administration

Après avoir exécuté l'utilitaire cmdb_update_ambiguity, vous pouvez afficher et gérer les CI ambigus à partir de l'onglet Administration.

Pour afficher les CI ambigus, dans l'onglet Administration, accédez à CA CMDB, Gestion de rapprochement, CI ambigu.

La page Liste de CI ambigus affiche la liste de CI ambigus qui ont un index supérieur à 0 (zéro).

Remarque : Lorsque vous cliquez sur Effacer le filtre dans la page Liste des CI ambigus ou Transactions de CI ambigus, le champ Arguments de recherche supplémentaires n'est pas vidé (ambiguïté > 0).

Affichage des CI ambigus à partir du tableau de résultats

Après avoir exécuté l'utilitaire cmdb_update_ambiguity, vous pouvez afficher et gérer les CI ambigus à partir du tableau de résultats.

Pour afficher les CI ambigus à partir du tableau de résultats

1. Si vous êtes dans le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk, réalisez l'extension du dossier CMDB.
2. Accédez à la Gestion de rapprochement, aux CI ambigus et cliquez sur une des options suivantes :
 - Tout
 - Actualisé le dernier jour
 - Mis à jour au cours de la dernière semaine
 - Mis à jour au cours du dernier mois

La liste des CI ambigus dont l'index est supérieur à 0 (zéro) s'affiche.

Remarque : Lorsque vous cliquez sur Effacer le filtre dans la page Liste des CI ambigus ou Transactions de CI ambigus, le champ Arguments de recherche supplémentaires n'est pas vidé (ambiguïté > 0).

Résolution des CI ambigus

Une fois que vous avez déterminé les CI ambigus et déterminé la validité de leurs attributs d'identification, résolvez les ambiguïtés des CI de l'ensemble d'ambiguïté en procédant de l'une des façons suivantes :

Modifiez les attributs d'identification

Si vous déterminez que les attributs d'identification sont incomplets ou incorrects, vous pouvez définir les attributs d'identification du CI de sorte que celui-ci soit unique, à l'aide de l'interface Web, de GRLoader ou de CMDBf.

Remarque : Lorsque le RDG met le CI à jour, il peut annuler les modifications de rapprochement effectuées manuellement.

Excluez un CI de la gestion d'ambiguïté

Si vous déterminez que les informations d'identification de CI sont correctes et représentent une ambiguïté connue et valide, vous pouvez supprimer le CI de la liste de gestion des ambiguïtés et du calcul d'ambiguïté des autres CI, et marquer le CI en question comme sans ambiguïté (Exclure l'ambiguïté).

Refusez une mise à jour de CI en désactivant le CI

Lorsque vous déterminez que les attributs d'identification d'un CI sont incorrects et que les mises à jour utilisant ces attributs entraînent la corruption des données, le CI peut être désactivé pour empêcher d'autres mises à jour. L'utilisateur ou le RDG qui génère les informations reçoit une erreur et la transaction est rejetée dans sa totalité.

Remplacez un CI

Parfois, les mises à jour vers CMDB sont hors de contrôle de l'administrateur et des données d'identification incorrectes ont besoin d'être dans le système avec des données d'attribut valides ne servant pas à l'identification. Les données d'attribut de transaction entrante peuvent être redirigées de façon transparente vers un CI de remplacement.

Remarque : La redirection transparente de données d'attribut d'un CI à un autre peut entraîner des confusions, car les données de transaction ne sont pas nécessairement stockées dans le même CI, comme les attributs d'identification des transactions le portent à croire. Utilisez cette méthode à votre discrétion, lorsque les méthodes précédentes ne peuvent pas être utilisées.

Exclusion des CI de la gestion des ambiguïtés

Vous noterez parfois qu'un CI reçoit un index supérieur à zéro, il convient alors de le laisser inchangé. Tout CI dont la case Exclure l'ambiguïté est cochée n'est pas considéré comme faisant partie de l'index d'ambiguïté ou des fonctionnalités de gestion de l'ambiguïté.

Exclusion de l'ambiguïté pour un CI

Vous pouvez mettre à jour l'exclusion de l'ambiguïté d'un CI donné à partir de l'interface Web.

Exclure l'ambiguïté pour un CI

1. Sélectionnez le CI à supprimer de la gestion d'ambiguïté de la page Liste des CI ambigus.

La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.

3. Sélectionnez la case à cocher Exclure l'ambiguïté de l'onglet Rapprochement, puis cliquez sur Enregistrer.

Le CI est exclu du calcul de l'index d'ambiguïté et des autres fonctionnalités de gestion d'ambiguïté.

Exclusion de l'ambiguïté à l'aide de GRLoader

Vous pouvez mettre à jour l'ambiguïté d'un CI en utilisant GRLoader pour définir l'indicateur not_ambiguous pour le CI.

Les valeurs not_ambiguous sont les suivantes :

OUI (1)

Retire le CI de la gestion d'ambiguïté. Le CI est identifié comme unique quels que soient les attributs d'identification d'autres CI. L'index d'ambiguïté du CI reste à zéro.

NON 0 (par défaut)

Ce CI est éligible pour la gestion d'ambiguïté. Le caractère unique des attributs d'identification de CI détermine l'index d'ambiguïté de ce CI. Les attributs d'identification de ce CI sont pris en compte lors de l'évaluation de l'index d'ambiguïté d'autres CI.

Rejet des mises à jour

Quand un CI est marqué Inactif, il n'est pas possible d'effectuer des mises à jour. Si vous voulez que CA CMDB rejette les données d'un CI (par nom, numéro de série, adresse MAC, etc.) et si vous souhaitez que le RDG soit informé du refus, définissez le CI sur Inactif.

De cette façon, vous pouvez immédiatement rejeter des données problématiques et en informer la source, où le RDG peut corriger l'entrée rejetée.

Pour définir un CI sur Inactif dans l'interface Web, éditez le CI, définissez-le sur Inactif, puis cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez également définir un CI sur Inactif à l'aide de GRLoader ou des services Web CMDBf. Les CI inactivés peuvent également être réactivés.

Remplacement des CI ambigus

Vous pouvez remplacer un CI ambigu pour rediriger des données vers un CI cible spécifique. Vous pouvez afficher des CI remplacés qui sont Inactifs et toutes les mises à jour de l'interface Web sont ignorées par eux.

Remarque : Les mises à jour envoyées à des CI remplacés par GRLoader ou des services Web de CMDBf sont redirigées vers le CI remplaçant. Toutefois, les mises à jour d'identification d'attributs sont ignorées.

Pour remplacer un CI ambigu

1. Sélectionnez le CI que vous souhaitez définir comme CI central (remplaçant) dans la page de la liste de CI ambigus.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
3. Cliquez sur l'onglet Rapprochement.
Tous les CI ambigus par rapport au CI central s'affichent.
Déterminez les CI que vous souhaitez remplacer par le CI central. Vérifiez chaque CI de la liste en cliquant dessus afin de lancer sa page Détails de l'élément de configuration.
4. Sélectionnez un ou plusieurs CI ambigus que vous souhaitez remplacer par le CI central et cliquez sur Remplacer.
Le CI central remplace les CI sélectionnés.

Affichage des CI remplacés à partir de l'onglet Administration

Vous pouvez afficher les CI remplacés depuis l'onglet Administration

Pour afficher les CI remplacés de l'onglet Administration, dans l'onglet d'Administration, naviguez jusqu'à CA CMDB, Gestion des rapprochements, Éléments de configuration remplacés.

La liste des éléments de configuration remplacés s'affiche.

Affichage des CI remplacés du Tableau de résultats

Vous pouvez afficher les CI remplacés dans le tableau de résultats.

Pour afficher les CI remplacés du tableau de résultats

1. Si vous êtes dans le Tableau de résultats de Gestionnaire CA Service Desk, développez le dossier CMDB.
2. Développez le dossier Gestion des rapprochements
3. Cliquez sur le noeud Eléments de configuration remplacés.

La liste des éléments de configuration remplacés s'affiche.

Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions (TWA)

Vous pouvez stocker les transactions de relation et de CI avant l'exécution, en copiant les données dans la zone de stockage intermédiaire de TWA. Une fois dans la zone de stockage intermédiaire, vous pouvez manipuler les CI et les relations en utilisant l'interface Web ou le code SQL natif.

Vous pouvez également valider les transactions de CI pour empêcher la création de nouveaux CI lorsque vous devez actualiser un CI existant. Dans le cadre de cette approche, affichez chaque transaction et les CI potentiels qu'elle peut mettre à jour afin de pouvoir rapprocher la transaction manuellement sur le CI cible. De même, les transactions de relation peuvent être validées pour référencer les CI corrects.

L'*index d'ambiguïté* est une mesure opérationnelle du caractère unique potentiel d'un élément de configuration (CI), en fonction de ses attributs d'identification. L'index d'ambiguïté peut mesurer la probabilité de CI "en double" dans le CMDB ou la probabilité qu'une transaction puisse avoir plusieurs cibles de CI.

Examinez et modifiez les transactions de CI ambiguës en utilisant le processus suivant :

1. Identifiez les transactions de CI ambiguës.
 - Calculez l'index d'ambiguïté pour toutes les transactions de CI
 - Examinez la liste de transactions de CI ambiguës du tableau de résultats
2. Déterminez si les attributs d'identification pour chaque transaction de CI se rapprochent du CI voulu.
3. Résolvez les transactions de CI ambiguës en effectuant l'une des actions suivantes :
 - Modifiez les attributs d'identification
 - Spécifiez le CI cible

Informations complémentaires :

[Exemple de transaction de CI ambigu](#) (page 577)

[Identification d'une transaction de CI ambigu](#) (page 579)

[Résolution des transactions de CI ambigu](#) (page 580)

[Gestion des transactions stockées](#) (page 581)

[Zone de traitement des transactions](#) (page 582)

[Remplissage de la zone de traitement des transactions](#) (page 584)

[Utilisation de l'interface Web pour mettre à jour les données dans la zone de traitement TWA](#) (page 597)

[Rapprochement manuel](#) (page 599)

[Chargement des transactions dans CMDB](#) (page 601)

[Administration de la zone de traitement](#) (page 603)

Exemple de transaction de CI ambigu

Les données de transaction des différentes sources de données sont chargées dans CA CMDB. Chaque source de données utilise son propre sous-ensemble de caractéristiques d'identification et risque de ne pas pouvoir complètement identifier les CI cibles pour les transactions. A cause de cette incohérence, un nombre plus important de transactions de CI que le nombre de transactions valides existe peut-être dans CA CMDB.

L'exemple suivant illustre un cas de transaction de CI ambigu :

Exemple : transactions de CI ambigu

La transaction de CI suivante se trouve dans la zone de traitement :

- Nom(serveur1) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1)

Les CI suivants se trouvent dans CA CMDB :

- Nom(serveur2) Nom DNS(dns1)
- Nom(serveur3) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1)
- Nom(serveur4) Adresse MAC (mac1), Numéro de série(série1)

A cause des caractéristiques d'identification partagées, la transaction serveur1 est ambiguë par rapport à serveur2, serveur3 et serveur4 dans CA CMDB.

Chaque transaction de CI possède un index d'ambiguïté qui lui est associé. L'index d'ambiguïté représente à peu près le nombre de CI existants qui correspondent à l'un des attributs d'identification, moins un, spécifié dans la transaction de CI. Plus l'index est élevé, plus le nombre d'autres CI correspondant aux identificateurs de transaction est élevé, et par conséquent plus grandes sont la probabilité d'incohérence dans la saisie des données de CI et la possibilité que des CI supplémentaires soient créés incorrectement. Les transactions de CI dont l'index d'ambiguïté est zéro ont des attributs d'identification uniques sur la totalité des CI ou possèdent un CI cible spécifié et sont par conséquent sans ambiguïté.

Exemple : Calculer l'index d'ambiguïté

Les transactions de CI suivantes se trouvent dans la zone de traitement :

- Nom(serveur1) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1)
- Nom(serveur2) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1)

Les CI suivants se trouvent dans CA CMDB :

- Nom(serveur1) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1)
- Nom(serveur2) Nom DNS(dns1), Numéro de série(série1), Adresse MAC(mac1)

L'ambiguïté de la première transaction (serveur1) est 0, car il y a une correspondance exacte avec les attributs d'identification des CI serveur1. Le seul CI cible possible pour cette transaction est le CI serveur1.

La deuxième transaction (serveur2) est ambiguë par rapport aux CI serveur1 et serveur2.

L'index d'ambiguïté de la transaction serveur2 est formé des composants suivants :

- Nombre de CI correspondant au nom (serveur2) = 1
- Nombre de CI correspondant au nom DNS (dns1) = 2
- Nombre de CI correspondant au numéro de série (série1) = 2

Selon les informations d'identification de CI partagées, l'index d'ambiguïté de la transaction de serveur2 est $(1-1) + (2-1) + (2-1) = 2$

Identification d'une transaction de CI ambigu

Examinez et modifiez les transactions qui ont des cibles de CI ambiguës avant de charger les données de transaction. Vous pouvez aussi résoudre les transactions de CI qui n'ont pas de CI cible mais qui ont des attributs d'identification pour un ou plusieurs CI existants. Cette étape de résolution vérifie que le CI approprié est mis à jour et empêche la création de données incorrectes ou incohérentes.

L'onglet Rapprochement de la page de détail de transaction répertorie tous les CI ambigus avec cette transaction de CI central. Examinez les attributs de CI tels que la dernière date de mise à jour, les problèmes apparentés, les demandes client associées et autres aspects du CI afin d'identifier le CI cible correspondant à la transaction.

Remarque : Pour afficher l'ambiguïté pour les CI ou les transaction de CI, vous devez calculer l'index d'ambiguïté à l'aide de l'utilitaire [cmdb_update_ambiguity](#). (page 566)

Pour plus d'informations, voir la section relative à [l'examen et à la modification des données entrantes et à l'aide de la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575).

Affichage des transactions ambiguës dans l'onglet Administration

Vous pouvez afficher et gérer des transactions ambiguës dans l'onglet Administration.

Pour afficher les transactions ambiguës, dans l'onglet Administration, accédez à CA CMDB, Gestion de rapprochement, Transactions de CI ambigu.

La liste des CI ambigus dont l'index est supérieur à 0 (zéro) s'affiche.

Remarque : Lorsque vous cliquez sur Effacer le filtre dans la page Liste des CI ambigus ou Transactions de CI ambigus, le champ Arguments de recherche supplémentaires n'est pas vidé (ambiguïté > 0).

Affichage des transactions ambiguës à partir du tableau de résultats

Vous pouvez afficher et gérer des transactions ambiguës à partir du tableau de résultats.

Pour afficher des transactions ambiguës du tableau de résultats

1. Si vous êtes dans le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk, réalisez l'extension du dossier CMDB.
2. Accédez à la Gestion de rapprochement, aux transactions de CI ambigu et cliquez sur une des options suivantes :
 - Tout
 - Actualisé le dernier jour
 - Actualisé la semaine dernière
 - Actualisé le mois dernier

La liste des CI ambigus dont l'index est supérieur à 0 (zéro) s'affiche.

Remarque : Lorsque vous cliquez sur Effacer le filtre dans la page Liste des CI ambigus ou Transactions de CI ambigus, le champ Arguments de recherche supplémentaires n'est pas vidé (ambiguïté > 0).

Résolution des transactions de CI ambigu

Une fois que vous avez identifié les transactions de CI ambigu et déterminé que leurs attributs d'identification ou CI cible sont valides, résolvez les ambiguïtés entre transactions CI en procédant de l'une des façons suivantes :

Modifiez les attributs d'identification

Si vous déterminez que les attributs d'identification sont incomplets ou incorrects, vous pouvez définir les attributs d'identification du CI de sorte que celui-ci soit unique, à l'aide de l'interface Web.

Spécifiez le CI cible

Si vous déterminez que le CI cible n'est pas défini ou qu'il est incorrect, vous pouvez spécifier un CI pour une transaction sans ambiguïté afin que ses données soient dirigés vers un CI cible spécifique, quelles que soient les valeurs des attributs d'identification spécifiés dans la transaction.

Spécifie un CI Cible pour une transaction de CI ambigu

Vous pouvez spécifier un CI pour une transaction ambiguë de manière à ce que les données soient directement transférées vers un CI cible spécifique sans tenir compte des valeurs des attributs d'identification spécifiées dans la transaction.

Pour spécifier un CI cible pour une transaction de CI ambigu

1. Sélectionnez une transaction de CI sur la page Liste de transaction ambiguë.

La page Détails de la transaction de l'élément de configuration s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour la transaction de l'élément de configuration s'affiche.

3. Dans l'onglet Rapprochement, sélectionnez un CI dans la liste pour désigner le CI comme CI Cible pour la transaction. Cliquez sur Définir la cible et cliquez sur Enregistrer.

Le CI sélectionné devient le CI cible pour la transaction.

Gestion des transactions stockées

CA CMDB fournit un entrepôt de données où vous pouvez stocker les données avant de les charger dans CA CMDB. Ces données « stockées » sont stockées en tant que transactions dans la zone de traitement des transactions (TWA). Une transaction stockée est une unité de travail qui crée ou informe un CI ou une relation. Les TWA peuvent contenir de nombreuses transactions pour une relation ou un CI.

Vous pouvez capturer les données chargées dans CMDB avant que ces données soient validées pour modification :

- Les données non standard peuvent être nettoyées et normalisées.
- Les données incomplètes peuvent être complétées. Par exemple, pour les noms de CI commençant par NY, l'emplacement peut être défini sur New York.
- Les données ne correspondant pas aux tables de recherche (SREL) peuvent être modifiées.
- Une implémentation ultérieure des transactions peut être planifiée.

- Rapprochez les transactions sur les CI existants dans CA CMDB avant de charger les données.
- Validez également les transactions de relation et de CI pour empêcher la création de données non valides ou de nouveaux CI lorsqu'un seul CI ou un CI existant aurait dû être actualisé. Affichez chaque transaction et les CI potentiels qu'elle peut mettre à jour afin de pouvoir rapprocher la transaction manuellement sur le CI cible.

Vous pouvez utiliser la zone de traitement TWA pour vous aider à gérer proactivement le processus de rapprochement. Vous pouvez configurer le chargeur général de ressources GRLoader pour charger les données dans la zone de traitement TWA, où CA CMDB vous permet de modifier les données de transaction pour gérer les transactions qui peuvent créer, mettre à jour ou référencer les faux CI.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575).

Zone de traitement des transactions

Gestionnaire CA Service Desk fournit la zone de traitement des transactions (TWA) pour examiner et modifier les données de relation et des CI avant de charger les données dans CMDB.

Procédure d'utilisation de la zone de traitement :

1. [Chargez les données](#) (page 584) dans la zone. Le contenu peut inclure des transactions de CI ou de relations. Le processus d'entrée ne tente aucun rapprochement des enregistrements. Il ajoute simplement les enregistrements de transactions de relation et de CI à la zone de traitement grâce à l'un des outils suivants :
 - Chargeur général de ressources (GRLoader) : Lit les données XML et les enregistre dans la zone de traitement TWA en utilisant les options -littwa ou -littwar.
 - Code SQL natif : Place les données dans la zone de traitement TWA au moyen du traitement SQL standard.
 - Créez une transaction de CI ou une transaction de relation en utilisant l'interface web.

2. (Facultatif) Rapprochez manuellement les transactions sur les CI existants dans CMDB avant de charger les données. Vous pouvez également [simuler le chargement des données](#) (page 589) pour prédéterminer si un ensemble de transactions peut créer de nouveaux CI (et par conséquent créer de nouvelles ambiguïtés pour d'autres CI) ou de nouvelles relations.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575).

3. Modifiez les données. Vous pouvez modifier la zone de traitement TWA à partir des sources suivantes :

Interface utilisateur de Gestionnaire CA Service Desk

L'interface utilisateur Web vous permet d'afficher et de modifier des transactions dans la zone de traitement.

SQL natif

Ce code SQL natif permet d'effectuer de nombreuses modifications sur plusieurs transactions dans la zone de traitement TWA.

Remarque : Les modifications effectuées au moyen du SQL natif peuvent omettre la sécurité de Gestionnaire CA Service Desk.

4. Le chargeur général de ressources GRLoader charge les données à partir de la zone de traitement TWA vers CA CMDB en utilisant les options -lftwa ou -lftwai. Chaque ligne de la zone de traitement est traitée en tant que transaction indépendante.
 1. En cas d'erreur à la suite de l'exécution du chargeur général de ressources, le code d'erreur est ajouté à la transaction pour indiquer qu'elle est incomplète (et faciliter les futures tentatives).
 2. Tous les autres enregistrements apparaissent comme des transactions terminées.
5. Analysez les résultats de la transaction et corrigez toute erreur au moyen de l'interface Web. Répétez les étapes 3 et 4 si nécessaire.

Notez que :

- Si vous avez créé des familles ou des attributs personnalisés et souhaitez afficher leurs colonnes dans la zone de traitement, modifiez la zone de traitement pour inclure les colonnes personnalisées. Pour plus d'informations, consultez la [Procédure d'extension de l'objet de zone de traitement](#) (page 604).
- Utilisez la version la plus récente du chargeur général de ressources GRLoader pour profiter pleinement des avantages offerts par la zone de traitement TWA. Si vous utilisez un produit qui inclut une version antérieure du chargeur général de ressources GRLoader, effectuez la mise jour du chargeur GRLoader avec la version la plus récente.
- Les modifications apportées aux transactions dans la zone de traitement TWA ne sont pas auditées.

Remplissage de la zone de traitement des transactions

Il incombe à l'utilisateur de remplir la zone de traitement des transactions. Pour obtenir de l'aide, contactez les services CA.

Les données d'entrées peuvent provenir de plusieurs sources, notamment :

- de produits CA tels que CA Cohesion ACM ou CA Spectrum qui utilisent le chargeur général de ressources pour importer des données ;
- de tout autre référentiel de données de gestion utilisant le chargeur pour importer des données ;
- de CA CMDB (en production) ;
- de feuilles de calcul Microsoft Excel ;
- de tables de base de données ;
- d'outils ETL choisi par un fournisseur.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Restrictions de base de données](#) (page 607).

Chargement des données dans la zone de traitement TWA à l'aide de GRLoader

Les options de GRLoader suivantes prennent en charge les processus de la zone de traitement TWA :

-littwa

Charge des données XML vers la zone de traitement TWA dans l'état initial.

-littwar

Charge des données XML vers la zone de traitement TWA dans l'état prêt.

-lftwa

Charge des transactions vers CMDB à partir de la zone de traitement TWA.

-lftwai

Charge des transactions vers CMDB à partir de la zone de traitement TWA et désactivation des transactions réussies.

Les documents XML d'entrée du chargeur général de ressources GRLoader peuvent être chargés dans CMDB ou la zone de traitement TWA sans modification.

Il est possible de charger les données dans la zone de traitement des transactions au moyen du chargeur général de ressources GRLoader associé à l'option -littwa (chargement vers la zone de traitement TWA). La chaîne suivante apparaît dans le fichier de configuration du chargeur :

```
grLoader.loadtotwa=yes
```

Lorsque ce mode est défini, le chargeur général de ressources GRLoader ne crée pas les CI et les relations directement, mais insère les informations dans les tables de la zone de traitement des transactions. Les données qui ont été chargées dans la zone de traitement TWA peuvent être modifiées et vérifiées. Après la fin du processus de modification des données, les transactions individuelles peuvent être chargées dans CMDB en utilisant -lftwa ou -lftwai.

Au cours de leur chargement dans CMDB, les CI subissent un rapprochement automatique. Si ce rapprochement a lieu sans erreur, les données d'un objet business unique mettent à jour un CI unique dans CMDB. Aucun rapprochement automatique n'a lieu au cours du chargement des *transactions de CI* dans la zone de traitement TWA. Les transactions multiples avec des attributs d'identification visant un seul CI peuvent apparaître dans la zone de traitement TWA. Les lignes de la zones de traitement TWA ne sont pas actualisées lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées en mode chargement vers la zone de traitement TWA, même si elles correspondent à l'identique à un CI existant. De même qu'une définition de CI peut apparaître plusieurs fois dans la zone de traitement TWA.

Le chargeur général de ressources GRLoader valide les valeurs de données uniquement en cas d'exécution en mode de chargement à partir de la zone de traitement TWA (-lftwa ou -lftwai) pour créer des objets dans CMDB ou en cas d'exécution en mode de simulation (-simci ou -simrel), reportez-vous à [Simulation d'opérations de zone de traitement TWA](#) (page 589) pour plus de détails. Les valeurs de données ne sont pas validées lorsque le chargeur général de ressources GRLoader est exécuté en mode de chargement (-littwa ou -littwar) vers la zone de traitement TWA.

Le paramètre -littwai (ou option de configuration grloader.loadtotwa.inactivate) désactive les transactions de la zone de traitement chargées avec succès. Une fois qu'une transaction chargée avec succès a été marquée inactive, elle peut être purgée de façon permanente de la zone de traitement en utilisant Archivage/Purge.

Exemple de chargement vers la CMDB

La commande suivante charge les données directement dans la CMDB :

```
grloader ... -i mydata.xml -a -n
```

Le fichier XML mydata.xml contient :

```
<GRLoader>
  <ci>
    <name>serveur1</name>
    <class>Serveur</name>
  </ci>
</GRLoader>
```

Exemple de chargement vers la zone de traitement

La commande suivante charge les données dans la zone de traitement pour pouvoir les modifier avant le chargement dans la CMDB :

```
grloader ... -i mydata.xml -l t t w a
```

Informations complémentaires :

[Données d'entrée XML](#) (page 586)

[Recherche](#) (page 587)

[Format de date](#) (page 588)

[EMPTY](#) (page 588)

Données d'entrée XML

Le chargeur général de ressources utilise des données d'entrées XML. Pour éviter tout conflit de chevauchement entre les noms de colonnes standard de la base de données et les noms de colonnes XML, les colonnes ci-dessous sont mappées lors du chargement vers la zone de traitement des transactions.

Nom de source XML	Colonne cible de la base de données
tenant	tgt_tenant
id	tgt_id
delete_flag	tgt_delete_flag

Dans le cas des relations, appliquez les mappages suivants :

Nom de source XML	Colonne cible de la base de données
nom	provider_name ou dependent_name

dns_name	provider_dns_name ou dependent_dns_name
delete_flag	tgt_delete_flag

Les mappages sont inversés lors du chargement à partir des tables de base de données de la zone de traitement.

Recherche

Lorsque vous spécifiez des données pour rechercher des attributs (SREL) dans la zone de traitement, elles doivent avoir le même format que celui spécifié dans le code XML natif pour GRLoader. Les attributs de recherche acceptent uniquement un ensemble de valeurs spécifique défini dans les tables associées dans Gestionnaire CA Service Desk. Ces attributs peuvent également comporter des restrictions et exceptions supplémentaires à respecter pour que l'affectation puisse se produire. Les valeurs spécifiées sont les mêmes, qu'elles soient spécifiées en utilisant XML, SQL ou l'interface Web de la zone de traitement.

Pour déterminer si un attribut est un attribut SREL, consultez les sections suivantes du *Manuel de référence technique de CA CMDB* :

- Familles et classes (les attributs SREL sont identifiés)
- Champs de contact et autres champs de recherche
- Champs validés par rapport aux données de tables existantes (SREL)

Exemple de recherche XML

Dans l'exemple suivant, la colonne secondaire SREL est définie lors de la spécification du paramètre de recherche :

```
<ci>
<name>serveur1</name>
<owner lookup="userid">mckpe99</owner>
</ci>
```

Ce résultat est également possible dans la zone de traitement des transactions. Pour cela, attribuez un suffixe à la valeur de données de l'autre colonne SREL, entouré de délimiteurs (à l'aide de l'option grloader.workarea.delimiters suivante). La transaction équivalente est alors représentée de la manière suivante dans la zone de traitement :

ID	Nom	Propriétaire
100	serveur1	mckpe99 {ID_utilisateur}

Vous pouvez aussi définir le caractère de délimitation utilisé ci-dessus dans le fichier de configuration de grloader :

```
grloader.workarea.delimiters=xy
```

x et y représentent des caractères différents qui n'apparaissent généralement pas dans la zone de traitement.

Format de date

Le chargeur général de ressources GRLoader prend en charge les options de format de date suivantes dans XML :

- datefmt=UTC
- datefmt=heure locale (par défaut)

Exemples : datefmt XML

```
<ci>
<name>serveur1</name>
<purchase_date datefmt="UTC"> 1241197235</purchase_date>
</ci>
```

```
<ci>
<name>serveur3</name>
<purchase_date>01/05/2009</purchase_date>
</ci>
```

La transaction équivalente est alors représentée de la manière suivante dans la zone de traitement :

ID	Nom	purchase_date
101	serveur1	1241197235
102	serveur2	2009/05/01

Remarque : Si une date contient un caractère spécial comme une barre oblique (/), le format d'heure locale sera alors utilisé. Si une date ne contient aucun caractère spécial, la date sera au format UTC.

EMPTY

Le chargeur général de ressources GRLoader prend en charge l'option `update_if_null` dans le code XML qui efface un champ dans CMDB. L'exemple suivant permet d'effacer le champ du propriétaire pour serveur1. Sans cet attribut, le champ du propriétaire n'est pas affecté. Si vous utilisez la zone de traitement, vous pouvez spécifier le mot clé EMPTY.

Exemple : update_if_null XML

```
<ci>
<name>serveur1</name>
<owner update_if_null="yes"></owner>
</ci>
```

Dans la zone de traitement TWA, la valeur de la base de données est effacée si vous spécifiez EMPTY (vider) en tant que valeur de chaîne. La transaction équivalente dans la zone de traitement est la suivante :

ID	Nom	Propriétaire
102	serveur1	EMPTY

Vous pouvez définir la valeur du mot clé au moyen de l'option de configuration `grloader.emptyvalue` :

```
grloader.emptyvalue=xxxx
```

xxxx représente toute chaîne n'apparaissant généralement pas dans les données de la zone de traitement.

Simulation d'opérations de zone de traitement

Vous pouvez prédéterminer si un ensemble de transactions peut créer de nouveaux CI ou de nouvelles relations (et créer par conséquent de nouvelles ambiguïtés pour d'autres CI) en utilisant les options suivantes :

-simci

Simule le traitement des transactions CI uniquement. Peut être utilisé pour déterminer si les transactions créent ou actualisent les CI. Lorsque l'option -simci est utilisée, GRLoader effectue la validation de données.

-simrel

Simule le traitement des transactions de relations uniquement. Peut être utilisé pour déterminer si les transactions de relations créent ou actualisent les relations. L'option -simrel recherche dans les relations l'existence de CI de fournisseur ou de dépendant, valide les types de relations, etc.

La sortie du mode de simulation est dirigée dans la zone de traitement ou dans le fichier _err.xml. Dans le mode de chargement normal, le fichier _err.xml contient l'entrée du CI et un commentaire indiquant si le CI a été inséré ou actualisé. Quand une simulation est utilisée, le message de GRLoader sur la liste de transactions de CI indique si le CI ou la relation était inséré(e) ou actualisé(e), avec d'autres messages d'erreur pertinents. L'état de transaction reste inchangé.

La simulation peut également être activée dans un fichier de configuration en utilisant les options **grloader.simulateloadci** et **grloader.simulateloadrelation**.

Remarque : Si l'entrée de GRLoader crée des CI et des relations en même temps, l'option -simrel peut uniquement traiter de réels CI, et non des CI dont la création est planifiée. En raison de cette restriction, -simci et -simrel s'excluent mutuellement.

Utilisation de SQL pour la mise à jour des données dans la zone de traitement TWA

La zone de traitement TWA est stockée dans la MDB et vous pouvez la mettre à jour directement avec les requêtes SQL.

Informations complémentaires :

[Tables de la zone de traitement des transactions](#) (page 590)

[Noms de colonne SQL de la zone de traitement](#) (page 591)

[Insertion de nouveaux enregistrements dans la zone de traitement](#) (page 594)

[Utilisation du pilote ODBC](#) (page 595)

[Identificateurs de CI dans la zone de traitement TWA](#) (page 595)

[Définition du statut de transaction](#) (page 596)

[Partage des tables avec Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 596)

Tables de la zone de traitement des transactions

Les tables de la zone de traitement des transactions incluent :

ci_twa_ci

Table unique contenant tous les attributs de toutes les familles de CI. La table stocke les données de cette table de manière dénormalisée pour permettre aux clients et aux services de connaître et de manipuler le contenu.

ci_twa_relation

Complète la table ci_twa_ci. Cette table contient les informations de relation de CI.

Les noms des colonnes de la zone de traitement des transactions correspondent aux attributs utilisés avec le chargeur général de ressources, malgré quelques exceptions.

Remarque : Pour plus d'informations sur les attributs de CI, reportez-vous au *Manuel de référence technique de CA CMDB*.

Noms de colonne SQL de la zone de traitement

Les noms de colonne des tables de ci_twa_ci et ci_twa_relation correspondent aux noms d'attribut CI et Relation, à quelques exceptions près.

Champs de la zone de traitement communs à ci_twa_ci et ci_twa_relation

apply_after_dt (Date d'application postérieure)

GRLoader exécute la transaction uniquement si la date actuelle est postérieure à la date d'application postérieure. Elle est mesurée en secondes à partir de la date epoch. Si la valeur est zéro (0), ce champ est omis.

tran_chg_ref_num (Ordre de changement)

Spécifie l'identificateur d'ordre de changement associé à cette transaction. L'option -chg de GRLoader utilise cet attribut pour sélectionner uniquement des transactions portant ce numéro d'ordre de changement spécifique.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'option -chg, voir [Filtre par numéro d'ordre de changement](#) (page 603).

tran_status (statut de transaction)

Spécifie le statut de la transaction devant correspondre à une des valeurs suivantes (seules les transactions avec tran_status=1 sont exécutées).

Valeur	Description brève	Description longue
0	Initial	Valeur par défaut. Vous devez définir le statut sur Prêt pour permettre au chargeur général de ressources d'opérer sur cette transaction.
1	Prêt	La transaction est prête pour le chargement vers le CI correspondant ou les tables de relations
2	Terminé	Transaction correctement traitée
3	Avertissement	Un avertissement a été envoyé pendant le chargement vers ca_owned_resource/bmhier
4	Erreur	Une erreur s'est produite pendant le chargement vers ca_owned_resource/bmhier

Valeur	Description brève	Description longue
40000+	Pour l'utilisateur	

tran_message (Message)

Message de GRLoader indiquant le résultat du chargement ou de la simulation.

tran_dt (Date de transaction)

Evite tout écrasement accidentel des données actuelles par les anciennes données de transactions. La date de transaction est comparée avec la date de la dernière modification du CI. Si le CI est plus récent, alors la transaction est rejetée par GRLoader.

Si GRLoader rejette une transaction plus ancienne que le CI cible, vérifiez que la transaction s'applique toujours et actualisez manuellement la date de transaction et réexécutez le chargeur général de ressources.

tgt_delete_flag (Actif ?)

Désactive le CI cible ou la relation. Définissez la valeur sur 1 (un). Cette opération n'est pas similaire à la définition de delete_flag sur 1, qui indique que la transaction doit être supprimée.

Colonnes ci_twa_ci

Outre les noms de colonne ci-dessous, vous pouvez également spécifier les noms d'attribut de CI comme noms de colonne dans vos instructions SQL.

tgt_id (CI cible)

Indique l'identificateur unique universel (UUID) du CI cible. ID utilisé pour le rapprochement manuel.

superseded_by (Remplacé par)

Indique l'identificateur unique universel (UUID) du CI remplacé.

tgt_tenant (Client hébergé)

Indique le nom de client hébergé affecté au CI cible. L'utilisateur de GRLoader peut assigner le client hébergé uniquement au moment de la création du CI et doit disposer des droits requis. Applicable uniquement lorsque l'hébergement multient est activé.

Colonnes ci_twa_relation

Outre les noms de colonne ci-dessous, vous pouvez également spécifier les noms d'attribut de relation comme noms de colonne dans vos instructions SQL.

Utilisez les noms de colonne de base de données suivants pour définir des transactions de relations à l'aide de SQL :

provider_name (nom du fournisseur)

provider_mac_address (adresse MAC du fournisseur)

provider_serial_number (numéro de série du fournisseur)

provider_system_name (nom d'hôte du fournisseur)

provider_asset_num (numéro d'actif du fournisseur)

provider_dns_name (nom DNS du fournisseur)

provider_tenant (client hébergé du fournisseur)

AND

dependent_name (nom du dépendant)

dependent _mac_address (adresse MAC du dépendant)

dependent _serial_number (numéro de série du dépendant)

dependent _system_name (nom d'hôte du dépendant)

dependent _asset_num (numéro d'actif du dépendant)

dependent _dns_name (nom DNS du dépendant)

dependent_tenant (client hébergé du dépendant)

Si les UUID du CI du fournisseur ou du dépendant sont connus, vous pouvez utiliser des champs suivants :

provider_id spécifie l'UUID du CI de fournisseur

dependent_id spécifie l'UUID du CI du dépendant

Remarque : Les champs provider_tenant et dependent_tenant s'appliquent uniquement lorsque l'hébergement multiclient est activé.

Insertion de nouveaux enregistrements dans la zone de traitement

Vous pouvez insérer un nouvel enregistrement dans les tables ci_twa_ci et ci_twa_relation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk.

Pour insérer des enregistrements dans les tables ci_twa_ci et ci_twa_relation, spécifiez 0 dans la colonne d'ID, comme suit :

```
insert into ci_twa_ci values(id, name) values(0,'test-ci');  
insert into ci_twa_relation values(id, type) values(0,'test-relation-type');
```

Avertissement : Si l'hébergement multiclient est activé, indiquez les attributs de client hébergé tgt_tenant, provider_tenant ou dependent_tenant comme approprié. Si vous créez des transactions de TWA sans spécifier de client hébergé, le client hébergé Public est appliqué par défaut.

Utilisation du pilote ODBC

Il est possible d'utiliser SQL au lieu du chargeur général de ressources pour charger la zone de traitement des transactions. Il est recommandé d'utiliser le pilote ODBC fourni avec Gestionnaire CA Service Desk au lieu des services SQL natifs. L'utilisation du pilote ODBC fournit les avantages suivants :

- Performances
- Sécurité
- Indépendance de la base de données
- Intégrité des données dans un environnement sur lequel des mises à jour de base de données provenant du serveur Gestionnaire CA Service Desk et l'exécution de l'outil d'édition en blocs peuvent avoir lieu simultanément.

Avertissements

- Seuls les pilotes ODBC de Gestionnaire CA Service Desk respectent les fonctionnalités de sécurité de Gestionnaire CA Service Desk telles que l'hébergement multiclient, le partitionnement de données et l'accès aux rôles. Le code SQL exécuté au moyen de pilotes DBMS natifs ne sont pas conformes à la sécurité.
- Effectuez des sauvegardes de données fréquemment lorsque vous réalisez des mises à jour au moyen de SQL natif.

Identificateurs de CI dans la zone de traitement TWA

Dans la table `ci_twa_ci`, trois identificateurs sont associés à une transaction de CI : `ID`, `tgt_id`, et `superseded_by`. Ces attributs sont :

- L'ID correspond au numéro de séquence de la transaction. **Ne modifiez pas ce champ.** Les ID de 1 à 2 000 000 000 sont réservés aux systèmes modifiant la zone de traitement des transactions en dehors du serveur Gestionnaire CA Service Desk. Les ID de 2 000 000 001 à environ 4 milliards sont réservés pour Gestionnaire CA Service Desk. Si le nombre d'ID est épuisé, réinitialisez la table.
- Le `tgt_id`, le `provider_id`, et le `dependent_id` sont les UUID (identificateurs uniques universel) du CI cible. Définissez ce champ pour effectuer un rapprochement manuel.
- Le `superseded_by` correspond à l'UUID (identificateur unique universel) du CI de remplacement. Définissez ce champ quand vous devez désigner manuellement le CI de remplacement pour la transaction.

Définition du statut de transaction

Vous pouvez définir le statut (tran_status) de chaque transaction dans la zone de traitement. Pour que le chargeur général de ressources traite une transaction, définissez le statut sur Prêt (tran_status=1).

Valeur	Description brève	Description longue
0	Initial	Valeur par défaut. Vous devez définir le statut sur Prêt pour permettre au chargeur général de ressources d'opérer sur cette transaction.
1	Prêt	La transaction est prête pour le chargement vers le CI correspondant ou les tables de relations
2	Terminé	Transaction correctement traitée
3	Avertissement	Un avertissement a été envoyé pendant le chargement vers ca_owned_resource/bmhier
4	Erreur	Une erreur s'est produite pendant le chargement vers ca_owned_resource/bmhier
40000+	Pour l'utilisateur	

Si vous exécutez l'option -lftwa du chargeur général de ressources plus de deux fois, le statut est mis à jour après la première exécution et les transactions deviennent introuvables lors des exécutions suivantes. Redéfinissez le statut Prêt des transactions avant chaque exécution de l'option -lftwa par GRLoader.

Pour plus d'informations sur la représentation des données XML dans les tables de la zone de traitement des transactions, reportez-vous aux exemples XML des sections précédentes.

Partage des tables avec Gestionnaire CA Service Desk

SQL Server uniquement

Lors de l'utilisation de SQL pour mettre à jour les tables ci_twa_ci et ci_twa_relation, définissez la colonne last_mod_dt manuellement de la façon suivante :

```
SET last_mod_dt = DATEDIFF(s, '19700101', GETUTCDATE())
```

Exemple : Définition de la colonne last_mod_dt

L'exemple suivant définit la colonne last_mod_dt :

```
UPDATE ci_twa_ci
    SET tran_status=1,
        last_mod_dt = DATEDIFF(s, '19700101', GETUTCDATE())
    WHERE tran_status=1
```

Remarque : Les mises à jour de table de la zone de traitement peuvent prendre plusieurs minutes avant de s'afficher dans l'interface Web ou GRLoader. Pour plus d'informations sur le délai de mise à jour, consultez l'option NX_DBMONITOR_TIMER_MINUTES.

Utilisation de l'interface Web pour mettre à jour les données dans la zone de traitement TWA

Vous pouvez stocker les transactions de relation et de CI avant l'exécution, en copiant les données dans la zone de stockage intermédiaire de TWA. Une fois dans la zone de stockage intermédiaire, vous pouvez manipuler les CI et les relations en utilisant les interfaces Web.

Vous pouvez valider également les transactions de relation et de CI pour empêcher la création de données non valides ou de nouveaux CI lorsqu'un seul CI ou un CI existant aurait dû être actualisé. Dans ce cadre de cette approche, affichez chaque transaction et les CI potentiels qu'elle peut mettre à jour afin de pouvoir rapprocher la transaction manuellement sur le CI cible.

Pour gérer la zone de traitement des transactions, sélectionnez l'onglet Administration et accédez au CA CMDB, nœud de la zone de traitement des transactions. À partir de ce nœud, vous pouvez gérer des pages de la zone de traitement de transaction.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Gérer les transactions de CI](#) (page 598)

[Gestion des transactions de CI ambigu](#) (page 599)

[Rapprochement manuel](#) (page 599)

Gérer les transactions de CI

La page de détails de la transaction de CI affiche tous les attributs non vides de la transaction. Si vous désactivez la case à cocher Masquer les valeurs vides, tous les attributs de CI s'affichent. Pour plus d'informations sur les attributs, placez le curseur sur le nom de l'attribut.

Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Afficher une transaction
- Créer une transaction
- Modifier la transaction
- Enregistrer ou annuler les modifications de transaction (mode de modification)
- Réinitialiser les données de transaction d'origine (mode de modification)
- Afficher ou masquer des données (onglet Attributs)
- Définir le CI cible (Onglet Rapprochement)

Après enregistrement d'une transaction, cliquez sur l'onglet Rapprochement pour que la transaction vérifie qu'il n'y a aucune ambiguïté dans son CI cible voulu. S'il y a des ambiguïtés, vous pouvez [spécifier un CI cible](#) (page 581). Lorsque la saisie de données est terminée, vous pouvez [simuler le chargement des données](#) (page 589) pour valider les données et contrôler le rapprochement.

Important : Les données que vous saisissez dans la zone de traitement (TWA) à l'aide de cette interface Web doivent suivre les règles décrites à la section [Chargement du TWA à l'aide de GRLoader](#) (page 584).

L'interface utilisateur Web ne validant pas les données sensibles à la casse dans la zone de traitement, assurez-vous que les valeurs saisies correspondent exactement aux valeurs recherchées. En outre, lorsque GRLoader est exécuté, vous pouvez spécifier l'option -I pour activer des recherches qui ne sont pas sensibles à la casse.

Remarque : Même si les ID tgt_id ou superseded_by sont stockés comme UUID dans la transaction, ils s'affichent comme noms de CI dans l'interface Web.

Gestion des transactions de CI ambigu

Examinez et modifiez les transactions qui ont des cibles de CI ambiguës avant de charger les données de transaction. Vous pouvez aussi résoudre les transactions de CI qui n'ont pas de CI cible mais qui ont des attributs d'identification pour un ou plusieurs CI existants. Cette résolution contribue à garantir la mise à jour du CI approprié et empêche la création de CI en double.

Après enregistrement d'une transaction, cliquez sur l'onglet Rapprochement pour que la transaction vérifie qu'il n'y a aucune ambiguïté dans son CI cible voulu. S'il y a des ambiguïtés, vous pouvez [spécifier un CI cible](#) (page 581). Lorsque la saisie de données est terminée, vous pouvez [simuler le chargement des données](#) (page 589) pour valider les données et contrôler le rapprochement.

Pour plus d'informations sur le rapprochement des données dans la zone de traitement, voir la section relative à [l'examen et à la modification des données entrantes et à l'aide de la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575).

Rapprochement manuel

Pour procéder à un rapprochement manuel de transaction de CI, identifiez le CI cible correspondant aux attributs d'identification de la transaction et définissez l'ID cible `tgt_id` de cette transaction sur l'identificateur unique universel (UUID) du CI cible.

Lorsque le chargeur général de ressources GRLoader traite une transaction comprenant un ID cible `tgt_id`, il met à jour le CI cible avec les informations de transaction et réenregistre ce CI si ses attributs d'identification ont changé.

Vous pouvez spécifier le CI cible explicitement dans la transaction. Vous pouvez également utiliser l'onglet Rapprochement pour sélectionner un CI cible.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Examen et modification des données entrantes en utilisant la zone de traitement des transactions \(TWA\)](#) (page 575).

Spécifie un CI Cible pour une transaction de CI ambigu

Vous pouvez spécifier un CI pour une transaction ambiguë de manière à ce que les données soient directement transférées vers un CI cible spécifique sans tenir compte des valeurs des attributs d'identification spécifiées dans la transaction.

Pour spécifier un CI cible pour une transaction de CI ambigu

1. Sélectionnez une transaction de CI sur la page Liste de transaction ambiguë.

La page Détails de la transaction de l'élément de configuration s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour la transaction de l'élément de configuration s'affiche.

3. Dans l'onglet Rapprochement, sélectionnez un CI dans la liste pour désigner le CI comme CI Cible pour la transaction. Cliquez sur Définir la cible et cliquez sur Enregistrer.

Le CI sélectionné devient le CI cible pour la transaction.

Gérer les transactions de relations

Cette liste affiche les données d'entrées de transactions de relations.

En utilisant cette page, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des transactions de relations

Sur la liste, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une transaction de relation
- Modifier dans la liste (sauf pour les attributs d'identification)

Mettre à jour une transaction de relation

Vous pouvez afficher et modifier les données pour une transaction de relation unique. Sur la page de détail des transactions de relations, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une transaction de relation
- Afficher la transaction
- Modifier la transaction
- Enregistrer ou annuler les modifications de transaction (mode de modification)
- Réinitialiser les données de transaction d'origine (mode de modification)

Pour mettre à jour une transaction de relation

1. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour une transaction de relation s'affiche.

2. Modifiez et complétez les champs.
3. Sélectionnez Actif.
4. Cliquez sur Enregistrer.

La transaction de relation est enregistrée.

Lorsque la saisie de données est terminée, vous pouvez simuler le chargement des données pour valider les données et vérifier le rapprochement.

Important : Les données que vous saisissez dans la zone de traitement (TWA) à l'aide de cette interface Web doivent suivre les règles décrites à la section [Chargement du TWA à l'aide de GRLoader](#) (page 584).

L'interface utilisateur Web ne validant pas les données sensibles à la casse dans la zone de traitement, assurez-vous que les valeurs saisies correspondent exactement aux valeurs recherchées. En outre, lorsque GRLoader est exécuté, vous pouvez spécifier l'option -I pour activer des recherches qui ne sont pas sensibles à la casse.

Remarque : Même si les ID provider_id ou dependent_id sont stockés sous forme d'UUID dans la transaction, ils s'affichent comme noms de CI dans l'interface Web.

Chargement des transactions dans CMDB

Au lieu d'utiliser des données d'entrée XML pour créer des CI et des relations, vous pouvez spécifier les options suivantes afin de sélectionner la zone de traitement TWA en tant que source d'entrée :

-lftwa (chargez à partir de la zone de traitement TWA)

-lftwai (chargez à partir de la zone de traitement TWA et désactivez)

Remarque : A la différence d'autres modes du chargeur général de ressources GRLoader qui utilisent le fichier err.xml, le chargement à partir de la zone de traitement TWA renvoie des messages d'erreur vers le champ du message de la transaction pour l'affichage.

Lors du traitement des transactions, le chargeur général de ressources définit le statut de chaque transaction de sorte à indiquer si l'opération a réussi ou échoué. Pour exécuter l'option -lftwa du chargeur GRLoader plusieurs fois de suite, définissez le statut de la transaction Prêt entre chaque exécution du chargeur GRLoader, sinon les données déjà chargées ne seront pas traitées.

L'exécution de la transaction à partir de la zone de traitement TWA a lieu dans les mêmes conditions qu'en cas de traitement par le chargeur général de ressources GRLoader utilisant les données d'entrée XML. La sécurité d'une transaction dépend de l'utilisateur effectuant le chargement à partir de la zone de traitement et non de l'utilisateur à l'origine du chargement de la transaction vers la zone de traitement.

L'audit a lieu lorsque les transactions sont traitées correctement.

Remarque : Avant de réaliser le chargement, vous pouvez prédéterminer si un ensemble de transactions créeront de nouveaux CI ou de nouvelles relations en utilisant les options de simulation (-simci et -simrel), reportez-vous à la [Simulation d'opérations de zone de traitement TWA](#) (page 589) pour plus d'informations.

Informations complémentaires :

[Prévention contre les risques de régression de données](#) (page 602)

[Filtre par numéro d'ordre de changement](#) (page 603)

Prévention contre les risques de régression de données

Les données de transaction d'un CI de la zone de traitement TWA peuvent ne plus être valides en cas de mise à jour du CI directement dans CMDB. Pour éviter toute régression de données, le chargeur général de ressources GRLoader compare le champ tran_dt (date de transaction) de la zone de traitement TWA avec champ avec le paramètre last_update_dt (date de dernière mise à jour) du CI ou avec le paramètre last_mod_dt (date de dernière modification) de la relation. Si le paramètre last_update_dt est plus récent, le chargeur général de ressources GRLoader rejette la transaction de la zone de traitement TWA et publie un message d'erreur dans la colonne tran_message.

Vous pouvez résoudre cette situation en effectuant l'une des actions suivantes :

- Utilisez l'interface Web pour corriger la valeur du champ tran_dt (date de transaction) du CI ou de la relation.
- Définissez l'option grloader.workarea.ignore_transaction_dates="yes" du chargeur général de ressources GRLoader pour ignorer les dates de transaction et insérer les données.

Remarque : Si le chargeur général de ressources GRLoader rejette une transaction plus ancienne que le CI cible et si vous vérifiez ensuite l'exécution de la transaction, actualisez manuellement la date de transaction et réexécutez le chargeur général de ressources GRLoader.

Avertissement L'option Ignorer les dates de transaction peut être à l'origine d'une régression des données. Lorsqu'une relation ou un CI est mis à jour plusieurs fois lors d'une même exécution de l'option -lftwa du chargeur général de ressources GRLoader, la date de la dernière mise à jour (last_update) du CI ou de la relation est définie sur la date et l'heure de la première mise à jour. Pour permettre plusieurs mises à jour d'un même CI ou d'une même relation, une vérification supplémentaire est effectuée afin d'identifier les mises à jour du CI ou de la relation ultérieures au démarrage du chargeur général de ressources GRLoader. Dans ce cas, la mise à jour est autorisée.

Filtre par numéro d'ordre de changement

L'option -chg du chargeur général de ressources permet de sélectionner uniquement les transactions associées à un ticket de changement. Pour filtrer par numéro de changement, définissez l'attribut Ordre de changement (tran_chg_ref_num) sur le numéro d'ordre de changement approprié.

Remarque : La chaîne d'ordre de changement n'est pas validée lorsqu'elle est chargée dans le CMDB.

Exemple de filtre par ticket de changement

L'option suivante charge uniquement les transactions liées à l'ordre de changement 23434.

```
grloader -lftwa -chg 23434
```

Administration de la zone de traitement

La zone de traitement TWA peut requérir l'administration suivante :

- Procédure d'extension de la zone de traitement TWA : Requise lors de l'extension de toute famille OOB ou lors de la définition de vos propres familles personnalisées.
- Archivage et purge de la zone de traitement TWA
- Utilisation de la zone de traitement TWA avec CA Cohesion ACM
- Restrictions de base de données

Informations complémentaires :

[Procédure d'extension de l'objet de zone de traitement](#) (page 604)
[Archivage et purge de la zone de traitement TWA](#) (page 605)
[Options de commandes du chargeur général de ressources GRLoader TWA](#) (page 605)
[Options de fichier de configuration du chargeur général de ressources GRLoader TWA](#) (page 606)
[Utilisation de la zone de traitement TWA avec CA Cohesion ACM](#) (page 607)
[Restrictions de base de données](#) (page 607)

Procédure d'extension de l'objet de zone de traitement

Toute modification du schéma de famille CA CMDB requiert parallèlement la modification du schéma de la zone de traitement. Si vous n'avez pas personnalisé d'attribut ou de famille, aucune modification ne sera requise dans la zone de traitement.

Procédure d'extension de l'objet de zone de traitement

1. Personnalisez les attributs et familles définies par l'utilisateur au moyen des procédures décrites dans la section Extension de CA CMDB du *Manuel d'administration*.

2. Ajoutez les nouveaux attributs de famille au schéma ci_twa_ci utilisant l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web.

Pour ajouter un nouvel attribut à un schéma ci_twa_ci :

1. Si vous utilisez l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, ouvrez le schéma de la table ci_twa_ci.
2. Ajoutez l'attribut de famille souhaité à la table d'extension.
3. Publiez le schéma ci_twa_ci modifié.

Remarque : Les nouveaux attributs doivent être de type STRING et contenir la valeur de texte la plus longue possible.

3. Ajoutez les métadonnées de la famille personnalisée à la zone de traitement comme suit :
 1. Si vous utilisez l'outil de conception Web, ouvrez le fichier cmdb_metadata_site_families.html.
 2. Ajoutez le paramètre PDM_INCLUDE correspondant au fichier cmdb_metadata_extension.html créé pour la famille personnalisée.

Archivage et purge de la zone de traitement TWA

Pour assurer la maintenance de la zone de traitement TWA, Gestionnaire CA Service Desk fournit les règles d'archivage/purge suivantes :

Transactions inactives de CI

Archive et purge les transactions de CI qui sont marquées pour suppression.

Transactions réussies de CI

Archive et purge les transactions de CI qui ont abouti.

Transactions de relations inactives

Archive et purge les transactions de relations marquées pour suppression.

Transactions de relations réussies

Archive et purge les transactions de relations qui ont abouti.

Vous pouvez sélectionner à quelle fréquence les règles s'exécutent ou si elles sont activées.

Vous pouvez personnaliser et activer les règles pour l'activation de l'archivage et la purge de la zone de traitement TWA. Si vous êtes un grand utilisateur de la zone de traitement TWA, soyez conscient des limites concernant le nombre maximal d'enregistrements dans la zone de traitement TWA imposées par le SGBD.

Si vous devez réinitialiser la zone de traitement TWA pour supprimer toutes les données dans la zone de traitement TWA, procédez comme suit :

- Définissez toutes les transactions à Inactif
- Exécutez la purge des archives

Important : N'utilisez pas SQL pour supprimer tous les enregistrements dans la zone de traitement TWA car il supprimera les enregistrements d'en-tête obligatoires.

Options de commandes du chargeur général de ressources GRLoader TWA

Gestionnaire CA Service Desk fournit les options de commandes suivantes utilisables pour le traitement de zone de traitement par le chargeur général de ressources GRLoader :

-littwa

Charge les données XML dans l'état initial.

-littwar

Charge les données XML dans l'état prêt.

-lftwa

Charge les transactions à partir de la zone de traitement TWA.

-lftwai

Charge les transactions à partir de la zone de traitement TWA et désactive les transactions réussies.

-chg *nnnn*

Utilisée avec -lftwa et -lftwar. Charge uniquement les transactions associées à l'ordre de changement *nnnn*.

Remarque : La chaîne d'ordre de changement n'est pas validée lorsqu'elle est chargée dans CMDB.

-I

Ignorez les cas d'attributs de recherche. La zone de texte au format libre pour les attributs de recherche est sensible à la casse par défaut, sauf si vous utilisez cette option.

-simci

Détermine si les transactions de CI peuvent créer ou mettre à jour les CI. Lorsque cette option est utilisée, le chargeur général de ressources GRLoader effectue un contrôle d'erreur uniquement sur les CI.

-simrel

Détermine si les transactions de relation peuvent créer ou mettre à jour les relations. Cette option recherche dans les relations l'existence du fournisseur et des CI dépendants, valide les types de relation, et ainsi de suite.

Options de fichier de configuration du chargeur général de ressources GRLoader TWA

CA CMDB fournit les options TWA suivantes pour le fichier de configuration du chargeur général de ressources :

grloader.emptyvalue=EMPTY

grloader.loadfromtwa=yes

grloader.loadfromtwa.inactivatesuccessful=yes/no

grloader.loadtotwa=yes

grloader.loadtotwa.ready=yes/no

```
grloader.workarea.delimiters={ }
```

```
grloader.workarea.ignore_transaction_dates=yes
```

```
grloader.simulateloadci=yes/no
```

```
grloader.simulateloadrelation=yes/no
```

Utilisation de la zone de traitement TWA avec CA Cohesion ACM

Pour utiliser la zone de traitement TWA avec le traitement de CA Cohesion ACM, appliquez le patch RO08739 à CA Cohesion ACM r5. Ce patch vous permet de spécifier l'option -lttwa dans le champ Other Options (Autres options) de l'onglet Export Options (Options d'exportation) de la fonction de définition Export Report (Rapport d'exportation) de CA CMDB. Mise à niveau du composant du chargeur général de ressources GRLoader. Contactez d'assistance CA si vous avez des questions.

Restrictions de base de données

La zone de traitement dépend des restrictions de données de la base de données sous-jacente décrites ci-dessous.

- En cas d'utilisation de la zone de traitement avec Microsoft SQL Server, la longueur totale d'une transaction de données ne doit pas dépasser 8 060 octets.
- En cas d'utilisation des utilitaires dbload et pdm_load, les opérations de chargement sont limitées à 512 colonnes.
- Avec Oracle, le nombre de colonne est limité à 1 000. Si vous personnalisez CA CMDB, vérifiez que le nombre total d'attributs ne dépasse pas 1 000 pour toutes les familles (qu'elles soient fournies par CA ou définies par l'utilisateur).
- Restrictions de SQL Server 2005 décrites dans le tableau ci-dessous.

Type de restriction	Limite (32 bits et 64 bits)
Colonnes par table large	30 000
Colonnes par table de base	1 024
Colonnes par instruction SELECT	4 096
Octets par ligne	8 060
Lignes par table	Limitées selon le stockage disponible

Maintenance de données de CA CMDB

Les tâches que vous effectuez pour maintenir les données CMDB nécessitent des droits de niveau administrateur. Ces tâches incluent comment configurer les familles, les classes et les types de relations utilisés pour gérer les informations relatives aux CI et aux relations.

Informations complémentaires :

[Structure de la classe/famille CA CMDB](#) (page 608)

[Modification de la famille/classe d'un seul CI](#) (page 609)

[Modification de la famille/classe d'une liste de CI](#) (page 609)

[Modification de la famille/classe de CI à l'aide du chargeur général de ressources](#) (page 610)

[Extension de CA CMDB](#) (page 611)

Structure de la classe/famille CA CMDB

CA CMDB propose des familles de CI par défaut ainsi que les classes de CI qu'elles contiennent.

Remarque : Pour plus d'informations sur la structure de la famille et des classes CA CMDB par défaut, reportez-vous au *Manuel de référence technique CA CMDB*.

Remarque : Les familles de base CA Service Desk et CA APM suivantes ne disposent pas de leurs propres tables d'extension CA CMDB.

- Ordinateur
- Contact (en tant qu'objet de base)
- Matériel
- Emplacement (en tant qu'objet de base)
- Organisation (en tant qu'objet de base)
- Autre
- Project
- Logiciel

Dans CA CMDB, les CI de ces familles de base reçoivent des pages Détails du CI avec quelques champs extérieurs et sans onglet Attributs. Pour profiter des fonctions avancées de CA CMDB telles que la possibilité de suivre des attributs propres à une famille, le contrôle de version, les clichés et les bases de référence, nous vous recommandons d'utiliser la fonction Changer de famille et de classe pour convertir ces CI en familles CA CMDB.

Modification de la famille/classe d'un seul CI

Vous pouvez modifier la famille et la classe d'un seul CI.

Pour modifier la famille et la classe d'un seul CI

1. Sélectionnez le CI à modifier.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour l'élément de configuration s'affiche.
3. Modifiez la valeur Classe du CI. La sélection de la classe détermine également la famille du CI. Vous pouvez entrer une valeur directement ou cliquer sur la loupe pour faire votre choix dans une liste de classes.
4. Cliquez sur Enregistrer.
La famille et la classe d'un seul CI sont modifiées.

Modification de la famille/classe d'une liste de CI

Vous pouvez modifier la famille et la classe d'une liste de CI.

Pour modifier la famille/classe d'une liste de CI

1. Dans la Liste des éléments de configuration, cliquez sur Afficher le filtre.
2. Renseignez au moins un champ de recherche pour trouver les CI à modifier.
3. Cliquez sur Rechercher.

La Liste des éléments de configuration affiche alors tous les CI correspondant à vos critères de recherche.

4. Cliquez sur Modifier dans la liste.

La Liste des éléments de configuration affiche les champs susceptibles d'être modifiés pour tous les CI sélectionnés.

5. Modifiez les champs Famille et Classe selon vos souhaits.
6. Cliquez sur Tout modifier.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Lorsque vous actualisez la Liste des éléments de configuration, elle affiche les CI mis à jour.

Modification de la famille/classe de CI à l'aide du chargeur général de ressources

Vous pouvez modifier la famille et la classe d'un CI en utilisant le chargeur général de ressources.

Pour modifier la famille ou la classe d'un CI à l'aide du chargeur général de ressources

1. Créez un code XML pour modifier l'attribut du CI.
2. A l'aide du chargeur général de ressources, ouvrez le CI à modifier.
3. Exécutez le code XML par le biais du chargeur général de ressources pour modifier l'attribut du CI.

La famille et la classe pour un CI sont modifiées.

Exemple : Définition de la classe d'un CI ouvert sur Document

L'exemple qui suit illustre un fragment XML qui définit la classe d'un CI ouvert sur *Document*.

```
<ci>
  <name>document numéro 1
  <class>Document
</ci>
```

Important : N'essayez pas de mettre à jour simultanément les deux attributs Famille et Classe d'un CI. Pour modifier ces deux attributs, vous devez utiliser deux mises à jour distinctes du CI avec deux invocations distinctes du chargeur général de ressources.

Extension de CA CMDB

CA CMDB est un système extrêmement flexible pouvant être étendu pour inclure des familles, classes et attributs supplémentaires selon vos besoins business. Les nouveaux attributs peuvent être spécifiques aux famille ou *communs* (applicable à toutes les familles). Bien que CA CMDB fournisse des familles prédéfinies contenant un grand nombre de classes et d'attributs basés sur des standards industriels, certains dossiers métiers nécessitent une ou plusieurs des activités suivantes :

- Étendre une ou plusieurs des familles d'éléments de configuration en ajoutant de nouveaux attributs. Par exemple, pour ajouter une coordonnée GPS pour chaque périphérique présent sur votre ensemble de bureaux, vous pouvez définir un attribut `coordonnée_gps` à ajouter à la famille souhaitée. Si vous souhaitez uniquement étendre une famille, utilisez l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web pour définir les nouveaux attributs dans la table d'extension existante. Par ailleurs, lorsque vous ajoutez un attribut, vous devez également modifier la page de détail, l'onglet Attribut et les formulaires de métadonnées qui utilisent l'attribut. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout d'attributs de famille](#) (page 613).
- Étendre toutes les familles d'éléments de configuration en ajoutant un attribut commun. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout d'attributs communs](#) (page 613).
- Ajouter de nouvelles classes à une famille existante pour prendre en charge plus de détails de classification dans votre système. Par exemple, au lieu de la classe Serveur générique, vous pouvez créer une classe distincte pour chaque modèle de périphérique serveur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Définition d'une nouvelle classe d'élément de configuration](#) (page 615).
- Ajouter une nouvelle famille en utilisant une table d'extension existante et ses attributs. Une nouvelle famille offre une autre façon d'organiser ou de classer les éléments de configuration. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Définition d'une nouvelle famille d'éléments de configuration](#) (page 615).

- Si la structure de familles ou de classes existante ne correspond pas à vos besoins, vous pouvez recommencer avec un jeu d'attributs réduit. Si vous souhaitez ajouter une nouvelle famille en utilisant une nouvelle table d'extension, définissez la nouvelle table d'extension et ses attributs à l'aide de l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web et créez les nouveaux formulaires nécessaires pour l'affichage et la mise à jour. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Création d'une nouvelle infrastructure d'attributs](#) (page 616).

Important : L'extension de CA CMDB nécessite des connaissances approfondies sur les tables et les structures de données de Gestionnaire CA Service Desk, et une connaissance de l'outil de conception Web. Nous vous recommandons de contacter les services CA pour vous aider dans cette tâche, ainsi que de lire et bien comprendre les sections suivantes avant de tenter d'étendre les familles et attributs CA CMDB.

Ajout de nouveau attributs CA CMDB

L'ajout d'un nouvel attribut CA CMDB nécessite une planification minutieuse. Dans la mesure où CA CMDB fournit déjà un grand nombre d'attributs dans ses familles et classes prédéfinies, nous vous recommandons de déterminer si ceux-ci sont suffisants pour vos besoins avant d'envisager une personnalisation.

Si vous concluez qu'un nouvel attribut est nécessaire, nous vous recommandons de procéder avec prudence en vous demandant si vous avez besoin d'effectuer les opérations suivantes.

- Ajouter un ou plusieurs nouveaux attributs à une famille existante ?
- Ajouter les nouveaux attributs à plusieurs familles ?
- Ajouter un nouvel attribut commun s'appliquant toutes les familles ?

Vous pouvez étendre une famille existante en ajoutant de nouveaux attributs. Par exemple, si une coordonnée GPS est affectée à certains périphériques présents sur votre campus de bureaux, vous pouvez ajouter un attribut `coordonnée_gps` à la famille d'éléments de configuration appropriée. Pour plus d'informations, passez à la section [Ajout d'attributs de famille](#) (page 613).

Une fois vos besoins en termes d'attributs identifiés, si vous concluez qu'ils nécessitent l'utilisation de nouvelles familles et classes, reportez-vous à la section [Ajout d'une nouvelle famille ou classe CA CMDB](#) (page 614).

Ajout d'attributs de famille

Vous pouvez ajouter un nouvel attribut à une ou plusieurs familles existantes en utilisant l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, qui met à jour la base de données pour inclure le nouvel attribut, et met également à jour les tables et fichiers Gestionnaire CA Service Desk associés. Nous vous recommandons d'employer cette méthode plutôt que de mettre à jour les modifications de tables et de fichiers manuellement.

Pour ajouter un nouvel attribut à une famille :

1. Dans l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, ouvrez le schéma qui correspond à la table d'extension de la famille.
2. Ajoutez l'attribut souhaité à la table d'extension.
3. Publiez la table d'extension modifiée.

Remarque : Le chargeur général de ressources et le contrôle de version détectent automatiquement les nouveaux attributs sans action supplémentaire. Cependant, nous vous recommandons également d'activer la journalisation. La journalisation est nécessaire à des fins d'audits, et le contrôle de version est activé pour enregistrer tous les clichés.

Pour activer la journalisation, vérifiez qu'UI_INFO pour l'attribut est défini sur **AUDITLOG**.

Lorsqu'un nouvel attribut de famille est créé, il doit être ajouté à chaque formulaire d'affichage pour que les utilisateurs puissent voir et mettre à jour cet attribut, ainsi qu'au formulaire de métadonnées spécifique à cette table d'extension. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout d'attributs aux formulaires](#) (page 619).

Par ailleurs, le contrôle de version nécessite des métadonnées, notamment des informations sur les en-têtes de colonne et les attributs d'élément de configuration standard associés. Définissez de nouvelles métadonnées pour tous les nouveaux attributs que vous créez. Pour obtenir des instructions, passez à la section [Création de métadonnées](#) (page 620).

Ajout d'attributs communs

Les attributs communs sont stockés dans la table **ca_owned_resource** de l'objet **nr**. Cette table fournit les champs personnalisables suivants :

- smag_1
- smag_2

- smag_3
- smag_4
- smag_5
- smag_6

Si vous avez besoin de moins de sept attributs personnalisés sur l'ensemble des familles d'éléments de configuration, ces champs offrent une solution pratique.

En tant que tels, ces champs personnalisés ne s'affichent sur aucun formulaire. Pour permettre aux utilisateurs CA CMDB d'afficher ou mettre à jour un champ smag_*n*, utilisez l'outil de conception Web pour l'ajouter à un formulaire d'affichage comme souhaité. Toutes les fonctions de journalisation et du chargeur général de ressources sont déjà activées.

Remarque : Pour les procédures de l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, consultez le chapitre "Personnalisation" du *Manuel d'implémentation de CA Service Desk* et la section Personnalisation du schéma de base de données de l'aide en ligne de l'outil de conception Web.

Ajout d'une nouvelle famille ou classe CA CMDB

L'ajout d'une nouvelle famille CA CMDB nécessite une planification minutieuse. Dans la mesure où CA CMDB fournit un grand nombre de familles et classes prédéfinies, nous vous recommandons de déterminer si celles-ci sont suffisantes pour vos besoins avant d'envisager une personnalisation. Si ce n'est pas le cas, certaines nouvelles exigences peuvent être satisfaites par l'une des opérations suivantes.

- Définition d'une nouvelle classe dans une famille existante
- Définition d'une nouvelle famille utilisant une table d'extension existante

Si vous concluez que les tables d'extension existantes sont insuffisantes pour vos besoins, sautez cette section et passez à la section [Création d'une nouvelle infrastructure d'attributs](#) (page 616) pour créer une table d'extension et les formulaires qu'elle requiert.

Définition d'une nouvelle classe d'élément de configuration

Vous pouvez ajouter de nouvelles classes pour prendre en charge des niveaux plus élevés de granularité de la classification. Par exemple, au lieu d'utiliser l'une des classes fournies par CA CMDB dans la famille Matériel.Serveur, vous pouvez définir des classes supplémentaires pour différents périphériques serveur.

Avant de créer une nouvelle classe de CI, vérifiez si une classe adaptée existe déjà dans la liste des classes d'éléments de configuration.

Remarque : Si vous avez également besoin qu'une nouvelle famille régie un nouveau jeu de classes, sautez cette rubrique et passez à la section [Définition d'une nouvelle famille d'éléments de configuration](#) (page 615). Vous pouvez ensuite revenir et remplir la nouvelle famille de classes.

Pour définir une classe d'élément de configuration à l'aide de l'interface d'administration :

1. Accédez à la liste des classes d'éléments de configuration.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une classe d'éléments de configuration s'affiche.
3. Entrez un nom unique pour la nouvelle classe.
4. Saisissez le nom de famille approprié dans le champ Famille, ou cliquez sur l'icône située au-dessus du champ pour rechercher une famille.
5. Vérifiez que le champ Statut de l'enregistrement est activé.
6. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle classe d'élément de configuration est définie et prête à contenir de nouveaux éléments de configuration.

Définition d'une nouvelle famille d'éléments de configuration

Avant de créer une famille d'éléments de configuration, vérifiez si une famille adéquate existe déjà dans la liste des familles d'éléments de configuration. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez créer de nouvelles familles en tant que méthode alternative d'organisation ou de classification des éléments de configuration utilisant des attributs existants.

Si la nouvelle famille dont vous avez besoin ne peut pas utiliser une table d'extension existante (ou la table par défaut), effectuez toutes les préparations supplémentaires présentées à la section [Création d'une nouvelle infrastructure d'attributs](#) (page 616). La nouvelle table d'extension peut être utilisée pour définir de nouvelles familles.

Pour définir une famille d'éléments de configuration à l'aide de l'interface d'administration :

1. Accédez à la liste des familles d'éléments de configuration.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une famille d'éléments de configuration s'affiche.
3. Entrez un nom unique pour la nouvelle famille.
4. Vérifiez que le champ Statut de l'enregistrement est activé.
5. Dans le champ Nom de l'extension, sélectionnez la table d'extension qui identifie le type de famille que vous souhaitez créer. Il peut s'agir d'une nouvelle table d'extension que vous avez créée récemment.

Par exemple, si vous ajoutez une famille pour un type de matériel non spécifié, sélectionnez ci_hardware_other. Ainsi, vous vous assurez que, lorsque vous créez de nouveaux éléments de configuration dont les classes utilisent la nouvelle famille, les attributs adéquats s'affichent dans l'onglet Attributs. Si vous ne sélectionnez pas un nom de table dans le champ Nom de l'extension, la table par défaut est utilisée et seuls les attributs par défaut s'affichent lorsque vous créez un CI dans cette nouvelle famille.

6. Saisissez une description dans le champ Description.
La description entrée s'affiche dans la liste des familles d'éléments de configuration à des fins d'information.
7. Cliquez sur Enregistrer.
La famille d'éléments de configuration est définie.

Maintenant que votre nouvelle famille est définie, vous pouvez y ajouter des classes comme décrit à la section [Définition d'une nouvelle classe d'élément de configuration](#) (page 615).

Création d'une nouvelle infrastructure d'attributs

Si aucune des structures de familles ou de classes existantes ne correspond à vos besoins, vous pouvez recommencer avec un jeu de nouveaux attributs réduit. Ceci nécessite la construction d'une nouvelle table d'extension et d'autres structures de prise en charge.

Avant d'utiliser l'interface d'administration CA CMDB pour définir une nouvelle famille d'éléments de configuration basée sur une nouvelle table d'extension, utilisez l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web pour créer la nouvelle table d'extension.

Pour utiliser la nouvelle table d'extension, vous devez également créer des formulaires HTML pour les éléments suivants.

- Nouvelle page Détail de l'élément de configuration
- Nouvel onglet Attributs avec ses attributs associés
- Nouveaux formulaire de métadonnées et métadonnées

CA CMDB fournit des modèles que vous pouvez utiliser pour créer ces formulaires HTML. Les sections suivantes fournissent des informations plus détaillées sur les opérations nécessaires.

Remarque : Pour les procédures de l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, consultez le chapitre "Personnalisation" du *Manuel d'implémentation de CA Service Desk* et la section Personnalisation du schéma de base de données de l'aide en ligne de l'outil de conception Web.

Pour utiliser la nouvelle infrastructure dans l'interface utilisateur CA CMDB, définissez les éléments suivants.

- Une ou plusieurs familles d'éléments de configuration qui utilisent la nouvelle table d'extension.
- Des classes d'éléments de configuration pour classer vos éléments de configuration par type.

Vous trouverez les procédures permettant de définir de nouvelles familles et de nouvelles classes dans la section précédente.

Création d'une table d'extension

Avant de pouvoir définir une famille basée sur une nouvelle table d'extension, vous devez mettre à jour la base de données avec la nouvelle table, et mettre à jour le schéma CA CMDB avec les informations sur cette table.

Pour créer une table d'extension :

1. A l'aide de l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, définissez la nouvelle table d'extension et le nom de l'extension.
2. Enregistrez et publiez la nouvelle table d'extension.

Remarque : L'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web crée automatiquement le déclencheur de journalisation dans CA CMDB.

Passez à la section suivante pour créer la page Détail de l'élément de configuration.

Création d'une page Détail de l'élément de configuration

Une page Détail de l'élément de configuration est nécessaire pour prendre en charge l'affichage des attributs pour les éléments de configuration associés à une nouvelle table d'extension.

Pour créer la page Détails de l'élément de configuration :

1. Dans l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, cliquez sur Fichier, Nouveau et créez un formulaire basé sur `detail_extension.template`.
2. Enregistrez ce nouveau formulaire sous **détail_extension.htmlpl**, où *extension* est le nom de la table d'extension.
3. Suivez les instructions figurant dans le fichier, en remplaçant la chaîne *****EXTENSION***** par le nom de la nouvelle table d'extension (défini auparavant).
4. Enregistrez le fichier avec toutes les modifications.

La page Détail de l'élément de configuration inclut deux sections d'attribut :

- une section d'attributs communs nommée `cmdb_detail.htmlpl`
- une section spécifique à la famille (l'onglet Attributs) nommée `nr_cmdb_extension_tab.htmlpl`, où *extension* est le nom de la nouvelle table d'extension.

Passez à la section suivante pour la [création d'un onglet Attributs de l'élément de configuration](#) (page 618).

Création d'un onglet Attributs de l'élément de configuration

L'onglet Attributs affiche les attributs spécifiques à la famille pour un élément de configuration.

Pour créer l'onglet Attributs :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, cliquez sur Fichier, Nouveau et créez un formulaire basé sur `nr_cmdb_extension_tab.template`.
2. Enregistrez ce fichier sous **nr_cmdb_extension_tab.htmlpl**, où *extension* est le nom de la nouvelle table d'extension.

3. Suivez les instructions figurant dans le fichier, en remplaçant la chaîne *****EXTENSION***** par le nom de la nouvelle table d'extension (défini auparavant).
4. Enregistrez et publiez le fichier avec toutes les modifications.

Passez à la section suivante pour remplir l'onglet Attributs.

Ajout d'attributs aux formulaires

Après utilisation de l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web pour créer un attribut dans une table d'extension, cet attribut doit être ajouté à tous les formulaires qui sont utilisés pour l'affichage ou la mise à jour. Pour les nouveaux attributs spécifiques à la famille, le seul formulaire devant être modifié est l'onglet Attributs nommé **nr_cmdb_extension_tab.htmlpl**, où *extension* est le nom de la table d'extension. Ce formulaire doit être modifié pour inclure les nouveaux attributs.

Pour modifier un formulaire d'attribut :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, cliquez sur Fichier, Ouvrir pour accéder au formulaire approprié.
2. Déplacez les nouveaux attributs sur le formulaire.

Remarque : Les formulaires fournis par CA CMDB ne sont pas conçus pour être modifiés à l'aide de l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web. Utilisez plutôt l'éditeur de texte de l'outil de conception Web situé dans l'onglet Source.

3. Enregistrez et publiez le formulaire.

Si vous n'avez pas encore créé de formulaire de métadonnées, passez à la section [Création d'un formulaire de métadonnées](#) (page 619). Pour définir des métadonnées pour un nouvel attribut du formulaire, passez à la section [Création de métadonnées](#) (page 620).

Création d'un formulaire de métadonnées

Une nouvelle table d'extension a besoin de son propre formulaire de métadonnées pour définir les informations d'en-têtes de colonne et d'élément de configuration standard pour le contrôle de version.

Pour créer le formulaire de métadonnées :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, cliquez sur Fichier, Ouvrir pour accéder à **cmdb_metadata_extension.template**.
2. Enregistrez ce fichier sous **cmdb_metadata_extension.htmlpl**, où *extension* est le nom de la nouvelle table d'extension.

3. Suivez les instructions figurant dans le fichier, en remplaçant la chaîne *****EXTENSION***** par le nom de la nouvelle table d'extension (défini auparavant).
4. Enregistrez et publiez le formulaire avec toutes les modifications.

Passez à la section suivante pour remplir le formulaire de métadonnées.

Création de métadonnées

Les métadonnées incluent les informations sur les en-têtes de colonne des attributs et les informations d'élément de configuration standard dont la fonctionnalité Contrôle de version a besoin.

Important : Les métadonnées nécessitent une planification minutieuse afin de garantir des données correctes dans les instantanés, des titres corrects dans le contrôle de version et des comparaisons d'éléments de configuration standard réussies.

Pour créer des métadonnées :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, cliquez sur Fichier, Ouvrir pour accéder à **cmdb_metadata_extension.html**, où *extension* est le nom de la table d'extension.
2. En suivant les instructions figurant dans le formulaire, copiez et modifiez la ligne indiquée pour chaque attribut de la nouvelle table d'extension.

Remarque : Les attributs suivants, bien que nécessaires, n'ont pas besoin de métadonnées.

- ID
- Last_modified_by
- Etc. (à fournir)

3. Enregistrez et publiez toutes les modifications.

Si vous ajoutez des métadonnées à une famille CA CMDB existante, les changements d'audit seront correctement affichés dans l'onglet Contrôle de version. Cependant, si vous définissez des métadonnées pour une nouvelle table d'extension, vous devez avoir une nouvelle famille et une nouvelle classe pour vos attributs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout d'une nouvelle famille ou classe CA CMDB](#) (page 614).

Les structures pour votre nouvelle table d'extension sont maintenant en place. Pour définir une nouvelle famille pour vos attributs, passez à la section [Définition d'une nouvelle famille d'éléments de configuration](#) (page 615).

Exemple

Dans cet exemple de scénario, vous créez une famille **Automobile** et une classe **Berline** en son sein pour assurer le suivi d'inventaire au niveau de la fabrication, de l'expédition, du transport de location ou autres. Bien sûr, vous pourriez également créer beaucoup d'autres classes d'automobiles. Cet exemple est proposé à des fins de démonstration uniquement.

Etape 1 : Création de la nouvelle table d'extension

1. Dans l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web, cliquez sur Ajouter une table d'extension.
2. Saisissez un nom pour la nouvelle table d'extension. Dans cet exemple, **véhicule**.

La table d'extension **zvéhicule** est créée et ses propriétés sont affichées.

Remarque : "Z" est ajouté au début de tous les nouveaux noms de table pour les distinguer des tables fournies par l'application.

3. Dans l'onglet Informations sur les tables, définissez le champ Groupe de fonctions sur **Inventaire**. Les autres champs sont remplis avec les valeurs par défaut.
4. Ajoutez de nouvelles colonnes et des informations d'attribut selon vos besoins.
5. Enregistrez et publiez la nouvelle table d'extension.

Etape 2 : Création d'une famille

Pour créer une famille :

1. Accédez à la liste des familles d'éléments de configuration.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une famille d'éléments de configuration s'affiche.
3. Entrez un nom unique pour la nouvelle famille. Dans cet exemple, **Automobile**.
4. Vérifiez que le champ Statut de l'enregistrement est défini sur Actif.
5. Sélectionnez le nom de la table d'extension. Dans cet exemple, **zvéhicule**.
6. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle famille d'éléments de configuration est créée.

Etape 3 : Création d'une classe

1. Accédez à la liste des classes d'éléments de configuration.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une classe d'éléments de configuration s'affiche.
3. Entrez un nom unique pour la nouvelle classe. Dans cet exemple, **Berline**.
4. Vérifiez que le champ Statut de l'enregistrement est défini sur Actif.
5. Sélectionnez la famille. Dans cet exemple, **Automobile**.
6. Cliquez sur Enregistrer.
La nouvelle classe d'élément de configuration est créée.

Etape 4 : Création du nouveau formulaire détaillé d'élément de configuration

Pour créer le formulaire détaillé d'élément de configuration :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, ouvrez le formulaire detail_extension.template.
2. Enregistrez le modèle avec le nom **detail_zvéhicule.html**.
Le nouveau formulaire est enregistré sous
NX_ROOT\site\mods\wsp\project\web\analyst
3. Dans le nouveau formulaire, remplacez toutes les instances de ***EXTENSION*** par **zvéhicule**.
4. Enregistrez et publiez le nouveau formulaire détaillé d'élément de configuration.

Etape 5 : Création de l'onglet Attributs

Pour créer le formulaire d'onglet Attributs :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, ouvrez le formulaire nr_cmdb_extension_tab.template.
2. Enregistrez le modèle avec le nom **nr_cmdb_zvéhicule_tab.html**.
Le nouveau formulaire est enregistré sous
NX_ROOT\site\mods\wsp\project\web\analyst
3. Dans le nouveau formulaire, remplacez toutes les instances de ***EXTENSION*** par **zvéhicule**.
4. Ajoutez des attributs au formulaire selon vos besoins.
5. Enregistrez et publiez le nouveau formulaire d'onglet Attributs.

Étape 6 : Création du formulaire de métadonnées

Pour créer le formulaire de métadonnées :

1. Dans l'outil Visual Editor de l'outil de conception Web, ouvrez le formulaire `cmdb_metadata_extension.template`.
2. Enregistrez le modèle avec le nom **cmdb_metadata_zvéhicule.html**.
Le nouveau formulaire est enregistré sous
`NX_ROOT\site\mods\wsp\project\web\analyst`
3. Remplacez toutes les occurrences de *****EXTENSION***** par **zvéhicule**.
4. A l'aide d'espaces réservés d'en-tête et d'attribut, ajoutez des métadonnées pour tous les attributs spécifiques à la famille.
5. Enregistrez et publiez le nouveau formulaire de métadonnées.

Chapitre 15 : Administration des RDG

Ce chapitre décrit comment définir des RDG, importer des données, mapper des CI à leur source, définir des paramètres de lancement, relancer des RDG source et utiliser des RDG pour mapper et afficher des informations de CI fédérée.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Qu'est-ce qu'un RDG ?](#) (page 625)

[Lanceur RDG](#) (page 628)

[Définition d'une URL pour le lancement d'un RDG](#) (page 628)

[Configuration d'un fournisseur de RDG CA APM](#) (page 631)

[Lancement en contexte de CA CMDB à CA APM](#) (page 632)

[Propriétés des CI prenant en charge la fédération RDG](#) (page 632)

[RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion](#) (page 635)

[Importation de CI vers CA CMDB à l'aide du chargeur général de ressources](#) (page 639)

[Conventions d'attribution d'un nom au CI et restrictions](#) (page 640)

[Convention d'attribution d'un nom système](#) (page 641)

[Utilisation de la visionneuse CMDBf](#) (page 642)

[Mise à jour des fichiers de métadonnées pour le mappage de CMDBf](#) (page 643)

Qu'est-ce qu'un RDG ?

La CMDBf (Configuration Management Database Federation), groupe de travail composé de représentants de CA, d'IBM, de HP, de Microsoft et d'autres sociétés, définit un référentiel de données de gestion (RDG) comme tout élément collectant des informations sur les CI.

Pour créer la relation entre un RDG et ses éléments de configuration lors de l'implémentation du lanceur RDG, effectuez les opérations suivantes.

1. Définissez le RDG.
2. Définissez les éléments de configuration qui font référence à ce RDG.

Un CI ne peut pas faire référence à un RDG qui n'existe pas, mais vous pouvez définir un CI sans définir l'association avec un RDG. Vous pouvez ajouter les informations du RDG, lors d'une mise à jour ou d'une modification, pour tirer parti des fonctions du lanceur RDG.

Le même élément de configuration peut être découvert par plusieurs RDG. Une fois l'élément de configuration découvert, chaque RDG tente de gérer cet élément de configuration. Un RDG peut effectuer les actions suivantes.

- Détecter les attributs détaillés de l'élément de configuration.
- Tenter de modifier l'état de l'élément de configuration.

Exemple : Élément de configuration découvert par plusieurs RDG

Un élément de configuration est détecté par le logiciel de gestion de réseau et un package logiciel de gestion des actifs.

- Le logiciel de gestion de réseau gère les informations relatives à la configuration et à la topologie du réseau.
- Le logiciel de gestion des actifs contient des informations liées au coût, à la dépréciation, aux licences et aux contrats de maintenance pour ce CI donné.

Classes RDG et noms des RDG

Une entreprise informatique peut comprendre un grand nombre de RDG. Chaque RDG porte un identificateur appelé *nom RDG* (*mrd_name*). Comme il est courant qu'un RDG utilise le nom du serveur hôte comme *mdr_name* (pour que plusieurs RDG puissent résider sur le même serveur hôte), une *classe RDG* (*mdr_class*) est ajoutée au *mdr_name* pour identifier précisément chaque RDG.

Le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion est un outil de détection étroitement intégré à CA CMDB. Chaque RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion défini pour CA CMDB doit avoir une classe *mdr_class* de **Cohesion**.

Remarque : Pour plus d'informations sur le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion, reportez-vous à l'aide en ligne du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion. Pour des informations sur l'intégration CA CMDB-gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion, reportez-vous au *Manuel d'implémentation du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion*.

Comment un RDG complète-t-il Gestionnaire CA Service Desk ?

Un RDG contient généralement des informations d'élément de configuration plus détaillées que CA CMDB. Toutefois, un RDG n'est généralement pas averti de l'existence d'autres RDG, pas plus qu'il n'est axé sur les relations qu'un CI précis peut avoir avec d'autres CI, surtout si ceux-ci sont contenus dans d'autres RDG. CA CMDB est particulièrement adapté à la gestion de ce type d'environnement, car il se concentre sur la gestion des CI, indépendamment de leur source RDG.

CA CMDB n'est pas destiné à stocker tous les attributs de tous les CI, mais plutôt à consolider les attributs les plus importants, qui doivent être gérés de manière centralisée. Les attributs sous le contrôle de la gestion des changements sont d'excellents candidats à l'inclusion dans CMDB. L'accès aux attributs non gérés par CA CMDB se fait via la fonctionnalité de lancement RDG. De plus, CA CMDB fournit la visionneuse CMDBf, qui permet une comparaison côte à côte des attributs de ce CI sur plusieurs CMDB et RDG.

Définition de RDG sur Gestionnaire CA Service Desk

L'onglet Administration permet de définir un RDG sur CA CMDB.

Avant de pouvoir importer un élément de configuration vers un RDG, vous devez définir le RDG. Les tentatives d'importation d'un élément de configuration fédéré vers un RDG inexistant échouent.

Remarque : Pour obtenir des instructions sur la définition d'un RDG, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Lanceur RDG

Le lanceur RDG est un outil d'intégration ouvert permettant d'afficher des données à partir de n'importe quel RDG ou presque, sans codage, par le biais d'un navigateur Web. Le lanceur RDG permet à toute personne affichant un CI d'obtenir plus de détails concernant ce CI, et d'en obtenir le contrôle (si le RDG prend en charge ce contrôle).

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'utilisation du lanceur RDG possible.

- Dans la page de détail matériel.serveur, vous pouvez lancer le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion pour vérifier une modification.
- Dans l'écran de détail du CI Climatisation, vous pouvez accéder à une page Web du fournisseur pour obtenir des informations de diagnostic et générer des rapports d'incidents.
- A partir d'un CI Contrat, vous pouvez lancer un système de gestion des contrats pour connaître les détails des contrats.
- A partir d'un CI SLA, vous pouvez lancer le service CA pour consulter les accords sur les niveaux de service avant d'effectuer une modification.
- A partir d'un CI Serveur, vous pouvez lancer CA Remote Control pour prendre le contrôle du serveur afin de diagnostiquer un problème et de le résoudre.

Définition d'une URL pour le lancement d'un RDG

CA CMDB utilise une URL pour démarrer une session de page Web avec le RDG source pour faire fonctionner le lanceur RDG. Vous définissez l'URL utilisée par CA CMDB.

Pour définir une URL pour un RDG :

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
2. Dans le volet de gauche, ouvrez CA CMDB, l'arborescence de gestion RDG.
3. Cliquez sur Liste des RDG.
La page Liste des référentiels de données de gestion (RDG) s'affiche.
4. Cliquez sur un RDG existant (ou créez et enregistrez en un nouveau).
La page Définition du fournisseur RDG s'affiche.
5. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mise à jour de la définition du RDG s'affiche.

6. Définissez les paramètres suivants :

Nom d'hôte

Spécifie l'adresse réseau ou le nom DNS du serveur Web qui affiche les pages Web pour le RDG.

Port

Spécifie le numéro de port utilisé par le serveur Web Nom_hôte.

Chemin

Spécifie le chemin d'accès à la page Web, y compris la page elle-même.

Paramètres

Spécifie les paramètres utilisés pour identifier le CI souhaité pour le RDG. CA CMDB envoie ces informations au RDG.

ID d'utilisateur

Spécifie l'ID de l'utilisateur, si un ID de l'utilisateur commun est autorisé à accéder au RDG.

Shared Secret

Spécifie les informations partagées entre CA CMDB et le RDG. Pour les RDG de CA Cohesion, la valeur spécifiée ici doit correspondre à la valeur spécifiée dans le fichier de propriétés de CA Cohesion, pour la valeur `com.cendura.security.oneclickauth.secret`.

Espace de nom CMDBf

Spécifie l'ID `ID federated_asset_id` qui est transféré à la requête comme ID local. Pour CA CMDB, la valeur est `http://cmdb.ca.com/r1`.

CMDBf Timeout

(Facultatif) Spécifie la limite temporelle pour la demande de terminal CMDBf. La valeur par défaut est dix (10) secondes.

Point terminal CMDBf

Indique le terminal de service de requête pour RDG. Requis pour la visionneuse CMDBf et la récupération de données RDG mises à jour. Si vous utilisez CA CMDB comme fournisseur de RDG, la valeur est `http://cmdb_hostname:cmdb_port/axis/services/QueryPort`.

Enregistrez la définition.

L'URL est définie.

Remarque : L'URL peut également contenir les variables de substitution pour qualifier encore davantage le CI pour le RDG. Pour plus d'informations, consultez le *manuel d'implémentation* (Implementation Guide).

Configuration d'un fournisseur de RDG CA APM

Vous pouvez configurer un RDG comme fournisseur CA APM.

Pour configurer un fournisseur de RDG CA APM :

1. Dans l'interface Web, connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Sélectionnez l'onglet Administration. Dans le navigateur d'administration, sélectionnez CA CMDB, Gestion RDG, Liste des RDG.
3. Cliquez sur Créer pour spécifier le RDG CA APM.

La page Définition du fournisseur RDG s'affiche.

4. Saisissez les informations de fournisseur de RDG obligatoires suivantes :
 - Nom du bouton : spécifiez APM ou tout autre nom de bouton valide. Nous recommandons l'utilisation du nom de bouton APM.
 - Nom du RDG : Spécifie APM pour CA Asset Portfolio Management r11.3.4 ou ITAM pour CA APM r12.5
 - Classe RDG : spécifiez GLOBAL.
 - Nom d'hôte : spécifie le nom du serveur CA APM en utilisant l'adresse réseau ou le nom DNS du serveur Web CA APM.
 - URL pour le lancement en contexte : spécifie `http://{nom d'hôte}:{port}/{chemin}?{paramètres}` et ne doit pas être changée.

Le formulaire de fournisseur de RDG remplit automatiquement les valeurs de chemin d'accès et de paramètre avec les informations de lancement en contexte CA APM obligatoires.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le fournisseur de RDG CA APM est configuré.

Remarque : Pour plus d'informations sur le lanceur RDG, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Lancement en contexte de CA CMDB à CA APM

Le lanceur RDG CA CMDB prend en charge le lancement en contexte vers CA APM lorsque CA APM et CA CMDB partagent la même base de données de gestion. L'interface utilisateur CA CMDB fournit un bouton de lancement en contexte dans l'onglet Attributs du formulaire détaillé d'élément de configuration lorsque l'utilisateur crée une définition de fournisseur RDG CA APM spéciale.

La définition de RDG CA APM possède toutes les fonctionnalités d'un RDG classique. La fonctionnalité de contrôle de version CA CMDB prend également en charge le lancement direct en contexte, à partir d'une entrée de journal d'attribut associée à chaque changement CA APM.

Important : Contrairement aux autres RDG, le RDG CA APM est associé automatiquement à chaque élément de configuration ou actif. La classe RDG de GLOBAL et le nom RDG d'APM sont utilisés pour identifier le RDG r11.3.4 CA Asset Portfolio Management. La classe RDG de GLOBAL et le nom RDG d'ITAM sont utilisés pour identifier le RDG r12.5 CA APM. L'utilisation du RDG CA APM est entièrement compatible avec d'autres RDG, même pour le même élément de configuration.

Propriétés des CI prenant en charge la fédération RDG

Les propriétés d'élément de configuration (attributs) identifient les actifs à des fins de fédération de RDG.

ID de l'actif fédéré

Les individus sont connus de diverses organisations grâce à des identificateurs différents. Vous pouvez être connu par les identificateurs suivants.

- Un surnom unique à vos amis proches
- Un permis de conduire (ID unique qui vous est associé)
- Un ID de service national (par exemple, une carte de service sélectif)
- Un numéro de sécurité sociale
- Un numéro d'identification fiscal national

Chacun de ces identificateurs uniques se rapporte à vous. Toutefois, l'identificateur est uniquement valide lorsqu'il est utilisé pour vous décrire au référentiel adéquat.

De la même manière, un CI peut avoir plusieurs identificateurs l'associant à ses RDG sources. Chaque CI est connu d'un RDG par un seul identificateur. Nous qualifions cet identificateur d'*ID de l'actif fédéré*. Le processus d'association d'un CI avec un ou plusieurs RDG représente le *mappage de CI*.

Le mappage se produit lorsque des CI sont chargés dans la MDB de l'une des deux façons suivantes :

- Définition du mappage de CI à l'aide de l'interface utilisateur d'administration
- Chargement des CI à l'aide de l'utilitaire Chargeur général de ressources

Nom du RDG

Le nom du RDG est utilisé pour identifier le RDG auprès de CA CMDB lors de l'exportation de données avec le XML et le chargeur général de ressources. Le RDG possède généralement sa propre convention d'attribution de noms pour son identification : une combinaison du nom du serveur hôte et d'un nom ou d'un chiffre d'instance identifiante. Comme il n'y a qu'un seul RDG sur un hôte donné, le nom RDG est souvent défini sur le nom du serveur hôte. **Requis pour la visionneuse CMDBf.**

Important : Le nom du RDG pour CA Asset Portfolio Management version 11.3.4 est APM et le nom du RDG pour CA APM v12.5 est ITAM. Les deux versions sont prises en charge, toutefois nous vous conseillons de vérifier la disponibilité des produits sur le site supportconnect.ca.com avant leur implémentation.

Classe RDG

La classe RDG est définie par le client pour grouper les RDG.

Remarque : Une classe RDG de CMDBf est requise pour la visualisation CMDBf.

Important : Le nom du RDG et la classe RDG doivent être uniques au sein de votre entreprise.

Définition de RDG avec une installation du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion

Les RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion ont les exigences suivantes.

- Le `mdr_name` spécifié dans la définition du RDG sur le serveur CA CMDB doit correspondre exactement à la valeur de l'attribut `com.cendura.installation.name` dans le fichier `cendura.properties` sur le serveur cible du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion.
- Les RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion doivent avoir une classe RDG "Cohesion".
- Le RDG doit préciser le nom d'hôte et le numéro de port du serveur du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion.

Pour exécuter le lanceur RDG, modifiez la portion suivante du fichier `cendura.properties` :

```
# -- Configure One-Click Authentication --
com.cendura.security.oneclickauth.secret=shared_secret
com.cendura.security.oneclickauth.scheme=
com.cendura.security.oneclickauth.user=user_id
```

Important : Le "secret" spécifié dans le fichier `cendura.properties` doit correspondre au *secret partagé* de la définition du RDG.

Le lanceur RDG ouvre une session sous l'*ID d'utilisateur* spécifié dans le fichier de propriétés et hérite ses attributs de sécurité. Pour utiliser une fonctionnalité comme Actualiser pour les attributs d'élément de configuration, vérifiez que cet utilisateur dispose de privilèges suffisants.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création d'un utilisateur et la définition d'options de sécurité pour cet utilisateur, ainsi que sur la personnalisation du fichier de propriétés, reportez-vous au *Manuel d'implémentation du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion*.

RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion

Les RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion doivent être définis avant l'importation de données à partir d'un serveur du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion. Un RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion doit spécifier une classe RDG "Cohesion".

Exemple : Définition du RDG Cohesion1

Dans la définition du RDG Cohesion1 suivante, le XML spécifie le nom RDG serveur_cohesion et la classe RDG Cohesion. Ces valeurs sont nécessaires pour l'importation des éléments de configuration.

Nom du bouton

Cohesion1

Nom du RDG

cohesion_server

Classe RDG

Cohesion

Activé ?

Actif

Propriétaire

CMDDBAdmin

Description

Serveur CA Cohesion ACM de Chicago

Nom d'hôte

cohesion_server

Port

8090

Chemin

CAisd/html/cmdb_cohesion.html

Paramètres

hostname={nom
d'hôte}+port={port}+family={famille}+name={nom}+secret={mot de
passe}+federated_asset_id={id d'actif fédéré}

userid

cohesion_userid

Secret partagé

Chicago01

URL à lancer en contexte

"http://nom_hôte_cmdb:8080/{chemin}?{paramètres}"

De plus, comme il s'agit d'un serveur Cendura, les valeurs ci-dessus doivent correspondre aux valeurs contenues dans le fichier cendura.properties sur ce serveur, telles qu'illustrées dans l'exemple ci-dessous.

```
com.cendura.security.oneclickauth.secret=Chicago01  
com.cendura.installation.name=cohesion_server
```

Vous pouvez modifier la syntaxe de l'URL pour gérer des exigences spécifiques.

Association manuelle d'un RDG à un CI

Vous pouvez associer manuellement des RDG à un CI grâce à la fonction Mappage de CI fédérés, accessible dans l'onglet Administration de CA CMDB, dans la branche Gestion RDG de l'arborescence.

Avant d'associer un CI à un RDG, effectuez les opérations suivantes.

1. Créer la définition du RDG (si elle n'existe pas)
2. Créer la définition du CI (si elle n'existe pas)
3. Identifier l'ID de l'actif fédéré unique du CI que vous souhaitez connecter au RDG Cet ID est spécifique au RDG, il n'entre donc pas dans le cadre de ce document.

Remarque : Pour identifier cet ID d'actif fédéré, reportez-vous à la documentation liée au RDG.

Importation automatique à partir de CA Cohesion

Vous pouvez importer des CI directement à partir du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion en exécutant un rapport de ce programme, qui précise le nom d'hôte, le port, l'ID d'utilisateur et le mot de passe pour un serveur CA CMDB. Si le RDG est défini dans CA CMDB, CA Cohesion génère automatiquement le fichier XML pour créer des CI et des relations, ainsi que les informations nécessaires au lancement du RDG sur un CI. Le rapport importe automatiquement les CI dans CA CMDB.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'exportation de CI à partir du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion, reportez-vous à l'aide en ligne, disponible dans l'onglet Rapports, Modèles de rapports.

Mappage d'un CI vers un RDG

Comme chaque RDG utilise un `federated_asset_id` pour identifier un CI, un CI peut être associé à plusieurs RDG. Un `federated_asset_id` ne doit pas être unique sur l'ensemble des RDG, mais un `federated_asset_id` doit être unique au sein d'un RDG. Chaque RDG doit posséder une classe RDG et un nom RDG uniques.

Important : Quand un CI ou un fournisseur de RDG est rendu inactif, tous les mappages d'éléments de configuration fédérés associés au CI ou au fournisseur de RDG sont également rendus inactifs.

Après avoir créé une définition de fournisseur de données RDG, effectuez les opérations suivantes.

1. Créez un CI dans la CMDB qui référence un RDG.
2. Vérifiez que la définition du RDG fonctionne.

Comme le lancement est uniquement possible dans le contexte d'un CI, il est impossible d'effectuer un test direct de la définition du RDG, dépourvue de contexte CI.

Vous pouvez afficher la liste des mappages d'éléments de configuration fédérés dans l'onglet Administration, dans le noeud Mappage d'éléments de configuration fédérés.

Pour afficher le CI dans un contexte RDG précis, cliquez sur un bouton de lancement du RDG.

Le RDG cible est lancé dans le contexte du CI qui a été ouvert.

Exemple : Mappage de CI

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
2. Accédez à Gestion RDG, Mappage d'éléments de configuration fédérés.
La Liste des mappages de CI fédérés apparaît.

3. Saisissez serveur1 dans le champ Nom de l'élément de configuration.

Les colonnes suivantes affichent les valeurs :

ID de l'actif fédéré

1000234

1000235

Nom CI

serveur1

serveur1

Fournisseur du RDG

Cohesion1

Cohesion2

Actif

Actif

Actif

Le fournisseur de RDG Cohesion1 est averti de l'existence de serveur1 et le fournisseur de RDG Cohesion2 est également averti de l'existence de serveur1. L'exemple ci-dessous montre qu'ils ont affecté indépendamment un ID unique au serveur.

4. Cliquez sur le nom de CI serveur1.

La page Détail de l'élément de configuration serveur1 qui s'affiche inclut des boutons de lancement qui seront nommés Cohesion1 et Cohesion2.

5. Cliquez sur l'un des boutons de lancement de fournisseur de RDG.

Des informations complémentaires sur la famille de CI s'affichent.

Administration des définitions RDG

L'administration des définitions RDG est un processus flexible. Vous pouvez modifier les paramètres d'une définition de RDG même lorsque des CI la référencent. Par exemple, vous pouvez modifier le nom du bouton, le nom d'hôte, l'ID d'utilisateur, le secret partagé, etc. après que le RDG a été défini et que les éléments de configuration ont été chargés.

Rapport du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion

Le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion offre une fonction de planification des rapports récurrents. Vous pouvez utiliser cette fonction pour simplifier le processus de maintien de la synchronisation de la CMDB avec les données dans le RDG du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion. Les erreurs courantes, comme un mot de passe non valide (en raison d'une modification ou de l'expiration du mot de passe), peuvent empêcher l'importation des données. Pour être notifié des éventuelles erreurs pouvant survenir lors de l'exécution en arrière-plan de l'importation de données, activez l'option Notification dans le rapport d'exportation CA CMDB du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion. Un courriel vous sera envoyé lorsqu'une erreur d'importation survient. Si vous exécutez le rapport Cohesion en arrière-plan comme une tâche planifiée, nous vous recommandons d'activer l'option Notification.

Remarque : Pour plus d'informations sur la planification de l'exécution régulière du rapport d'exportation CA CMDB, reportez-vous au *Manuel de présentation du gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion*.

Importation de CI vers CA CMDB à l'aide du chargeur général de ressources

Lors du chargement d'un CI vers CA CMDB à l'aide du chargeur général de ressources, les champs ci-dessous doivent être remplis dans le fichier XML pour que le lancement du RDG fonctionne.

- <mdr_class>
- <mdr_name>
- <federated_asset_id>

Les valeurs fournies pour <mdr_name> et <mdr_class> dans le fichier XML doivent correspondre exactement aux valeurs fournies dans la définition du RDG.

Important : Le nom et la classe du RDG doivent être définis à l'aide de l'interface d'administration avant de pouvoir importer les CI se référant au RDG. Si le RDG spécifié dans le fichier XML n'est pas défini, le CI n'est pas importé.

Conventions d'attribution d'un nom au CI et restrictions

Les conventions d'attribution d'un nom et restrictions ci-dessous s'appliquent aux CI.

- Nom CI

Il s'agit du nom courant ou d'affichage utilisé dans toutes les listes d'éléments de configuration. La longueur totale du nom ne doit pas dépasser 255 caractères. Le nom de l'élément de configuration ne doit pas être unique, mais nous recommandons qu'il le soit. Par ailleurs, pour les cas où le nom est déterminé par un RDG, nous recommandons que les administrateurs de RDG mettent l'accent sur la lisibilité lors du remplissage de ce champ.

- CI logiciels

Pour les logiciels tiers, suivez la même convention d'attribution de noms pour les éléments de configuration que pour les noms que vous créez manuellement à l'aide de l'onglet Administration. L'utilisation de conventions d'affectation de noms semblables permet de rapprocher les éléments de configuration détectés par le gestionnaire de configurations d'application CA Cohesion des éléments de configuration créés manuellement. Si cette convention n'est pas respectée, plusieurs CI peuvent être créés même s'il n'existe qu'une seule instance logicielle.

- Utilisation de l'attribut nom_système

L'attribut nom_système associe de manière unique un *seul* CI à un nom d'hôte particulier.

Si plusieurs CI sont importés spécifiant le même nom_système qu'un CI existant, le rapprochement permet de s'assurer qu'un seul CI est renvoyé.

Exemple

Les lignes de sortie suivantes indiquent la création d'un élément de configuration de serveur (fournisseur), d'un élément de configuration de logiciel (dépendant) et d'une relation d'exécution (*runs*) entre eux. La relation résultante représente un serveur qui exécute le logiciel Apache.

```
CI : Nom : Serveur1      Classe : Serveur  Nom_Système : Serveur1
CI : Nom : Apache1     SUR Serveur1      Classe : Logiciel
Relation : Serveur1 exécute Apache1     SUR Serveur1
```


Convention d'attribution d'un nom_système

Nous recommandons les normes d'attribution de nom suivantes pour les CI logiciels et tous les RDG de sorte que les autres RDG puissent s'intégrer facilement avec le gestionnaire de configurations d'applications CA Cohesion et entre eux, et pour rapprocher correctement les CI. CA Cohesion ACM suit les mêmes normes.

Nom_système

Identifie les CI logiciels de manière unique. Lorsque vous définissez une relation qui implique un CI logiciel, spécifiez le même nom_système que celui qui figure dans la définition de cet élément de configuration. Si plusieurs instances de la même version du même logiciel sont installées dans le répertoire sous le même nom d'hôte, modifiez le nom_système pour assurer l'unicité. La longueur totale du nom_système ne doit pas dépasser 255 caractères. Toute violation de cette restriction risque d'entraîner la corruption des données.

Le nom_système doit être un identificateur unique pour cette instance du logiciel sur un seul hôte.

Utilisez la syntaxe suivante :

nom_hôte | nom_logiciel | version | application_business

barre verticale (|)

Sépare les divers champs dans la concaténation de la syntaxe pour permettre à l'utilisateur d'utiliser la fonctionnalité de recherche.

hostname

Spécifie le nom de l'hôte contenant le logiciel.

nom_logiciel

Spécifie un nom commun pour le logiciel.

version

Spécifie le numéro de version du logiciel, s'il est disponible.

application_business

Spécifie un identificateur unique pour cette instance du logiciel sur *nom_hôte*. Si l'instance du logiciel est associée à une application ou un service business, le nom de ce service correspond au qualificateur. Lorsque vous ne pouvez pas déterminer l'*application business*, vous pouvez utiliser le répertoire d'installation pour identifier le logiciel. Si la longueur totale de ce champ dépasse 255 caractères, utilisez des ellipses (...) pour raccourcir la longueur totale de ce champ à 255 caractères maximum.

Exemples : Utilisation de la fonction de recherche d'interface utilisateur

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche d'interface utilisateur pour rechercher des CI logiciels, comme dans les exemples ci-dessous.

Cas d'utilisation	Nom	Nom_système
Rechercher tous les CI logiciels sur l'hôte	xxx	Xxx%
Rechercher toutes les instances du logiciel	yyy	yyy%
Rechercher toutes les instances du logiciel	yyy version 123.0	yyy% % % 123.0%

Dans la liste de résultats renvoyée par la recherche ci-dessus, l'utilisateur voit uniquement le champ Nom.

```
mac_address    Null - Inapproprié pour le logiciel
asset_num      Null - Inapproprié pour le logiciel
serial_number  Null - Inapproprié pour le logiciel
dns_name       Null - Inapproprié pour le logiciel
```

Utilisation de la visionneuse CMDBf

Gestionnaire CA Service Desk permet à la visionneuse CMDBf d'afficher les résultats de la fédération des CI d'un RDG à l'autre. A partir d'une page de détails des CI (ou à partir du menu contextuel des CI sur la liste des CI), cliquez sur Visionneuse CMDBf pour afficher les attributs de CI des CMDB et des RDG fédérés en parallèle. Sur la page de vue fédérée, vous pouvez cliquer sur Récupérer pour mettre à jour les informations à partir de l'un des RDG fédérés. Pour une meilleure lisibilité, les fichiers de métadonnées de CA CMDB peuvent rapprocher les noms d'attribut de RDG et les noms d'attribut de CA CMDB.

Remarque : Cette fonctionnalité nécessite que les RDG prennent en charge les demandes. Configurez les terminaux CMDBf des RDG pour afficher leurs résultats dans la vue fédérée. Pour plus d'informations, consultez le *manuel d'implémentation* (Implementation Guide).

Si le CI n'a pas de données fédérées, la visionneuse affiche uniquement des attributs de CA CMDB.

Mise à jour des fichiers de métadonnées pour le mappage de CMDBf

Pour améliorer la lisibilité des comparaisons d'attributs, vous pouvez utiliser les fichiers de métadonnées CA CMDB pour convertir les noms d'attributs de RDG en noms d'attributs CA CMDB et inversement. Pour tout attribut de RDG qui n'a pas de mappage CA CMDB, la vue fédérée affiche le nom d'attribut envoyé par le RDG. Les métadonnées peuvent être définies pour les fournisseurs de données de CMDBf pour réaliser les opérations suivantes :

- Affiche les valeurs d'attributs de RDG en utilisant les noms d'attributs CA CMDB
- Evite que les attributs du fournisseur de RDG soient affichés dans la vue fédérée
- Définit les attributs du fournisseur de RDG qui n'ont pas d'équivalents CA CMDB

Définissez les métadonnées en utilisant le fichier `cmdb_metadata_federation_viewer_site_attr.html` file. Ce fichier contient des instructions sur la mise à jour du fichier. Les métadonnées peuvent s'appliquer à toutes les familles CMDB (attributs communs) ou aux attributs propres à une famille.

Pour mapper les noms d'attributs de RDG externes vers des étiquettes CA CMDB, mettez à jour le formulaire `cmdb_metadata_extensiontable.html`, en utilisant les champs suivants dans la macro `cmdbmetadata` :

- `mdr_attr` : nom de l'attribut de RDG à convertir.
- `mdr_name` : nom du RDG converti. Les expressions régulières sont prises en charge.

Exemple : Mappage d'attributs

Les trois instructions suivantes des métadonnées définissent les métadonnées égales à l'attribut « `phys_mem` » CA CMDB avec l'attribut du fournisseur « `mdr_memory` » pour tous les fournisseurs nommés « `myMdr` » ou commençant par « `RDG` ». De plus, « `physical_memory` » est égal à « `phys_mem` » pour tous les autres fournisseurs.

```
<Macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="mdr_memory"
provider_name="myMdr">
<macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="mdr_memory"
provider_name_regexp="MDR.*">
<macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="physical_memory"
provider_name_regexp=".*">
```

Exemple : Masquage d'attribut

L'instruction des métadonnées suivante masque l'attribut « widget_cost » du fournisseur de RDG pour tous les fournisseurs nommés « myMdr ».

```
<macro name=cmdbMetadata hide_provider_attr="YES"
provider_attr="widget_cost" provider_name="myMdr">
```

Exemple : Définition d'une étiquette d'attribut

L'instruction des métadonnées suivante définit un nom d'attribut « ext_mem_capacity » en utilisant l'étiquette Capacité de mémoire externe sous la catégorie d'attributs dans la visionneuse CMDBf.

```
<macro name=cmdbMetadata attr="ext_mem_capacity" category="Attributes"
heading="External Memory Capacity" help="Total external memory">
```

Informations complémentaires :

[Affichage des valeurs d'attribut du RDG avec des noms d'attribut de CA CMDB](#) (page 644)

[Masquage des attributs du fournisseur de RDG](#) (page 645)

[Comment définir des attributs RDG sans équivalents CA CMDB](#) (page 646)

[Définissez les métadonnées du fournisseur de données de CMDBf](#) (page 646)

Affichage des valeurs d'attribut du RDG avec des noms d'attribut de CA CMDB

Les métadonnées peuvent créer une association entre les attributs de fournisseur de RDG et les attributs CA CMDB de sorte à pouvoir les afficher en même temps afin de montrer les étiquettes différentes et partagées. Par défaut, les attributs de RDG n'ayant pas de mappage, s'affichent comme **Hors CA CMDB** dans la visionneuse.

Les arguments de macro cmdbMetadata servant à assimiler un attribut CA CMDB à un attribut de fournisseur de RDG incluent :

- attr – CA CMDB nom d'attribut
- provider_attr - Nom d'attribut du fournisseur de RDG
- provider_name - Nom du fournisseur de RDG
- provider_name_regexp - Expression régulière du nom du fournisseur de RDG

provider_name ou provider_name_regexp sont requis.

Exemple : Associez les attributs de RDG aux noms d'attributs de CA CMDB

Les trois instructions de métadonnées suivantes réalisent les actions respectives :

- Assimilez l'attribut "phys_mem" de CA CMDB à l'attribut de fournisseur "mdr_memory" pour tous les fournisseurs appelés "MyMDR".
- Assimilez l'attribut de "phys_mem" de CA CMDB à l'attribut de fournisseur "mdr_memory" pour tous les noms de fournisseur commençant par "RDG".
- Assimilez "physical_memory" à "phys_mem" pour tous les autres fournisseurs.

```
<Macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="mdr_memory"
provider_name="myMdr">
<macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="mdr_memory"
provider_name_regexp="MDR.*">
<macro name=cmdbMetadata attr="phys_mem" provider_attr="physical_memory"
provider_name_regexp=".*">
```

Masquage des attributs du fournisseur de RDG

Certains attributs de fournisseur de RDG n'ont pas besoin d'être affichés dans la vue fédérée. Les métadonnées d'un fournisseur de RDG peuvent être masquées pour un fournisseur de RDG particulier. Cette option s'applique uniquement aux attributs de fournisseur de RDG, et pas aux attributs de CA CMDB.

Les arguments de macro cmdbMetadata servant à masquer un attribut de fournisseur incluent :

- hide_provider_attr - "YES" : masque l'attribut de fournisseur de RDG
- provider_attr - Nom d'attribut du fournisseur de RDG
- provider_name - Nom du fournisseur de RDG
- provider_name_regexp - Expression régulière du nom du fournisseur de RDG

provider_name ou provider_name_regexp sont requis.

Exemple : Masquez un seul attribut de RDG

L'instruction de métadonnées suivante peut être utilisée pour masquer l'attribut "widget_cost" de fournisseur de RDG pour tous les fournisseurs appelés "myMDR".

```
<macro name=cmdbMetadata hide_provider_attr="YES" provider_attr="widget_cost"
provider_name="myMdr">
```

Comment définir des attributs RDG sans équivalents CA CMDB

Vous pouvez définir des étiquettes et du texte d'aide pour les attributs du fournisseur de RDG qui ne correspondent à aucun attribut CA CMDB. Les attributs sont étiquetés Hors famille dans la vue fédérée.

les arguments de macro de cmdbMetadata définissant un attribut de fournisseur de RDG incluent :

- attr – CA CMDB nom d'attribut
- catégorie - Le nom de la catégorie où l'attribut est affiché
- titre - Etiquette du titre de l'attribut
- aide - Fournit une brève description de l'attribut.

Exemple : Définissez un attribut RDG uniquement

L'instruction de métadonnées suivante définit un nom d'attribut "ext_mem_capacity" utilisant l'étiquette "External Memory Capacity" sous la catégorie Attributs de la vue fédérée.

```
<macro name=cmdbMetadata attr="ext_mem_capacity" category="Attributes"
heading="External Memory Capacity" help="Total external memory">
```

Définissez les métadonnées du fournisseur de données de CMDBf

Vous pouvez contrôler la façon dont les données sont affichées dans la Vue fédérée.

Pour définir des métadonnées pour la visionneuse CMDBf

1. Utilisez l'outil de conception Web pour ouvrir le fichier cmdb_metadata_federation_viewer_site_attr.html.
2. Déterminez les changements de métadonnées nécessaires.
Remarque : Des exemples de modèles sont fournis dans le fichier.
3. Copiez le modèle approprié et substituez les arguments obligatoires d'après les instructions dans le fichier.
4. Enregistrez et publiez les modifications.

Chapitre 16 : Gestion des changements

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des changements dans Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 647)

[Composants Gestion des changements](#) (page 648)

[Affichage du calendrier de changements](#) (page 650)

[Responsabilités du CAB](#) (page 650)

[Responsabilités du gestionnaire de changements](#) (page 651)

[Définition des tâches pour le rôle de Gestionnaire de changements](#) (page 653)

[Catégories de changement, statut et niveaux de risque](#) (page 654)

[Affichage du tableau de résultats des ordres de changement](#) (page 655)

[Définition d'une requête stockée d'ordre de changement](#) (page 656)

[Configuration des options du Gestionnaire de changements](#) (page 657)

[Calendrier de changements](#) (page 658)

[Planification des ordres de changement](#) (page 672)

[Planification des fenêtres de changements](#) (page 677)

[Analyse des conflits et détection de collision](#) (page 681)

[Visualisation de CA Workflow](#) (page 682)

[Définition de processus de gestion des changements pour CA Workflow](#) (page 684)

[Console CAB et reporting](#) (page 703)

[Evaluation des risques](#) (page 708)

[Explorateur d'impact](#) (page 712)

Gestion des changements dans Gestionnaire CA Service Desk

La gestion des changements pour Gestionnaire CA Service Desk est un ensemble de fonctions pour les gestionnaires de changements, les coordinateurs de changements et les membres du comité consultatif des changements (CAB) destiné à coordonner la révision et l'approbation d'ordres de changement pour les services et composants d'éléments de configuration. Par exemple, les Gestionnaires de changements peuvent réviser et approuver toutes les modifications apportées aux composants et services d'éléments de configuration pour garantir qu'aucune nouvelle faille de sécurité ne soit introduite dans l'environnement de production. Le Gestionnaire de changements dirige le CAB et est responsable de l'approbation ultime des demandes de changement.

La gestion des changements inclut les fonctions suivantes.

- Suivi des processus ITIL en associant les changements IT à la gestion des incidents/problèmes.

- Affichage des informations de gestion des services pour un élément de configuration ; par exemple, le nombre de changements consignés sur un élément de configuration, les dates d'implémentation des changements, etc.
- Détection des collisions lorsque plusieurs ordres de changement demandent des changements aux mêmes éléments de configuration en même temps.
- Création et stockage de fenêtres des changements dans le calendrier prévisionnel des changements.
- Création d'un ordre de changement dans la vue du calendrier.
- Evaluation des risques associés à un changement.

Remarque : Pour plus d'informations sur les procédures de gestion des changements, consultez les informations relatives à la gestion des changements dans *l'aide en ligne*.

Composants Gestion des changements

La gestion des changements inclut les composants suivantes :

Calendrier prévisionnel des changements

Affiche une [vue graphique des événements de changement](#) (page 658), y compris toutes les demandes de changement planifiées, échouées et en cours pour les éléments de configuration et les services dans une [vue de calendrier](#) (page 672) configurable. Le calendrier affiche également les dates de panne, qui représentent les périodes d'interruption. Les utilisateurs peuvent créer un ordre de changement à partir du menu contextuel des vues de calendrier quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. Le gestionnaire de changements, les analystes de niveau 2 et les membres du CAB peuvent utiliser cette fonctionnalité.

Calendrier des changements

Affiche les [périodes planifiées](#) (page 678) au cours desquelles les changements d'élément de configuration peuvent ou pas survenir dans le calendrier prévisionnel des changements. Le gestionnaire de changements utilise cette fonctionnalité pour afficher et créer des calendriers des changements et des associations de CI pendant la période.

Analyse des conflits et détection de collision

Analysez les ordres de changement pour mieux identifier les conflits d'implémentation potentiels qui pourraient augmenter le risque d'échec. Le Gestionnaire de changements utilise cette fonctionnalité.

Visualisation des flux de travaux

Affiche le processus d'approbation pour les demandes de changement. Le Gestionnaire de changements utilise cette fonctionnalité.

Console CAB et reporting

Affiche un [tableau de bord](#) (page 703) qui facilite les approbations rapides en ligne pour les ordres de changement qui nécessitent une approbation du CAB.

Dans Gestionnaire CA Service Desk, le Gestionnaire de changements peut générer un rapport avec les détails relatifs aux demandes proposées pour changement, prêtes pour la révision du CAB, et distribue électroniquement les rapports à tous les membres du CAB.

Remarque : Les utilisateurs disposant des privilèges appropriés peuvent afficher les rapports prédéfinis Conformité, Prévision, Tendance et Volume pour la gestion des changements dans BusinessObjects InfoView avec CA Business Intelligence.

Evaluation des risques

Permet de joindre l'évaluation des risques pour chaque demande de changement soumise. L'option d'enquête sur les risques vous permet de créer des enquêtes pour évaluer les risques et de les associer à des catégories de changement. L'enquête sur les risques répertorie une série de questions à choix unique ou multiple.

Explorateur d'impact

Affiche les relations entre les éléments de configuration pour les éléments de configuration joints à un ordre de changement. L'explorateur d'impact est lancé à partir de la page Détail de l'ordre de changement pour faciliter [l'analyse d'impact](#) (page 712) à la demande. Le Gestionnaire de changements utilise cette fonctionnalité.

Affichage du calendrier de changements

Gestionnaire CA Service Desk peut lancer diverses fonctionnalités de gestion des changements (conformément aux standards ITIL et COBIT) pour afficher ou créer des ordres de changement après la sélection d'un jour dans le *Calendrier prévisionnel des changements*. Les nouveaux ordres de changement sont automatiquement planifiés au jour sélectionné.

Le calendrier prévisionnel des changements signale les conflits, incohérences et risques potentiels entre calendriers prévisionnels des changements, ordres de changement et éléments de configuration. Vous pouvez utiliser le calendrier pour comprendre les changements à venir, leur impact potentiels sur l'environnement informatique, etc.

Pour afficher le calendrier de changements

1. Cliquez sur l'onglet Calendrier prévisionnel des changements.
Les champs de filtre du calendrier prévisionnel des changements apparaissent.
2. Complétez les champs de recherche pour afficher une vue calendaire présentant la planification pour les ordres de changement de votre choix.
3. Cliquez sur Rechercher.
Le calendrier des ordres de changement affiche les informations qui correspondent à vos critères de recherche.

Responsabilités du CAB

Le comité consultatif des changements (CAB) coordonne la révision et l'approbation ou le rejet des demandes de changement pour les composants et services des éléments de configuration. Les membres du CAB possèdent les responsabilités suivantes.

- Révision de tous les changements majeurs apportés aux systèmes de production.
- Présence à toutes les réunions importantes du CAB comme exigé par le Gestionnaire de changements.
- Révision de toutes les demandes soumises pour changement afin de déterminer leur impact, les ressources nécessaires à leur implémentation et les coûts habituels.

- Participation à la planification et à la coordination du calendrier prévisionnel des changements.
- Garantie que tous les changements sont évalués de manière adéquate et hiérarchisés.
- Participation aux révisions une fois l'installation terminée.

Informations complémentaires :

[Fonctionnement du processus du CAB](#) (page 651)

Fonctionnement du processus du CAB

Le CAB est chargé de réviser tous les changements majeurs apportés aux systèmes de production. Les membres du CAB reçoivent une notification lorsqu'une demande de changement nécessite leur approbation et ils exécutent les actions suivantes :

1. Répertorier les demandes de changement que le CAB doit réviser.
2. Ouvrir la console CAB et afficher les informations contenues dans la requête.
3. Afficher la justification business, le plan d'implémentation, les éléments de configuration et la documentation de référence associée à la requête et décider de son approbation ou de son rejet.
4. Approuver ou rejeter l'ordre de changement et l'ordre de changement suivant dans la liste s'affiche automatiquement.

La personne demandant ce changement reçoit automatiquement une notification lorsque le statut du CAB est mis à jour pour la demande de changement.

Informations complémentaires :

[Responsabilités du CAB](#) (page 650)

Responsabilités du gestionnaire de changements

Le gestionnaire de changements est responsable du processus de gestion des changements généraux d'entreprise et de l'approbation ultime des ordres de changement. Ils génèrent également les rapports d'analyse de mesures de gestion des changements et exécutent les actions suivantes.

- Réviser les demandes de changement et ajouter les parties prenantes et approubateurs appropriés selon les besoins.
- Simplifier la résolution des problèmes, comme la détection des collisions et des conflits de planification dans le calendrier.

- Réviser les plans d'installation, de retour et de secours pour l'accessibilité et la validité.
- Comprendre le risque de chaque changement et veiller à ce que le niveau de risque approprié soit affecté au changement.
- Contrôler les changements pour leurs domaines respectifs pour garantir le respect des exigences de gestion des changements de technologie.
- Représenter leurs domaines respectifs et communiquer l'impact de changements à niveau de risque élevé lors de la réunion hebdomadaire du CAB.
- Simplifier les révisions après l'installation pour les installations à problèmes et les changements échoués.
- Servir de point d'escalade aux demandeurs de changement, parties prenantes, approbateurs, implémenteurs et groupes de support.

Informations complémentaires :

[Fonctionnement du rôle de Gestionnaire de changements](#) (page 652)

Fonctionnement du rôle de Gestionnaire de changements

Les Gestionnaires de changements sont responsables du contrôle des ordres de changement portant sur l'environnement opérationnel, afin de garantir que les membres de l'équipe opérationnelle respectent les politiques et les processus business. Le calendrier prévisionnel des changements peut simplifier la résolution de problèmes comme les conflits d'ordres de changement en planifiant des dates de panne et des périodes d'interruption aux cours desquelles un CI ou un ensemble d'éléments de configuration peut être changé. Les gestionnaires de changements effectuent également les tâches suivantes :

1. Surveiller la console CAB à partir de laquelle les approbations en ligne et rapides des ordres de changement et les demandes de changement sont gérées.
2. Organiser des CAB avec les membres appropriés pour les ordres de changement à l'étude et organiser des réunions régulières du CAB pour réviser les ordres de changement entrants.
3. Créer des rapports avec les détails relatifs aux demandes proposées pour changement, prêtes pour la révision du CAB, et distribuer électroniquement les rapports à tous les membres du CAB.
4. Effectuer une révision en temps réel de chaque demande de changement et mettre à jour l'enregistrement avec la décision du CAB lors de la réunion.

5. Utiliser BusinessObjects InfoView pour gérer les rapports Conformité, Prévision, Tendances et Volume et créer des rapports à la demande.
6. Représenter leurs domaines respectifs et communiquer l'impact de changements à niveau de risque élevé lors des réunions du CAB.
7. Évaluer le risque de chaque changement et veiller à ce que le niveau de risque approprié soit affecté au changement.

Définition des tâches pour le rôle de Gestionnaire de changements

Vous pouvez définir des tâches pour le rôle de Gestionnaire de changements.

Pour définir des tâches pour le rôle de Gestionnaire de changements

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.
La page Liste des rôles s'affiche.
2. Sélectionnez le rôle Gestionnaire de changements.
La page Change Manager Role Detail s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Change Manager Update Role s'affiche.

4. Utilisez les onglets et les champs suivants pour configurer les tâches et les autorisations d'accès pour le rôle de Gestionnaire de changements:
 - Autorisation
 - Accès fonction
 - Interface Web
 - gestion des connaissances
 - Visibilité du document d'outil de connaissances
 - Onglets
 - Formulaires Web de rapports
 - Ressources d'accès rapide
 - Droits d'accès en lecture du client hébergé
 - Droits d'accès en écriture du client hébergé
5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

L'enregistrement du rôle de Gestionnaire de changements est mis à jour.

Remarque : Pour plus d'informations sur les onglets qui s'affichent sur la page Change Manager Role Detail, consultez les informations relatives à la gestion des rôles dans *l'aide en ligne*.

Catégories de changement, statut et niveaux de risque

Vous pouvez définir le fonctionnement des ordres de changement dans votre environnement de service. Vous pouvez modifier les valeurs par défaut installées avec Gestionnaire CA Service Desk ou définir vos propres valeurs.

Pour gérer les valeurs par défaut des ordres de changement

1. Sélectionnez Centre de services, Ordres de changement dans l'onglet Administration.

2. Développez le noeud Ordre de changement et sélectionnez l'un des éléments suivants.

- Catégories
- Types de changements
- Codes de clôture
- Statut du conflit
- Niveau de risque
- Enquête sur les risques
- Etat
- Codes de statut des tâches de flux de travaux
- Types de tâches du flux de travaux

La page Liste de l'élément sélectionné s'affiche.

3. Sélectionnez l'élément à modifier.

La page de mise à jour des détails s'affiche.

4. Utilisez les contrôles disponibles sur les onglets situés en bas de cette page pour définir le fonctionnement des ordres de changement dans votre environnement.

5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

L'élément mis à jour s'affiche dans la liste.

Affichage du tableau de résultats des ordres de changement

Le tableau de résultats des ordres de changement affiche les ordres de changement, les conflits et les tâches planifiées affectés aux analystes de niveau 2, aux Gestionnaires de changements, aux coordinateurs de changements et aux membres du CAB. Les utilisateurs peuvent consulter leurs enregistrements affectés et non affectés par ordre de priorité.

Pour afficher le tableau de résultats des ordres de changement

1. Accédez à Ordres de changement dans le tableau de résultats de Gestionnaire CA Service Desk.
2. Développez les dossiers pour afficher les dossiers imbriqués pour les éléments suivants.
 - Éléments ouverts et clôturés affectés ou non affectés
 - Conflits résolus ou non résolus
 - Tâches planifiées qui démarrent aujourd'hui ou la semaine prochaine

3. Sélectionnez le dossier contenant les éléments que vous souhaitez afficher.

La page Liste s'affiche.

4. (Facultatif) Cliquez sur Afficher le filtre et remplissez un ou plusieurs champs pour spécifier les critères de recherche et limiter la liste aux documents qui vous intéressent.

5. Cliquez sur Rechercher.

La page Liste affiche le résumé des éléments correspondant à vos critères de recherche.

6. (Facultatif) Cliquez sur le bouton Modifier dans la liste pour afficher des champs supplémentaires pouvant être associés à un élément.

Définition d'une requête stockée d'ordre de changement

La définition des requêtes stockées qui sont à la disposition des utilisateurs sur le tableau de résultats des ordres de changement constitue une tâche d'administration. Vous pouvez modifier les requêtes stockées prédéfinies fournies avec Gestionnaire CA Service Desk ou définir les vôtres.

Pour définir une requête stockée d'ordre de changement

1. Sélectionnez Centre de services, Données d'application, Requêtes stockées dans l'onglet Administration.

La liste des requêtes stockées s'affiche.

2. Sélectionnez la requête stockée que vous souhaitez modifier.

La page Détail de la requête stockée s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour de la requête stockée s'affiche.

4. Modifiez les valeurs de champ de manière appropriée.

5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

La requête stockée mise à jour s'affiche dans la liste des requêtes stockées.

Exemple : Définition d'une requête stockée pour répertorier les ordres de changement affectés à un CAB auquel appartient l'utilisateur connecté

Cet exemple montre comment créer une requête stockée qui répertorie uniquement les ordres de changement affectés à un CAB auquel appartient l'utilisateur connecté.

Pour créer la requête stockée

1. Parcourez le tableau de résultats jusqu'à la page Mise à jour de la requête stockée.
2. Modifiez les valeurs de champ comme suit.
 - a. Sélectionnez Utilisation du tableau de résultats.
 - b. Définissez le type sur Ordre de changement.
 - c. Saisissez la clause Where :

`cab.[group]group_list.member IN (@cnt.id) AND active = 1`

3. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

La requête stockée s'affiche dans la liste des requêtes stockées.

Informations complémentaires :

[Console CAB et reporting](#) (page 703)

Configuration des options du Gestionnaire de changements

Vous pouvez configurer les options pour le rôle de Gestionnaire de changements.

Pour configurer les options du Gestionnaire de changements

1. Sélectionnez le Gestionnaire d'options dans l'onglet Administration.
2. Développez le noeud Gestionnaire d'ordres de changement.

La fenêtre Liste des événements s'affiche.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'option souhaitée et sélectionnez Modifier dans le menu contextuel.

La page Mise à jour des options s'affiche.
4. Modifiez l'option selon les besoins.
5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

L'option mise à jour s'affiche dans la liste des options.

Calendrier de changements

Le calendrier des changements affiche une *vue graphique des événements de changement* avec les heures de début et de fin de l'implémentation définies. Cette vue calendaire du calendrier des changements fournit aux analystes et aux gestionnaires une méthode rapide pour identifier le moment où les événements se produisent et la façon dont ils affectent l'environnement, l'organisation et les ressources.

Le calendrier vous permet de créer des demandes de changement à partir des vues quotidienne, hebdomadaire et mensuelle et vous permet également d'afficher les fenêtres de changement pour les demandes de changement planifiées. Si plusieurs fenêtres de changement existent dans un mois, elles sont regroupées, comme un seul groupe de fenêtres de panne. Explorez une vue par semaine ou par jour ou affichez les informations par pointage pour voir les détails d'une fenêtre individuelle.

Informations complémentaires :

[Ajouter des informations du planning à un ordre de changement](#) (page 658)

[Modèles d'événement d'iCalendar](#) (page 659)

[Exporter des plannings vers iCalendar](#) (page 660)

[Vues du planning](#) (page 661)

[Configuration de la vue de planning](#) (page 663)

Ajouter des informations du planning à un ordre de changement

Vous pouvez ajouter des informations du planning lorsque vous créez ou modifiez un ordre de changement.

Pour ajouter des informations du planning

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Sélectionnez Fichier, New Change Order (Nouvelle demande de changement).
 - Ouvrez un ordre de changement et cliquez sur Edition.
2. Complétez les champs de planning suivants :

Type

Spécifie le type de changement ITIL comme Standard, Normal ou Urgence. Une valeur par défaut peut être définie pour une catégorie de changement que Gestionnaire CA Service Desk utilise pour initialiser de nouveaux ordres de changement de la catégorie.

Date de début du planning

Spécifie la date de début de la demande de changement.

estimée

Spécifie la durée de la demande de changement au format 00:00:00.

Le planning ne contient que les ordres de changement avec une date de début du planning non vide et cette durée. Le type est utile pour regrouper des ordres de changement sur le planning, sans pour autant l'affecter directement.

3. Continuez à créer la demande de changement.
4. Cliquez sur Enregistrer lorsque vous avez terminé.

Les informations de calendrier sont ajoutées à l'ordre de changement.

Modèles d'événement d'iCalendar

Les modèles d'événement d'iCalendar contrôlent les informations qui sont exportées au format d'iCalendar.

Les modèles prédéfinis suivants sont installés avec Gestionnaire CA Service Desk :

- Planning des changements
- KnowledgeScheduleCreation
- KnowledgeScheduleExpired
- KnowledgeScheduleReview
- KnowledgeScheduleStart

Remarque : Vous pouvez modifier les codes de modèle d'événement iCalendar prédéfinis, mais vous ne pouvez pas les supprimer ou en créer de nouveaux.

Important : La variable SchedExpMaximum dans web.cfg contrôle le nombre maximum d'événements autorisés pour une exportation. L'augmentation de la valeur par défaut (1000) peut donner lieu à une instabilité du système. Si vous essayez d'exporter une valeur supérieure à celle spécifiée dans SchedExpMaximum, un message refusant votre demande d'exportation s'affiche.

Exporter des plannings vers iCalendar

Le format d'iCalendar est une norme du secteur pour l'échange de données qui permet d'importer des plannings d'ordres de changement dans de nombreuses applications de planning largement utilisées telles que Microsoft Outlook et Lotus Notes.

Remarque : Lors de l'exportation de plannings sur certains logiciels de planning, si vous sélectionnez l'option Ouvrir plutôt que l'option Enregistrer, le fichier sera incorrectement importé. Pour éviter ce problème dans les plannings de gestion des connaissances et d'ordres de changement, sélectionnez l'option Enregistrer plutôt que l'option Ouvrir. Après avoir enregistré le fichier exporté, importez-le à travers l'interface du programme de planning.

Important : Les données que vous exportez sont basés sur la vue actuelle. Si vous voulez exporter une plage personnalisée de dates, 32 jours par exemple, l'exportation devrait être effectuée dans la vue liste. La vue est sinon tronquée à un mois ou la semaine, et seule cette quantité est exportée.

Pour afficher le planning de changements

1. Cliquez sur l'onglet Planning des changements.

Les champs de filtre Planning des changements apparaissent.

2. Complétez les champs de recherche pour afficher une vue calendaire ou liste présentant les ordres de changement de votre choix.
3. Cliquez sur Exporter.

La page Exportation du planning apparaît.

Important : La variable SchedExpMaximum dans web.cfg contrôle le nombre maximum d'événements autorisés pour une exportation. L'augmentation de la valeur par défaut (1000) peut causer une instabilité du système. Si vous essayez d'exporter une valeur supérieure à celle spécifiée dans SchedExpMaximum, un message de rejet de votre demande d'exportation s'affiche.

4. Saisissez l'emplacement dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier iCalendar.

Un fichier d'iCalendar contenant tous les événements dans la vue actuelle est enregistré à l'emplacement spécifié.

Vues du planning

Gestionnaire CA Service Desk fournit les vues de planning suivantes :

Liste

Affiche une page de liste triée par date de début et de fin du planning.

Mois

Affiche un planning pour un mois complet.

La vue affiche les ordres de changement dans des groupes, avec chaque entrée collectant un ou plusieurs ordres de changement. Vous pouvez voir des informations détaillées sur les ordres de changement dans un groupe en survolant le groupe avec le curseur de la souris, en appuyant sur Alt+Flèche droite lorsque le groupe est mis en évidence ou en cliquant sur le groupe pour afficher son contenu dans une vue n-jour.

Semaine

Affiche une semaine complète dans une seule colonne, commençant par le jour configuré comme le premier jour ouvré.

La vue affiche des changements individuellement et inclut des informations détaillées sur chaque demande de changement planifiée pendant la semaine.

Jour

Affiche les ordres de changement pendant un seul jour.

La vue affiche des changements individuellement et inclut des informations détaillées sur chaque demande de changement planifiée pendant la semaine.

n jours

Affiche les ordres de changement pour le nombre de jours spécifié par la liste déroulante.

La vue affiche des changements individuellement et inclut des informations détaillées sur chaque demande de changement planifiée pendant la semaine.

Naviguer dans les Vues de planning

Vous pouvez utiliser la flèche et les touches de tabulation pour naviguer les vues de planning. Les raccourcis claviers suivants sont disponibles :

Onglet

Navigue jusqu'à une date plus tardive. Utilisez cette option de la dernière cellule du planning pour aller sur le bouton Recherche.

Maj+Tabulation

Navigue jusqu'à une date précédente. Utilisez cette option de la première cellule du planning pour aller jusqu'au bouton Mois suivant.

Maj+Flèche

Navigue autour du calendrier de la date à la date dans le sens de la flèche.

Flèche vers la droite

Affiche le menu contextuel pour la date ou l'événement mis en évidence. En l'absence de menu contextuel, il navigue jusqu'à la date suivante (Maj+flèche droite).

Alt+Flèche vers la droite

Affiche une fenêtre contextuelle d'informations du curseur pour la date ou l'événement mis en évidence. S'il n'y a pas d'informations du curseur, il navigue jusqu'à la date suivante (Maj+Flèche droite).

Flèche vers le bas

Navigue jusqu'à l'événement suivant dans la cellule actuelle. S'il n'y a pas d'événements dans la cellule actuelle, ou si le dernier événement est déjà mis en évidence, il navigue jusqu'à la date dans la cellule suivante en bas (Maj+Flèche bas).

Flèche vers le haut

Navigue jusqu'à l'événement précédent dans la cellule actuelle. Si l'événement n'est pas mis en évidence, il navigue jusqu'à la date dans la cellule suivante en haut (similaire au raccourci Maj+flèche haut).

Raccourcis clavier de la vue calendrier

Chaque vue de planning prend en charge l'accès par raccourci clavier à ses boutons. Veuillez trouver ci-dessous les raccourcis clavier :

Alt+0

Passer sur la vue Liste

Alt+1

Passer sur la vue quotidienne

Alt+7

Passer sur la vue hebdomadaire

Alt+3

Passer sur la vue mensuelle

Alt+9

Passer sur la vue *n* -day.

ALT+

Passer la période de temps précédente dans la vue actuelle.

ALT+

Passer à la période de temps suivante dans la vue actuelle.

Configuration de la vue de planning

Vous configurez les vues mensuelle et hebdomadaire en planifiant des vues en spécifiant des instructions `pdm_macro` dans la section de `<head>` des formulaires HTMPL définissant le planning. Nous recommandons d'utiliser la vue Source du générateur d'écran web pour modifier ces formulaires.

Un formulaire qui affiche un planning doit contenir les éléments suivants :

- Une macro `schedConfig`
- Au moins une macro `schedAttr`
- Au moins une macro `schedGroup`

Les macros de configuration sont dans un fichier source à part référencé par une instruction `pdm_include` dans le principal fichier source. Ce fichier vous permet de configurer votre planning sans modifier le fichier source principal.

Par exemple, les macros de configuration pour le formulaire de calendrier des changements `list_chgsched.html` sont dans un fichier nommé `list_chgsched_config.html`. Pour le calendrier du cycle de vie des connaissances, vous pouvez modifier le `list_kdsched_config.html` en utilisant les mêmes macros.

Vous pouvez rechercher `list_chgsched_config.html` et `list_kdsched_config.html` dans le répertoire suivant :

`$NX_ROOT\bopcfg\www\html\web\analyst\`

Macro schedConfig : Configurer le calendrier

La macro schedConfig indique qu'un formulaire contient un planning et fournit des informations sur la configuration de base. Les valeurs suivantes sont des arguments de macro valides :

autosearch=1|0

Spécifie si le formulaire du planning recharge des données du serveur lorsque l'utilisateur sélectionne une vue en dehors de la plage de dates actuellement sélectionnée. Lorsque la valeur est 1 (valeur par défaut), le formulaire recherche automatiquement lorsque l'utilisateur sélectionne une vue avec un ou plusieurs jours en dehors de la plage de sélection de données du filtre de recherche. Pour configurer la valeur sur 0, l'utilisateur doit appuyer sur le bouton Recherche pour lancer une recherche.

defaultView=0|1|7|30|99

Spécifie la vue par défaut pour le filtre de recherche comme 0 (liste), 1 (jour), 7 (semaine), 30 (mois), ou 99 (n-day).

La spécification pour defaultView n'affecte que l'affichage initial du filtre de recherche. Après les affichages du planning, Gestionnaire CA Service Desk maintient automatiquement la sélection de vue de filtre alignée avec la vue actuelle.

Valeur par défaut : 30

firstday=0|1|2|3|4|5|6|7

Spécifie le premier jour ouvré sur la vue mensuelle comme numéro entre 0 (dimanche) et six (samedi).

Valeur par défaut : 0

export=xxx|0

Spécifie le nom de code du modèle utilisé pour exporter dans le format d'iCalendar. La configuration de la valeur sur à 0 indique que la fonction d'exportation et le bouton sont désactivés.

Par défaut : ChangeSchedule

legend=1|2|0

Spécifie l'emplacement de la légende du planning affichant le nom et le format des groupes sur le planning. Vous pouvez configurer la valeur sur 1 pour placer la légende au-dessus du planning, ou 2 pour placer la légende sous le planning. Configurez la valeur sur 0 pour désactiver la légende.

Valeur par défaut : 2

maxGroups=0/n

Spécifie le nombre maximum de groupes à afficher dans une seule cellule de la vue mensuelle.

Si plusieurs maxGroups sont au programme pour une seule journée, Gestionnaire CA Service Desk n'affiche que le premier maxGroups-1, et remplace le dernier par un lien hypertexte "..nn plus de changements" sur lequel l'utilisateur peut placer le curseur de sa souris ou cliquer pour voir la liste complète. Configurez la valeur sur 0 pour désactiver cette fonction et pour permettre un nombre illimité d'événements dans une cellule du calendrier.

Valeur par défaut : 4

nday=(n,n...)

Spécifie les sélections pour la liste déroulante pour la vue n-jour.

La spécification est une liste de jours qui doivent être inclus dans la liste déroulante, ou 0 pour indiquer que la liste déroulante de n-jour ne figure pas dans le planning. La première valeur spécifiée est la valeur par défaut pour la liste déroulante.

Valeur par défaut : (3,7,14,28)

round=(hr,min)|0

Spécifie si les dates de début et de fin de planning sont arrondies lors de la collecte des demandes de changement ou des documents de connaissances dans les groupes. Spécifiez round=0 pour désactiver l'arrondi.

Par défaut, le début et la fin du planning datent des objets de groupes. Toutes les dates de Gestionnaire CA Service Desk incluent une heure, et sans arrondir, les objets planifiés espacés d'une minute seraient dans des groupes à part. L'arrondi détermine le groupe après avoir ajusté la date de début à une heure ou une minute précédente et la date de fin à une heure ou une minute plus tardive.

La valeur d'arrondi spécifie une heure ou une minute (mais pas les deux). Les heures sont arrondies au multiple le plus proche de la valeur spécifiée, par exemple :

round=(0,15)	arrondit au quart d'heure le plus proche
round=(0,30)	arrondit à la demi-heure la plus proche
round=1	arrondit à l'heure la plus proche
round=12	arrondit à la moitié de la journée (midi ou minuit)
round=24	arrondit au jour le plus proche

Par défaut : 0-15

timefmt=24hr|([am],[pm])

Spécifie le format de l'heure sur les vues calendaires du planning.

La valeur par défaut de 24h spécifie que les heures sont affichées au format 24 heures (0h01 - 23h59). La valeur alternative de (am,pm) spécifie un suffixe pour l'heure du matin ou de l'après-midi, ou les deux.

Remarque : tous les arguments schedConfig sont facultatifs.

Macro schedAttr : Spécifier un attribut stocké

La macro schedAttr spécifie un attribut stocké pour chaque élément sélectionné pour la liste. Les attributs stockés sont disponibles pour les informations du curseur sur la vue mensuelle, pour les informations détaillées ou récapitulative dans des vues autres que la vue mensuelle, et dans la fonction JavaScript setSchedEvents(). Les valeurs suivantes sont des arguments de macro valides :

attr=xxxx

(Obligatoire) Spécifie un attribut de l'objet sur le planning, comme un demande de changement ou Document de Connaissances. Les noms contenant des points sont autorisés. L'EC nn du nom d'attribut de mot-clé peut être utilisé sur le Calendrier des changements pour spécifier les premiers EC nn associés à la demande de changement qui seront inclus avec les informations stockées.

Remarque : cet argument est le seul argument obligatoire pour la macro schedAttr.

attrRef=.COMMON_NAME|xxxx

Stocke l'attribut de la table référencée stockée pour un attribut SREL (ignoré pour des attributs non SREL). Le nom d'attribut spécifié doit être précédé par un point.

Valeur par défaut : COMMON_NAME

label=

Affiche une étiquette pour l'attribut sur la vue n-jour.

Valeur par défaut : le Majic DISPLAY_NAME de l'attribut

ident=1|0

Spécifie si l'attribut est un identificateur pour l'objet (comme un numéro de référence d'un ordre de changement). Les attributs d'identificateur sont affichés sans étiquette en face du nom de groupe dans les informations du curseur et la vue de n-jour.

Valeur par défaut : 0

detail=1|0

Indique si l'attribut est inclus dans les informations détaillées présentées sur des vues autres que la vue mensuelle. Les informations détaillées sont celles qui s'affichent lorsque la case Résumé uniquement sur la vue est décochée.

Valeur par défaut : 1

hoverInfo=1|0

Spécifie si l'attribut est inclus dans la fenêtre contextuelle Informations du curseur figurant sur la vue mensuelle lorsque le curseur de la souris est placé sur un groupe ou l'utilisateur tape Alt+Flèche droite lorsque le groupe est mis en lumière.

Valeur par défaut : 0

summary=1|0

Indique si l'attribut est inclus dans les informations détaillées présentées sur des vues autres que la vue mensuelle. Les informations détaillées sont celles qui s'affichent lorsque la case Résumé uniquement sur la vue n'est cochée.

Valeur par défaut : 0

Remarque : Gestionnaire CA Service Desk affiche des attributs en résumé, dans le détail, ou des informations dans le même ordre que leurs macros schedAttr.

Macro schedGroup : Spécifier un groupe d'événements

La macro schedGroup spécifie le nom et le code de couleur d'un groupe d'éléments. La vue mensuelle regroupe tous les éléments d'un groupe dans un seul événement. De vues autres que la vue mensuelle affichent des éléments individuels dans le format pour le groupe auquel ils appartiennent. Les valeurs optionnelles suivantes sont des arguments de macro valides :

grpname=xxx

(Obligatoire) Indique le nom du groupe. La macro affecte automatiquement un numéro au groupe et affecte le numéro à une variable de JavaScript avec un nom du formulaire schedGroup_xxx, où xxx est le nom du groupe. Cette variable peut être utilisée dans la fonction JavaScript de setSchedEvents() pour créer un événement appartenant au groupe.

Remarque : cet argument est le seul argument obligatoire pour la macro schedGroup.

label=xxx

Spécifie une étiquette pour le groupe. Si spécifié, l'étiquette est affichée dans toutes les vues.

legend=xxx|0

Affiche une description du groupe pour la légende qui apparaît au bas du planning. Les groupes apparaissent dans la légende si un exemple au moins du groupe existe dans la vue actuelle. Si vous indiquez 0, le groupe sera toujours exclu de la légende.

Valeur par défaut : 0

color=black|color

Spécifie la couleur du texte dans des éléments de ce groupe. Vous pouvez spécifier de la couleur dans le format de CSS, ou une couleur Web valide ou une valeur hexadécimale précédée du symbole dièse.

Exemple : saisissez "#FF0000" ou "rouge" pour le rouge.

Valeur par défaut : noir

bgcolor=white|color

Spécifie la couleur d'arrière-plan des éléments de ce groupe. Vous pouvez spécifier bgcolor dans le format de CSS, ou une couleur Web valide ou bien une valeur hexadécimale précédée du symbole dièse.

Exemple : saisissez "#FF000" ou "rouge" pour le rouge.

Valeur par défaut : blanc.

style=normal|bold|italic

Spécifie le style du texte de ce groupe, à savoir normal, gras ou italique.

Valeur par défaut : normal

Configuration des fenêtres de durée d'indisponibilité et de maintenance dans le calendrier prévisionnel des changements

Vous modifiez les instructions PDM_MACRO dans le fichier `list_chgsched_config.html` pour modifier les couleurs, les étiquettes, les légendes et les icônes des fenêtres des changements.

Remarque : Si vous utilisez les macros `schedGroup` pour changer la mise en forme des fenêtres du calendrier prévisionnel des changements, vous devez également mettre à jour le fichier `schedule.css` si vous souhaitez que la mise en forme soit cohérente avec le planificateur de changements.

Configurer des fenêtres des changements

1. Ouvrez le formulaire `list_chgsched_config.html` dans un éditeur de texte ou dans l'outil de conception Web.

Ce fichier se trouve dans le répertoire suivant.

```
$NX_ROOT\bopcfg\www\html\web\analyst\
```

2. Dans la macro `schedGroup`, modifiez les instructions PDM_MACRO suivantes.

Pour les fenêtres de maintenance :

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintwindow  
  bgcolor=lightgreen  
  label="Maintenance"  
  legend="Fenêtre de maintenance"  
  icon= "confirmation_12.png">
```

Pour les fenêtres de panne :

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=blackoutwindow style=italic color=white  
  bgcolor=black  
  label="Panne"  
  legend="Fenêtre de panne"  
  icon= "warning_12.png">
```

bgcolor

Spécifie la couleur d'arrière-plan de la fenêtre.

label

Spécifie l'étiquette de fenêtre : Panne ou Maintenance.

légende

Spécifie le texte de la légende tel qu'il apparaît dans le calendrier prévisionnel des changements.

icon

Spécifie une URL facultative sur un graphique Web de 12x12 pixels.

Cette icône s'affiche avec un ordre de changement ou un groupe dans le calendrier prévisionnel des changements si l'ordre de changement tient entièrement dans une fenêtre de maintenance ou chevauche une fenêtre de durée d'indisponibilité.

3. Enregistrez le formulaire.

Les fenêtres des changements sont configurées.

Fonction JavaScript setSchedEvents()

La fonction JavaScript de setSchedEvents() crée des événements dans le planning. Modifiez cette fonction lorsque vous souhaitez afficher tout nouvel objet de groupe. Les objets de groupe prédéfinis apparaissent par défaut.

Gestionnaire CA Service Desk appelle setSchedEvents() une fois pour chaque objet (ordre de changement ou document de connaissances) sélectionné par le filtre de recherche de planning. La fonction crée des événements pour l'objet en invoquant une deuxième fonction, schedEvent(), et en le transférant à l'ID de groupe, à la date de début, et à la date de fin de l'événement.

La fonction peut créer un numéro d'événements (y compris zéro) pour un objet. La fonction setSchedEvents() par défaut du calendrier de la demande de changement (list_chgsched.html) crée un événement pour chaque demande de changement et regroupe les demandes de changement par type de changement. Cette fonction est codée comme suit :

```
1.    function setSchedEvents( chg)
2.    {
3.    var grpnum ;
4.    switch( chg["chgtype"] - 0 ) {
5.        case 100: grpnum = schedGroup_std; break;
6.        case 300: grpnum = schedGroup_emer; break;
7.        default: schedGroup_norm; break;
8.    }
9.    chg.schedEvent( grpnum, chg["sched_start_date"], chg["sched_end_date"] ) ;
10. }
```

Le paramètre de cas spécifie l'identifiant du type de changement. Pour dresser la liste des identifiants de cas, voir Créer un Type de changement.

La fonction possède un seul argument d'un objet JavaScript contenant les attributs spécifiés par des macros schedAttr. L'instruction switch sur les lignes 4-8 examine l'attribut chgtype de la demande de changement, et affecte le numéro de groupe approprié d'une des variables schedGroup_xxxx définies par des macros schedGroup précédentes. Sur la ligne 9, cela fait appelle à la fonction schedEvent() permettant de créer un événement dans le calendrier, en transférant le numéro de groupe précédemment affecté et les dates de début et de fin du calendrier. Les dates sont disponibles dans l'objet d'argument parce qu'elles étaient spécifiées dans les précédentes macros schedAttr.

Planification des ordres de changement

Vous pouvez afficher le calendrier de tous les éléments de configuration associés à un ordre de changement. Considérez les informations de planification lorsque vous créez, modifiez ou affichez un ordre de changement ou lorsque vous mettez à jour le calendrier prévisionnel des changements. L'affichage du calendrier peut vous permettre d'éviter les collisions de planification.

Pour afficher et mettre à jour un calendrier, exécutez les actions suivantes.

1. Créez ou ouvrez un ordre de changement.
2. Associez des éléments de configuration à l'ordre de changement.

Remarque : Si vous n'associez aucun élément de configuration à l'ordre de changement, une erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Calendrier.

3. Cliquez sur Afficher le planificateur.

Le planificateur de changements s'affiche et affiche les vues suivantes :

Quotidien

(Par défaut) Affiche la période de l'ordre de changement pour la date et l'heure sélectionnées. Si aucune date n'est associée à l'ordre de changement, la vue affiche par défaut le jour actuel.

Hebdomadaire

Affiche la période de l'ordre de changement dans la semaine actuelle et inclut la date de début de l'implémentation, qui peut être configurée à la date de début du calendrier prévisionnel des changements.

Remarque : La durée du calendrier détermine la longueur d'ombrage sur le calendrier. Par exemple, si vous créez un ordre de changement d'une durée de deux heures, un ombrage jaune clair s'affiche sur le calendrier pour la durée définie de deux heures.

4. (Facultatif) Cliquez sur un élément de configuration pour afficher ses détails. Pointez sur le nom de l'élément de configuration pour afficher son nom complet.
5. (Facultatif) Modifiez la date de début de l'implémentation ou sa durée.
 - a. Cliquez sur Afficher la planification pour afficher l'aperçu du calendrier mis à jour.
 - b. Cliquez sur Mettre à jour le calendrier pour mettre à jour le calendrier.

Remarque : Vous pouvez uniquement modifier le calendrier en mode de modification.

6. Enregistrez la demande de changement.

7. Actualisez le calendrier des changements pour afficher les fenêtres des changements globaux et des changements associés aux CI.

Utilisation de l'exemple du calendrier des changements

L'exemple suivant montre comment utiliser le calendrier des changements lors de la création d'un ordre de changement.

1. Dans l'onglet Centre de services, sélectionnez Fichier, Nouvel ordre de changement.

La page Créer un ordre de changement s'affiche.

2. Sélectionnez Mettre à jour les éléments de configuration dans l'onglet Éléments de configuration.

La page Rechercher des éléments de configuration s'affiche.

3. Créez ou recherchez des éléments de configuration.

4. Dans la page de mise à jour des éléments de configuration concernés, ajoutez des éléments de configuration à l'ordre de changement.

5. Cliquez sur OK.

La page Créer un ordre de changement se met à jour.

6. Cliquez sur le bouton Calendrier.

La page Planification de l'ordre de changement s'affiche.

7. Sélectionnez une vue et exécutez l'une des actions suivantes.

- Cliquez sur les cellules de la table pour modifier la date de début prévue.
- Cliquez sur Date de début prévue pour utiliser le sélecteur de date.

8. Modifiez la durée et cliquez sur Afficher la planification.

Le calendrier affiche l'aperçu de vos changements.

9. Cliquez sur Mettre à jour le calendrier.

Le calendrier se met à jour avec vos changements.

10. Enregistrez la demande de changement.

Définition du nombre maximal d'éléments de configuration

Vous pouvez définir le nombre maximal d'éléments de configuration qui s'affichent dans le calendrier des changements.

Pour définir le nombre maximal d'éléments de configuration

1. Ouvrez le fichier *NX.env*.

Ce fichier se trouve dans le répertoire suivant.

`$NX_ROOT\`

2. Modifiez la valeur de `@NX_CHANGE_SCHEDULER_MAX_CI_CNT` par le nombre maximal de votre choix.

Remarque : Par défaut, la variable est définie sur 100. Si vous définissez le nombre maximal d'éléments de configuration sur un nombre supérieur à 100, seuls les 100 premiers s'affichent et un avertissement apparaît.

3. Enregistrez le fichier *NX.env* et relancez Gestionnaire CA Service Desk.

Le nombre maximal d'éléments de configuration est défini.

Exemple : Définition du nombre maximal d'éléments de configuration sur 25

Avec le paramètre suivant, seuls les 25 premiers éléments de configuration s'affichent dans le calendrier des changements.

`@NX_CHANGE_SCHEDULER_MAX_CI_CNT=25`

Modification de la couleur d'arrière-plan de la durée d'ordre de changement

Vous pouvez changer la couleur d'arrière-plan de la durée d'ordre de changement. Modifiez les lignes suivantes dans le fichier *schedule.css* pour changer la mise en surbrillance de la barre de durée d'ordre de changement verte.

Pour changer la couleur d'arrière-plan

1. Ouvrez le fichier *schedule.css*.

Ce fichier se trouve dans le répertoire suivant.

```
$NX_ROOT\bopcfg\www\wwwroot\css
```

Important : \$NX_ROOT\sdk contient également un fichier nommé *schedule.css* contenant des commentaires utiles relatifs aux contrôles css.

2. Remplacez les lignes suivantes avec le code de couleur souhaité.

```
td.noBorderBackColor{border-left:none;border-right:none;background-  
color:#F6E3CE;}  
td.withBorderBackColor{border-right:none;border-left:1px solid;background-  
color:#F6E3CE;}
```

3. Enregistrez le fichier *schedule.css*.

Dans l'exemple suivant, la couleur d'arrière-plan de durée de changement est #FF0000.

Exemple : Modification de la couleur d'arrière-plan de durée de changement en #FF0000

```
td.noBorderBackColor{border-left:none;border-right:none;background-  
color:#FF0000;}  
td.withBorderBackColor{border-right:none;border-left:1px solid;background-  
color:#FF0000;}
```

Modification des couleurs des fenêtres de changements dans le calendrier des changements

Vous pouvez changer les couleurs qui indiquent les fenêtres de changements en modifiant des lignes dans le fichier *schedule.css*.

Remarque : Si vous modifiez le fichier *schedule.css* pour changer la mise en forme des fenêtres dans le calendrier des changements, vous devez également modifier les macros schedGroup utilisées par le calendrier des changements si vous souhaitez que sa mise en forme soit cohérente dans le calendrier.

Pour changer la couleur d'arrière-plan

1. Ouvrez le fichier *schedule.css* dans un éditeur de texte.

Ce fichier se trouve dans le répertoire suivant.

```
$NX_ROOT\bopcfg\www\wwwroot\css
```

2. Remplacez les lignes suivantes avec le code de couleur souhaité.

```
.schedConflict { background-color: #ff0000; font-size: 4px; }  
.schedBusy { background-color: #0176ff; font-size: 4px; }  
.schedCurrent { background-color: #008000; font-size: 4px; }  
.schedMW { background-color: #40ff40; font-size: 4px; }  
.schedBW { background-color: black; font-size: 4px; }  
.schedNone { font-size: 4px; }  
.schedDialog { width: 100%; height: 4px; margin-left: 0px; margin-right: 0px;  
margin-top: 4px; margin-bottom: 4px; }
```

3. Enregistrez le fichier *schedule.css*.

La couleur d'arrière-plan est modifiée.

Informations complémentaires :

[Macro schedConfig : Configurer le calendrier](#) (page 664)

Planification des fenêtres de changements

Vous pouvez planifier des fenêtres des changements et les afficher dans le calendrier des changements. *Les fenêtres de maintenance* établissent des périodes au cours desquelles les changements d'élément de configuration doivent intervenir et les *fenêtres de durée d'indisponibilité* établissent des périodes au cours desquelles aucun changement d'élément de configuration *ne* doit survenir. Les fenêtres de changements vous permettent de planifier les changements pour réduire leur effet sur les processus métier critiques. Gestionnaire CA Service Desk peut implémenter des fenêtres de changements au niveau global ou système.

Pour planifier des fenêtres des changements, procédez comme suit :

1. Affichez le calendrier prévisionnel de changements pour voir où vous souhaitez implémenter des fenêtres de changements.
2. Créez les fenêtres des changements appropriées pour votre organisation.

fenêtre de maintenance

Indique une période planifiée pendant laquelle un élément de configuration ou un ensemble d'éléments de configuration peut être modifié. Etant donné que les changements peuvent entraîner des temps d'arrêt, ces fenêtres peuvent être utilisées pour réduire les interruptions lors de processus business critiques. En général, les changements planifiés doivent avoir lieu dans une fenêtre de maintenance.

Fenêtre de panne

Indique une période planifiée pendant laquelle les changements d'élément de configuration ne doivent pas survenir. Cette panne peut indiquer une période de prise en charge réduite (par exemple, des congés), un événement d'entreprise ou une période critique, comme la fin de l'année fiscale. En général, les changements planifiés ne doivent survenir qu'en dehors des fenêtres de panne.

3. (Facultatif) Spécifiez les modèles de récurrence des fenêtres de changements.
4. Ouvrez le calendrier prévisionnel des changements.
La légende affiche les icônes et les couleurs qui identifient les fenêtres de changements dans le calendrier.
5. Créez des ordres de changement associés à des éléments de configuration.
6. Mettez à jour le calendrier prévisionnel de changements en utilisant le planificateur des changements.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de fenêtres de changements, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Affichage des fenêtres de changements

Vous pouvez afficher des fenêtres de changements dans le calendrier prévisionnel des changements pour voir les périodes auxquelles leurs éléments de configuration associés peuvent ou ne peuvent pas être changés.

Pour afficher les fenêtres de changements

1. Dans l'onglet Administration, cliquez sur Centre de services, Ordres de changement, Fenêtres de changements.

La Liste des fenêtres de changements s'affiche.

2. Sélectionnez la fenêtre de changement à afficher.

La fenêtre de changement s'affiche.

3. (Facultatif) Cliquez sur Modifier.

Vous pouvez modifier la fenêtre de changement.

4. Enregistrez ou fermez la fenêtre.

La page Détail de la fenêtre s'affiche.

Associer un CI à une fenêtre de maintenance

Pour contrôler le moment où un CI sollicite la maintenance, vous pouvez associer ce CI à une fenêtre de maintenance.

Pour associer un CI à une fenêtre de maintenance

1. Accédez à la page Modifier les détails de la fenêtre.
2. Cliquez sur l'onglet CI associés.
La liste des CI associés s'affiche.
3. Cliquez sur Mettre à jour des éléments de configuration.
La page Rechercher un CI s'affiche.
4. Spécifiez les informations pour les CI obligatoires.
5. Cliquez sur Rechercher.
La page CI disponibles s'affiche.
6. Déplacez tous les CI obligatoires dans la liste des CI disponibles vers la liste des CI associés.
7. Cliquez sur OK.
La page Détail de la fenêtre des changements s'affiche.
8. Cliquez sur Enregistrer.
Le CI est associé à une fenêtre de maintenance.

La fenêtre des changements, les CI et les associations de la fenêtre sélectionnée sont enregistrés.

Affichage des CI associés

Pour déterminer quels CI pourraient être affectés pendant certaines périodes, vous pouvez afficher les CI qui sont associés à des fenêtres de maintenance non globales.

Afficher les CI associés à une fenêtre de maintenance

1. Accédez à la page Modifier les détails de la fenêtre.
2. Cliquez sur l'onglet CI associés.
Les CI associés s'affichent.

Création d'un exemple de fenêtre de durée d'indisponibilité

L'exemple suivant montre comment créer une fenêtre de durée d'indisponibilité pour indiquer que les ordres de changement ne doivent pas être planifiés pour une période spécifique. Cette fenêtre de durée d'indisponibilité doit durer 48 heures et réapparaît tous les vendredis à 18:00 dans votre fuseau horaire.

Pour créer une fenêtre de durée d'indisponibilité

1. Dans l'onglet Administration, cliquez sur Centre de services, Ordres de changement, Fenêtres de changements.
La Liste des fenêtres de changements s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer une fenêtre de changements s'affiche.
3. Remplissez les champs appropriés comme suit :
 - a. Nommez la fenêtre **Friday_Blackout**.
 - b. Sélectionnez le type de durée d'indisponibilité.
 - c. Sélectionnez le statut Actif.
 - d. Sélectionnez le vendredi suivant et 18:00 dans le sélecteur de date comme date de début.
 - e. Sélectionnez le dimanche suivant et 18:00 dans le sélecteur de date comme date de fin.
 - f. Sélectionnez votre fuseau horaire.
 - g. (Facultatif) Saisissez une description pour la fenêtre de durée d'indisponibilité.
 - h. Dans l'onglet Modèle de récurrence, sélectionnez Toutes les semaines.
 - Définissez la récurrence sur **1** semaine.
 - Sélectionnez la date de fin de la récurrence.
4. Enregistrez et fermez la fenêtre de durée d'indisponibilité.
5. Actualisez la Liste des fenêtres de changements.
6. Ouvrez et actualisez le calendrier prévisionnel des changements.
La fenêtre de durée d'indisponibilité s'affiche dans le calendrier.

Création d'une fenêtre de maintenance globale

La page de la liste des fenêtres vous permet d'afficher et de créer une fenêtre de maintenance globale.

Créer une fenêtre de maintenance globale

1. Accédez à la page Liste des fenêtres de changements.
2. Cliquez sur Créer.
3. La page Créer une fenêtre de changements s'affiche.
4. Entrez ou modifiez les champs nécessaires de la fenêtre de maintenance.
5. Définissez Type sur Maintenance.
6. Vérifiez que la case à cocher Globale est activée.

Remarque : Une fenêtre de maintenance globale ne peut pas être associée à des CI.

7. Entrez Date de début, Date de fin et Fuseau horaire.
8. Cliquez sur Enregistrer.

La fenêtre de maintenance globale est enregistrée.

Analyse des conflits et détection de collision

L'analyse des conflits détecte et affiche les collisions qui surviennent lorsqu'au moins deux changements doivent être apportés au même élément de configuration à la même heure. L'équipe de gestion des changements gère les collisions de planification comme suit.

- Elle utilise le calendrier prévisionnel des changements pour voir les collisions d'éléments de configuration liées aux ordres de changement et effectue des réglages pour réduire leur impact potentiel.
- Elle recherche et détecte les collisions dans un journal.

Remarque : Pour plus d'informations sur le traitement des collisions de planification, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Visualisation de CA Workflow

La visualisation de CA Workflow vous permet de contrôler la progression des tâches de flux de travaux des ordres de changement. La visionneuse de processus affiche graphiquement chaque étape du processus CA Workflow, y compris les étapes terminées et non terminées ainsi que l'emplacement actuel d'une progression de flux de travaux.

La visionneuse de processus affiche le statut et le chemin d'accès d'un processus CA Workflow lorsqu'il est associé à une catégorie de Changement/Demande client ou à un domaine de Requête/Incident/Problème.

Visualisation du flux de travaux

Visualisez le flux de travaux comme suit.

1. Associez un processus CA Workflow à une catégorie de changement.
2. Créez un ordre de changement en utilisant cette catégorie de changement.
3. Dans l'onglet Tâches du flux de travaux, cliquez sur le bouton Afficher le processus pour lancer la visionneuse de processus.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'association de processus CA Workflow à des catégories ou domaines, reportez-vous *l'aide en ligne*.

Utilisation de l'exemple de la visionneuse de processus

Cet exemple montre comment utiliser la visionneuse de processus sur votre système à l'aide d'une catégorie de changement par défaut, après l'installation de CA Workflow et l'activation des options.

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Centre de services, Ordres de changement, Catégories.

La page Liste des catégories de changements s'affiche.

2. Sélectionnez Ajouter.TI.Actif dans la colonne Symbole.

La page Ajouter.TI.Actif : détails de la catégorie de changement s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Ajouter.TI.Actif : mise à jour de la catégorie de changement s'affiche.

4. Cliquez sur l'onglet Flux de travaux.

Cochez la case CA Workflow.

La liste des définitions du flux de travaux s'affiche.

5. Sélectionnez Commande PC - CA Service Desk r12.5.

Le nom de processus est renseigné dans le champ Nom de la définition CA Workflow.

6. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail de la catégorie de changement se met à jour.

7. Fermez la fenêtre.

8. Créez et enregistrez un ordre de changement en utilisant la catégorie Ajouter.TI.Actif.

L'onglet Tâches du flux de travaux affiche le processus Commande PC - CA Service Desk r12.5 et la liste des éléments de travail.

9. Cliquez sur le bouton Afficher le processus dans l'onglet Tâches du flux de travaux.

La visionneuse de processus s'affiche.

Remarque : Vous pouvez afficher la progression mise à jour des tâches du flux de travaux en actualisant la visionneuse de processus.

Définition de processus de gestion des changements pour CA Workflow

La définition de processus de gestion des changements gère les ordres de changement Standard, Normal ou Urgence. Dans le cadre du CA Workflow, la définition de processus de gestion des changements gère toutes les tâches d'ordre de changement depuis la demande de changement initiale, par le biais de l'étude de post-implémentation. A l'issue de chaque tâche, la définition de processus de gestion des changements met à jour le statut de l'ordre de changement et le journal d'activité. La définition de processus de gestion des changements envoie également par courriel au contact ou au groupe les tâches ayant besoin d'être achevées.

La définition de processus de gestion des changements inclut les fonctionnalités suivantes :

- Analyse le type d'ordre de changement et le niveau de risque associé pour déterminer le niveau nécessaire des approbations pour l'implémentation des changements.
- Fournit un exemple de fondamentaux comme base de la gestion des changements.
- S'aligne sur les normes ITIL v3 pour l'évaluation des risques, l'analyse d'impact et des conflits, ainsi que pour approbations par le gestionnaire de changements et le CAB.
- Inclut la fonctionnalité Gestion des changements Gestionnaire CA Service Desk suivante :
 - Enquête sur les risques
 - Dossier business
 - Analyse des conflits
 - Analyse d'impact
 - Codes de clôture
 - Codes d'état
 - Type de changement
 - CAB et indicateurs d'approbation du CAB

Informations complémentaires :

[CA Workflow](#) (page 275)

Modifier les composants de la définition de processus de gestion des changements

La définition de processus de gestion des changements contient les composants suivants :

- **Définition de processus de gestion des changements** : définition de processus qui gère l'ensemble du processus d'ordre de changement. Toutes les activités et les activités secondaires suivent les bonnes pratiques de CA Workflow, sauf en ce qui concerne la gestion d'exception. Le nom du fichier de définition de processus est *r12_Change_Mgmt_[en_language].xml*. Par exemple, le nom de la définition de processus pour l'anglais est *r12_Change_Mgmt_en_US.xml*.

Remarque : Pour plus d'informations sur les bonnes pratiques de CA Workflow, consultez le site Web à l'adresse suivante : https://support.ca.com/irj/portal/anonymous/phpdocs?filePath=0/7956/7956_tecdoc.html.

- **Définition de processus d'obtention d'un membre de groupe et de notification** : bloc de construction qui gère les notifications par courriel des groupes. La définition de processus d'obtention d'un membre de groupe et de notification accepte l'UUID du groupe comme entrée. Selon l'indicateur de notification, la définition de processus d'obtention d'un membre de groupe et de notification peut envoyer un courriel à tous les membres d'un groupe ou uniquement au gestionnaire du groupe. Le nom du fichier de définition de processus est *r12_Get_Group_Mem_Notify_[en_language].xml*. Par exemple, le nom du fichier de définition de processus pour l'anglais est *r12_Change_Mgmt_en_US.xml*.
- **Acteur de l'obtention d'un membre de groupe et de notification** : acteur qui appelle la définition de processus d'obtention d'un membre de groupe et de notification. Le nom du fichier d'acteur est *r12_Get_Group_Mem_Notify_Actor_[en_language].xml*. Par exemple, le nom du fichier d'acteur pour l'anglais est *r12_Get_Group_Mem_Notify_Actor_en_US.xml*.
- **Conversion de date et d'heure** : acteur qui accepte la date et l'heure comme entrées et fournit une chaîne de date/heure valide pour les champs Date de début planifiée et Date de fin planifiée sur les formulaires d'approbation. L'acteur Conversion de date et d'heure est un acteur JavaScript de CA Workflow. Le nom du fichier d'acteur est *r12_Date_Time_Convert_Actor_[en_language].xml*. Par exemple, le nom du fichier d'acteur pour l'anglais est *r12_Date_Time_Convert_Actor_en_US.xml*.

Configuration de la définition du processus de gestion des changements

Pour configurer la définition du processus de gestion des changements, procédez comme suit :

1. Utilisez CA Workflow pour [étudier la documentation](#) (page 686) sur les noeuds d'activité, les sous-activités et les notifications.
2. Créez les [groupes CAB et d'implémentation](#) (page 688) responsables de la gestion du processus des changements.
3. [Créez des contacts](#) (page 689) et affectez-les aux groupes CAB ou d'implémentation.
4. [Configurez des notifications par courriel](#) (page 687) pour la définition du processus de gestion des changements.
5. Si vous n'utilisez pas le port de serveur Tomcat par défaut 8090, [configurez le serveur Tomcat](#) (page 690) pour les communications appropriées entre CA Workflow et Gestionnaire CA Service Desk.
6. [Configurez une ou plusieurs catégories de changements](#) (page 691) pour utiliser la définition du processus de gestion des changements.
7. [Installez l'option Category Defaults](#) (page 692) (Valeur par défaut de catégorie) dans le gestionnaire d'options.

Afficher la documentation sur les noeuds d'activité et les attributs

Etant donné que tous les noeuds d'activité et les attributs dans la définition de processus de gestion des changements sont documentés, vous pouvez utiliser CA Workflow pour afficher des informations les concernant. Si nécessaire, vous pouvez modifier le flux de la définition de processus pour répondre aux besoins de votre organisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'affichage des noeuds d'activité et des attributs, reportez-vous à la documentation de CA Workflow.

Pour afficher la documentation sur les noeuds d'activité et les attributs

1. Ouvrez la définition de processus Gestion des changements - Centre de services r12.1 dans l'application CA Workflow.
La définition de processus de gestion des changements apparaît dans CA Workflow.
2. Double-cliquez sur un noeud d'activité.
Le noeud d'activité s'ouvre.

3. Sous l'onglet Propriétés, examinez le champ Description pour des détails supplémentaires sur le noeud.
4. Quittez les propriétés du noeud d'activité.
5. (Facultatif) Accédez à l'onglet Attributs dans la fenêtre la plus basse de la définition de processus.
6. Double-cliquez sur l'attribut ou passez le curseur sur son nom.
La page Attributs s'ouvre avec des informations sur cet attribut.

Afficher les activités secondaires

La définition de processus de gestion des changements utilise plusieurs activités secondaires CA Workflow pour simplifier le flux de travaux. Tout en travaillant avec la définition de processus de gestion des changements, vous pouvez examiner et personnaliser les activités secondaires, le cas échéant.

Pour afficher les activités secondaires

1. Ouvrez la définition de processus Gestion des changements - Centre de services r12.1 dans l'application CA Workflow.
La définition de processus de gestion des changements apparaît dans CA Workflow.
2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur un noeud précédé d'un signe plus (+), puis sélectionnez l'onglet Ouvrir ou Ouvrir à la ligne.
Les détails de l'activité secondaire apparaissent dans un nouvel onglet ou en regard des activités de définition de processus.

Configuration des notifications par courriel pour les contacts de gestion des changements

Le système envoie des notifications par courriel sur les affectations de tâche d'ordre de changement et changements de statut. Les notifications par courriel contiennent des liens vers la liste de travail ou l'ordre de changement pour une révision supplémentaire. Etant donné que la définition de processus de gestion des changements envoie des notifications par courriel, la configuration de messagerie électronique est requise.

Pour configurer des notifications par courriel pour les contacts de gestion de changements, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestionnaire d'options, Options de messagerie.
La liste des options s'affiche.
2. Configurez les options de messagerie selon les besoins de votre organisation.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Création de groupes de processus de gestion des changements

Lorsque vous créez des groupes de processus de gestion des changements qui sont responsables des approbations, ainsi que d'autres tâches, prenez en compte les points suivants :

- Vous pouvez utiliser le nom de groupe de votre choix tant que les noms de Gestionnaire CA Service Desk et CA EEM correspondent.
- Le nom de groupe dans Gestionnaire CA Service Desk doit également correspondre au nom de dossier de groupe dans CA EEM.
- Chaque groupe requiert plusieurs membres.
- Les membres de groupe correspondent dans Gestionnaire CA Service Desk et le CA EEM. Par exemple, si le groupe de Gestionnaire CA Service Desk CAB comporte quatre membres, le groupe de CA EEM CAB comporte les mêmes.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création des groupes de Gestionnaire CA Service Desk et CA EEM, reportez-vous à *l'Aide en Ligne* et à la documentation de CA EEM.

Pour créer des groupes de gestion des changements, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Contacts.
La page Rechercher un groupe s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un groupe s'affiche.
3. Créez les groupes suivants dans Gestionnaire CA Service Desk :
 - **Groupe CAB :** Groupe CAB associé à la Catégorie de changement ou l'ordre de changement.
 - **Groupe d'implémentation :** Groupe d'implémentation affecté à la Catégorie de changement ou l'ordre de changement.

4. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail du groupe apparaît.
5. Créez les mêmes groupes dans CA EEM.

Informations complémentaires :

[Affectation de groupes CAB](#) (page 705)

[Gestion des groupes CAB](#) (page 704)

Création de contacts de processus de gestion des changements

Lorsque vous travaillez avec la définition de processus de gestion des changements, vous créez des contacts qui sont responsables des approbations, ainsi que d'autres tâches tout au long du processus de changement. Vous affectez également les contacts aux [Groupes de processus de gestion des changements](#) (page 688).

Pour créer les contacts de processus de gestion des changements, procédez comme suit :

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Contacts.
La page Rechercher un contact s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un contact s'affiche.
3. Créez les contacts suivants avec des adresses électroniques valides et affectez-les aux groupes appropriés :
 - **Demandeur** : Un ou plusieurs contacts soumettant la demande de changement.
 - **Gestionnaire de changements** : Contact représentant le gestionnaire du groupe d'implémentation. Le groupe d'implémentation peut avoir un seul gestionnaire de changements.
 - **Gestionnaire de CAB** : Contact représentant le gestionnaire du groupe CAB. Le groupe CAB peut avoir un seul gestionnaire de CAB.

L'onglet de groupes de détail de contact répertorie les affectations de groupe actuelles.

4. Dans l'onglet Membres de la page de détail du groupe d'implémentation, définissez l'indicateur de Gestionnaire pour le Gestionnaire de changements et le Gestionnaire CAB.
5. Cliquez sur Enregistrer.
L'onglet Membres affiche Gestionnaire - Oui pour les contacts suivants :
 - Gestionnaire de changements
 - CAB Manager
6. Créez les mêmes contacts dans CA EEM et affectez-les aux groupes de CA EEM.

Remarque : Les noms de contact peuvent utiliser tout nom d'utilisateur valide ou connexion de système. Pour plus d'informations sur la création de contacts Gestionnaire CA Service Desk et CA EEM, reportez-vous à l'*Aide en Ligne* et à la documentation de CA EEM.

Spécifiez un autre port pour le serveur Tomcat de CA Workflow

Si le serveur Tomcat de CA Workflow s'exécute sur un port autre que le port par défaut 8090, vous configurez le port de sorte que CA Workflow communique avec Gestionnaire CA Service Desk.

Pour spécifier un autre port pour le serveur Tomcat de CA Workflow

1. Ouvrez l'application CA Workflow.
La page de CA Workflow s'affiche.
2. Cliquez sur l'onglet Actors.
La liste d'acteurs et de types d'acteurs s'affiche.
3. Sélectionnez JavaScript, USD_Initializer.
La page d'options d'activité de CA Workflow apparaît.
4. Double-cliquez sur l'option d'obtention d'attributs globaux.
La page d'opération JavaScript s'affiche.
5. Changez la valeur WFTomcatPort sur le nouveau port utilisé par Tomcat CA Workflow.
6. Cliquez sur OK.
Le serveur Tomcat est configuré de sorte que CA Workflow communique avec Gestionnaire CA Service Desk.

Configurez la catégorie de changement

Lorsque vous spécifiez la catégorie de changement pour la définition de processus de gestion des changements, chaque nouvel ordre de changement utilisant la catégorie automatiquement lance la définition de processus de gestion des changements. Toutes les valeurs de catégorie de changement préconfigurées remplissent automatiquement l'ordre de changement.

Pour configurer la catégorie de changement

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestionnaire du centre de services, Ordres de changement, Catégories.

La liste des catégories de changements s'affiche.

2. Créez ou ouvrez une catégorie de changement existante.

La page Détail de la catégorie de changement s'affiche.

3. Dans l'onglet Flux de Travaux, cliquez sur Utiliser CA Workflow.

4. Cliquez sur le lien Définition CA Workflow.

La liste des définitions CA Workflow s'affiche.

5. Cliquez sur l'option de gestion des changements - Centre de services r12.1.

6. Cliquez sur OK.

La page Détail de la catégorie de changement s'affiche.

7. (Facultatif) Affectez le CAB, le Groupe, et l'Enquête sur les risques.

8. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouvel ordre de changement suivant utilisant cette catégorie lance automatiquement la définition de processus de gestion des changements avec les valeurs dans la catégorie de changement.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création ou la modification des catégories de changement, reportez-vous à l'*Aide en Ligne*.

Installez l'option de Category_Defaults dans le Gestionnaire d'options

L'option Category_Defaults utilise des champs de catégorie pour remplir CAB, Groupe, et Enquête sur les risques sur l'ordre de changement. Par exemple, le groupe CAB que vous spécifiez pour une catégorie apparaît sur tous les nouveaux ordres de changement qui utilisent la catégorie.

Pour installer l'option Category_Defaults dans le Gestionnaire d'options

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestionnaire d'options, Gestionnaire d'ordres de changement, Category_Defaults.

La liste des options s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit sur Edit Category_Defaults (Modifier Category_Defaults).

La page Category_Defaults Update Options (Options de mise à jour de Category_Defaults) apparaît.

3. Cliquez sur Installer.

4. Redémarrez les services Gestionnaire CA Service Desk.

Les nouveaux ordres de changement incluent automatiquement des valeurs de la catégorie.

Fonctionnement de la définition de processus de gestion des changements

Lorsqu'un demandeur enregistre un ordre de changement avec une catégorie qui utilise la définition de processus de gestion des changements, cette dernière l'appelle automatiquement.

Les étapes suivantes décrivent la manière dont la définition de processus de gestion des changements fonctionne dans Gestionnaire CA Service Desk :

1. Le demandeur ouvre et enregistre un ordre de changement qui inclut les informations suivantes :

Demandeur

Identifie la personne qui a ouvert l'ordre de changement.

Catégorie de changement

Identifie la catégorie de l'ordre de changement.

Type

Identifie le type d'ordre de changement (tel que standard, normal ou urgent). Le Type peut également être mis à jour dans le cadre du processus de flux de travaux.

Summary/Description

Décrit la raison de l'ordre de changement.

Date de début planifié

Identifie la date de début.

estimée

Spécifie la longueur estimée du changement.

CI

Identifie au moins un CI concerné.

La définition de processus de gestion des changements se lance. Le demandeur reçoit une notification par courriel de réalisation d'enquête d'évaluation des risques.

2. Le demandeur examine l'ordre de changement et remplit l'[enquête d'évaluation des risques](#) (page 695) qui décrit la manière dont l'ordre de changement affecte les serveurs, les applications et les utilisateurs.

La définition de processus de gestion des changements analyse les réponses afin de déterminer les risques et s'assurer que l'ordre de changement suit le chemin de processus approprié. Le demandeur reçoit une notification par courriel pour effectuer l'analyse d'impact et de conflit.

3. Pendant l'[analyse d'impact et de conflit](#) (page 696), le demandeur vérifie les conflits de planification et analyse l'impact de l'ordre de changement sur les CI.

Le demandeur reçoit une notification par courriel pour effectuer une analyse de changement.

4. Pendant l'[analyse de changement](#) (page 697), le demandeur identifie et soumet le type de changement, la raison du changement, l'impact sur l'activité, ainsi que l'impact global du changement.

Le gestionnaire de changement reçoit une notification par courriel pour approuver l'ordre de changement. Si l'ordre de changement présente des risques élevés, le groupe CAB reçoit également une notification.

5. Le gestionnaire de changement examine l'analyse du changement et entre des commentaires de révision. Le gestionnaire de changement [approuve ou rejette l'ordre de changement, ou alors le marque incomplet](#) (page 696).

Le système actualise la page de détail de l'ordre de changement en conséquence et répond par l'une des actions suivantes :

- Si l'ordre de changement est approuvé et qu'aucune approbation CAB n'est nécessaire le groupe d'implémentation reçoit une notification. L'ordre de changement indique Statut - Approuvé.
 - Si l'ordre de changement est approuvé et que des approbations CAB sont requises, le gestionnaire CAB et les membres reçoivent une notification pour qu'ils procèdent à l'approbation. L'ordre de changement indique Statut - Approbation en cours.
 - Si l'ordre de changement est rejeté, l'ordre de changement affiche Statut - Rejeté.
 - Si l'ordre de changement est marqué incomplet, l'ordre de changement indique Statut - Incomplet.
6. Pour les ordres de changement approuvés, un membre du groupe d'implémentation confirme le [démarrage de l'implémentation](#) (page 700) et implémente le changement.
- L'ordre de changement indique Statut - Implémentation en cours.
7. Lorsque le travail est terminé, le gestionnaire d'implémentation termine la [révision post implémentation](#) (page 701) pour décrire les détails de résultat du changement.
- CA Workflow clôture l'ordre de changement. L'ordre de changement indique un code de clôture et Statut - Implémenté.

Informations complémentaires :

[Configuration de la définition du processus de gestion des changements](#) (page 686)

[Implémentation de l'enquête sur les risques](#) (page 709)

[Affichage des enquêtes sur les risques par défaut](#) (page 709)

Gestion des approbations d'ordres de changements par la définition de processus CM

Le diagramme suivant présente la manière dont la [définition de processus de gestion des changements](#) (page 692) gère les approbations pour un nouvel ordre de changement.

Gestion des implémentations d'ordres de changements par la définition de processus CM

Le diagramme suivant présente la manière dont la [définition de processus de gestion des changements](#) (page 692) gère l'implémentation des ordres de changement.

Effectuez l'enquête d'évaluation de risque

Lorsque vous créez un ordre de changement, le système vous invite à effectuer l'enquête d'évaluation de risque associée à la catégorie de changement. En tant que demandeur, vous identifiez, évaluez et quantifiez les risques des ordres de changement appartenant à des catégories de changement avant de modifier un système ou un service.

Pour effectuer l'enquête d'évaluation de risque

1. Ouvrez l'ordre de changement en cliquant sur le lien de notification par courriel d'enquête d'évaluation de risque.

La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

2. Dans l'onglet de Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien d'enquête d'évaluation de risque du demandeur et suivez les directions pour compléter l'enquête.

La liste de travail CA Workflow apparaît.

3. Dans l'onglet Tâches, cliquez sur le lien de réalisation.

La page de réalisation des tâches apparaît.

4. Notez les instructions et cliquez sur le lien.

L'enquête sur les risques s'affiche.

5. Répondez aux questions de l'enquête pour que le flux de travail du processus de gestion des changements puisse précisément évaluer le chemin de risque approprié pour le changement.

6. Cliquez sur Soumettre.

La page de réalisation des tâches apparaît.

7. Cliquez sur Confirmer.

La page de Détail de l'ordre de changement indique Statut - Demande de changement. Le demandeur reçoit une notification par courriel pour effectuer l'analyse d'impact et de conflit.

Informations complémentaires :

[Accès à une enquête sur les risques directement à partir d'une adresse URL](#)
(page 711)

Analysez les conflits et les impacts

Pendant l'analyse d'impact et de conflit, le demandeur vérifie les conflits de planification et analyse l'impact de l'ordre de changement sur les CI.

Pour analyser les conflits et les impacts

1. Ouvrez l'ordre de changement en cliquant sur le lien de notification par courriel.
La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.
2. Dans l'onglet Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien d'analyse de conflit et d'impact du demandeur.
La page Tâches apparaît.
3. Dans l'onglet Tâches, cliquez sur le lien de réalisation.
La page de réalisation des tâches apparaît.
4. Notes les instructions de l'analyse de conflit et d'impact et cliquez sur le lien.
La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.
5. Dans l'onglet Conflits d'ordre de changement, cliquez sur Analyse de conflit pour résoudre tous les conflits de planification et en attente. Résolvez tous les conflits avant d'implémenter le changement.
La liste des conflits s'affiche.
6. Dans l'onglet Eléments de configuration, cliquez sur Analyse d'impact pour revoir les détails concernant les CI.
La liste des éléments de configuration s'affiche.
7. Dans l'onglet Dans l'onglet Eléments, cliquez sur Explorateur d'impact pour revoir les informations concernant chaque CI.
L'Explorateur d'impact s'ouvre.
8. Cliquez sur Visualiseur pour une vue graphique des relations de CI.
Remarque : Le bouton Visualiseur est uniquement disponible si CA CMDB est installé.
9. Revenez à la page de réalisation de la tâche et cliquez sur Confirmer.
L'onglet Tâches de flux de travaux affiche un lien pour le lancement de l'analyse du changement. Le demandeur reçoit une notification par courriel pour effectuer une analyse de changement.

Informations complémentaires :

[Explorateur d'impact](#) (page 712)

[Lancer le visualiseur CMDB à partir de l'explorateur d'impact](#) (page 715)

Effectuez l'analyse du changement

Pendant l'analyse du changement, le demandeur identifie et enregistre les informations suivantes :

- Type de changement
- Raison du changement
- Impact sur l'activité
- Impact global du changement

Pour effectuer l'analyse du changement

1. Ouvrez l'ordre de changement en cliquant sur le lien de notification par courriel.

La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

2. Dans l'onglet Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien de formulaire d'analyse de changement du demandeur.

La page Tâches apparaît.

3. Dans l'onglet Tâches, cliquez sur le lien de réalisation.

La page Analyse du changement s'affiche.

4. Dans l'onglet Analyse du changement, répondez aux questions pour confirmer l'ordre de changement, puis cliquez sur Soumettre. Par exemple, résumez votre analyse et expliquez l'objectif de l'ordre de changement. Si nécessaire, spécifiez si l'ordre de changement représente une répétition ou un remaniement. Résumez l'impact sur l'activité et l'impact global du changement.

Selon le type de changement et le risque, le système effectue les actions suivantes :

- Si le type de Changement est normal avec un risque Haut à Extrême, la page Détail d'ordre de changement affiche les éléments suivants :
 - Approbation CAB - Oui
 - Statut - Approbation en cours

Le système invite le Gestionnaire de Changements à approuver l'ordre de changement. Après l'approbation du Gestionnaire de changements, le groupe CAB est invité à son tour à approuver l'ordre de changement.

- Si le type de Changement est normal avec un risque Moyen à Bas, la page Détail d'ordre de changement affiche les éléments suivants :
 - Approbation CAB - Non
 - Statut - Approbation en cours

Le système invite le Gestionnaire de Changements à approuver l'ordre de changement.

- Si le Type de Changement est Standard, le système invite le groupe d'implémentation à implémenter le changement.
- Si le Type de Changement est Urgent, la page Détail d'ordre de changement indique Approbation CAB - Non.

Le système alerte l'ECAB. Une fois que l'ECAB a traité l'ordre de changement, la page de Détail d'ordre de changement indique Statut - Approbation en cours ; le Gestionnaire de changements reçoit une notification pour approuver l'ordre de changement.

Approuvez, rejetez un ordre de changement, ou marquez-le comme incomplet

Le type d'ordre de changement et le niveau de risque dirigent le processus d'approbation pour les ordres de changement utilisant la définition de processus de gestion des changements. Les valeurs d'ordre de changement suivantes déterminent les approbateurs d'ordre de changement :

- Si le Type est Normal et le Risque est Moyen à Bas, l'ordre de changement requiert uniquement l'approbation du gestionnaire de changements.
- Si le Type est Normal et le Risque est Haut à Extrême, l'ordre de changement requiert l'approbation de membre CAB.
- Si le Type est Standard, aucune approbation n'est nécessaire. Le système invite le groupe d'implémentation à travailler sur l'ordre de changement.
- Si le Type est Urgent, le système alerte le groupe ECAB. L'ordre de changement indique Statut - Approbation en cours. Lorsque l'ordre de changement est prêt pour l'approbation, le système alerte le gestionnaire de changements.

En tant qu'approbateur, vous devez revoir les informations d'analyse de changement et déterminer s'il faut approuver ou rejeter l'ordre de changement, ou bien le marquer comme incomplet.

Pour ce faire

1. Ouvrez l'ordre de changement en cliquant sur le lien de notification par courriel.

La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

2. Dans l'onglet Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien de formulaire d'approbation du gestionnaire de changements.

La page Tâches apparaît.

3. Dans l'onglet Tâches, cliquez sur le lien de réalisation.

La page Approbation du gestionnaire de changements ou CAB s'affiche.

4. Consultez l'onglet Analyse du changement pour plus d'informations sur l'ordre de changement.

5. Selon le niveau d'approbation requis, sélectionnez un des onglets d'approbation suivants et répondez aux questions d'approbation :

Approbation du gestionnaire des changements

Décrit la décision du gestionnaire de changements concernant l'ordre de changement.

Approbation du CAB

Décrit la décision de l'approbateur CAB concernant l'ordre de changement.

6. Sélectionnez l'un des niveaux d'approbation suivants :

Approuver

Accepte l'ordre de changement.

Rejeter

Rejette l'ordre de changement.

Incomplet

Marque l'ordre de changement comme incomplet.

La page Résultat s'affiche. Selon le niveau d'approbation, les actions suivantes se produisent :

- Si vous approuvez l'ordre de changement et qu'aucune approbation supplémentaire n'est nécessaire, la page Détail d'ordre de changement indique Statut - Approuvé ; le groupe d'implémentation reçoit une notification pour commencer la tâche.
- Si vous approuvez l'ordre de changement et qu'une approbation CAB est requise, la page Détail d'ordre de changement indique Statut - Approbation en cours. Le groupe CAB reçoit également une notification.
- Si vous rejetez l'ordre de changement, la page Détails de l'ordre de changement indique Statut-Rejeté, puis le demandeur et le groupe d'implémentation reçoivent une notification.
- Si l'ordre de changement n'est pas terminé, la page de Détails de l'ordre de changement indique Statut : Non terminé et le demandeur reçoit une notification.

Informations complémentaires :

[Fonctionnement du processus du CAB](#) (page 651)

[Responsabilités du CAB](#) (page 650)

[Approbations du CAB](#) (page 706)

Implémentation d'un ordre de changement

Pour un ordre de changement particulier, un groupe d'implémentation exécute un ou plusieurs éléments de travail. En tant que membre du groupe d'implémentation, vous signalez des informations sur le changement.

Pour implémenter un ordre de changement

1. Connectez-vous à Gestionnaire CA Service Desk en tant que membre du groupe d'implémentation et ouvrez l'ordre de changement.
La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.
2. Sur l'onglet de Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien Implement Change Order (Implémentation d'un ordre de changement).
La page Liste des tâches apparaît.
3. Sur l'onglet Tâches, cliquez sur le lien Perform (Effectuer).
La page Perform Tasks (Effectuer des tâches) apparaît.
4. Suivez les instructions pour examiner l'ordre de changement et cliquez sur Confirmation.
La page Détails de l'ordre de changement affiche le statut Implémentation en cours.
5. Implémentez le changement. Par exemple, si l'ordre de changement demandait d'installer un correctif AntiVirus sur le serveur Exchange 1 et le serveur Exchange 2, effectuez l'ordre de changement conformément aux directives et standards de l'entreprise.
6. Sur l'onglet de Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien Implement Complete Form (Formulaire d'exécution d'implémentation).
La page Tâches apparaît.
7. Sur l'onglet Tâches, cliquez sur le lien Perform (Effectuer).
La page Implementation Complete (Implémentation terminée) apparaît.
8. Sur l'onglet Impl Complete (Impl terminée), répondez aux questions pour décrire comment votre groupe a implémenté l'ordre de changement et cliquez sur l'une des options suivantes :

Achevé

Spécifie que toutes les tâches d'ordre de changement ont été effectuées avec succès. Définit le statut d'ordre de changement à Implémentation terminée et Code de clôture à Réussi.

Incomplet

Spécifie qu'un ou plusieurs éléments sur l'ordre de changement ne pourraient n'ont pas pu être terminés.

Le demandeur reçoit une ou plusieurs notifications sur l'exécution de l'ordre de changement ou le retour à l'état initial. Le système répond également de l'une des manières suivantes :

- Si l'ordre de changement est terminé, la page Détails de l'ordre de changement affiche ce qui suit:

- Statut : Implémentation terminée
- Code de clôture : Réussite.

Le système demande au groupe d'implémentation d'effectuer la révision de post-implémentation.

- Si l'ordre de changement n'est pas terminé, la page Détails de l'ordre de changement affiche ce qui suit :

- Statut : Retour à l'état initial
- Code de clôture : -Echec.

Le système demande aussi au groupe d'implémentation de déterminer si le retour à l'état initial a réussi.

Lorsque le retour à l'état initial a réussi, le système demande au groupe d'implémentation d'effectuer la révision de post-implémentation. Si le retour à l'état initial a échoué, le système crée un incident et demande au groupe d'implémentation d'effectuer la révision de post-implémentation.

Effectuez la révision post implémentation

Lorsque le travail est terminé le groupe d'implémentation effectue la révision post implémentation qui décrit le résultat du changement. En tant que membre du groupe d'implémentation, vous effectuez généralement cette révision de trois à sept jours après l'implémentation de l'ordre de changement. Toutefois, la définition de processus de gestion des changements définit un retard par défaut de dix secondes pour l'affectation de cette tâche.

Pour effectuer la révision post implémentation

1. Connectez-vous à Gestionnaire CA Service Desk en tant que membre du groupe d'implémentation et ouvrez l'ordre de changement.

La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

2. Dans l'onglet Tâches de flux de travaux, cliquez sur le lien de révision post implémentation.

La Liste des tâches s'affiche.

3. Dans l'onglet Tâches, cliquez sur le lien de réalisation.
La page de révision s'affiche :
4. Dans l'onglet PIR, répondez aux questions pour décrire la résolution et cliquez sur Soumettre.
La page Détail d'ordre de changement indique Statut - Clôturé.

Acteur ActivityNode introuvable : Mettre à jour un objet - Service Desk r12

Symptôme :

La fenêtre de Commande de CA Workflow affiche l'erreur suivante :

Acteur ActivityNode introuvable : Mettre à jour un objet - Service Desk r12

Solution :

1. Connectez-vous à l'application CA Workflow.
2. Cliquez sur l'onglet Acteurs.
3. Sélectionnez l'onglet Processus
4. Sélectionnez Fichier/Nouvel acteur
5. Sélectionnez Mettre à jour un objet - Service Desk r12 dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur OK.

Dans le cadre de la définition du processus de gestion des changements, le système utilise le nouvel acteur.

L'ordre de changement ne se clôture pas

Symptôme :

Pendant la dernière étape du flux de travaux, l'ordre de changement ne se clôture pas. L'instance de processus de CA Workflow affiche le statut En cours d'exécution et CA Workflow signale une erreur de défaillance d'acteur.

Solution :

Lors de la clôture de l'ordre de changement, vérifiez que vous avez défini tous les champs obligatoires, notamment la cause première.

Console CAB et reporting

La console CAB est un tableau de bord qui facilite les approbations rapides et en ligne pour les ordres de changement qui nécessitent une approbation du CAB. Le Gestionnaire de changements et les autres membres du CAB utilisent la console pour afficher les détails sur un ordre de changement (et ses tâches de flux de travaux et éléments de configuration associés) et pour approuver ou rejeter l'ordre de changement. La console CAB permet aux membres de l'équipe de réviser, d'approuver ou de rejeter un ordre de changement et de passer rapidement à l'ordre de changement suivant. Pour les demandes d'ordre de changement, le CAB peut gérer la demande en satisfaisant directement à la demande ou en escaladant/affectant la demande à un groupe approprié.

Le Gestionnaire de changements peut utiliser les options intégrées de reporting récapitulatif et détaillé de Gestionnaire CA Service Desk pour accomplir les tâches suivantes.

- Indiquer les ordres de changement approuvés et rejetés
- Indiquer les ordres de changement en attente d'approbation

Pour imprimer ou afficher les rapports résumés ou détaillés, sélectionnez d'abord les enregistrements à inclure dans le rapport. Vous pouvez sélectionner des enregistrements spécifiques pour un rapport à l'aide de la fonction de recherche des pages de liste.

Par exemple, dans la liste des ordres de changement, vous pouvez saisir des critères de recherche pour créer une liste des ordres de changement en attente d'une approbation du CAB que vous pouvez alors utiliser pour générer un rapport.

Remarque : Pour plus d'informations sur la génération de rapports récapitulatifs et détaillés dans Gestionnaire CA Service Desk, consultez les informations relatives à la génération de rapports dans *l'aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Gestion des groupes CAB](#) (page 704)

[Affectation de groupes CAB](#) (page 705)

[Approbations du CAB](#) (page 706)

[Modification des propriétés de la console CAB](#) (page 706)

[Génération de rapports de la gestion des changements](#) (page 707)

Gestion des groupes CAB

Vous pouvez créer et gérer les groupes CAB avec les membres appropriés pour les ordres de changement à l'étude. Le CAB peut inclure des membres de l'équipe d'application, le gestionnaire de développement, le propriétaire de composant, des membres de l'équipe d'AQ, de support et toute autre partie jugée nécessaire.

Remarque : Avant d'implémenter un groupe CAB, configurez les contacts appropriés pour votre structure business.

Pour créer un groupe CAB

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Groupes.
La page Rechercher un groupe s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un groupe s'affiche.
3. Remplissez les champs selon les besoins.
4. Cliquez sur Enregistrer.
Le groupe CAB s'affiche sur la page Liste des groupes.

Pour affecter des membres au groupe CAB

1. Sur la page Détail du groupe, sélectionnez l'onglet Membres.
 2. Cliquez sur Mettre à jour les membres.
La page Rechercher un contact s'affiche.
 3. Saisissez les critères de recherche afin d'afficher les contacts souhaités et cliquez sur Rechercher.
La page Mettre à jour les membres s'affiche. Elle répertorie les contacts correspondant aux critères de recherche.
 4. Dans la liste située sur la gauche, choisissez les contacts que vous souhaitez affecter à ce groupe. Pour sélectionner plusieurs éléments, maintenez la touche Ctrl enfoncée tout en cliquant sur les éléments avec le bouton gauche de la souris.
 5. Une fois tous les contacts nécessaires sélectionnés, cliquez sur le bouton de sélection ($\geq$).
 6. Cliquez sur OK.
- Les contacts sélectionnés sont déplacés dans la liste des membres, située sur la droite.
- La page Détail du groupe s'affiche, avec les contacts sélectionnés dans l'onglet Membres.

Pour ajouter le groupe CAB à une catégorie de changement

Remarque : Veillez à ce que l'option Category_Defaults soit installée, pour que le champ CAB des ordres de changement soit défini par défaut sur un groupe CAB.

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestionnaire CA Service Desk, Ordres de changement, Catégories.

La liste des catégories de changements s'affiche.

2. Sélectionnez une catégorie dans la liste.

La page Mettre à jour la catégorie de changement s'affiche.

3. Sélectionnez le groupe CAB approprié dans le champ CAB.

4. Remplissez les autres champs selon les besoins.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail de la catégorie de changement affiche un message d'enregistrement réussi.

6. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

Le groupe CAB est associé à la catégorie de changement et à l'ordre de changement.

Informations complémentaires :

[Ordre de Changement et Catégories de Demande Client](#) (page 302)
[Area Defaults](#) (page 436)

Affectation de groupes CAB

Vous pouvez affecter un groupe CAB à la révision d'un ordre de changement avant son implémentation.

Pour affecter un groupe CAB à un ordre de changement

1. Sélectionnez l'ordre de changement souhaité dans la liste des ordres de changement.

La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

2. Cliquez sur Edit (Modifier).

3. Sélectionnez CAB dans la zone Détails.

La page Liste des groupes s'affiche.

4. Sélectionnez un groupe CAB.

5. Cliquez sur Enregistrer, Fermer la fenêtre.

Le groupe CAB est affecté à l'ordre de changement.

Approbations du CAB

Le comité consultatif des changements (CAB) doit approuver un ordre de changement avant de l'implémenter si le champ Approbation du CAB est défini sur OUI. Pendant le processus d'approbation, lorsque le gestionnaire de changements clique sur Approuver ou Rejeter, le statut de l'ordre de changement devient Approuvé ou Refusé, respectivement.

Remarque : Si vous souhaitez utiliser différentes valeurs de statut, vous pouvez mettre à jour le code du bouton Approuver ou Rejeter à l'aide de l'outil de conception Web.

Informations complémentaires :

[Modification des propriétés de la console CAB](#) (page 706)

Modification des propriétés de la console CAB

A l'aide de l'outil de conception Web, vous pouvez modifier les propriétés de la console CAB qui s'affichent sur les formulaires Web de la console CAB. Vous pouvez, par exemple :

- Renommer les boutons Approuver et Rejeter. Ces boutons sont des propriétés sur les formulaires Web `orderwf_approval_console.htmlpl` (tâches CA Workflow) et `order_approval_console.htmlpl` (ordres de changement).
- Personnaliser les valeurs de statut des boutons Approuver et Rejeter en modifiant les valeurs "REJ" ou "AVR".
 - Le bouton "Rejeter la tâche" appelle une fonction `approve_reject` ("REJ").
 - Le bouton "Approuver la tâche" appelle une fonction `approve_reject` ("APR").

Important : Vous pouvez uniquement associer une transition active à un bouton. Ne désactivez pas une transition de statut prédéfinie qui est associée à un bouton, autrement la transition de statut prédéfinie ne fonctionnera plus.

Pour modifier des propriétés de la console CAB

1. Dans l'outil de conception Web, ouvrez le formulaire de console CAB que vous souhaitez changer.

L'outil de conception Web s'ouvre et affiche le formulaire.

2. Dans l'onglet Conception, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contrôle que vous souhaitez modifier et sélectionnez Propriétés.

La page Propriétés - *contrôle* s'affiche.

3. Saisissez une nouvelle valeur pour chacune des propriétés que vous souhaitez modifier.

Les modifications prennent effet dès que vous cliquez hors du champ ou dès que vous fermez la page Propriétés.

L'outil de conception Web affiche un bref résumé de la signification d'une propriété dans une note qui apparaît au bas du formulaire Propriétés lorsque vous sélectionnez la propriété.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'outil de conception Web, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Exemple : Personnalisation de la console CAB pour les tâches du flux de travaux des changements

Cet exemple montre comment personnaliser le statut de tâche à l'aide de l'outil de conception Web.

1. Dans l'outil de conception Web, ouvrez le formulaire Web `orderwf_approval_console.html`.

L'outil de conception Web s'ouvre et affiche le formulaire.

2. Dans l'onglet Conception, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le bouton Rejeter la tâche et sélectionnez Propriétés.

La page Propriétés - Bouton s'ouvre.

3. Recherchez la fonction `approve_reject` ("REJ").

"REJ" est le code de statut pour le statut de tâche Rejeter.

4. Saisissez une nouvelle valeur pour "REJ".

Les modifications prennent effet dès que vous cliquez hors du champ ou dès que vous fermez la page Propriétés.

L'outil de conception Web affiche un bref résumé de la signification d'une propriété dans une note qui apparaît au bas du formulaire Propriétés lorsque vous sélectionnez la propriété.

Génération de rapports de la gestion des changements

Le Gestionnaire de changements disposant des privilèges appropriés peut utiliser BusinessObjects InfoView pour accomplir les actions suivantes :

- Indiquer le volume de changement par système d'exploitation, catégorie de changement, groupe, implémenteur, risque, statut, date d'implémentation, éléments de configuration concernés et changements provenant des tickets d'incident ou de problème.

- Indiquer les changements correctement implémentés, regroupés par catégorie du changement, urgence, priorité, impact, % de réussite par rapport au total pour la période spécifiée et le groupe du demandeur du changement.
- Indiquer les changements ayant échoué, regroupés par catégorie, urgence, priorité, impact, raison du retour, % d'échec par rapport au total pour la période spécifiée et le groupe du demandeur du changement.
- Indiquer le nombre total de demandes de changement regroupées par catégorie de changement, coordinateur de changement, gestionnaire de changements, niveau de risque, priorité et éléments de configuration concernés pour une période spécifique.

Vous pouvez naviguer vers les rapports prédéfinis dans le volet gauche de la fenêtre InfoView pour afficher, planifier, modifier ou exécuter le rapport, ou pour afficher l'historique et les propriétés d'un rapport.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de BusinessObjects InfoView, consultez les informations sur CA Business Intelligence dans l'*aide en ligne*.

Evaluation des risques

L'évaluation des risques vous permet d'identifier, d'évaluer et de quantifier les risques des ordres de changement qui appartiennent à des catégories de changement, avant de modifier un système ou un service dans votre environnement. Vous créez des enquêtes sur les risques pour évaluer les risques et associez ces enquêtes à des catégories de changement. Lorsqu'un utilisateur crée un ordre de changement et spécifie une catégorie de changement, l'enquête associée à cette catégorie est disponible pour l'achèvement et la soumission.

L'enquête sur les risques répertorie une série de questions à choix unique ou multiple. Chaque réponse a une valeur de pondération. Lors de la création d'un ordre de changement, l'utilisateur sélectionne les réponses appropriées et soumet l'enquête. Le niveau de risque évalué se base sur la pondération des réponses sélectionnées par l'utilisateur.

Informations complémentaires :

[Affichage des enquêtes sur les risques par défaut](#) (page 709)

[Déploiement d'un exemple d'enquête sur les risques](#) (page 710)

Implémentation de l'enquête sur les risques

Implémentez l'enquête sur les risques comme suit.

1. Etablissez les niveaux de risque pour votre organisation.
2. Créez ou sélectionnez une enquête sur les risques dans la liste par défaut.
3. Créez ou modifiez les questions et les réponses de l'enquête sur les risques.
4. Modifiez les plages de risque pour l'enquête sur les risques.
5. Associez l'enquête sur les risques à une catégorie de changement.
6. Après avoir associé une enquête sur les risques à une catégorie de changement, le bouton Enquête sur les risques s'affiche pour le demandeur lorsque celui-ci enregistre un ordre de changement en utilisant la catégorie de changement spécifiée.
7. Affichez le risque évalué en fonction des résultats de l'enquête sur les risques.
8. (Facultatif) Remplacez la valeur de risque évalué dans le menu Activités.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la création et la modification des enquêtes sur les risques, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Affichage des enquêtes sur les risques par défaut

Gestionnaire CA Service Desk fournit des enquêtes sur les risques par défaut que vous pouvez associer à des catégories de changement.

Pour afficher les enquêtes sur les risques par défaut

1. Accédez à Centre de services, Ordres de changement, Enquête sur les risques.
2. Sélectionnez Général dans la colonne Nom de l'enquête sur les risques.
La page General Risk Survey Detail s'affiche.
3. Cliquez sur Afficher l'enquête.
L'enquête sur les risques s'affiche, répertoriant les questions, les réponses et les valeurs de pondération de chaque réponse. Cette enquête s'applique aux changements généraux dans votre organisation.
4. Clôturez l'enquête.
5. La page General Risk Survey Detail s'affiche. Fermez cette page.

Déploiement d'un exemple d'enquête sur les risques

Cet exemple montre comment déployer une enquête sur les risques par défaut sur votre système en utilisant une catégorie de changement par défaut.

1. Accédez à Centre de services, Ordres de changement, Catégories.
La liste des catégories de changements s'affiche.
2. Sélectionnez Ajouter.TI.Actif dans la colonne Symbole.
La page de détail de la catégorie Ajouter.TI.Autre s'affiche.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Ajouter.TI.Actif : mise à jour de la catégorie de changement s'affiche.
4. Cliquez sur Enquête sur les risques.
La page Recherche du modèle d'enquête sur les risques s'affiche.
5. Recherchez l'enquête sur les risques. Dans cet exemple, recherchez Général et sélectionnez l'enquête sur les risques pour l'ajouter au formulaire détaillé.
Le champ Enquête sur les risques affiche Général.
6. Enregistrez et fermez la fenêtre.

Si un utilisateur crée un ordre de changement en utilisant la catégorie Ajouter.TI.Actif, le bouton Enquête sur les risques s'affichera lorsqu'ils enregistreront l'ordre de changement.

Accès à une enquête sur les risques directement à partir d'une adresse URL

Vous pouvez indiquer une adresse URL dynamique pour permettre à un utilisateur d'accéder à une enquête sur les risques directement à travers une adresse URL à partir d'une tâche dans CA Workflow. Vous pouvez ajouter cette adresse URL dynamique avec le paramètre *KEEP.UsingURL=1* pour indiquer qu'on accède à l'enquête sur les risques directement à partir d'une adresse URL.

Créez l'URL dynamique dans CA Workflow de la façon suivante :

1. Ouvrez votre définition du processus de CA Workflow et ajoutez le noeud d'activité pour permettre à un utilisateur de compléter l'enquête sur les risques.
2. Dans le noeud activité, ajoutez une adresse URL dynamique en utilisant la syntaxe appropriée. Vérifiez pour ajouter le paramètre *KEEP.UsingURL=1*, comme dans l'exemple suivant :

```
http://<hostname>:CA Portal/CAisd/pdmweb.exe?CNT_ID=<ID de contact>+CRID=<ID de Changement Order>+OP=DO_RISK_SURVEY+KEEP.UsingURL=1
```

hostname

Indique le nom d'hôte du serveur Gestionnaire CA Service Desk.

port

Indique le port où Gestionnaire CA Service Desk est installé.

ID du Contact

Indique l'ID interne du contact complétant l'enquête sur les risques.

ID de l'ordre de changement

Indique l'ID interne de l'ordre de changement associé au risque.

L'exemple suivant affiche un exemple d'adresse URL :

```
http://hostname:8080/CAisd/pdmweb.exe?CNT_ID=21A7CC606A3011DEA39AA8010000A800+CRID=400009+OP=DO_RISK_SURVEY+KEEP.UsingURL=1
```

Important : Si vous n'ajoutez pas le paramètre *KEEP.UsingURL=1* à l'adresse URL dynamique, l'utilisateur peut obtenir une erreur après avoir soumis l'enquête sur les risques et le niveau de risque n'est pas calculé.

3. Enregistrez la définition de processus CA Workflow
4. Créez une catégorie de changement et associez une enquête sur les risques et la définition de processus CA Workflow à la catégorie de changement.
Enregistrer vos modifications.
5. Ouvrez un ordre de changement avec cette catégorie de changement et enregistrez-le pour instancier le processus CA Workflow.

6. Dans le cadre du processus CA Workflow, un utilisateur est affecté à une tâche pour terminer l'enquête sur les risques. L'utilisateur clique sur l'URL, de la façon décrite plus haut.
7. L'utilisateur se connecte à Gestionnaire CA Service Desk en utilisant l'URL et accède directement en contexte à l'enquête sur les risques pour l'ordre de changement.
8. L'utilisateur soumet l'enquête et un message indiquant si son envoi a réussi ou a échoué s'affiche.

Si la soumission a réussi, le niveau de risque est calculé et mis à jour dans l'ordre de changement.

Explorateur d'impact

L'explorateur d'impact est un outil avancé pour la gestion et le contrôle des changements au sein d'une organisation. L'explorateur d'impact permet au gestionnaire de changements d'explorer des éléments de configuration joints à un ordre de changement mais également d'interagir directement avec un élément de configuration joint ou avec ses éléments de configuration enfants.

L'explorateur d'impact fournit les avantages suivants.

- Il affiche tous les éléments de configuration joints à un ordre de changement.
- Il affiche toutes les relations enfant et homologue à homologue des éléments de configuration joints
- Il permet de joindre n'importe quel élément de configuration associé à l'ordre de changement
- Il affiche une liste des descendants des éléments de configuration successivement associés pour tous les éléments de configuration joints
- Il permet de lancer le visualiseur CMDB pour un élément de configuration

Informations complémentaires :

[Lancement de l'explorateur d'impact](#) (page 713)

[Exploration des éléments de configuration joints](#) (page 713)

[Affichage d'un élément de configuration dans l'explorateur d'impact](#) (page 714)

[Ajout d'un élément de configuration associé à un ordre de changement](#) (page 714)

[Affichage de la liste des descendants de CI](#) (page 715)

[Lancer le visualiseur CMDB à partir de l'explorateur d'impact](#) (page 715)

[Configuration de l'explorateur d'impact](#) (page 716)

Lancement de l'explorateur d'impact

Vous pouvez accéder à l'explorateur d'impact à partir de l'onglet Eléments de configuration de tout ordre de changement.

Pour lancer l'explorateur d'impact

1. Ouvrez une page Détail de l'ordre de changement.
2. Sélectionnez l'onglet Eléments de configuration.
3. Cliquez sur Explorateur d'impact.

La page Explorateur d'impact s'affiche.

Remarque : Si vous fermez la page Détail de l'ordre de changement, la page Explorateur d'impact se ferme également.

Remarque : Si l'explorateur d'impact est lancé à partir de plusieurs ordres de changement, plusieurs pages Explorateur d'impact s'affichent.

Exploration des éléments de configuration joints

L'arborescence de l'explorateur d'impact contient un noeud pour chaque élément de configuration joint à un ordre de changement. Un symbole plus (+) indique qu'un élément de configuration possède au moins un élément de configuration enfant.

Remarque : Si plus de 100 éléments de configuration sont joints à l'ordre de changement, seuls les 100 premiers sont affichés.

Pour afficher les relations d'un élément de configuration joint, cliquez sur le symbole plus (+) de l'élément de configuration. Les éléments de configuration associés s'affichent dans l'arborescence. Outre les noms des éléments de configuration associés, l'arborescence affiche également les types de relation entre crochets.

Remarque : Si l'ordre de changement possède plus de 100 éléments de configuration joints, seuls les 100 premiers sont affichés. Pour afficher les 100 éléments de configuration suivants, cliquez sur Plus...

Affichage d'un élément de configuration dans l'explorateur d'impact

L'arborescence de l'explorateur d'impact affiche un noeud pour chaque élément de configuration lié à un ordre de changement. Un symbole plus (+) indique qu'un élément de configuration possède au moins un élément de configuration enfant.

Pour afficher un élément de configuration

1. Cliquez sur le noeud d'un élément de configuration dans le volet gauche.
La page Détail de l'élément de configuration s'affiche dans le volet droit.

Remarque : Vous pouvez également afficher la page Détail de l'élément de configuration dans le volet droit en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'élément de configuration et en sélectionnant Afficher dans son menu contextuel.

2. Cliquez sur le noeud de l'ordre de changement en haut du volet gauche.
La page Détail de l'ordre de changement s'affiche.

Remarque : Si l'ordre de changement possède plus de 100 éléments de configuration joints, seuls les 100 premiers sont affichés. Pour afficher les 100 éléments de configuration suivants, cliquez sur Plus...

Ajout d'un élément de configuration associé à un ordre de changement

Lors de l'exploration des relations entre les éléments de configuration, vous pouvez joindre un élément de configuration associé à l'ordre de changement.

Pour ajouter un élément de configuration associé à un ordre de changement

1. Cliquez sur l'onglet Eléments de configuration d'un ordre de changement.
La page Liste des éléments de configuration s'affiche.
2. Cliquez sur Explorateur d'impact.

L'arborescence de l'explorateur d'impact affiche les éléments de configuration joints.

3. Cliquez sur le plus (+) d'un noeud d'élément de configuration joint.
Les éléments de configuration associés au noeud s'affichent.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément de configuration associé et sélectionnez Ajouter à l'ordre de changement dans le menu contextuel.
Le nouvel élément de configuration joint s'affiche dans l'onglet Eléments de configuration de l'ordre de changement.

Affichage de la liste des descendants de CI

Pour tout élément de configuration, vous pouvez afficher les lignes des éléments de configuration associés (nommés *descendants*). Outre les informations de base sur chaque élément de configuration, la liste des descendants de CI affiche les niveaux de relation, l'élément de configuration d'origine représentant le niveau 1. Les éléments de configuration enfants commencent au niveau 2 et leurs enfants au niveau 3, etc. Si un élément de configuration est rencontré plus d'une fois parmi les relations suivies, seul le niveau de sa relation la plus proche est affichée.

Exemple : Plusieurs chemins de descendant pour un élément de configuration

En raison des relations multiples, la recherche d'un descendant trouve le même élément de configuration associé au niveau 2 et au niveau 4. L'élément de configuration descendant est uniquement affiché au niveau 2.

Pour répertorier les descendants d'un élément de configuration

1. A partir d'une page Détail de l'ordre de changement, sélectionnez l'onglet Eléments de configuration.
2. Cliquez sur Explorateur d'impact pour afficher les éléments de configuration joints.
3. Développez un noeud d'élément de configuration si nécessaire.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément de configuration et sélectionnez Descendants de la liste.
La liste des descendants de CI s'affiche.

Lancer le visualiseur CMDB à partir de l'explorateur d'impact

L'explorateur d'impact permet de lancer le visualiseur CMDB à partir d'un élément de configuration joint ou associé.

Pour lancer le visualiseur CMDB à partir de l'explorateur d'impact

1. Dans une page Détail de l'ordre de changement, cliquez sur Explorateur d'impact.

La page Explorateur d'impact s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément de configuration et sélectionnez Launch Visualizer dans son menu contextuel.

Le visualiseur CMDB est lancé avec l'élément de configuration sélectionné.

Configuration de l'explorateur d'impact

Un administrateur peut configurer l'explorateur d'impact comme suit.

- Spécification du nombre d'éléments de configuration enfants affichés pour un élément de configuration joint
- Spécification du nombre de niveaux de relation affichés dans la liste des descendants de CI
- Suppression de l'affichage des éléments de configuration enfants

Le nombre d'éléments de configuration enfants affichés peut être configuré en ajoutant un paramètre `NX_IMPACT_EXPLORER_MAX_CHILD_NODES` au fichier de configuration `NX.env`. La valeur par défaut est 100.

Exemple : Configuration de l'affichage des éléments de configuration enfants

En utilisant le paramètre suivant, l'explorateur d'impact affiche uniquement dix enfants à la fois pour un élément de configuration joint.

```
@NX_IMPACT_EXPLORER_MAX_CHILD_NODES=10
```

La longueur par défaut de la liste des descendants de CI est de neuf (9) niveaux. Cette longueur peut être configurée en ajoutant un paramètre `NX_IMPACT_EXPLORER_MAX_LEVELS` au fichier de configuration `NX.env`.

Exemple : Configuration du nombre de niveaux de descendants

En utilisant le paramètre suivant, la liste des descendants de CI affiche l'élément de configuration d'origine et uniquement ses éléments de configuration enfants immédiatement adjacents.

```
@NX_IMPACT_EXPLORER_MAX_LEVELS=2
```

Utilisez l'option du Gestionnaire d'options suivante pour supprimer l'affichage d'un certain type d'élément de configuration enfant.

IMPACT_EXPLORER_EXCLUDE_HIER=boolean

Si l'option IMPACT_EXPLORER_EXCLUDE_HIER est installée et définie sur Oui, les éléments de configuration enfants associés via l'onglet Relations CMDB d'une page Détail de l'élément de configuration ne sont pas affichés dans l'arborescence de l'explorateur d'impact ou dans la liste des descendants de CI.

Remarque : Les éléments de configuration enfants associés par CA CMDB sont toujours affichés.

Chapitre 17 : Gestion des rapports de CA Business Intelligence

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Rapports CA Business Intelligence](#) (page 719)
[Scénarios de reporting](#) (page 720)
[Composants de génération de rapports](#) (page 721)
[Graphique du flux de données de reporting](#) (page 724)
[Affichage des rapports dans InfoView](#) (page 725)
[Sécurité et autorisation](#) (page 725)
[Pointage d'un serveur CA Business Intelligence existant vers un serveur Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 730)
[Configuration de la sécurité des partitions de données pour le reporting](#) (page 733)
[Base de données répliquée pour le reporting hors ligne](#) (page 735)
[Rapports basés sur les rôles](#) (page 736)
[Rapports Web](#) (page 745)
[Rapports du tableau de bord](#) (page 749)
[Rapports ad hoc](#) (page 750)
[Indicateurs clés de performance](#) (page 758)
[Ecriture de rapports CA Business Intelligence](#) (page 770)

Rapports CA Business Intelligence

CA Business Intelligence est un composant Web proposant la technologie BusinessObjects, intégrée à Gestionnaire CA Service Desk, ainsi qu'une série de sources de données communes, telles que SQL Server, Oracle et ODBC (Open Database Connectivity).

CA Business Intelligence utilise BusinessObjects Enterprise XI comme système de reporting par défaut. Des rapports prédéfinis sont fournis pour Gestionnaire CA Service Desk, gestion des connaissances et Automatisation du support.

Avec le reporting de CA Business Intelligence, les utilisateurs peuvent effectuer les tâches suivantes.

- Personnalisation des rapports existants
- Exploration des données de rapports BusinessObjects pour afficher les données imbriquées dans les graphiques et les groupes résumés

- Exportation des instances de rapports dans différents formats de sortie
- Création de rapports ad hoc
- Publication de nouveaux rapports et distribution de ces rapports aux utilisateurs autorisés
- Planification de l'exécution de rapports à des moments spécifiés
- Utilisation du reporting du tableau de bord à des fins de surveillance des opérations journalières pour tous les types de ticket Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : L'accès au reporting est limité par la sécurité de partitions des données Gestionnaire CA Service Desk.

Scénarios de reporting

CA Business Intelligence intégré avec <BusinessObjects Enterprise prend en charge les scénarios de génération de rapports suivants :

- **Reporting basé sur les rôles** : Dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk, les utilisateurs autorisés peuvent afficher les rapports définis pour leur rôle, puis cliquer sur le bouton InfoView pour gérer leurs rapports personnels dans BusinessObjects InfoView. Gestionnaire CA Service Desk utilise l'interface InfoView pour recueillir, organiser et présenter les informations dans des formats de rapport. Dans InfoView, les rapports prédéfinis sont regroupés dans des dossiers publics.
- **Génération de rapports Web** : Les rapports Web sont des rapports prédéfinis dans Gestionnaire CA Service Desk, gestion des connaissances, CMDB et Automatisation du support. Ils sont développés à l'aide de Web Intelligence ou de Crystal Reports. Les rapports sont accessibles dans InfoView et vous pouvez les utiliser comme modèles pour définir des rapports spécifiques à un site.
- **Reporting ad hoc** : Les rapports ad hoc sont créés et administrés dans InfoView à l'aide d'une interface basée sur un module d'extension Web Intelligence. Vous pouvez stocker et gérer des rapports dans un espace de travail personnel (Mes dossiers). Le reporting ad hoc est conçu pour les utilisateurs qui souhaitent créer des rapports de base facilement sans écrire de requêtes.

- **Génération de rapports du tableau de bord** La génération de rapports du tableau de bord vous permet de surveiller les opérations quotidiennes pour tous les types de tickets de Gestionnaire CA Service Desk (demande/incident/problème, ordre de changement, ou demande client) dans InfoView. Chaque rapport contient des analyses à propos des acteurs les plus performants travaillant sur des tickets activés, vous permettant ainsi de surveiller leur progression. Vous pouvez travailler avec des rapports du tableau de bord individuels prédéfinis ou utiliser le tableau de bord collectif pour afficher toutes les opérations quotidiennes Gestionnaire CA Service Desk dans une seule vue.

Composants de génération de rapports

BusinessObjects Enterprise et ses outils associés, combinés à BusinessObjects Crystal Reports XI constituent l'épine dorsale de l'architecture CA BI.

Bien que Crystal Reports soit fourni comme composant principal de CA Business Intelligence, l'outil de génération de rapports et de maintenance, Crystal Reports XI, n'est pas fourni comme partie intégrante de CA Business Intelligence. Crystal Reports XI est un produit avec licence séparée qui peut être acheté auprès de BusinessObjects Enterprise et utilisé avec CA Business Intelligence.

Remarque : Les rapports prédéfinis Microsoft Access ne sont plus développés ou fournis avec Gestionnaire CA Service Desk.

Vous pouvez utiliser les composants suivants pour administrer, surveiller et configurer l'environnement de génération de rapports de CA Business Intelligence :

- **Base de données Gestionnaire CA Service Desk/Domsrvr/Pilote ODBC :** les données de rapport sont stockées dans un serveur SQL ou dans une base de données Gestionnaire CA Service Desk Oracle. Les applications de reporting BusinessObjects (Crystal Reports et Web Intelligence) accèdent à la base de données à l'aide d'un pilote ODBC qui se connecte directement au moteur d'objets Gestionnaire CA Service Desk (domsrvr). Toute la sécurité de Gestionnaire CA Service Desk, notamment la partition de données et les restrictions d'hébergement client, est automatiquement appliquée aux rapports, mais pas à votre environnement de génération de rapports. Vous pouvez configurer votre environnement de génération de rapports de sorte qu'il fonctionne avec les partitions de données existantes de Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur la mise en oeuvre de la sécurité des partitions de données pour votre environnement de reporting, reportez-vous à la section [Configuration de la sécurité des partitions de données pour le reporting](#) (page 725).

- **Central Management Server (CMS)** : Référentiel central qui stocke tous les objets utilisés dans chaque processus de génération de rapports.
- **Central Management Console (CMC)** : Composant administratif qui donne accès à toutes les fonctions d'administration de BusinessObjects. En utilisant la CMC, vous pouvez déployer des rapports et affecter les accès utilisateur et les autorisations du dossier pour InfoView. Il faut mettre en place des autorisations d'utilisateur, des rôles et des options d'authentification pour que votre environnement de génération de rapports puisse utiliser la CMC.

Remarque : Vous devez mettre en place les autorisations utilisateur, les rôles et les options d'authentification pour votre environnement de génération de rapports avant d'utiliser CA Business Intelligence. Pour plus d'informations sur la définition de la sécurité, reportez-vous à [Sécurité et authentification](#) (page 725).

- **Univers BusinessObjects** : Décrit les classes (tables) et les objets (colonnes) qui sont utilisés dans des rapports. L'univers de Gestionnaire CA Service Desk est installé et configuré pendant l'installation. A l'achèvement de l'installation, la connexion de l'univers est affectée à divers groupes et utilisateurs dans Gestionnaire CA Service Desk.
- **Outil de conception** : Outil de conception est un outil de BusinessObjects Enterprise qui permet de modifier l'univers Gestionnaire CA Service Desk, qui est une métacouche entre le schéma Gestionnaire CA Service Desk et les outils de génération de rapports BusinessObjects. L'Assistant d'importation/d'exportation facilite le remplissage d'objets ou l'extraction d'objets dans le CMS.
- **Rapports prédéfinis par défaut** : les rapports prédéfinis sont des rapports Web Gestionnaire CA Service Desk et gestion des connaissances développés dans Web Intelligence ou Crystal Reports. Vous pouvez utiliser les rapports en tant que modèles pour définir des rapports spécifiques au site.
- **InfoView** : BusinessObjects InfoView est une interface Web qui permet aux utilisateurs Gestionnaire CA Service Desk autorisés d'interagir avec des rapports Web prédéfinis en affichant, exécutant et planifiant des types de rapports, y compris mais sans limitation, Web Intelligence et Crystal Reports. Les rapports sont contenus dans des dossiers de la section publique d'InfoView.

- **Rapports ad hoc** : Les rapports ad hoc vous permettent de créer et d'administrer des rapports à l'aide d'une interface à module d'extension de Web Intelligence. Cet outil est conçu pour les utilisateurs qui souhaitent créer des rapports de base facilement sans écrire de requêtes.

Remarque : Pour des exemples d'utilisation de reporting ad hoc, reportez-vous à la section des [Rapports ad hoc](#) (page 750).

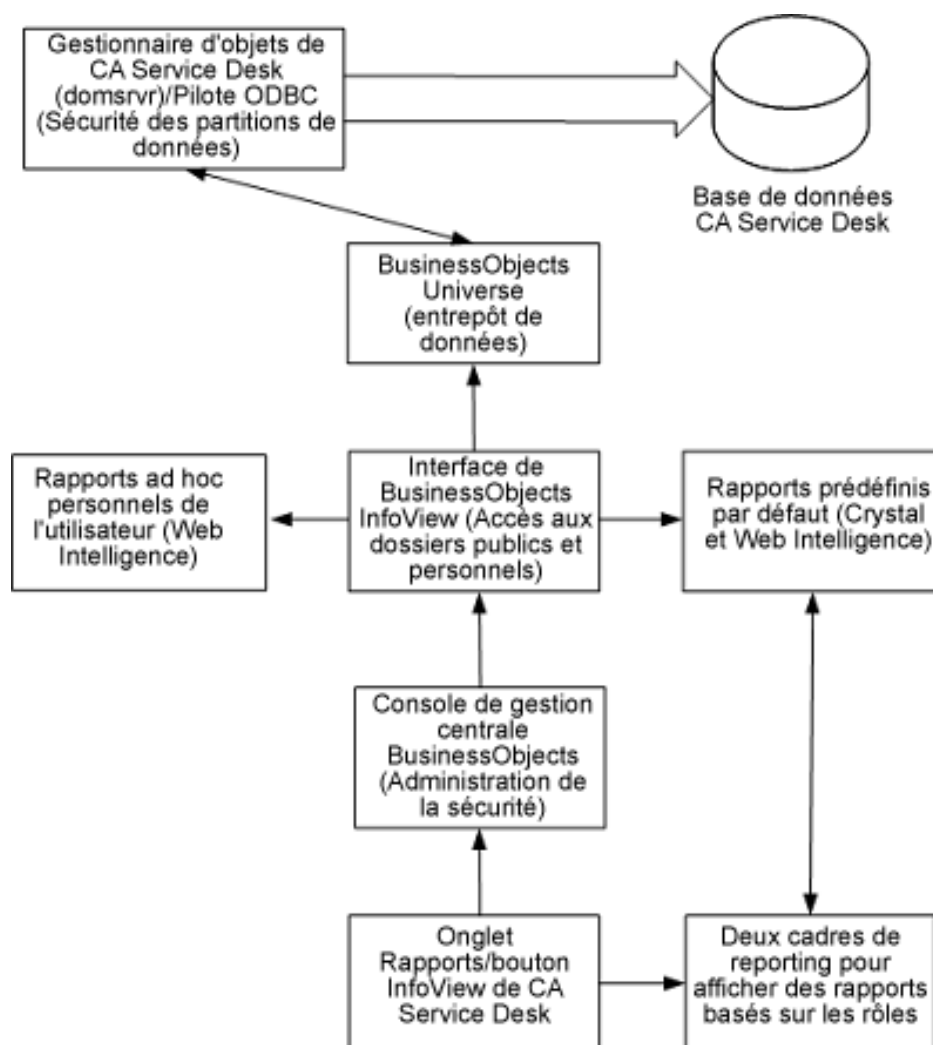
- **Rapports du tableau de bord** : Les rapports du tableau de bord vous permettent de surveiller les opérations quotidiennes pour tous les types de tickets de Gestionnaire CA Service Desk (demande/incident/problème, ordre de changement ou demande client) dans BusinessObjects InfoView. Chaque rapport contient des analyses à propos des acteurs les plus performants travaillant sur des tickets activés, vous permettant ainsi de surveiller leur progression.

- **Onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk** : Dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk, les utilisateurs autorisés peuvent afficher leurs rapports basés sur des rôles, puis cliquer sur le bouton InfoView de cet onglet pour gérer leurs rapports personnels dans InfoView.

Remarque : Pour plus d'informations sur la gestion des rapports basés sur les rôles et l'affichage de nouveaux rapports dans l'onglet Rapports, reportez-vous à la section [Rapports Web](#) (page 745).

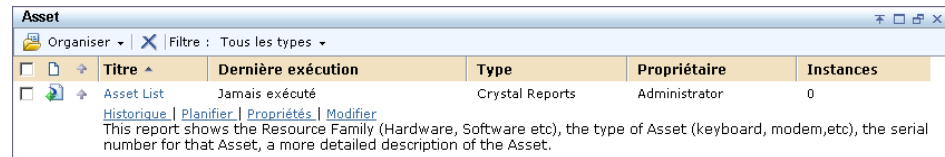
Graphique du flux de données de reporting

Le diagramme suivant illustre le flux et l'exécution des données des composants pour CA Business Intelligence intégré avec BusinessObjects Enterprise :



Affichage des rapports dans InfoView

Les rapports prédéfinis de Gestionnaire CA Service Desk qui apparaissent dans BusinessObjects InfoView sont contenus dans des dossiers publics. Vous pouvez développer un dossier pour afficher tous les sous-dossiers qu'il contient. Chaque rapport contient des liens qui permettent aux utilisateurs d'afficher, d'afficher l'historique, de planifier et de modifier des rapports comme illustré dans l'exemple suivant.



Titre	Dernière exécution	Type	Propriétaire	Instances
Asset List	Jamais exécuté	Crystal Reports	Administrator	0

[Historique](#) | [Planifier](#) | [Propriétés](#) | [Modifier](#)
 This report shows the Resource Family (Hardware, Software etc), the type of Asset (keyboard, modem, etc), the serial number for that Asset, a more detailed description of the Asset.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de rapports dans InfoView, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur de BusinessObjects InfoView*.

Sécurité et autorisation

La configuration de sécurité par défaut pour BusinessObjects Enterprise est effectuée au moyen de la configuration de CA Business Intelligence. La configuration détermine les politiques de sécurité des dossiers, des univers, des connexions à l'univers et des outils. Elle fournit également des méthodes d'ajout d'utilisateurs et de mappage aux groupes, ainsi que de configuration de certaines options de préférence.

Plus précisément, la configuration de génération de rapports de CA Business Intelligence implique les opérations suivantes :

- Configuration de la sécurité
- Déploiement des rapports
- Déploiements des univers
- Configuration des paramètres Web Intelligence

A la fin de l'installation, la connexion à l'univers est affectée à divers groupes et utilisateurs dans Gestionnaire CA Service Desk.

L'administrateur peut à tout moment se connecter à la CMC de BusinessObjects et modifier les paramètres par défaut. Les utilisateurs sont autorisés à accéder aux dossiers d'InfoView en fonction du groupe de CA Business Intelligence auquel ils appartiennent.

Groupes et utilisateurs

Les groupes répertoriés dans le tableau ci-dessous sont ajoutés à Central Management Server (CMS) pendant la configuration de CA Business Intelligence. Ils sont associés à des rôles de Gestionnaire CA Service Desk portant les mêmes noms. Pendant la phase de configuration de CA Business Intelligence, une case à cocher facultative est disponible pour indiquer si des exemples d'utilisateurs sont ajoutés à CMS. Si cette case est cochée, votre configuration de CMS inclut par défaut un exemple d'utilisateur pour chaque groupe. Dans le CMC, vous pouvez utiliser ces exemples d'utilisateurs comme modèles lorsque vous établissez des autorisations d'utilisateur et des options d'authentification pour votre environnement de génération de rapports.

Nom du groupe	Nom de l'utilisateur
Gestionnaire de changements	Utilisateur du Gestionnaire de changements
Responsable du service clientèle	Utilisateur Responsable du service clientèle
Gestionnaire des connaissances	Utilisateur Gestionnaire des connaissances
Analyste de connaissances	Utilisateur Analyste de connaissances
Gestionnaire du centre de services	Utilisateur Gestionnaire du centre de services
Gestionnaire d'incidents	Utilisateur Gestionnaire d'incidents
Gestionnaire de problèmes	Utilisateur Gestionnaire de problèmes

Remarque : Ces exemples d'utilisateurs existent uniquement s'ils ont été demandés pendant la configuration de CA Business Intelligence.

Univers et connexions d'univers

La configuration par défaut inclut également la politique de sécurité pour accéder à l'univers de Gestionnaire CA Service Desk et aux connexions d'univers. Pour autoriser l'accès complet, tous les groupes par défaut sont définis sur l'option Contrôle total.

Nom du groupe	Niveau d'accès
Gestionnaire de changements	Contrôle absolu
Responsable du service clientèle	Contrôle absolu
Analyste de connaissances	Contrôle absolu
Gestionnaire des connaissances	Contrôle absolu
Gestionnaire du centre de services	Contrôle absolu

Nom du groupe	Niveau d'accès
Gestionnaire d'incidents	Contrôle absolu
Gestionnaire de problèmes	Contrôle absolu

Dossiers de rapports

La configuration par défaut est fournie avec un ensemble de dossiers contenant des rapports prédéfinis pour Gestionnaire CA Service Desk et les gestion des connaissances. Chaque groupe de Gestionnaire CA Service Desk est configuré pour avoir accès à un sous-ensemble de ces dossiers.

Nom du dossier	Nom du groupe	Niveau d'accès
Agrégat	■ Gestionnaire de changements	■ Affichage
	■ Responsable du service clientèle	■ Affichage
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Aucun accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Affichage
Actif	■ Gestionnaire de changements	■ Vue sur demande
	■ Responsable du service clientèle	■ Affichage
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Aucun accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Affichage
Ordre de changement (inclut tous les sous-dossiers)	■ Gestionnaire de changements	■ Contrôle absolu
	■ Responsable du service clientèle	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Aucun accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Affichage
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Affichage

Nom du dossier	Nom du groupe	Niveau d'accès
Demande client (inclut tous les sous-dossiers)	■ Gestionnaire de changements	■ Aucun accès
	■ Responsable du service clientèle	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Aucun accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Aucun accès
Demande (inclut tous les sous-dossiers)	■ Gestionnaire de changements	■ Aucun accès
	■ Responsable du service clientèle	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Aucun accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Aucun accès
gestion des connaissances	■ Gestionnaire de changements	■ Aucun accès
	■ Responsable du service clientèle	■ Affichage
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Contrôle absolu
	■ Analyste de connaissances	■ Affichage
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Planning
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Affichage
Enquête	■ Gestionnaire de changements	■ Aucun accès
	■ Responsable du service clientèle	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Affichage
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Affichage
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Affichage
Gestion des problèmes et incidents	■ Gestionnaire de changements	■ Aucun accès
	■ Responsable du service clientèle	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire des connaissances	■ Affichage

Nom du dossier	Nom du groupe	Niveau d'accès
	■ Analyste de connaissances	■ Aucun accès
	■ Gestionnaire du centre de services	■ Planning
	■ Gestionnaire d'incidents	■ Contrôle absolu
	■ Gestionnaire de problèmes	■ Contrôle absolu

Niveaux d'accès

La configuration par défaut inclut les niveaux d'accès suivants pour les groupes et les utilisateurs :

Aucun accès

Définit toutes les autorisations à Non spécifié.

Affichage

Permet à l'utilisateur de voir le dossier, le rapport ou l'univers. Si le rapport contient des données, l'utilisateur peut l'ouvrir et dialoguer avec lui. Si le rapport ne contient pas de données, l'utilisateur ne peut pas actualiser le rapport. Par défaut, l'utilisateur peut modifier le rapport et l'enregistrer dans un dossier personnel et l'y actualiser. Vous pouvez explicitement empêcher des utilisateurs de copier des documents d'entreprise dans des dossiers personnels en définissant un droit individuel qui refuse la copie d'objets dans un autre dossier.

Planning

Permet à un utilisateur de planifier un rapport mais pas de l'actualiser en temps réel.

Vue sur demande

Permet à un utilisateur d'actualiser un rapport en temps réel. Quand le rapport est un document Web Intelligence, l'utilisateur a aussi besoin d'un accès Vue sur demande à l'univers et la connexion d'univers pour effectuer l'actualisation.

Contrôle absolu

Permet à un utilisateur de créer de nouveaux rapports dans un dossier, pour modifier les rapports existants ou pour supprimer des éléments.

Vues avancées

Quand les niveaux d'accès précédents ne répondent pas à vos besoins, nous fournissons un accès plus précis avec le choix Avancé.

Lorsque le niveau d'accès d'un utilisateur ou d'un groupe est défini sur Avancé, un contrôle plus granulaire des droits que celui affecté via la sélection des options Affichage, Planification, Affichage à la demande ou Contrôle total est disponible.

Les dossiers de BusinessObjects utilisent la sécurité héritée. Vous obtenez les mêmes autorisations dans les dossiers de niveau inférieur que ceux de niveau supérieur qui vous ont été affectés ou qui ont été affectés à votre groupe, sauf si des restrictions ayant préséance sont appliquées aux niveaux inférieurs. Les autorisations par défaut sont fournies au niveau du dossier et au niveau du groupe. Les utilisateurs héritent des droits de leur groupe pour tous les objets du dossier et des sous-dossiers.

CA Business Intelligence est installé avec deux groupes : Administrateurs et Chacun. Le groupe Tout le monde obtient le niveau d'accès Planifier qui permet de planifier et d'afficher tous les objets de rapport.

Informations complémentaires :

[Dossiers de rapports](#) (page 727)

Pointage d'un serveur CA Business Intelligence existant vers un serveur Gestionnaire CA Service Desk

Si vous avez un serveur CA Business Intelligence existant, vous pouvez le faire pointer vers un serveur Gestionnaire CA Service Desk en procédant comme suit :

1. [Création d'une source de données ODBC](#) (page 731).
2. [Configuration de l'univers](#) (page 732).
3. [Exportation de l'univers](#) (page 732).
4. Lancement d'InfoView pour vérifier la connexion.

Création d'une source de données ODBC

Vous pouvez créer une source de données ODBC à l'aide de l'administrateur de sources de données ODBC.

Pour créer une source de données ODBC :

1. Accédez à Démarrage, Tous les Programmes, Outils d'administration, Sources de données (ODBC).
La fenêtre Administrateur de sources de données ODBC s'affiche.
2. Sélectionnez l'onglet DSN système, puis cliquez sur Ajouter.
La page Create New Data Source s'affiche.
3. Sélectionnez DataDirect OpenAccess et cliquez sur Terminer.
La page DataDirect OpenAccess ODBC Setup s'affiche.
4. Spécifiez *casd_nomserveur* dans le champ de nom ODBC.
5. Cliquez sur Avancé.
La page Avancé s'affiche.
6. Cliquez sur Ajouter.
La page Open Access Database Setup s'affiche.
7. Remplissez les champs suivants :
 - **Nom** Spécifiez *casd_nomserveur*.
 - **Adresse IP** Spécifiez le *nom de serveur* ou l'adresse IP.
Remarque : Envoyez une requête Ping à *nom_serveur* pour déterminer son adresse IP et utiliser l'adresse IP au lieu du *nom de serveur*.
 - **Port** Spécifiez 1706.
 - **Type** (Facultatif) Spécifiez la base de données utilisée sur le serveur. Ce champ est uniquement utilisé comme information de référence.
8. Cliquez sur OK.
9. Sélectionnez *casd_nomserveur* dans la liste déroulante Base de données.
10. Cliquez sur OK.
La source de données ODBC est créée.

Configuration de l'univers

Une fois que vous avez créé la source de données ODBC, vous devez configurer l'univers en établissant une connexion entre Gestionnaire CA Service Desk et CA Business Intelligence.

Pour configurer l'univers :

1. Lancez l'outil de conception et connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Cliquez sur File, Import.
La page Import Universe (Importer un univers) apparaît.
3. Recherchez et sélectionnez votre univers Gestionnaire CA Service Desk et cliquez sur OK.
Le message Universe successfully imported (Univers importé avec succès) apparaît.
4. Cliquez sur File, Parameters (Fichier, Paramètres).
La page Universe Parameters (Paramètres de l'univers) apparaît.
5. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Edit Gestionnaire CA Service Desk connection (Modifier la connexion <USDK) apparaît.
6. Indiquez le nom de l'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur privilégié de Gestionnaire CA Service Desk, tel que ServiceDesk.
7. Sélectionnez `casd_nomserveur` dans le nom de source de données et cliquez sur Suivant.
8. Cliquez sur Test Connection (Tester la connexion) pour vérifier que l'univers Gestionnaire CA Service Desk communique avec CA Business Intelligence.
9. Cliquez sur Next (Suivant), Next, Finish (Terminer).
L'univers est configuré.

Exportation de l'univers

Une fois que vous avez configuré l'univers, vous devez l'exporter à partir de l'outil de conception.

Pour exporter l'univers :

1. Cliquez sur Fichier, Exporter.
La boîte de dialogue Export Universe (Exporter un univers) s'affiche.

2. Cliquez sur Continue (Continuer).
 3. Cliquez sur OK.
- L'univers est exporté.

Configuration de la sécurité des partitions de données pour le reporting

L'accès à la génération de rapports de CA Business Intelligence est limité par la *sécurité des partitions de données* de Gestionnaire CA Service Desk. La sécurité Gestionnaire CA Service Desk, y compris la partition de données et les restrictions de propriété, est automatiquement appliquée aux rapports.

La sécurité de la partition de données pour votre environnement de reporting spécifique n'est pas appliquée pendant la phase de configuration. Vous pouvez configurer votre environnement de reporting de sorte qu'il fonctionne avec les partitions de données existantes de Gestionnaire CA Service Desk.

Les outils suivants permettent d'accomplir cette tâche.

- **BusinessObjects Central Management Console** : permet d'administrer l'authentification et les autorisations d'utilisateur de BusinessObjects Enterprise.
- **BusinessObjects Designer** : permet de modifier l'univers de Gestionnaire CA Service Desk, gestion des connaissances, CMDDB et Automatisation du support, métacouche entre le schéma de Gestionnaire CA Service Desk et les outils de génération de rapports.
- **Gestion des rôles et de la sécurité Gestionnaire CA Service Desk** : permet de configurer la sécurité des partitions de données pour déterminer les données auxquelles les utilisateurs peuvent accéder.

Informations complémentaires :

[Ajout de l'utilisateur privilégié Gestionnaire CA Service Desk à la CMC](#) (page 734)

[Définition des informations d'identification de base de données d'univers](#) (page 734)

[Définition des partitions de données](#) (page 735)

Ajout de l'utilisateur privilégié Gestionnaire CA Service Desk à la CMC

La connexion d'univers est configurée par défaut pour employer l'utilisateur et le mot de passe privilégiés du Centre de services lors de l'accès aux données. Cet utilisateur doit être ajouté au CMC comme nouvel utilisateur de CA Business Intelligence. Il y a deux raisons d'ajouter cet utilisateur. D'abord, vous aurez besoin de cet utilisateur si vous prévoyez de configurer la sécurité des partitions de données pour la génération de rapports, puis cela vous permettra d'employer cet utilisateur lors des tests initiaux des rapports dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk. L'onglet Rapports nécessite un utilisateur qui est défini dans Gestionnaire CA Service Desk et dans CA Business Intelligence.

Utilisez les instructions fournies dans le *Manuel d'implémentation* pour ajouter vos utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk au CMC et configurer le compte d'utilisateur privilégié de Gestionnaire CA Service Desk.

Définition des informations d'identification de base de données d'univers

L'univers doit utiliser les informations d'identification de base de données associées au compte utilisateur BusinessObjects.

Remarque : Veillez à vous connecter à BusinessObjects Designer à l'aide du compte d'utilisateur privilégié et non du compte d'administrateur.

Définir les informations d'identification de la base de données d'univers

1. Dans le menu Démarrer, accédez à BusinessObjects XI Version 2, BusinessObjects Enterprise, Designer.
2. Connectez-vous à Designer.
La fenêtre Designer s'affiche.
3. Sélectionnez File, Import.
La boîte de dialogue d'importation de l'univers s'affiche.
4. Sélectionnez le dossier Univers Gestionnaire CA Service Desk, gestion des connaissances, CMDB ou Automatisation du support dans la liste déroulante.

Remarque : S'il s'agit de la première fois que vous utilisez Designer, sélectionnez Browse, CA Universes.

5. Vérifiez le chemin d'accès du fichier pour le dossier d'importation dans la boîte de dialogue Import Folder.
6. Cliquez sur OK.
La fenêtre de l'univers s'affiche.

7. Sélectionnez File, Parameters.
La boîte de dialogue Universe Parameters s'affiche.
8. Dans l'onglet Definition, cliquez sur Edit.
La boîte de dialogue des paramètres de connexion s'affiche.
9. Cochez la case Use database credentials associated with Business Objects user account.
10. Cliquez sur Next, Test Connection, puis suivez les étapes des boîtes de dialogue de connexion à l'univers qui s'affichent.
11. Cliquez sur OK pour terminer.
12. Sélectionnez File, Export.
La boîte de dialogue Exportation de l'univers apparaît.
13. Sélectionnez l'univers que vous voulez utiliser dans la liste déroulante Domain (Domaine).
14. Sélectionnez Everyone dans la liste Groups.
15. Cliquez sur OK pour exporter les modifications apportées à l'univers.

Définition des partitions de données

Dans Gestion des rôles et de la sécurité, créez une contrainte de partition de données qui limitera l'accès d'enregistrement de base de données pour tous les utilisateurs de rapport affectés à la partition de données.

Remarque : Pour plus d'informations sur la mise en place de contraintes de partitions de données, reportez-vous à la section [Définition des partitions de données](#) (page 191).

Base de données répliquée pour le reporting hors ligne

Pour gérer les problèmes de performances potentiels pouvant affecter les composants de reporting installés avec Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez créer une base de données répliquée pour le reporting hors ligne.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création d'une base de données répliquée pour le reporting hors ligne, consultez les exemples de documentation et de scripts figurant dans le répertoire NX_ROOT\samples\reporting.

Rapports basés sur les rôles

Gestionnaire CA Service Desk présente les rapports basés sur les rôles dans deux cadres de reporting dans l'onglet Rapports. Chaque cadre fournit des vues graphiques qui permettent aux utilisateurs d'explorer les données de rapport pour afficher les données imbriquées dans tableaux et les groupes résumés. Vous pouvez gérer les rapports basés sur les rôles et afficher de nouveaux rapports BusinessObjects dans l'onglet Rapports.

La page Liste des rapports contient des détails de rapports prêts à l'utilisation. Pour afficher cette page, vous devez cliquer sur l'icône Liste des rapports qui s'affiche dans le cadre sélectionné.

Définir des rapports basés sur les rôles pour le rôle

Vous pouvez gérer les formulaires Web de rapports qui s'affichent sur la page Liste des rapports lorsqu'un utilisateur affecté à ce rôle se connecte au système.

Pour définir un rapport basé sur les rôles pour un rôle

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, puis Liste des rôles.

La page Liste des rôles s'affiche. Les rôles par défaut suivants sont disponibles pour le reporting :

- Gestionnaire de changements
- Responsable du service clientèle
- Gestionnaire des connaissances
- Analyste de connaissances
- Gestionnaire du centre de services
- Gestionnaire d'incidents
- Gestionnaire de problèmes

2. Sélectionnez l'un des rôles de reporting dans la liste :

La page de formulaire Détail du rôle s'affiche. Cette page contient les volets suivants :

Autorisation

Permet de définir le niveau d'autorisation affecté au rôle.

Accès fonction

Permet de définir l'accès du rôle pour chaque domaine fonctionnel Gestionnaire CA Service Desk.

Interface Web

Permet de personnaliser l'interface Web pour le rôle en définissant les pages Web et le contenu de l'aide en ligne auxquels les utilisateurs peuvent accéder.

gestion des connaissances

Permet de spécifier les privilèges gestion des connaissances pour le rôle.

Visibilité du document d'outil de connaissances

Permet de spécifier quels statuts du document le rôle est autorisé à afficher (par exemple, brouillon, retiré et publié).

Onglets

Permet de définir les onglets qui s'affichent lorsqu'un utilisateur affecté à ce rôle se connecte à Gestionnaire CA Service Desk.

Formulaires Web de rapports

Permet de définir les formulaires Web de rapports disponibles pour ce rôle.

Ressources d'accès rapide

Permet de spécifier quels types d'enregistrement s'affichent dans la liste déroulante d'accès rapide pour le rôle. Sur la page Détail du rôle, sélectionnez l'onglet Formulaires Web de rapports.

3. Cliquez sur l'onglet Formulaires Web de rapports.

La page Liste des formulaires Web de rapports apparaît. Cette page contient des détails de rapports disponibles pour l'utilisation.

4. Cliquez sur Update Web Forms.

La page Recherche de formulaires Web s'affiche.

5. Saisissez les critères de recherche afin d'afficher les formulaires Web souhaités, puis cliquez sur Rechercher.

La page Web Forms Assigned Update s'affiche et répertorie les formulaires qui correspondent aux critères de recherche.

6. Dans la liste sur la gauche, choisissez les formulaires Web que vous souhaitez afficher pour ce rôle. Pour sélectionner plusieurs éléments, maintenez la touche CTRL enfoncée tout en cliquant sur les éléments avec le bouton gauche de la souris.

7. Lorsque vous avez sélectionné tous les formulaires souhaités, cliquez sur le bouton de sélection.

Les formulaires sélectionnés sont déplacés dans la liste Web Forms Assigned de droite.

8. Cliquez sur OK.

La page Détail du rôle s'affiche avec les formulaires Web sélectionnés répertoriés dans l'onglet Formulaires Web de rapports.

Afficher de nouveaux rapports sur l'onglet Rapports

Lorsqu'un rapport est approuvé pour une utilisation dans Gestionnaire CA Service Desk, il est transféré vers la section publique d'InfoView, où il devient accessible aux utilisateurs autorisés. Pour ajouter le rapport à Gestionnaire CA Service Desk, l'administrateur doit effectuer quelques étapes supplémentaires.

Vous pouvez afficher de nouveaux rapports créés dans CA Business Intelligence dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk. Les outils suivants permettent d'accomplir cette tâche.

- Web Screen Painter
- Gestion des rôles

Avant de commencer, exécutez les actions suivantes.

- Installez et configurez CA Business Intelligence pour qu'il fonctionne avec Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous au *Manuel d'implémentation* et au *Manuel d'installation de CA Business Intelligence*.

- Vous devez avoir défini les autorisations utilisateur, les rôles et les options d'[authentification](#) (page 725) pour votre environnement de reporting.

Informations complémentaires :

[Etape 1 : Création de deux enregistrements de formulaire Web pour appeler les nouveaux rapports](#) (page 739)

[Etape 2 : Création d'une page multicadre et affectation des nouveaux rapports](#) (page 740)

[Etape 3 : Création d'une page de démarrage pour l'onglet Rapports](#) (page 741)

[Etape 4 : Création d'un onglet Rapports et affectation de la page de démarrage](#) (page 742)

[Etape 5 : Affectation de l'enregistrement d'onglet à un enregistrement de rôle](#) (page 743)

[Etape 6 : Création d'une page de démarrage pour le bouton InfoView](#) (page 743)

[Etape 7 : Affectation de la page de démarrage du bouton InfoView à l'enregistrement de l'onglet Rapports](#) (page 744)

Étape 1 : Création de deux enregistrements de formulaire Web pour appeler les nouveaux rapports

Par défaut, l'onglet Rapports contient deux cadres de reporting qui vous permettent d'autoriser les utilisateurs à afficher de nouveaux rapports. A cette étape, vous allez créer deux enregistrements de formulaire Web et définir les URL qui pointent vers les nouveaux rapports.

Pour créer deux enregistrements de formulaire Web pour appeler les rapports :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, puis Formulaires Web.

La page Liste des formulaires Web s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un formulaire Web s'affiche.

3. Complétez les champs suivants :

Nom de formulaire Web

Spécifiez un nom qui identifie le formulaire Web. Ce champ est obligatoire.

Exemple : Rapport Liste des actifs

Etat de l'enregistrement

Spécifiez Actif.

Code

Spécifiez une valeur de code unique qui identifie le formulaire Web dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Exemple : asset_list

Remarque : Notez la valeur que vous saisissez dans le champ Code.

Type

Sélectionnez un rapport.

Description

(Facultatif) Saisissez une brève description du formulaire Web.

Ressource

Spécifiez l'URL qui appelle le nouveau rapport.

Exemple : Ouvrez le formulaire Web Liste des actifs à partir de la liste de formulaires Web dans Gestion des rôles et spécifiez l'URL qui s'affiche dans ce formulaire.

```
$BOServerURL?sPath=[Home],[Public+Folders],[CA+Reports],[CA+Service+Desk]
,[Asset]&sDocName=Asset+List&sViewer=html
```

4. Cliquez sur Enregistrer.

La définition de formulaire Web est enregistrée et la page Détails du formulaire Web s'affiche.

5. Répétez les étapes 1 à 3 pour créer un second enregistrement de formulaire Web pour appeler la seconde URL de rapport. Notez la valeur que vous avez saisie dans le champ Code.

Etape 2 : Création d'une page multicadre et affectation des nouveaux rapports

Dans l'outil de conception Web, créez une page Web multicadre avec deux trames verticales appelées Jeu de cadres. Affectez ensuite les enregistrements de formulaire Web créés à l'étape 1 à ce jeu de cadres.

Remarque : Vous pouvez créer cette page avec tout autre nombre de cadres. Soyez conscient que l'ajout de cadres supplémentaires limitera la visibilité sur l'onglet Rapports.

Pour créer une page multicadre et affecter les rapports :

1. Dans l'outil de conception Web, sélectionnez Fichier, Nouveau.
La boîte de dialogue Nouveau formulaire s'affiche.
2. Remplissez les champs de groupe d'interface et de formulaire comme approprié.
3. Sélectionnez multiframe.template de la liste Nom de fichier.
4. Cliquez sur Nouveau.
La fenêtre multiframe.html apparaît.
5. Sélectionnez Contrôles, Insérer un jeu de cadres.
La boîte de dialogue Insérer un jeu de cadres s'affiche.
6. Ne changez pas les paramètres par défaut et cliquez sur OK.
Deux cadres verticaux apparaissent dans le Jeu de cadres.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le cadre vertical gauche et sélectionnez Propriétés dans le menu de raccourcis.
La boîte de dialogue Propriétés - Jeu de Cadres apparaît.
8. Sélectionnez le champ vide en regard de l'attribut web_form_name, puis cliquez sur le bouton (...).
La boîte de dialogue de saisie du nom du formulaire Web apparaît.
9. Spécifiez la valeur de code du premier rapport.

Exemple : asset_list

10. Après avoir localisé le nom du formulaire Web de rapport, cliquez sur Valider.
11. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le cadre vertical, spécifiez la valeur de code du deuxième rapport, puis validez le rapport.
12. Enregistrez la page multiframe.html. Notez ce nom de fichier.

Exemple : report_mframe.html

13. Sélectionnez Fichier, Publier.

La publication met le formulaire à la disposition à tous les utilisateurs Gestionnaire CA Service Desk. Pour le rôle Analyste, le fichier est disponible à l'emplacement suivant : Program Files/CA/Service Desk/Site/mods/www/html/web/analyst/report_mframe.html.

Remarque : Pour rechercher des formulaires Web multicares dans Gestionnaire CA Service Desk, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Formulaires Web dans l'onglet Administration. La colonne Code spécifie web_form_name dans l'onglet Propriétés pour un formulaire multicares dans l'outil de conception Web.

Etape 3 : Création d'une page de démarrage pour l'onglet Rapports

Dans Gestion des rôles, créez une page de démarrage pour appeler la page Web multicares créée à l'étape 2.

Pour créer une page de démarrage pour l'onglet Rapports :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, puis Formulaires Web.

La page Liste des formulaires Web s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un formulaire Web s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom de formulaire Web

Spécifie le nom qui identifie le formulaire Web. Ce champ est obligatoire.

Exemple : page de démarrage

Etat de l'enregistrement

Spécifie Actif ou Inactif.

Code

Spécifie le code qui identifie le formulaire Web dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Exemple : start_page

Type

Spécifie HTML.

Description

(Facultatif) Spécifie une brève description du formulaire Web.

Ressource

Spécifie l'URL qui appelle le nouveau rapport.

Exemple : Sélectionnez l'enregistrement Mode multicadre des rapports de l'administrateur dans la page Liste de formulaires Web. Spécifiez l'URL qui apparaît dans ce formulaire. A la fin de ce chemin d'accès, spécifiez la nouvelle page multicadre (report_mframe.html).

```
$cgi?SID=$SESSION.SID+FID=123+OP=DISPLAY_FORM+HTML=report_mframe.html
```

Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle page de démarrage apparaît sur la page Liste de formulaires Web.

Etape 4 : Création d'un onglet Rapports et affectation de la page de démarrage

Dans Gestion des rôles, créez un onglet Rapports et spécifiez la page de démarrage créée à l'étape 3.

Pour créer un onglet et affecter la page de démarrage pour appeler les rapports :

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Onglets dans l'onglet Administration.

La page Liste des onglets s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un onglet s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom d'onglet

Spécifie le nom qui identifie l'onglet dans l'interface d'administration. Par exemple, le nom d'onglet apparaît sur la page Liste des onglets.

Exemple : Onglet Rapports

Code

Spécifie le code qui identifie cet onglet dans le système. Une fois le code défini, il ne peut pas être changé.

Exemple : reports_tab

Etat de l'enregistrement

Spécifiez Actif.

Nom d’affichage

Spécifie le nom qui s'affiche sur la représentation graphique de l'onglet dans l'interface utilisateur.

Exemple : Onglet Rapports

Première page

Spécifie le formulaire Web initial qui s'affiche dans la fenêtre principale lorsqu'un utilisateur sélectionne cet onglet.

Exemple : page de démarrage

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le formulaire apparaît dans la page Liste de formulaires Web.

Etape 5 : Affectation de l'enregistrement d'onglet à un enregistrement de rôle

Dans Gestion des rôles, affectez l'onglet Rapports au rôle souhaité répertorié sur la page de Détail du rôle. Quand un utilisateur affecté à ce rôle se connecte au système, il verra le nouvel onglet Rapports dans l'interface Web.

Pour affecter l'enregistrement d'onglet à un enregistrement de rôle :

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles dans l'onglet Administration.
La page Liste des rôles s'affiche.
2. Sélectionnez le rôle souhaité dans la liste Rôle.
La page Détail du rôle s'affiche.
3. Dans la partie inférieure de cette page, sélectionnez Onglets, puis Mettre à jour les onglets.
La nouvelle condition s'affiche dans la Liste des onglets.

Etape 6 : Création d'une page de démarrage pour le bouton InfoView

Vous avez la possibilité d'inclure le bouton InfoView qui ouvre BusinessObjects InfoView dans une nouvelle fenêtre sur l'onglet Rapports. Cette option est contrôlée par l'intermédiaire de l'option Première page qui apparaît sur l'enregistrement de l'onglet Rapports.

Pour créer une page de démarrage pour le bouton InfoView :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, puis Formulaires Web.
La page Liste des formulaires Web s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un formulaire Web s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom de formulaire Web

(Obligatoire) Spécifie le nom identifiant le formulaire Web.

Exemple : page InfoView

Etat de l'enregistrement

Spécifie Actif ou Inactif.

Code

Spécifie le code identifiant le formulaire Web dans le système.

Exemple : info_view_page

Type

Spécifie HTML.

Description

(Facultatif) Décrit le formulaire Web.

Ressource

Spécifie l'URL qui appelle les cadres de génération de rapports.

Exemple : Sélectionnez l'enregistrement Administrateur InfoView dans la page Liste de formulaires Web. Spécifiez l'URL qui apparaît dans ce formulaire. A la fin de ce chemin d'accès, spécifiez la nouvelle page de démarrage de l'onglet Rapports (start_page).

```
$cgi?SID=$SESSION.SID+FID=123+OP=DISPLAY_FORM+HTML=show_report_frames.htm  
p1+KEEP.report_form=start_page
```

Cliquez sur Enregistrer.

La page de démarrage InfoView apparaît sur la page Liste de formulaires Web.

Étape 7 : Affectation de la page de démarrage du bouton InfoView à l'enregistrement de l'onglet Rapports

Dans Gestion des rôles, affectez la page de démarrage du bouton InfoView créée à l'étape 6 à l'enregistrement de l'onglet Rapports.

Pour affecter l'enregistrement de la page de démarrage du bouton InfoView à l'enregistrement de l'onglet Rapports :

1. Sélectionnez le nouvel enregistrement du formulaire Web de l'onglet Rapports sur la page Liste des onglets de la gestion des rôles.

La page de détails s'affiche.

2. Sélectionnez Modifier.

La page Mise à jour de l'onglet s'affiche.

3. Spécifiez la nouvelle page de démarrage du bouton InfoView dans le champ Première page.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Quand un utilisateur ouvre l'onglet Rapports, le bouton InfoView est visible dans le coin supérieur droit du formulaire.

Rapports Web

CA Business Intelligence installe un ensemble de rapports Web prédéfinis pour Gestionnaire CA Service Desk et gestion des connaissances. Ils sont développés à l'aide de BusinessObjects Enterprise Web Intelligence ou de Crystal Reports. Vous pouvez utiliser les rapports en tant que modèles pour définir des rapports spécifiques au site.

Ces rapports sont contenus dans des dossiers qui sont automatiquement déployés sur le serveur de génération de rapports de CA Business Intelligence après l'installation.

Vous pouvez affecter un niveau de sécurité aux dossiers et documents pour spécifier un accès global ou un accès réservé à certains rôles ou certaines personnes.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports prédéfinis, reportez-vous à *l'aide en ligne*. Reportez-vous également au *Manuel de l'utilisateur BusinessObjects InfoView*.

Informations complémentaires :

[Interface InfoView de BusinessObjects](#) (page 746)

[Navigation vers les rapports](#) (page 746)

[InfoView Preferences](#) (page 747)

[Planification des rapports](#) (page 747)

[Configuration de l'analyse des données](#) (page 748)

[Publication et distribution de rapports](#) (page 748)

Interface InfoView de BusinessObjects

Dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk, les analystes et les responsables peuvent travailler avec les rapports définis pour leur rôle ou gérer leurs rapports personnels en cliquant sur le bouton InfoView. Dans InfoView, les utilisateurs peuvent accéder aux rapports Crystal et aux documents Web Intelligence, ainsi qu'à d'autres objets, et les organiser selon leurs préférences.

Les fonctionnalités disponibles dans InfoView varient selon le type de contenu, mais en général, l'utilisateur peut afficher les informations dans son navigateur Web, les exporter vers d'autres applications business (par exemple, Microsoft Excel) et les enregistrer dans un emplacement spécifié.

Remarque : Les dossiers et les objets que les utilisateurs peuvent voir dans InfoView dépendent de leur affectation de rôle.

Navigation vers les rapports

Vous pouvez parcourir les dossiers du volet gauche de la fenêtre InfoView pour afficher, planifier, modifier ou exécuter le rapport, ou pour afficher l'historique et les propriétés d'un rapport.

Pour afficher un rapport :

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir InfoView :
 - Dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk, cliquez sur le bouton InfoView.
 - Dans le menu Démarrer, accédez à BusinessObjects XI Version 2, BusinessObjects Enterprise, Zone de lancement Administration Java InfoView.
2. La page d'accueil de InfoView apparaît.
3. Dans le volet de gauche, naviguez dans la structure de dossiers Public Folders/CA Reports/Gestionnaire CA Service Desk.
4. Cliquez sur le dossier qui correspond au type de rapport que vous souhaitez afficher.
5. Cliquez sur le nom de rapport correspondant au type d'informations qui vous intéressent.

Le rapport s'affiche dans BusinessObjects InfoView.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de préférences et l'utilisation de rapports, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur BusinessObjects InfoView*.

InfoView Preferences

Les utilisateurs peuvent définir des préférences générales spécifiant qu'InfoView démarrera avec l'une de leurs pages de tableau de bord personnelles conçues avec l'outil My InfoView de Web Intelligence. Ils peuvent également définir leurs préférences d'affichage de Web Intelligence et de Crystal Reports personnelles.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de préférences, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur BusinessObjects InfoView*.

Planification des rapports

InfoView prend en charge la planification des rapports. Pour générer des rapports ad hoc, les rapports planifiés sont stockés dans la section My Folders. Si un rapport est configuré pour s'actualiser lors de l'ouverture, le système va accéder à la base de données pour obtenir les informations les plus récentes chaque fois que l'utilisateur final affiche le rapport. Les utilisateurs peuvent planifier l'exécution de rapports à certaines heures.

Les administrateurs peuvent définir des calendriers qui reflètent les dates de planification appropriées. Par exemple, un utilisateur peut sélectionner un calendrier utilisant l'option When (pour l'heure et la fréquence) qui affichera les jours ouvrables disponibles et ignorera les jours non travaillés.

Remarque : Pour plus d'informations sur la planification de rapports, reportez-vous à la documentation de BusinessObjects.

La planification permet aux utilisateurs d'effectuer les tâches suivantes :

- Spécifiez le délai et la fréquence de la planification (maintenant, horaire, quotidienne ou hebdomadaire, par exemple).
- Spécifiez la destination, comme une boîte de réception, l'emplacement du fichier ou le destinataire du courriel.
- Indiquez à quelles boîtes de réception le rapport doit être envoyé.
- Spécifiez la sortie, par exemple Web Intelligence, Crystal Report, Microsoft Excel ou Adobe Acrobat.
- Spécifiez les options de mise en mémoire cache. Par défaut, les résultats du document sont stockés sur le serveur du référentiel de fichiers de sortie. Les utilisateurs ont la possibilité de commander au système de mettre le rapport en mémoire cache sur le serveur de rapports Web Intelligence en sélectionnant un format de cache et une langue.

- Sélectionnez un groupe de serveurs pour traiter la demande. Si un événement défini est sélectionné, l'objet s'exécutera uniquement lorsque la condition ou l'événement supplémentaire se produira.

Remarque : Si vous utilisez des partitions de données Gestionnaire CA Service Desk pour gérer les restrictions de données dans la section des dossiers publics d'InfoView, vous devez définir les rapports planifiés contenus dans les dossiers publics pour chaque utilisateur.

Configuration de l'analyse des données

Une visionneuse interactive fournit un large jeu d'outils permettant de régler l'affichage des données du rapport. Vous pouvez explorer divers niveaux de détail, par exemple à partir du groupe, jusqu'au destinataire ou aux demandes réelles.

Les visionneuses interactives vous permettent d'exécuter les actions suivantes.

- Modifier l'aspect du rapport en présentant les données dans un format de bloc différent, par exemple, sous forme d'un graphique circulaire. Par exemple, si vous cliquez avec le bouton droit de la souris dans le rapport et que vous choisissez Turn table to, les options de présentation de rapport s'affichent.
- Exécuter différentes tâches, par exemple, trier, créer une interruption dans le rapport, calculer, filtrer et classer le rapport.
- Partager des informations avec d'autres utilisateurs et groupes.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'analyse des données, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur BusinessObjects InfoView*.

Publication et distribution de rapports

Les utilisateurs d'InfoView peuvent enregistrer des données de rapport au format Excel, PDF ou CSV, puis les distribuer vers un emplacement de fichier, une boîte de réception, une adresse électronique ou un site FTP.

Lorsqu'un rapport est approuvé pour une utilisation dans Gestionnaire CA Service Desk, il est transféré vers la section publique, où il devient accessible aux utilisateurs autorisés. Vous pouvez affecter un niveau de sécurité aux dossiers et documents pour spécifier un accès global ou un accès réservé à certains rôles ou certaines personnes. La sécurité est administrée dans la console de gestion centrale de BusinessObjects.

Remarque : Pour plus d'informations sur la publication et la distribution de rapports, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur de BusinessObjects InfoView*.

Rapports du tableau de bord

Le reporting de tableau de bord vous permet de surveiller les opérations quotidiennes pour tous les types de tickets Gestionnaire CA Service Desk (demande/incident/problème, ordre de changement ou demande client) dans BusinessObjects InfoView. Chaque rapport contient des analyses sur les acteurs les plus performants qui traitent les tickets actifs, vous permettant ainsi de suivre leur progression. Avec le reporting de tableau de bord, vous pouvez :

- Afficher des informations détaillées et récapitulatives sur les tickets actifs par priorité, analyste, catégorie ou groupe.
- Découvrir le nombre de tickets résolus dans un délai spécifique, etc.
- Modifier, imprimer, suivre et enregistrer des rapports dans d'autres formats, comme le format .xls et .pdf.

Vous pouvez travailler avec des rapports de tableau de bord individuel prédéfinis ou utiliser le tableau de bord collectif pour afficher toutes les opérations quotidiennes de Gestionnaire CA Service Desk dans une seule vue. Le tableau de bord collectif partage des informations cruciales sur des opérations quotidiennes pour tous les types de ticket (demande/incident/problème, ordre de changement ou demande) par priorité, analyste, catégorie ou groupe.

Remarque : Lorsque vous travaillez avec le reporting de tableau de bord, vous pouvez utiliser les fonctionnalités d'InfoView décrites dans la section *Working with Dashboard and Analytics* du *Business Objects Enterprise InfoView User's Guide* (en anglais).

Affichage de rapports de tableau de bord opérationnels

Les utilisateurs autorisés peuvent afficher des rapports de tableau de bord prédéfinis dans BusinessObjects InfoView. Les dossiers et les rapports affichés dans InfoView dépendent du compte auquel vous vous connectez et des droits qui vous ont été octroyés par votre administrateur.

Remarque: Pour obtenir les informations de connexion, contactez votre administrateur.

Pour afficher un rapport de tableau de bord opérationnel

1. Dans l'onglet Rapports de Gestionnaire CA Service Desk, cliquez sur le bouton InfoView et connectez-vous à InfoView avec vos informations d'identification.
InfoView apparaît dans votre Navigateur Web.
2. Dans la barre d'outils d'InfoView, sélectionnez Tableaux de Bord, Tableaux de Bord collectifs, Opérations quotidiennes du Gestionnaire de centre de services.
Les dossiers et les objets apparaissent dans la zone de navigation.
3. Sélectionnez Dossiers publics, Rapports CA, Tableau de bord opérationnel.
Les dossiers suivants apparaissent : Ordre de Changement, Incident Demande client, Problème, Demande.
4. Sélectionnez le rapport approprié.
Le rapport de tableau de bord apparaît dans le volet droit.
5. Double-cliquez sur le titre pour afficher un rapport.
Le rapport s'ouvre pour affichage.

Rapports ad hoc

Les rapports ad hoc sont développés dans InfoView à l'aide de Web Intelligence. Vous pouvez créer des rapports ad hoc.

Remarque : Pour plus d'informations sur le reporting ad hoc, reportez-vous à la documentation de BusinessObjects Enterprise.

Interface Web Intelligence

Dans InfoView, Web Intelligence fournit un outil de génération de rapports personnalisé, conçu pour les utilisateurs qui souhaitent créer des rapports de base facilement, sans écrire de requêtes. Web Intelligence utilise des modèles de rapport prédéfinis pour la gestion des connexions aux données, des requêtes et des relations de données, si bien qu'il suffit de faire glisser et déposer des champs de données sur un modèle pour créer des rapports sous forme de tableaux ou de matrices. Vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités d'InfoView décrites dans le *Manuel de l'utilisateur d'InfoView*.

Un document Web Intelligence référence un objet BusinessObjects, appelé un univers, pour créer des rapports. Vous créez les rapports sur les univers BusinessObjects. CA Business Intelligence fournit l'univers Gestionnaire CA Service Desk avec le produit.

Fonctionnement du reporting ad hoc

Le reporting ad hoc fonctionne comme suit.

1. Vous démarrez le rapport ad hoc en sélectionnant tout d'abord l'univers Gestionnaire CA Service Desk dans InfoView.
2. L'univers correspond à la base de données Gestionnaire CA Service Desk qui contient les informations business de l'entreprise. Lorsque vous vous connectez à un univers, Web Intelligence lance automatiquement l'éditeur de documents sélectionné sur la page Web Intelligence Document Preferences dans InfoView.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de préférences, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur d'InfoView*.

3. L'univers vous permet de créer des requêtes pour récupérer, dans des objets regroupés dans des dossiers appelés des classes, des données qui seront utilisées dans un rapport. Chaque classe peut également contenir une ou plusieurs sous-classes. Les sous-classes contiennent des objets qui représentent une autre sous-catégorie des objets au niveau supérieur de la classe. Les classes et les objets sont présentés dans une structure d'arborescence (hiérarchie) dans l'onglet Data.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création de requêtes pour les documents Web Intelligence, reportez-vous à la documentation de BusinessObjects Enterprise.

- Après avoir créé une requête, ajouté les objets requis dans le volet Result Objects et défini les propriétés de filtre de la requête, vous êtes prêt à l'exécuter. Lorsque vous exécutez une requête, l'univers demande à la base de données de récupérer les données qui correspondent aux besoins de chacun des objets de la requête. Vous exécutez une requête en cliquant sur Exécuter la requête dans la barre d'outils.

Important : Lors de la sélection d'objets pour votre requête, choisissez toujours des objets, des mesures et des filtres d'une seule classe de base d'univers et de ses sous-classes. Si vous incluez des objets, des mesures et des filtres provenant de plusieurs classes de base d'univers dans une requête, vous risquez de recevoir des résultats inattendus et de dégrader les performances.

Exemples de rapports ad hoc

Vous pouvez utiliser Web Intelligence et les exemples de requête pour créer des rapports ad hoc à l'aide de l'univers Gestionnaire CA Service Desk par défaut. Lorsque vous créez un rapport, veillez à enregistrer votre rapport régulièrement. Si la session de connexion à Web Intelligence expire, vous perdrez les modifications apportées au rapport.

Remarque : Pour plus d'informations sur le changement de la valeur de temporisation de la session, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Informations complémentaires :

[Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes de priorité 1 et 2 pour tous les utilisateurs](#) (page 752)

[Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes sans statut Traitement en cours](#) (page 754)

[Exemple : Affichage de toutes les demandes clôturées au cours des derniers 30 jours pour les utilisateurs dont le nom commence par C](#) (page 755)

Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes de priorité 1 et 2 pour tous les utilisateurs

Dans cet exemple, vous allez spécifier des valeurs d'invite qui collecteront des données supplémentaires avant de générer le rapport.

Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes de priorité 1 et 2 pour tous les utilisateurs

- Cliquez sur New, Web Intelligence Document dans la barre de menus.
La page New Web Intelligence Document s'affiche.

2. Sélectionnez l'univers Gestionnaire CA Service Desk dans la colonne Universe.

Le document Web Intelligence s'affiche avec les informations relatives à l'univers dans le volet de gauche.

Remarque : Pour améliorer la navigation, fermez le dossier Type de service joint dans le volet de gauche.

3. Localisez et développez ensuite les dossiers Demande, Détail de la demande dans le volet gauche. Utilisez la barre de défilement pour localiser les dossiers.
4. Sélectionnez chacun des objets suivants puis glissez-déposez-les du volet gauche vers la partie supérieure du volet droit sous Result Objects.
 - Récapitulatif
 - Symbole de priorité
 - Nom combiné du client
5. Sélectionnez les objets suivants, puis faites-les glisser et déposez-les dans le volet inférieur droit sous Query Filters. Fermez le dossier Détail de l'appel lorsque vous avez terminé.
 - Symbole de statut
 - Symbole de priorité
6. Développez le dossier Query Filters, puis faites glisser et déposez le filtre Customer Combo Name with Userid dans le volet inférieur droit sous Query Filters.
7. Dans le volet Query Filters, cliquez sur la flèche de la liste In du filtre Status Symbol, puis sélectionnez l'opérateur Equal to.
8. Sélectionnez Value(s) dans la liste du menu Operand Type.

La boîte de dialogue List of Values s'affiche.
9. Dans la liste Status Symbol, sélectionnez Open, puis cliquez sur la flèche verte.

La valeur sélectionnée apparaît dans le champ des valeurs sélectionnées.
10. Cliquez sur OK.
11. Dans le volet Query Filters, cliquez sur la liste déroulante In du filtre Priority Symbol, puis sélectionnez l'opérateur dans In List.
12. Dans la liste Priority Symbol, sélectionnez 1 et 2, puis cliquez sur la flèche verte.

Les valeurs 1 et 2 apparaissent dans le champ des valeurs sélectionnées.
13. Cliquez sur OK.

14. Cliquez sur Exécuter la requête dans la barre d'outils pour générer le rapport.

Remarque : Comme le filtre rapide Customer Combo Name with Userid utilise la fonction Prompt, la boîte de dialogue Prompts s'affiche. Cette boîte de dialogue vous permet de collecter des données supplémentaires avant la génération du rapport.

15. Dans la fenêtre Prompts, sélectionnez la première option ALL, puis cliquez sur la flèche verte.

Tous les noms d'utilisateur apparaissent dans la liste de sélection des clients.

16. Cliquez sur Exécuter la requête pour générer le rapport.

Le rapport apparaît dans une nouvelle fenêtre.

17. Double-cliquez sur le titre du rapport et saisissez Priority 1 & 2 Open Requests for All Users dans la zone de texte. Vous pouvez changer la taille de la police à 16 ou à d'autres tailles.

18. Pour modifier d'autres aspects du rapport, cliquez sur l'onglet Properties.

19. Pour sous-diviser les données par nom de client, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une cellule de données dans la colonne Customer Last Name, puis sélectionnez Set as Section.

20. Cliquez sur Save, puis spécifiez un emplacement à l'aide de l'option Save As.

Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes sans statut Traitement en cours

Dans cet exemple, vous spécifiez la fonction de reporting Count pour afficher le nombre total de demandes ouvertes.

Exemple : Affichage de toutes les demandes ouvertes sans statut Traitement en cours

1. Cliquez sur New, Web Intelligence Document dans la barre de menus.

La page New Web Intelligence Document s'affiche.

2. Sélectionnez l'univers Gestionnaire CA Service Desk dans la colonne Universe.

Le document Web Intelligence s'affiche avec les informations relatives à l'univers dans le volet de gauche.

Remarque : Pour améliorer la navigation, fermez le dossier Type de service joint dans le volet de gauche.

3. Localisez et développez ensuite les dossiers Demande, Détail de la demande dans le volet gauche. (Utilisez la barre de défilement pour parcourir les dossiers.)

4. Sélectionnez chacun des objets suivants puis glissez-déposez-les du volet gauche vers la partie supérieure du volet droit sous Result Objects.
 - Symbole de statut
 - Num. réf.
 - Récapitulatif
5. Sélectionnez l'objet Status Symbol, puis faites-le glisser et déposez-le dans le volet inférieur droit sous Query Filters. Fermez le dossier Détail de l'appel.
6. Développez le dossier Query Filters, puis faites glisser et déposez le filtre Active dans le volet inférieur droit sous Query Filters.
7. Dans le volet Query Filters, cliquez sur la flèche de la liste In de l'objet Status Symbol, puis sélectionnez l'opérateur Not Equal to.
8. Sélectionnez Work in Progress dans le menu Operand Type.
9. Cliquez sur Edit Report dans la barre d'outils principale.
La visionneuse de rapports s'ouvre.
10. Dans le rapport, sélectionnez la colonne Ref Num. Cette action active la commande Insert Sum dans la barre d'outils de génération de rapports.
11. Cliquez sur la commande Insert Sum, puis sélectionnez Count dans le menu.
12. Dans le rapport, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la cellule =[Status Symbol], puis sélectionnez Set as Section dans le menu contextuel.
13. Cliquez sur Actualiser les données dans la barre d'outils principale pour exécuter le rapport.
14. Cliquez sur Enregistrer.
Le rapport affiche le nombre total de demandes qui *n'ont pas* le statut Traitement en cours.

Exemple : Affichage de toutes les demandes clôturées au cours des derniers 30 jours pour les utilisateurs dont le nom commence par C

Dans cet exemple, vous allez spécifier, pour la date de clôture et le nom du client, des valeurs d'invite qui renverront toutes les demandes clôturées en fonction de ces valeurs.

Exemple : Affichage de toutes les demandes clôturées au cours des derniers 30 jours pour les utilisateurs dont le nom commence par C

1. Cliquez sur New, Web Intelligence Document dans la barre de menus.
La page New Web Intelligence Document s'affiche.

2. Sélectionnez l'univers Gestionnaire CA Service Desk dans la colonne Universe.

Le document Web Intelligence s'affiche avec les informations relatives à l'univers dans le volet de gauche.

Remarque : Pour améliorer la navigation, fermez le dossier Type de service joint dans le volet de gauche.

3. Localisez et développez ensuite les dossiers Demande, Détail de l'appel dans le volet gauche. Utilisez la barre de défilement pour parcourir des dossiers.
4. Sélectionnez chacun des objets suivants puis glissez-déposez-les du volet gauche vers la partie supérieure du volet droit sous Result Objects.
 - Num. réf.
 - Date de clôture
 - Nom de famille du client
 - Récapitulatif
5. Sélectionnez chacun des objets suivants, puis faites-les glisser et déposez-les dans le volet inférieur droit sous Query Filters.
 - Symbole de statut
 - Date de clôture
 - Nom de famille du client
6. Cliquez sur la flèche de la liste In sur le filtre Status Symbol et sélectionnez Value(s) dans la liste du menu Operand Type.

La boîte de dialogue List of Values s'affiche.
7. Sélectionnez les valeurs suivantes dans la liste Status Symbol :
 - Fermé
 - Clôturé-non résolu
 - Clôture demandée
 - Problème-clôturé
 - Problème-corrigé
 - Résolu
8. Cliquez sur la flèche verte.

Les valeurs apparaissent dans le champ des valeur(s) sélectionnée(s).
9. Cliquez sur OK.
10. Dans le volet Query Filters, cliquez sur la flèche de la liste In de l'objet Close Date, puis sélectionnez l'opérateur Between.

11. Cliquez sur la flèche de la liste In, puis sélectionnez Prompt dans les premier et second menus Operand Type.
12. Cliquez sur la flèche de la liste In de l'objet Customer Last Name, puis sélectionnez l'opérateur Matches pattern.
13. Cliquez sur la flèche de la liste In, puis sélectionnez Prompt dans le menu Operand Type.
14. Cliquez sur l'icône des propriétés d'invite qui apparaît à côté de la flèche de la liste In.
La boîte de dialogue Prompt s'affiche.
15. Dans le champ de texte Prompt, saisissez un modèle pour le nom du client.
16. Cliquez sur OK.
17. Cliquez sur Exécuter la requête dans la barre d'outils pour générer le rapport.

Remarque : Comme les objets Close Date et Customer Last Name utilisent la fonction Prompt, la boîte de dialogue Prompts s'affiche. Cette boîte de dialogue vous permet de collecter des données supplémentaires avant la génération du rapport.

18. Dans la fenêtre Prompts, sélectionnez ou saisissez les valeurs d'invite pour chaque invite comme suit :
 - Enter Close Date (Start) : spécifiez une date antérieure de 30 jours à la date d'aujourd'hui.
 - Enter Close Date (End) : spécifiez la date d'aujourd'hui.
 - Enter a pattern for Customer Last Name : spécifiez C%.
19. Cliquez sur Exécuter la requête pour générer le rapport.
Le rapport apparaît dans une nouvelle fenêtre.
20. Double-cliquez sur le titre du rapport et saisissez View All Closed Requests in Last 30 Days for Users Whose Last Name Begins with "C" dans la zone de texte. Vous pouvez changer la taille de la police à 16 ou à d'autres tailles.
21. Pour modifier d'autres aspects du rapport, cliquez sur l'onglet Properties.
22. Cliquez sur Save, puis spécifiez un emplacement à l'aide de l'option Save As.

Indicateurs clés de performance

Les *indicateurs clés de performance* sont des mesures que vous pouvez utiliser pour identifier des domaines de votre environnement de gestion des services nécessitant des réglages d'ordre administratif ou de configuration.

Utilisez l'interface Web Gestionnaire CA Service Desk pour configurer vos définitions d'indicateur clé de performance. Les données générées par les indicateurs clés de performance sont stockées dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk et sont disponibles pour la création de rapports Web.

Remarque : En plus de définir des requêtes d'indicateur clé de performance, vous pouvez configurer le démon d'indicateur clé de performance pour récupérer des données de ticket Gestionnaire CA Service Desk lorsqu'un ticket est ouvert, clôturé ou lorsque certains champs sont modifiés.

La définition et le contrôle d'un ensemble d'indicateurs clés de performance planifié permettent de mesurer le progrès des objectifs de performance de votre entreprise et de rassembler des données précieuses pour la prise de décisions stratégiques sur votre environnement informatique.

Remarque : Pour plus d'informations sur les tables de bases de données KPI, reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Types d'indicateur de performance clé

Gestionnaire CA Service Desk prend en charge trois types d'indicateurs clés de performance :

- Les **KPI système** sont installés avec le produit. Vous pouvez les modifier pour répondre à vos besoins, mais vous ne pouvez pas créer de nouveaux indicateurs clés de performance système.
- **KPI de requêtes stockées** appellent une requête stockée pour récupérer les mesures de la base de données. Vous pouvez créer des KPI de requêtes stockées personnalisés ou modifier les exemples prédéfinis installés avec le produit.

- Les **indicateurs clés de performance SQL** vous permettent d'incorporer une requête SQL complète directement dans l'indicateur clé de performance (KPI). Vous pouvez créer des KPI SQL ou modifier les exemples prédéfinis installés avec le produit.

Remarques :

- Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration des trois types de KPI, consultez *l'aide en ligne*.
- Les KPI, prédéfinis ou définis par l'utilisateur, ne peuvent pas être supprimés. Lorsqu'un KPI devient inutile, vous pouvez le désactiver en définissant le paramètre Statut de l'enregistrement sur Inactif.

KPI prédéfinis

Plusieurs KPI de chaque type sont installés avec Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez trouver utile de les examiner tout en lisant ce manuel.

Vous pouvez utiliser les KPI des requêtes stockées et les KPI SQL prédéfinis avec leurs définitions originelles ou comme modèles de vos définitions personnalisées.

Vous pouvez utiliser les KPI système prédéfinis avec leurs définitions originelles ou modifier certains de leurs champs pour répondre à vos besoins.

Remarque : La plupart des indicateurs clés de performance prédéfinis sont définis sur le statut inactif par défaut. Pour les afficher dans l'interface Web, filtrez la page Liste des KPI pour afficher les KPI inactifs.

Démon KPI

Le démon KPI gère la récupération, l'organisation et le stockage des données métriques KPI. Le démon est en fonctionnement continu et recherche des données à des intervalles définis à partir de diverses ressources du système.

Lorsque l'heure d'actualisation d'un indicateur clé de performance est atteinte, le démon d'indicateur clé de performance interagit avec les autres composants du système comme suit :

- **KPI système** : Envoie une demande à un démon cible (moteur Web, domsrvr, bpvirtddb ou db_agents) pour récupérer des données de nombre ou de durée.
- **Indicateur clé de performance de requête stockée** : envoie une demande au domsrvr pour collecter des données de nombre.

- **Indicateur clé de performance SQL** : envoie une demande au domsrvr pour collecter des données de nombre, somme, max ou durée.

Quand le démon KPI reçoit les données demandées, il stocke les mesures qui en résulte dans la base de données.

Remarque : la durée calculée est basée sur un changement des valeurs dans un ticket en temps réel, et non en heures ouvrables.

KPIs système

Les KPI système permettent de recueillir les données métriques liées à l'exécution des procédures Gestionnaire CA Service Desk.

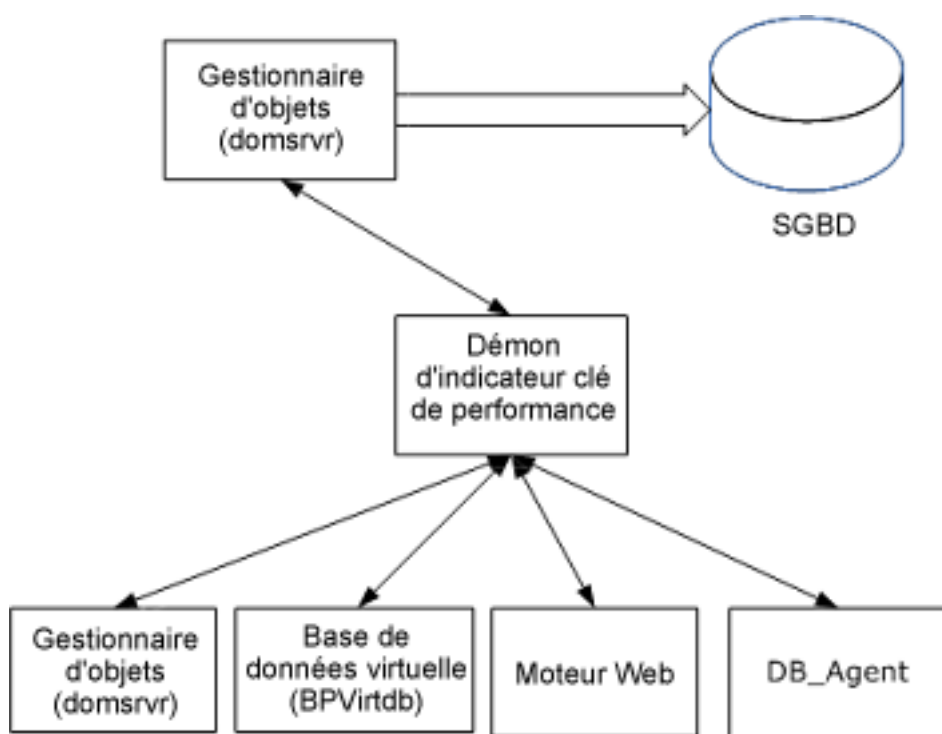
Les types de processus suivants sont pris en charge.

- **domsrvr** : le gestionnaire d'objets Gestionnaire CA Service Desk (processus serveur). Le gestionnaire d'objets met également en cache de nombreux enregistrements et tableaux pour des clients.
- **bpvirtdb** : le serveur de la base de données virtuelle BOP permet l'exécution de plusieurs gestionnaires d'objets dans l'environnement Gestionnaire CA Service Desk. Tous les gestionnaires d'objets qui fonctionnent sur des serveurs principaux et secondaires se connectent à la base de données virtuelle qui arbitre leur accès aux agents de base de données. Par exemple, lorsque vous récupérez une nouvelle série de numéros de référence de tickets, la base de données virtuelle s'assure que seul un gestionnaire d'objets à la fois accède au tableau contenant les numéros de référence. La base de données virtuelle met également en cache les informations de base de données des gestionnaires d'objet.
- **db_agents** : les agents de base de données exécutent des requêtes SQL et gèrent d'autres interactions entre Gestionnaire CA Service Desk et le système de gestion de bases de données (SGBD). Les agents de base de données adhèrent au schéma de base de données de Gestionnaire CA Service Desk et traduisent le code SQL vers la forme requise par le DBMS en question (Oracle par exemple).

- **webengine** : composant Gestionnaire CA Service Desk qui connecte les navigateurs Web à un gestionnaire d'objets via un cgi pdmweb s'exécutant sur un serveur Web Microsoft IIS ou Apache Tomcat. Un moteur Web doit être à la disposition de l'outil de conception Web sur le serveur principal pour permettre à l'outil de conception de schémas de l'outil de conception Web de créer les fichiers de schéma. Les moteurs Web représentent le véritable client d'un gestionnaire d'objets pour les navigateurs Web des clients utilisateurs. Les Moteurs Webs mettent en cache les formulaires Web .html pour les utilisateurs connectés. Vous pouvez manipuler le cache à l'aide de l'utilitaire pdm_webcache et voir les données de connexion du client à l'aide de l'utilitaire pdm_webstat.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces processus, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Le diagramme suivant illustre les flux de données des KPI système.



Chaque indicateur clé de performance système génère l'un des types de mesure suivants :

- Nombre
- estimée

Exemples de KPI système

- Cet exemple génère le nombre de demandes de mise à jour envoyées à la base de données virtuelle BOP :

updateCt

- Cet exemple signale le temps nécessaire pour les mises à jour, les insertions et les suppressions dans la base de données virtuelle BOP :

virtddbUpdateResponseDt

KPI des requêtes stockées

Avec les KPI des requêtes stockées, vous pouvez générer des rapports basés sur le nombre de mesures récupérées de la base de données Gestionnaire CA Service Desk.

Gestionnaire CA Service Desk fournit un ensemble de requêtes stockées prédéfinies. Beaucoup d'entre elles sont utiles juste comme elles sont. Vous pouvez également les personnaliser pour satisfaire vos besoins ou les utiliser comme modèles pour rédiger vos propres requêtes.

Tous les KPI de requêtes stockées ont un type de mesure Nombre.

Remarque : Vous pouvez utiliser des requêtes stockées pour créer des champs de compteur pour votre tableau de résultats d'interface Web ou pour l'indicateur clé de performance de mesures ou les deux. Pour utiliser une requête stockée dans une définition de KPI, la requête doit être activée pour une utilisation KPI. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Configuration des requêtes stockées](#) (page 356).

Exemples de KPI de requêtes stockées

- Cet exemple génère le nombre d'ordres de changement ouverts à l'emplacement du destinataire :

Modifications de @cnt.location.name

- Cet exemple génère le nombre de tâches de flux de travaux qui seront en violation de l'accord sur les niveaux de service avant minuit aujourd'hui :

Emettez les tâches de flux de travaux qui enfreindront un SLA aujourd'hui

KPIs SQL

Les KPI SQL apportent plus de flexibilité que les KPI des requêtes stockées. Avec les indicateurs clés de performance SQL, vous pouvez écrire vos propres requêtes dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk pour générer les types de mesure suivants :

- Somme
- Nombre
- Max
- estimée

Remarque : Votre code SQL doit être conforme à la syntaxe SQL92.

Les considérations suivantes s'appliquent aux indicateurs clé de performances SQL.

- Pour voir le code SQL de ces exemples de requêtes, ouvrez les définitions de requête depuis la page Liste des KPI.

Remarque : Pour obtenir des instructions, reportez-vous à *[l'Aide en ligne](#)*.

- Le symbole @ n'est pas pris en charge dans les KPI SQL. A sa place, utilisez la syntaxe indiquée dans l'exemple suivant, avec un alias d'attribut :

```
SELECTIONNEZ * FROM cr WHERE assignee_last_name = "Smith"
```

Pour cet exemple, vous pourriez utiliser un alias d'attribut prédéfini. La page de détail d'alias d'attribut s'affiche comme suit :

```
" Object Name    = cr
" Alias Name     = assignee_last_name
" Status        = Active
" Alias Value    = assignee.last_name
```

Exemples : Indicateur clé de performance de requête SQL

- Cet exemple prédéfini génère la somme des coûts estimés de toutes les tâches de flux de travaux des ordres de changement en attente :

Somme des coûts estimée des tâches de flux de travaux de changements en attente

- Cet exemple prédéfini génère le nombre d'ordres de changement actifs qui ont été clôturés et rouverts :

Nombre d'ordres de changement rouverts

KPI

Le tableau ci-après décrit les champs de KPI. Le Sys. S.Q. et les colonnes SQL indiquent les types de KPI auxquels appartient chaque champ (Système, Demande Stockée ou SQL).

Remarque : Tous les champs sont requis sauf s'ils sont spécifiés comme étant facultatifs.

Champ	Sys.	S.Q.	SQL	Description
Nom KPI	X	X	X	Identifie le nom d'affichage du KPI. Non modifiable.
Type	X	X	X	Définit l'enregistrement comme un système, une demande stockée ou comme un SQL KPI. Non modifiable.
Conserver la version existante	X	X	X	Spécifie que la version actuelle de l'enregistrement d'indicateur clé de performance sera conservée si l'enregistrement est mis à jour. Modifiable lorsque le paramètre @NX_ALWAYS_KEEP_KPI_VERSIONS de NX.env est défini sur Non.
Version	X	X	X	Identifie le numéro de version de l'enregistrement d'indicateur clé de performance. Le numéro de version augmente automatiquement à chaque mise à jour de l'enregistrement. Non modifiable.
Etat de l'enregistrement	X	X	X	Indique si le KPI est actif (rassemble des données) ou inactif (ne rassemble pas de données). Modifiable uniquement en utilisant la fonction "Modifier dans la liste" de la page Liste de KPI.
Type métrique	X	X	X	Spécifie le type de calcul exécuté par l'indicateur clé de performance : ■ Les KPI de requête stockés sont toujours des nombres. ■ Les KPI système sont des nombres ou des durées. ■ Les KPI SQL peuvent être un nombre, une somme, un max. ou une durée. Modifiable pour les KPI de type SQL uniquement.
Actualiser Heure	X	X	X	Définit l'intervalle de temps nécessaire à la récupération des mesures KPI de la base de données. La valeur est modifiable. Le délai d'actualisation est défini dans le format HH:MM:SS.
Procédure Type	X			Les mesures d'indicateur clé de performance système peuvent être dérivées des processus Gestionnaire CA Service Desk suivant :

Champ	Sys.	S.Q.	SQL	Description
				■ domsrvr : gestionnaire d'objets ■ bpvirtb : serveur de base de données virtuelle BOP ■ db_agents : agents de base de données ■ le moteur Web : service Web de Gestionnaire CA Service Desk Reportez-vous aux KPI système (page 760) pour en savoir plus sur ces procédures.
Système Nom	X			Le nom interne du KPI système. Non modifiable.
Utilisateur Contexte		X	X	(Facultatif) Spécifie l'ID d'utilisateur d'un contact Gestionnaire CA Service Desk. Les affectations de rôle et du client hébergé du contact sont utilisées pour déterminer les partitions de données pour les mesures générées par le KPI. La valeur est modifiable.
Stocké Requête		X		Le nom de la requête stockée par ce KPI. La valeur est modifiable.
SQL Requête			X	Code SQL pour la requête. La valeur est modifiable.
Description	X	X	X	(Facultatif) Fournit une description détaillée du KPI. La valeur est modifiable.

Récupérez les données du ticket

Pour permettre le reporting sur le temps que les tickets restent dans les divers états de traitement, vous pouvez configurer le démon d'indicateur clé de performance de façon à récupérer les données de ticket Gestionnaire CA Service Desk lorsqu'un ticket est ouvert ou clôturé, ainsi que lorsque les valeurs des champs suivants sont modifiées :

- Actif
- Personne assignée
- Zone ou catégorie
- Groupe
- Impact
- Organisation
- Priorité
- Cause première

- Etat
- Type de service

Pour activer la récupération de ticket, installez l'option Table des données du ticket d'indicateur clé de performance disponible dans le dossier Options Manager KPI.

La collecte de données provenant des nouveaux tickets et des tickets mis à jour est activée. Les données de ticket sont enregistrées dans la base de données `usp_kpi_ticket_data` et sont utilisées pour générer des rapports Web.

Remarque : Pour obtenir des instructions, reportez-vous à l'*Aide en ligne*.

Les considérations suivantes s'appliquent à la récupération de ticket :

- Le démon KPI peut tarder un maximum de 30 minutes pour insérer les informations du ticket dans le tableau `usp_kpi_ticket_data`.
- Le champ `support_lev` permet le suivi du traitement Type de service lorsque l'option `classic_sla_processing` est installée. L'option `classic_sla_processing` de Gestionnaire CA Service Desk version 6.0 (et versions antérieures) active le traitement du type de service.
- L'activation de cette fonctionnalité peut réduire les performances de Gestionnaire CA Service Desk.

Informations complémentaires :

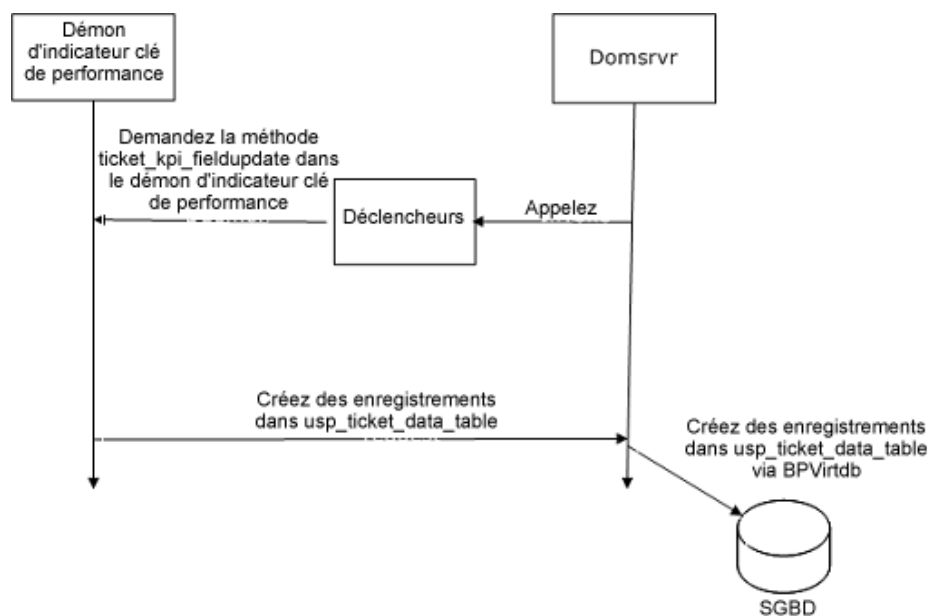
[Fichier NX.env](#) (page 769)

Flux de données du ticket KPI

Les fonctionnalités de la table de données du ticket KPI fonctionnent sur un mécanisme de déclencheur. Lorsque l'option `kpi_ticket_data_table` est installée, le démon d'indicateur clé de performance commence la surveillance des objets de ticket Gestionnaire CA Service Desk pour assurer le suivi des événements ci-dessous :

- Ouvrez un nouveau ticket
- Vérifiez les modifications apportées à un ou plusieurs champs surveillés
- Fermez le ticket

Quand un de ces événements se produit, un déclencheur `POST_CI` se met en route. Le déclencheur envoie un `BPMMessage` avec une liste d'attributs de déclencheur au démon KPI et ajoute les données renvoyées au tableau `usp_kpi_ticket_data`, comme illustré dans le diagramme de flux de données qui suit.



Types d'enregistrements de la table des données du ticket KPI

La table `usp_kpi_ticket_data` contient cinq types d'opérations :

- INIT (0)
- NO_INIT_REC (1)
- REOPEN (2)
- UPDATE (3)
- CLOSE (4)

La valeur du type (entier affiché entre parenthèses) est stockée dans le champ d'opération. La valeur end_time de l'enregistrement précédent est stockée dans le champ prev_time. Le champ ktd_duration enregistre la durée, qui est calculée comme suit : end_time moins prev_time. L'enregistrement précédent est défini selon les règles suivantes :

1. L'enregistrement INIT indique qu'un ticket a été créé.
2. Un enregistrement UPDATE est créé pour chaque mise à jour d'un ticket. Il récupère le champ prev_time à partir d'un enregistrement UPDATE précédent sur le même champ de ticket si un enregistrement UPDATE précédent existe. Autrement, il récupère prev_time à partir de l'enregistrement INIT, NO_INIT_REC ou REOPEN selon l'enregistrement qui a une valeur end_time la plus proche en temps de l'enregistrement de UPDATE.
3. L'enregistrement CLOSE est le même que celui d'UPDATE.
4. Si un ticket est réouvert, un enregistrement REOPEN unique est créé pour afficher la valeur de champ Active. L'enregistrement REOPEN récupère prev_time à partir d'un enregistrement CLOSE précédent pour le même champ Actif.
5. Si un ticket était créé avant d'activer l'option du Gestionnaire d'options, il peut avoir des enregistrements pour des mises à jour mais sans un enregistrement INIT. Le programme dans ce cas crée un enregistrement NO_INIT_REC et récupère prev_time à partir du premier enregistrement non-INIT qu'il rencontre.

Remarque : Pour des informations complètes sur les champs de table, reportez-vous au *Manuel de référence technique*.

Dépannage

Vous pouvez diagnostiquer les problèmes que vous pourriez rencontrer lors de l'utilisation des indicateurs clés de performances.

Vérifiez que le démon KPI est en cours d'exécution.

Pour vérifier que le démon d'indicateur clé de performance est en cours d'exécution, lancez l'utilitaire de ligne de commande pdm_status comme suit :

```
pdm_status
```

Examinez la sortie des éléments suivants :

```
KPI Daemon myserver Running myserver 3568 wed Feb 06 07:23:53
```


Fichier NX.env

Revoyez le fichier \$NX_ROOT/NX.env pour vérifier que la configuration des KPI de base a été définie correctement.

Si vous avez installé l'option Table des données du ticket d'indicateur clé de performance, le fichier NX.env inclut les éléments suivants :

```
#####
# NX_KPI_TICKET_DATA_TABLE
# Active la collecte des champs modifiés à partir d'objets de ticket
# (ex. : demandes, demandes client et ordres de changement) pour écrire les
# entrées de l'enregistrement
# dans le tableau usp_kpi_ticket_data.
#####
@NX_KPI_TICKET_DATA_TABLE=Yes

#####
# NX_KPI_FUZZ_TIME
# Spécifie un retard tolérable pour chaque KPI au sein duquel kpi_daemon
# envoie une demande d'extraction de données KPI lorsque le délai d'actualisation
# de ce KPI
# est dépassé
#####
@NX_KPI_FUZZ_TIME=20

Remarque : La valeur par défaut de @NX_KPI_FUZZ_TIME est de 20
secondes. Vous pouvez modifier cette valeur sur une plage de 0 à 40
secondes. Si vous définissiez cette variable à une valeur supérieure à 40, le
système utilise 40 secondes.

#####
# NX_ALWAYS_KEEP_KPI_VERSIONS
# L'attribut keep_version du tableau kpi est affiché dans le formulaire de
modification
# des détails du KPI sous forme de case à cocher. Le NX_ALWAYS_KEEP_KPI_VERSIONS
L'option # spécifie que la case à cocher est en lecture seule et qu'elle est
toujours sélectionnée.
#####
@NX_ALWAYS_KEEP_KPI_VERSIONS=Yes
```

Activation du suivi du démon KPI

Utilisez l'utilitaire `pdm_logstat` pour activer la consignation dans le journal de suivi afin de surveiller l'activité du démon KPI.

Pour activer le suivi du démon KPI, exécutez la commande suivante :

```
pdm_logstat -f cache_table_mgr.c VERBOSE
```

Pour désactiver le suivi du démon KPI, exécutez la commande suivante :

```
pdm_logstat -f cache_table_mgr.c
```

Examinez le fichier `stdlog.0` à la recherche des entrées concernant l'activité du démon KPI.

L'exemple suivant montre des connexions normales au démon KPI vers l'ordinateur d'hôte et le domsrvr :

```
02/06 05:42:14.58 garbo-2k3-bb kpi_daemon 2432 SIGNIFICANT kpi_daemon.c 117 KPIDaemon ready for action!
02/06 05:42:14.80 garbo-2k3-bb domsrvr 792 SIGNIFICANT connmgr.c 2314 Connecting client kpi_daemon:garbo-2k3-bb
02/06 05:42:14.81 garbo-2k3-bb kpi_daemon 2432 SIGNIFICANT main.c 220 KPI daemon connected with domsrvr
```

L'exemple suivant indique une erreur dans un KPI nommé `webSessionCT` :

```
01/16 13:24:46.74 jed web:local 2152 ERROR sys_kpi.c 96 Invalid KPI metric type: 1382180215 (KPI name:webSessionCT)
```

Les exemples suivants affichent l'activité du démon KPI :

```
02/06 07:23:50.47 garbo-2k3-bb kpi_daemon 3568 TRACE cache_table_mgr.c 427 Cache Table manager created kpi_obj (KPI dob record_id:9003) (KPI type:2)
02/06 07:23:50.53 garbo-2k3-bb kpi_daemon 3568 TRACE cache_table_mgr.c 427 Cache Table manager created kpi_obj (KPI dob record_id:9103) (KPI type:1)
```

Remarque : Pour plus d'informations sur les types d'indicateur clé de performance, consultez la section [Types d'enregistrements de la table des données du ticket KPI](#) (page 767).

Écriture de rapports CA Business Intelligence

Vous pouvez écrire des rapports CA Business Intelligence pour Gestionnaire CA Service Desk.

Informations complémentaires :

[Pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 771)

[Rédaction d'instructions SQL pour les rapports BusinessObjects](#) (page 772)

[Fonctions PDM](#) (page 773)

[Alias d'attribut](#) (page 775)

[SQL interactif pdm_isql](#) (page 776)

Pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk

Les applications de génération de rapports BusinessObjects (Crystal Reports et Web Intelligence) accèdent aux données à l'aide d'un pilote ODBC qui se connecte directement au moteur d'objets Gestionnaire CA Service Desk appelé domsrvr.

Cette connexion présente plusieurs avantages :

- Les instructions SELECT utilisées par les rapports BusinessObjects font référence à des objets et attributs en utilisant leur nom Gestionnaire CA Service Desk (en d'autres termes, leur nom Majic). Par exemple, une instruction SELECT pour un rapport sur les contacts peut être écrite :
`SELECT combo_name FROM cnt WHERE last_name LIKE 'smith%'`
- Le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk mappe des attributs tels que combo_name et des objets tels que cnt vers leur nom correspondant de SGBD.
- La sécurité Gestionnaire CA Service Desk, y compris la partition de données et les restrictions de propriété, est automatiquement appliquée aux rapports. Toutes les connexions entre BusinessObjects et Gestionnaire CA Service Desk sont associées à un contact Gestionnaire CA Service Desk et le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk modifie les instructions SELECT entrées afin de renforcer les restrictions de sécurité associées au rôle de générateur de rapports de l'utilisateur final. BusinessObjects ne se connecte pas directement à la base de données.
- La fonctionnalité Alias d'attribut de Gestionnaire CA Service Desk "aplatit" ou dénormalise la base de données Gestionnaire CA Service Desk. Les alias d'attributs sont des attributs supplémentaires des objets de Gestionnaire CA Service Desk qui permettent à une requête de référencer des attributs dans des tables jointes sans jointure explicite, ce qui permet à la table de base d'être utilisée comme s'il s'agissait d'une vue de génération de rapports.

- Le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk prend en charge les littéraux de date dans les requêtes et traduit automatiquement les valeurs du format de date Gestionnaire CA Service Desk interne en une date SGBD standard.

Important : Le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk est uniquement pris en charge pour la génération de rapports de BusinessObjects (Crystal et Web Intelligence). Gestionnaire CA Service Desk ne fournit pas de client ODBC autonome et ne recommande pas l'utilisation du pilote ODBC avec des applications autres que BusinessObjects.

Rédaction d'instructions SQL pour les rapports BusinessObjects

Toutes les instructions SQL utilisées par les rapports BusinessObjects sont traitées par le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk. Le pilote ODBC prend en charge les instructions SQL 92 SELECT standard avec les changements et extensions suivants.

- Les noms d'objet Gestionnaire CA Service Desk sont utilisés à la place des noms de table SGBD et les noms d'attribut Gestionnaire CA Service Desk à la place des noms de colonne SGBD.
- Un nom d'alias d'attribut Gestionnaire CA Service Desk peut être utilisé n'importe où dans la requête lorsqu'un nom de colonne est valide. Le pilote ODBC remplace la référence d'alias d'attribut par une ou plusieurs jointures.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Alias d'attributs](#) (page 775).

- Les attributs DERIVED de Gestionnaire CA Service Desk (tels que `combo_name`) peuvent uniquement être utilisés dans la liste de sélection. Ils ne sont pris en charge dans aucune autre partie de la requête, y compris dans la clause WHERE.

Remarque : De nombreux objets Combo Name With Userid ont été fournis dans l'univers, tels que l'objet Customer Combo Name With Userid utilisé comme filtre dans l'exemple de rapport ad hoc fourni dans le *Manuel d'administration*. Ces objets permettent aux noms combinés d'être utilisés comme invites de filtre dans les requêtes ad hoc avec Web Intelligence, afin de repousser la limite d'inclusion de noms combinés dans la clause WHERE. Ils présentent à la fois le nom combiné et l'ID d'utilisateur dans l'invite de filtre, mais utilisent uniquement les ID d'utilisateur sélectionnés dans la requête SQL qui en résulte.

- Les requêtes peuvent contenir des littéraux de date sous l'une des formes suivantes.

d'yyyy-mm-dd hh:mm:ss xm' (où xm est am ou pm)

ts'yyyy-mm-dd hh:mm:ss'

Ces littéraux peuvent être utilisés n'importe où dans la requête. Le pilote ODBC les convertit automatiquement au format de date Gestionnaire CA Service Desk interne (nombre de secondes écoulées depuis minuit le 1er janvier 1970).

Fonctions PDM

Pour contribuer à la bonne utilisation des fonctions et des types de données Gestionnaire CA Service Desk spécialisés, le pilote ODBC étend SQL pour prendre en charge un certain nombre de fonctions de requête supplémentaires. Toutes les fonctions prises en charge par le pilote commencent par la chaîne "Pdm" et sont connues comme des fonctions PDM, comme décrit dans le tableau suivant.

Fonctions PDM	Description
PdmAddDays([date], count)	Lorsque cette fonction est utilisée avec un argument, elle ajoute dans son argument le nombre de jours jusqu'à la date d'aujourd'hui et renvoie le résultat. Lorsqu'elle est utilisée avec deux arguments, elle ajoute, dans son deuxième argument, le nombre de jours à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son premier argument et renvoie le résultat. Cette fonction peut être utilisée n'importe où dans la requête.
PdmAddMonths([date], count)	Lorsque cette fonction est utilisée avec un argument, elle ajoute dans son argument le nombre de mois jusqu'à la date d'aujourd'hui et renvoie le résultat. Lorsqu'elle est utilisée avec deux arguments, elle ajoute, dans son deuxième argument, le nombre de mois à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son premier argument et renvoie le résultat. La forme à argument unique peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à deux arguments peut uniquement être utilisée dans la liste de sélection.
PdmDay([date])	Lorsque cette fonction est utilisée sans aucun argument, elle renvoie le jour actuel sous la forme d'un entier. Lorsqu'elle est utilisée avec un argument, elle renvoie le jour associé à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument. La forme sans argument peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à argument unique ne peut être utilisée que dans la liste de sélection.
PdmDownTime(slaName, workshift, startDate, endDate)	Calcule le temps d'arrêt entre deux dates sous le SLA et le planning spécifiés. Cette fonction peut uniquement être utilisée dans la liste de sélection.
PdmMonth([date])	Lorsque cette fonction est utilisée sans aucun argument, elle renvoie le mois actuel sous la forme d'un entier compris entre 1 et 12. Lorsqu'elle

Fonctions PDM	Description
	est utilisée avec un argument, elle renvoie le mois associé à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument. La forme sans argument peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à argument unique ne peut être utilisée que dans la liste de sélection.
PdmMonthName([date])	Lorsqu'elle est utilisée sans argument, cette fonction renvoie le nom localisé du mois en cours (Janvier, Février, etc.) Lorsqu'elle est utilisée avec un argument, elle renvoie le nom localisé de la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument. La forme sans argument peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à argument unique ne peut être utilisée que dans la liste de sélection.
PdmDay([date])	Lorsque cette fonction est utilisée sans aucun argument, elle renvoie le jour actuel sous la forme d'un entier. Lorsqu'elle est utilisée avec un argument, elle renvoie le jour associé à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument. La forme sans argument peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à argument unique ne peut être utilisée que dans la liste de sélection.
PdmSeconds(date)	Renvoie la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument sous sa forme brute comme le nombre de secondes écoulées depuis minuit le 1er janvier 1970. Cette fonction peut uniquement être utilisée dans la liste de sélection. Remarque : L'argument est obligatoire.
PdmString(column)	Renvoie l'équivalent de chaîne de valeur de la colonne spécifiée dans son argument. Cette fonction peut être utilisée avec les colonnes d'UUID, de date ou de chaîne. Elle peut uniquement être utilisée dans la liste de sélection.
PdmToday()	PdmToday ([timeAdj [, jour [, mois [année]]]]) Renvoie la date actuelle en secondes depuis 01/01/70. Cette fonction peut être utilisée n'importe où dans la requête. Les arguments suivants ajustent la date renvoyée : timeAdj ■ -1 => ajuste l'heure au début de la journée (0:00:00 ; ■ +1 => ajuste l'heure à la fin de la journée (23:59:59) jour ■ négatif => ajuste la date selon le nombre de jours spécifié ■ positif => règle le jour à la valeur absolue spécifiée (ou au dernier jour du mois, selon le résultat inférieur) month ■ négatif => ajuste la date selon le nombre de mois spécifié ■ positif => règle le mois à la valeur absolue spécifiée (ou à décembre (12), selon le résultat inférieur)

Fonctions PDM	Description
	année ■ négatif => ajuste la date selon le nombre d'années spécifié ■ positive => règle de l'année à la valeur absolue spécifiée Les ajustements sont appliqués dans l'ordre année, mois, jour. Un zéro ou un argument omi est ignoré.
PdmYear([date])	Lorsque cette fonction est utilisée sans aucun argument, elle renvoie l'année actuelle sous la forme d'un entier à quatre chiffres. Lorsqu'elle est utilisée avec un argument, elle renvoie l'année associée à la valeur de la colonne de date spécifiée dans son argument. La forme sans argument peut être utilisée n'importe où dans la requête. La forme à argument unique ne peut être utilisée que dans la liste de sélection.

Alias d'attribut

Les alias d'attribut sont des attributs supplémentaires dans les objets Gestionnaire CA Service Desk faisant référence à des données des tables jointes à l'aide de la syntaxe de jointure contenant des points Majic (où la syntaxe srelname.attrname est une référence à l'attribut attrname dans la table référencée par la clé étrangère srel.ame). De nombreux alias d'attribut prédéfinis sont fournis avec Gestionnaire CA Service Desk r12.5 et ceux-ci portent généralement des noms identiques à la jointure Majic correspondante, des traits de soulignement remplaçant les points qui indiquent la jointure. Par exemple, l'instruction SELECT suivante pourrait être utilisée pour un rapport qui répertorie les informations sur les destinataires de la demande :

```
SELECT ref_num, assignee_combo_name, assignee_organization_name
FROM cr WHERE customer_last_name LIKE 'smith%'
```

Le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk crée automatiquement des jointures selon les besoins pour accéder aux tables référencées par les alias de l'attribut. Un utilisateur ayant un rôle d'administrateur dans Gestionnaire CA Service Desk peut facilement ajouter de nouveaux alias d'attribut en ligne, permettant d'étendre, colonne par colonne, la vue correspondant à un objet.

Pour accéder à la table Alias de l'attribut, sélectionnez l'onglet Administration et accédez à Gestionnaire CA Service Desk, Code, Alias de l'attribut.

SQL interactif pdm_isql

Un utilitaire de ligne de commande, `pdm_isql`, est fourni avec Gestionnaire CA Service Desk pour permettre l'entrée interactive d'instructions SQL de type SELECT. Les instructions SELECT saisies dans `pdm_isql` sont envoyées vers le pilote ODBC de Gestionnaire CA Service Desk, vous permettant de tester les instructions SELECT SQL en dehors de BusinessObjects.

Pour utiliser `pdm_isql`

1. Veillez à ce que `$NX_ROOT/bin` se trouve dans votre chemin d'accès.
2. Saisissez la commande :
`pdm_isql`
3. A l'invite `pdm_isql`, saisissez la commande suivante.
`connect nom d'utilisateur*mot de passe@casd_nom d'hôte`
(où les valeurs *nom d'utilisateur* et *mot de passe* sont des informations d'identification Gestionnaire CA Service Desk valides et *nom d'hôte* représente le nom d'hôte d'un serveur Gestionnaire CA Service Desk avec moteur Web).
4. Saisissez les instructions SELECT SQL en les faisant suivre par un point virgule.

Chapitre 18 : Génération de rapports dans Gestionnaire CA Service Desk

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Générer des rapports](#) (page 777)

[Vues de la base de données](#) (page 777)

[Configuration de méthodes de reporting](#) (page 781)

[Formatage de rapports](#) (page 781)

[Modification de l'ordre de tri des colonnes](#) (page 783)

[Rapports résumés et détaillés](#) (page 783)

[Rapports d'analyse](#) (page 783)

Générer des rapports

Gestionnaire CA Service Desk fournit plusieurs fonctions et options intégrées de reporting, offrant les possibilités suivantes :

- Impression de formulaires pour les actifs et pour les ordres de changement, demandes client, incidents et problèmes individuels, etc.
- Génération de rapports récapitulatifs et détaillés pour des listes d'ordres de changement, de demandes client, de demandes, d'éléments de configuration.
- Génération de rapports d'analyse.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports de Gestionnaire CA Service Desk, reportez-vous à Génération de rapports dans *l'aide en ligne*. Outre les options de reporting intégrées à Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez créer et générer des rapports personnalisés à partir des tables et des vues de votre base de données Gestionnaire CA Service Desk. Pour plus d'informations sur les rapports personnalisés, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Vues de la base de données

La base de données Gestionnaire CA Service Desk est un référentiel pour toutes les informations entrées et utilisées par votre centre de service. Pour vous permettre de créer des rapports personnalisés, différentes vues de la base de données ont été intégrées à Gestionnaire CA Service Desk.

Ces vues se divisent en deux types :

- De base
- Vues avancées

Informations complémentaires :

[Descriptions des champs des vues](#) (page 963)

Vues de base

Les vues de base reposent sur les tables de Gestionnaire CA Service Desk. Ces vues présentent les données pourvu que des appels, incidents, problèmes, ordres de changement, demandes client, actifs ou contacts/groupes soient utilisés dans l'implémentation.

Les vues de base vous permettent de créer et de générer de nombreux rapports, notamment :

- les listes détaillées et résumées des appels ouverts de priorité 1, par catégorie d'appel ;
- les listes détaillées et résumées des demandes de changement affectées au groupe de niveau 1 et ouvertes depuis plus de 24 heures, par priorité ;
- le nombre de demandes client ouvertes il y a plus d'un certain nombre de jours, triées par priorité, groupe affecté, ou priorité et groupe affecté.

Les vues de base suivantes sont fournies :

Nom de la vue	Description
View_Contact_Full	Tous les contacts, y compris leur type, leur localisation, leur organisation et leur type de service.
View_Contact_to_Environment	Tous les contacts et leur environnement (composants).
View_Group	Tous les groupes définis dans la base de données.
View_Group_To_Contact	Tous les contacts (y compris les responsables) à l'intérieur de leurs affectations de groupe.
View_Request	Toutes les demandes, y compris les types de services, les sévérités, les urgences, les catégories, les actifs, les numéros d'impact, les destinataires par nom, les clients par nom, les groupes, les statuts et les priorités.
View_Act_Log	Journal d'activité des demandes, y compris le type d'activité et le nom de l'analyste.

Nom de la vue	Description
View_Request_to_Act_Log	Toutes les demandes et les journaux d'activité correspondants (cette vue combine les vues View_Request et View_Act_Log).
View_Request_to_Properties	Demandes et leurs propriétés (cette vue n'inclut pas nécessairement toutes les demandes, notamment si aucune propriété ne leur est associée).
View_Change	Tous les ordres de changement, y compris les statuts, les priorités, les catégories, les organisations, les utilisateurs finals concernés par nom, les demandeurs par nom, les destinataires par nom, les groupes, les types de services et les numéros d'impact.
View_Change_Act_Log	Informations sur le journal d'activité des ordres de changement.
View_Change_to_Change_Act_Log	Tous les ordres de changement et les journaux d'activité correspondants (cette vue combine les vues View_Change et View_Change_Act_Log).
View_Change_to_Properties	Ordres de changement et leurs propriétés (cette vue n'inclut pas nécessairement tous les ordres de changement, notamment si aucune propriété ne leur est associée).
View_Change_to_Change_WF	Ordres de changement et les tâches du flux de travaux correspondantes (cette vue n'inclut pas nécessairement tous les ordres de changement, notamment si aucune tâche du flux de travaux ne leur est associée).
View_Change_to_Assets	Ordres de changement et leurs actifs (cette vue n'inclut pas nécessairement tous les ordres de changement, notamment si aucun actif ne leur est associé).
View_Change_to_Requests	Ordres de changement et les informations de base sur les demandes attachées (cette vue combine la vue View_Change et la table Call_Request et n'inclut pas nécessairement tous les ordres de changement, notamment si aucune demande ne leur est associée).
View_Issue	Toutes les demandes client, y compris les statuts, les priorités, les catégories, les organisations, les utilisateurs finals concernés par nom, les destinataires par nom, les groupes, les types de services, etc.
View_Issue_Act_Log	Informations sur le journal d'activité de la demande client.
View_Issue_to_Issue_Act_Log	Toutes les demandes client et les journaux d'activité

Nom de la vue	Description
	correspondants (cette vue combine les vues View_Issue et View_Issue_Act_Log).
View_Issue_to_Properties	Demandes client et leurs propriétés (cette vue n'inclut pas nécessairement toutes les demandes client, notamment si aucune propriété ne leur est associée).
View_Issue_to_Issue_WF	Demandes client et tâches du flux de travaux correspondantes (cette vue n'inclut pas nécessairement toutes les demandes client, notamment si aucune tâche du flux de travaux ne leur est associée).
View_Issue_to_Assets	Demandes client et leurs composants (cette vue n'inclut pas nécessairement toutes les demandes client, notamment si aucun composant ne leur est associé).

Vues avancées

Les vues avancées sont basées sur la table audit_log de Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Vous devez installer les options audit_ins et/ou audit_upd dans le gestionnaire d'options et redémarrer le système avant de pouvoir utiliser ces vues.

Les vues avancées permettent de générer des rapports sur la durée pendant laquelle un ticket (c'est-à-dire une demande, un ordre de changement ou une demande client) reste dans un état spécifique. Par exemple, vous pouvez faire un rapport sur les éléments suivants.

- afficher le délai séparant l'ouverture de l'affectation à L2 pour les demandes ouvertes depuis le 1er janvier 2002 ;
- afficher le délai de passage d'une priorité 3 à une priorité 2 pour les demandes client ouvertes depuis le 1er janvier 2002.

Les vues avancées suivantes sont disponibles. Il s'agit de vues de la table audit_log de la base de données Gestionnaire CA Service Desk qui sont spécifiquement destinées à interroger l'état, la priorité, le groupe ou les attributs de la personne assignée :

Nom de la vue	Description
View_Audit_Status	Tous les tickets, triés par durée passée dans chaque statut (cette vue n'inclut pas les tickets pour lesquels aucun statut n'est défini).

Nom de la vue	Description
View_Audit_Priority	Tous les tickets, triés par durée passée dans chaque priorité.
View_Audit_Group	Tous les tickets, triés par durée passée dans chaque affectation de groupe (cette vue n'inclut pas les tickets pour lesquels aucun groupe n'est défini).
View_Audit_Assignee	Tous les tickets, triés par durée passée dans chaque affectation individuelle (cette vue n'inclut pas les tickets pour lesquels aucun destinataire n'est défini).

Important : vous devez installer les options de consignment dans le journal d'audit à l'aide du gestionnaire d'options pour pouvoir visualiser les données des vues avancées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux descriptions des options d'audit `audit_ins` et `audit_upd` dans l'aide en ligne.

Informations complémentaires :

[Utilisation du Gestionnaire d'options](#) (page 361)

Configuration de méthodes de reporting

Les méthodes de génération de rapports vous permettent de spécifier la destination des résultats du rapport lorsque vous sélectionnez un rapport. Par exemple, les rapports résumés et détaillés du menu Rapports et les rapports du menu Analyse. Plusieurs méthodes de rapport prédéfinies sont fournies et vous pouvez les modifier.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition de méthodes de reporting, reportez-vous à l'aide en ligne.

Formatage de rapports

Le fichier `dataent.fmt` situé dans `$NX_ROOT/fig/cfg` (UNIX) ou dans `répertoire_installation\fig\cfg` (Windows) vous permet de personnaliser divers formats de données sur les rapports que vous imprimez. vous pouvez consulter et modifier ce fichier à l'aide d'un éditeur de texte. Pour le modifier sous Windows, utilisez WordPad.

Les lignes suivantes du fichier contrôlent certains formats de date et d'heure :

```
default_date = "long_date"
short_date = "D/M/YY// Entrez une date au format DD/MM/YY"
long_date = "MM/DD/YYYY// Entrez une date au format MM/DD/YY"
default_tod = "hour_12"
hour_12 = "h:mm:ss (am,pm)// Entrez une heure au format hh:mm:ss am/pm"
hour_24 = "HH:mm:ss// Entrez une heure au format 00:00:00 - 23:59:59"
hms_12 = "h:mm:ss (am,pm)// Entrez une heure au format hh:mm:ss am/pm"
hms_24 = "HH:mm:ss// Entrez une heure au format 00:00:00 - 23:59:59"
default_date_time = "date_time12"
date_time12 = "DD/M/YYYY h:mm:ss (am,pm)// Entrez une date et une heure au format
DD/MM/YY hh:mm:ss am/pm"
date_time24 = "DD/M/YYYY HH:mm:ss// Entrez une date et une heure au format
DD/MM/YY 00:00:00-23:59:59"
```

Voici un exemple montrant comment modifier ces lignes afin de prendre en charge les formats de date et d'heure européens :

```
default_date = "long_date"
short_date = "D/M/YY// Entrez une date au format DDJJ/MM/YY"
long_date = "DD/MM/YYYY// Entrez une date au format DD/MM/YYYY"
default_tod = "hour_24"
hour_12 = "h:mm:ss (am,pm)// Entrez une heure au format hh:mm:ss am/pm"
hour_24 = "HH:mm:ss// Entrez une heure au format 00:00:00 - 23:59:59"
hms_12 = "h:mm:ss (am,pm)// Entrez une heure au format hh:mm:ss am/pm"
hms_24 = "HH:mm:ss// Entrez une heure au format 00:00:00 - 23:59:59"
default_date_time = "date_time24"
date_time12 = "DD/M/YYYY h:mm:ss (am,pm)// Entrez une date et une heure au format
DD/MM/YY hh:mm:ss am/pm"
date_time24 = "DD/M/YYYY HH:mm:ss// Entrez une date et une heure au format
DD/MM/YY 00:00:00-23:59:59"
```

Remarque : Si vous utilisez pdm_extract pour exporter des données de la base de données Gestionnaire CA Service Desk vers un autre système et souhaitez que les données extraites utilisent le format de date indiqué dans le fichier dataent.fmt, utilisez l'indicateur -d pour appeler pdm_extract.

Modification de l'ordre de tri des colonnes

Les administrateurs peuvent modifier l'ordre de classement des colonnes qui s'affichent dans les rapports utilisant le générateur d'écrans.

Les utilisateurs peuvent trier les données selon les ordres suivants.

- Croissant (de A à Z, de zéro à 9 ou de la première à la dernière date)
- Décroissant (de Z à A, de 9 à zéro ou de la dernière date à la première)

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à *l'aide de Web Screen Painter*.

Rapports résumés et détaillés

Gestionnaire CA Service Desk dispose d'options intégrées de reporting récapitulatif et détaillé. Vous pouvez sélectionner des enregistrements spécifiques à l'aide de la fonction de recherche des fenêtres de liste. Par exemple, vous pouvez, à partir de la fenêtre Liste des demandes, entrer des critères de recherche pour créer une liste de demandes qui vous servira ensuite à générer un rapport.

Pour imprimer ou afficher les rapports résumés ou détaillés, vous devez d'abord sélectionner les enregistrements à inclure dans votre rapport. Vous pouvez également imprimer un rapport détaillé d'une page pour chaque enregistrement en sélectionnant Imprimer le formulaire dans le menu Fichier des pages de détail. Pour imprimer un rapport sur un enregistrement que vous venez de créer, vous devez d'abord sauvegarder cet enregistrement.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation des rapports, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Rapports d'analyse

L'onglet Administration de Gestionnaire CA Service Desk fournit également les rapports d'analyse intégrés suivants, permettant d'obtenir une vision globale et détaillée du fonctionnement du centre de service :

- Rapports sur les demandes/demandes client
- Rapports sur les domaines de demandes/catégories de demandes client
- Rapports sur les priorités des domaines de demandes/priorités des catégories de demandes client

Vous pouvez afficher le rapport d'analyse pour la journée en cours, pour les trente derniers jours et pour l'exercice cumulé.

Informations complémentaires :

[Génération de rapports sur les demandes ou les demandes client](#) (page 784)

[Génération de rapports sur les domaines de demandes ou de demandes client](#) (page 784)

[Génération de rapports sur les priorités des catégories d'appels ou de demandes client](#) (page 785)

Génération de rapports sur les demandes ou les demandes client

Les rapports sur les demandes ou les demandes client fournissent des statistiques, par exemple le nombre de demandes client ou de demandes ouvertes, le nombre de demandes client ou de demandes clôturées, la durée moyenne d'ouverture et la durée moyenne avant clôture pour une période donnée. Ils sont présentés par date, dans l'ordre chronologique.

Pour générer des rapports sur les demandes ou les demandes client à partir de l'interface Web

1. Sélectionnez l'onglet Administration.
2. Développez les nœuds Service Desk et Analyse.
3. Sélectionnez Demande ou Demande client.
4. Sélectionnez le rapport approprié selon la période souhaitée.

Génération de rapports sur les domaines de demandes ou de demandes client

Les rapports sur les domaines de demandes ou les catégories de demandes client indiquent le nombre de demandes client ou de demandes ouvertes pendant la période indiquée pour chaque domaine de demandes ou catégorie de demandes client. Ils sont présentés dans l'ordre alphabétique des domaines de demandes ou catégories de demandes client.

Pour générer des rapports sur les domaines de demandes ou catégories de demandes client à partir de l'interface Web

1. Sélectionnez l'onglet Administration.
2. Développez les nœuds Service Desk et Analyse.
3. Sélectionnez Demande ou Demande client.
4. Sélectionnez le rapport approprié selon la période souhaitée.

Génération de rapports sur les priorités des catégories d'appels ou de demandes client

Les rapports sur les priorités des catégories d'appels ou de demandes client indiquent le nombre de demandes client ou d'appels ouverts par priorité pendant la période indiquée pour chaque catégorie d'appels ou de demandes client. Ces rapports sont présentés dans l'ordre décroissant des priorités, puis dans l'ordre alphabétique des catégories d'appels ou de demandes client.

Pour générer un rapport sur les priorités des catégories d'appels ou sur les priorités des catégories de demandes client à partir de l'interface Web

1. Sélectionnez l'onglet Administration.
2. Développez les nœuds Service Desk et Analyse.
3. Sélectionnez Demande ou Demande client.
4. Sélectionnez le rapport approprié selon la période souhaitée.

Chapitre 19 : Gestion des connaissances

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [gestion des connaissances](#) (page 787)
- [Recherche de procédures pour la gestion de connaissances](#) (page 788)
- [Connaissances et hébergement multiclient](#) (page 789)
- [Configuration d'une base de connaissances](#) (page 789)
- [Utilisation de documents dans la base de connaissances](#) (page 792)
- [Fichiers de connaissances](#) (page 798)
- [Recherche de connaissances](#) (page 799)
- [Forums](#) (page 800)
- [Documents d'arborescence Connaissances](#) (page 800)
- [Planification de documents de connaissances](#) (page 801)
- [Accès à Exportation/Importation](#) (page 811)
- [services Web](#) (page 826)

gestion des connaissances

La gestion des connaissances fait référence au concept de la recherche, de l'organisation et de la publication des connaissances. La gestion des connaissances capture des informations rapidement et efficacement et distribue ensuite ces informations à un utilisateur ou un groupe. Les informations qui sont capturées et disponibles pour la récupération sont appelées base de connaissances.

Les utilisateurs accèdent à une base de connaissances en utilisant un moteur de recherche. gestion des connaissances vous permet de créer et de gérer du contenu qui réside dans une base de connaissances. Définissez des autorisations de catégorie et de document pour utiliser des groupes ou des rôles. gestion des connaissances vous aide à apporter aux clients des solutions à des problèmes complexes. La gestion efficace des connaissances procure rapidement des solutions aux clients à travers un processus convivial et facile à parcourir.

Pour gérer des connaissances efficacement, effectuez les opérations suivantes :

- Créez une hiérarchie significative du contenu.
- Identifiez des écarts dans les connaissances existantes.
- Effectuez des mises à jour et une maintenance pour vérifier la pertinence du contenu.
- Mesurez la valeur du contenu disponible.

Informations complémentaires :

[Configuration des contraintes liées aux partitions de données de gestion des connaissances pour des droits basés sur des rôles](#) (page 196)

Recherche de procédures pour la gestion de connaissances

Gestionnaire CA Service Desk fournit des procédures progressives à la gestion des connaissances dans ce manuel et dans *l'aide en ligne*.

Pour trouver des procédures progressives pour la gestion des connaissances dans *l'aide en ligne*

1. Connectez-vous à Gestionnaire CA Service Desk.
La page principale de Gestionnaire CA Service Desk s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur Aide, Aide dans le menu principal et naviguez dans *l'aide en ligne* sur Administration, Gestion des connaissances.
Les rubriques de la Gestion des connaissances apparaissent et vous pouvez naviguer dans la hiérarchie pour localiser les informations souhaitées.
 - Cliquez sur Aide, Aide sur cette fenêtre à partir du menu principal.
L'aide en ligne apparaît et affiche une rubrique d'aide pour la page pour laquelle vous souhaitez des informations.

Connaissances et hébergement multiclient

Les documents de connaissances et les catégories de connaissances peuvent être spécifiques à un client hébergé, partagés parmi des clients hébergés multiples ou partagés en tant qu'objet public. Lorsque vous recherchez un document de connaissances, les résultats sont limités aux documents affichables par le client hébergé associé au ticket. Les résultats de la recherche de FAQ sont spécifiques au client hébergé. Les évaluations pour les documents de clients hébergés publics doivent être conservées séparément pour chaque client hébergé.

Vous pouvez administrer les paramètres suivants au niveau du client hébergé :

- Contenu action
- Modèles de documents
- Processus d'approbation des connaissances
- Documents recommandés
- RCI de gestion des connaissances
- Rapports

Tous les autres paramètres du système de gestion des connaissances sont administrés globalement, au niveau du fournisseur de services.

Remarque : L'hébergement multiclient est configuré dans le gestionnaire d'options, à l'aide de l'onglet Administration.

Configuration d'une base de connaissances

La gestion efficace des connaissances implique davantage que le développement d'une large base de connaissances. La gestion des connaissances implique également l'implémentation de processus et de procédures afin de maintenir la précision et la pertinence du contenu.

Pour configurer une base de connaissances, effectuez les tâches suivantes :

1. Analysez la façon dont la base de connaissances sera utilisée et sont champ d'application.
2. Tenez compte de la spécificité des clients et des informations dont ils peuvent avoir besoin.

3. Développez un plan stratégique qui identifie les problèmes potentiels pouvant nécessiter une assistance clientèle. Les problèmes que vous identifiez peuvent vous guider à déterminer le contenu devant se trouver dans votre base de connaissances.
4. Exécutez le développement de votre base de connaissances. Créez, organisez, maintenez et sécurisez ces données. Vous pouvez effectuer toutes ces fonctions en utilisant gestion des connaissances.

Importation d'exemples de données de connaissances

Des exemples de données de connaissances issues de Knowledge Broker, PCHowTo et RightAnswers sont mises à votre disposition.

Pour utiliser les échantillons de données de connaissances, importez les données dans la base de données gestion des connaissances.

Remarque : Pour plus d'informations sur les échantillons de données KT, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Surveillance de la base de connaissances

Vous pouvez suivre l'efficacité de la base des connaissances en utilisant les outils de création de rapports suivants. Ces outils vous permettent d'afficher des statistiques sur l'utilité de vos documents et leur efficacité dans la résolution des problèmes.

Carte de rapport Connaissances

Répertorie les statistiques des documents que vous avez créés. Chaque utilisateur possède une carte de rapport des connaissances individuelle.

Rapports Web

Affiche les mesures qui décrivent comment les connaissances répondent aux besoins des utilisateurs. Certaines des fonctions les plus souvent utilisées incluent :

- Liste des documents les plus souvent consultés.
- Affichage des recherches qui n'ont généré aucun résultat.

Réindexation de la base de connaissances

Les modifications suivantes effectuées pour rechercher des paramètres nécessitent que vous ré-indexiez la base de connaissances en utilisant l'utilitaire de réindexation des connaissances :

- Après l'importation des connaissances
- Après la modification des paramètres de partition
- Après des suppressions massives
- Lorsque les recherches échouent

La réindexation est nécessaire parce que les documents existants ne reflètent pas les changements apportés aux synonymes, aux mots non significatifs, aux termes spéciaux et à d'autres paramètres de recherche tant qu'ils n'ont pas été ré-indexés. Tous les nouveaux synonymes, les mots non significatifs et les termes spéciaux doivent être ré-indexés pour aider à s'assurer que les recherches par mot clé de la base de connaissances sont actuelles et précises.

La réindexation des connaissances s'effectue à partir d'une ligne de commande. `pdm_k_reindex.exe` est le fichier exécutable de la ré-indexation des connaissances.

Remarque : La réindexation de documents dans la base de connaissances peut prendre du temps, en fonction de la taille de votre base de données. Il est donc recommandé d'exécuter l'utilitaire de réindexation après avoir apporté tous les changements.

Paramètres de la file d'attente d'indexation et de désindexation pour le traitement par lots et le traitement instantané

L'indexation et la désindexation exécutent tous les deux un processus par lot pour inclure un numéro prédéfini de documents dans le même processus. Ces processus par lot sont utilisés pour l'optimisation des performances. Si davantage de documents sont inclus dans le lot, la performance du système augmente.

Le numéro de documents que vous pouvez traiter est limité ; la limite dépend de la taille des documents et des pièces jointes liées. La taille du document est calculée en fonction du texte pur et de ses pièces jointes. Les éléments d'imagination et de format ne sont pas calculés.

Remarque : Vous pouvez limiter la taille des pièces jointes en allant dans la bibliothèque des pièces jointes, en sélectionnant Référentiels dans l'onglet Administration et en modifiant le référentiel pour définir la taille limite du fichier (ko).

La taille maximum de lot recommandée doit être comprise entre 2 Mo et 12 Mo (selon le paramètre EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE du fichier NX.env et la taille moyenne des documents).

- Si la taille moyenne de votre document (pièces jointes incluses) est d'environ 0,1 Mo, conservez le paramètre par défaut dans NX.env :

```
@EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE=128
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_REINDEX_QUEUE_TIMEOUT=1
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_ONLINE=Yes
@NX_EBR_NON_KD_INDEX_QUEUE_ONLINE=Yes
```

Ce paramètre signifie qu'un lot traite 128 documents, que les exécutions de lot ont des intervalles de dix secondes et que lors des réindexations, l'intervalle d'attente entre deux lots est d'une seconde.

- Si la taille moyenne de votre document (pièces jointes incluses) est d'environ 0,5 Mo, conservez le paramètre par défaut dans NX.env

```
@EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE=25
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_REINDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_ONLINE=No
@NX_EBR_NON_KD_INDEX_QUEUE_ONLINE=No
```

Ce paramètre signifie qu'un lot traite 25 documents, que les exécutions de lot ont des intervalles de dix secondes et que lors des réindexations, l'intervalle d'attente entre deux lots est de dix secondes.

Utilisation de documents dans la base de connaissances

Les documents de connaissances vous fournissent des informations sur les connaissances qui sont stockées dans la base de connaissances. La création de connaissances de qualité nécessite une contribution de la part de plusieurs individus. Chaque individu est responsable de l'exécution de tâches spécifiques à travers plusieurs étapes dans le cycle de vie d'un document de connaissances. Les documents de connaissances se trouvent dans la base de connaissances et sont gérés dans le cadre du processus continu suivant :

1. Identifiez du contenu à inclure dans la base de connaissances.
2. Créez un document de connaissances

Les documents de connaissances sont placés dans des catégories que certaines organisations affectent à des propriétaires.

Remarque : Lorsqu'un document est créé ou mis à jour, il est placé dans la boîte de réception d'un propriétaire. Jusqu'à ce qu'ils soient publiés, les éléments de la boîte de réception n'apparaissent pas comme des résolutions et ne sont pas ajoutés à la base de connaissances.

3. Réviser le document.

Après l'arrivée d'un document dans un dossier de la boîte de réception sur le tableau de résultats, les utilisateurs peuvent effectuer leurs tâches affectées en modifiant leurs documents d'après leurs rôles affectés.

Tous les utilisateurs disposant des droits d'accès complets (de lecture/d'écriture) sur le document peuvent le modifier. Le propriétaire actuel dispose de toutes les autorisations sur le document, mais pas forcément des autorisations en écriture explicites. Les utilisateurs peuvent créer des versions ou revenir en arrière, vers une version précédente lorsqu'un problème est trouvé avec le document.

4. Soumettez le document.

En plus d'être soumis à partir de l'interface de self-service client ou employé, les connaissances peuvent également être soumises à partir de Gestionnaire CA Service Desk. Cette option permet à l'analyste de soumettre une nouvelle résolution à partir d'un ticket existant. Cette option fournit aussi un lien entre un problème et sa résolution et peut aider d'autres utilisateurs avec des problèmes similaires à trouver une résolution.

5. Publiez un document.

Un document peut être publié une fois qu'il a suivi le cycle du processus d'approbation complet. Un document qui a été publié fait partie de la base de connaissances consultable à la date de début, qui est par défaut la date actuelle. Le document est consultable uniquement par des groupes auxquels on a accordé des droits d'accès pour le lire. Un utilisateur avec des droits d'accès complets peut modifier un document publié.

6. Évaluez et décidez si vous voulez effectuer les tâches suivantes :

- **Retirer le document de la publication** : le propriétaire du document, un gestionnaire de connaissances ou un administrateur peut ne pas autoriser la publication afin qu'il soit modifié.
- **Créer une version de remaniement** : les utilisateurs disposant d'autorisations de modification complètes peuvent créer une version de remaniement de brouillon d'un document publié ; le document reste en ligne et peut être affiché et recherché. Une version de remaniement est tout d'abord une copie du document qui est remplacée dans la base de connaissances après avoir été vérifiée et republiée.

- **Retirer le document** : le propriétaire du document, un gestionnaire de connaissances ou un administrateur système peut retirer le document de la base de connaissances.

Les tâches qui sont effectuées et celui qui effectue chaque tâche peuvent être définis pour satisfaire à la structure du processus d'approbation qui existe dans une organisation.

Remarque : Vous pouvez suivre les activités de connaissances dans l'onglet Journal des événements dans les pages Détail du contact. Par exemple, si un utilisateur final affiche un document de connaissances, le journal des événements se met à jour pour afficher l'action exécutée et un lien vers le document. Le journal des événements suit aussi la durée pendant laquelle l'utilisateur a ouvert le document.

Soumission de connaissances à partir de Gestionnaire CA Service Desk

Si vous procédez à l'acquisition des connaissances qui selon vous devraient être ajoutées à la base de connaissances, vous pouvez le suggérer. En plus de soumettre des connaissances à partir de l'interface de self-service, vous pouvez les soumettre à partir de Gestionnaire CA Service Desk. Un analyste peut soumettre une nouvelle résolution d'un ticket existant, ce qui établit un lien entre le problème et sa solution. Par ailleurs, cela peut aider d'autres utilisateurs rencontrant des problèmes similaires à trouver une résolution. Dans une organisation qui peut compter des centaines de tickets ouverts simultanément, cela peut vous faire gagner beaucoup de temps.

Tous les documents de connaissances doivent être affectés à une catégorie de connaissances. Si la zone d'incident/de demande dans Gestionnaire CA Service Desk correspond aux catégories de connaissances de gestion des connaissances, la catégorie est automatiquement sélectionnée pour la soumission des connaissances.

Soumission de connaissances à partir d'une self-service

Par défaut, tout utilisateur connecté aux gestion des connaissances peut soumettre des connaissances afin qu'elle soit examinée dans la page Soumettre des connaissances. Cette page laisse un client soumettre des connaissances sans contacter le représentant local de son centre de services. Après avoir soumis des connaissances, celles-ci sont soumises à un processus de publication au cours duquel elles sont passées en revue et modifiées avant d'être ajoutées à la base de connaissances.

Il est important de saisir les informations dans chaque champ s'affichant sur la page Soumettre des connaissances. Payez une attention toute particulière lorsque vous définissez le champ Récapitulatif. En règle générale, ce champ contient une description succincte du document que vous souhaitez soumettre.

Attributs de document

Définir des attributs de document vous aide à gérer des documents dans votre pool de connaissances. Les attributs de document peuvent être actualisés pour affecter un nouvel expert technique ou propriétaire au document. Vous pouvez également définir la date à laquelle le document devient disponible dans la base de connaissances et sa date d'expiration. En sélectionnant différents modèles de document, vous pouvez modifier l'apparence de chaque document.

Permissions document

Vous pouvez définir, afficher et modifier les autorisations d'un document. Ces autorisations peuvent être affectées à différents groupes d'individus. Lorsque vous définissez des autorisations, vous pouvez décider d'hériter des autorisations de la catégorie principale d'un document ou de spécifier de nouvelles autorisations. Par défaut, les documents héritent leurs autorisations de leur catégorie principale. Cette valeur par défaut gère les autorisations d'accès au niveau de la catégorie plutôt qu'au niveau du document.

Important : Lors de la création d'un document de connaissances, veuillez vous assurer que les autorisations de document incluent des utilisateurs pouvant être affectés ultérieurement au document via le processus d'approbation. Lorsqu'un groupe est affecté à un document, les utilisateurs de ce groupe peuvent ne pas disposer de l'autorisation d'afficher le document. Si le document est affecté à un utilisateur spécifique, les contraintes de partition de données par défaut autorisent l'utilisateur à afficher le document.

Edition de résolution

Vous pouvez créer des documents de connaissances avec gestion des connaissances à l'aide de l'éditeur HTML. Cette fonctionnalité vous permet de modifier le champ Résolution d'un document de connaissances en mode WYSIWYG. L'utilisation de l'éditeur HTML améliore le processus de création en vous permettant de créer des documents sans avoir à taper le code HTML, mettre le texte en forme, insérer des graphiques et des tableaux et créer des liens vers d'autres documents. Ces actions accélèrent le processus de rédaction et fournissent une méthode simple pour modifier un document à des fins d'organisation.

L'éditeur HTML vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- **Afficher le code HTML** : les onglets de mode Conception et de mode Source sur la barre d'outils de l'éditeur HTML permettent de basculer entre différents affichages.
- **Mettre en forme du texte** : vous pouvez saisir du texte directement dans la fenêtre de l'éditeur HTML. Vous pouvez ensuite mettre en forme le texte à l'aide des options de barre d'outils et de menu.
- **Insérer des graphiques** : vous pouvez insérer un graphique dans votre texte HTML en sélectionnant une image de la bibliothèque des images ou en chargeant votre propre graphique.
- **Insérer des tableaux** : dans un document de connaissances, vous pouvez afficher de grandes quantités d'informations qui restent lisibles par les utilisateurs. Les tableaux vous permettent de mettre en forme ces informations sous forme de lignes et de colonnes.
- **Insérer des liens hypertexte vers d'autres documents** : vous pouvez insérer des liens hypertexte vers des documents de connaissances lors de la création ou de la modification d'un document de connaissances. Ainsi, un document de connaissances peut être lié à d'autres documents pertinents ou à des URL. Lorsque vous utilisez l'éditeur HTML en mode Conception, les liens hypertexte s'affichent en texte bleu souligné.
- **Insérer du contenu dynamique** : vous pouvez insérer du contenu dynamique (URL dynamique) dans le champ Résolution d'un document de connaissances ce qui, lorsque l'utilisateur final clique dessus, crée un nouvel incident ou effectue une autre action.

Préparation de publication du document

Après avoir soumis un document de connaissances, préparez-le à la publication en définissant ses attributs et ses autorisations. L'affectation de contrôles tels que les paramètres et les catégories sont importants pour aider à organiser les documents d'une façon efficace.

Informations complémentaires :

[Utilisation de documents dans la base de connaissances](#) (page 792)

[Attributs de document](#) (page 795)

[Permissions document](#) (page 795)

Publication du document

Un document peut être publié une fois qu'il a suivi le cycle du processus d'approbation complet. Un document qui a été publié fait partie de la base de connaissances consultable à la date de début, qui est par défaut la date actuelle. Le document est consultable uniquement par des groupes auxquels on a accordé des droits d'accès pour le lire.

Lorsqu'un document de connaissances est publié, l'utilisateur n'est généralement pas autorisé à modifier le document, sauf s'il est tout d'abord retiré de la publication ; des modifications peuvent alors être effectuées. Pendant ce temps, le document de connaissances est hors ligne et inaccessible aux utilisateurs. Le propriétaire du document, un gestionnaire de connaissances, ou un administrateur système peuvent retirer le document de la publication à l'aide du bouton Remanier et de la case à cocher Retirer de la publication. Le retrait de la publication d'un document rétablit son état de Brouillon. Un utilisateur administratif peut alors sélectionner la prochaine étape du flux de travaux.

Documents de version

A l'aide des fonctionnalités de contrôle de version de documents des gestion des connaissances, un analyste disposant des droits de modification peut créer une *version de remaniement de brouillon* d'un document. Une version de remaniement est tout d'abord une copie du document qui est remplacée dans la base de connaissances après avoir été vérifiée et republiée. Il n'est donc plus nécessaire de retirer le document de la publication avant toute autre action.

Les utilisateurs avec des privilèges de modification peuvent également effectuer les tâches de contrôle de version suivantes :

- Enregistrez une version préliminaire d'un document.
- Revenez à une version précédente si un problème avec la version actuelle se produit (brouillon ou publié). L'onglet Versions sur la page Mettre le document à jour représente l'emplacement où les utilisateurs peuvent sélectionner des versions différentes pour que l'annulation remplace la version actuelle.
- Effectuez le suivi du nombre des versions d'un document enregistrées, supprimées et archivées dans la base de connaissances.

La boîte de réception des documents de connaissances sur le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk est le référentiel pour les documents, quel que soit leur statut, y compris les brouillons enregistrés et affectés et les brouillons à remanier.

Comment gérer des versions d'un document

Les administrateurs peuvent configurer et gérer les versions d'un document en procédant comme suit :

1. Identifiez qui peut modifier des documents publiés et créez des versions de remaniement de brouillon. Le rôle utilisé pour un enregistrement de contact spécifique contrôle les privilèges de modification.
2. Définissez un modèle de processus d'approbation qui regroupe les tâches ou les étapes à suivre pendant la durée de vie d'un document. Par défaut, un modèle intégré de processus d'approbation permet aux utilisateurs de créer des documents.
3. Déterminez si vous voulez utiliser le processus d'approbation du document. Les analystes qui sont autorisés à ignorer le processus d'approbation peuvent identifier les tâches avec lesquelles ils souhaitent commencer lorsqu'ils créent une version de remaniement de brouillon.
4. Créez des règles d'archivage et de purge pour la maintenance des versions d'un document.

Expiration du document

Lorsqu'un document publié atteint sa date d'expiration, le produit le retire généralement de la base de connaissances et du processus d'approbation.

Archivage et purge du document

Vous pouvez gérer la taille de votre pool de connaissances en utilisant Archive et Purge, qui supprime automatiquement les documents obsolètes et inutilisés. L'archivage et la purge améliore l'efficacité des recherches de connaissances en ne renvoyant que des documents actuels.

L'archivage et la purge s'exécutent sous forme de processus d'arrière plan et suppriment automatiquement les enregistrements inactifs de la base de données Gestionnaire CA Service Desk en fonction des règles que vous avez configurées. Ces règles agissent sur les objets Gestionnaire CA Service Desk à des intervalles de temps spécifiques.

Fichiers de connaissances

Un *fichier de connaissances* est un fichier texte sur lequel vous pouvez effectuer des recherches (.pdf, .zip, .xls, .exe, .html, .img, .msg, .ppt, .rtf, .txt, .avi, .doc et .xml) qui est associé à une catégorie et peut être relatif à d'autres catégories.

Les fichiers de connaissances sont flexibles et permettent d'exploiter rapidement les connaissances d'une ressource extérieure sans avoir à réassembler ces informations dans un document de connaissances structuré. Par exemple, un analyste peut exploiter les connaissances d'un fournisseur qui explique comment réparer une imprimante et les enregistrer sous la forme d'un fichier de connaissances dans une catégorie de connaissances appelée "Imprimantes".

Un fichier de connaissances peut être utilisé de différentes manières. Par exemple, l'utilisateur peut remplacer un fichier, convertir un fichier en document de connaissances et télécharger un fichier vers un autre emplacement. Des options de recherche à la fois classiques et avancées peuvent être utilisées pour rechercher des connaissances contenues dans un fichier.

Tous les fichiers sont enregistrés dans le référentiel de fichiers de connaissances, qui est géré par l'administrateur pour des raisons de sécurité et de récupération rapide.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers de connaissances au référentiel, reportez-vous à la section Bibliothèque des pièces jointes de *[l'Aide en ligne](#)*.

Recherche de connaissances

gestion des connaissances apporte aux utilisateurs les options suivantes pour la récupération des connaissances :

Navigation dans les catégories

Trouve des solutions basées sur les catégories. Dans chaque catégorie, des sous-catégories supplémentaires peuvent restreindre les résultats de la recherche à un ensemble de solutions qui sont susceptibles d'être les plus pertinentes pour une demande client.

Arborescence des connaissances

Pose une série de questions pour guider l'utilisateur vers des solutions possibles. Les réponses mènent l'individu à une solution qui semble être la plus pertinente.

Repère

Fournit l'accès aux documents les plus consultés qui sont inclus dans une liste de signets.

Forums

Les forums vous permettent de communiquer au sujet de problèmes existants. L'utilisation des forums permet aux documents d'être partagés au niveau mondial ou parmi des groupes prédéfinis qui travaillent ensemble dans les domaines d'échanges de connaissances et d'idées sur des problèmes existants.

Les forums élargissent l'étendue des contributions de connaissances en permettant de communiquer sur des questions générales, des conseils d'utilisation, etc. Vous pouvez créer un forum à partir de l'onglet Connaissances et d'un ticket de centre de services.

Documents d'arborescence Connaissances

L'outil de conception d'arborescence des connaissances est un outil visuel permettant de créer rapidement et facilement des arborescences des connaissances. Une arborescence Connaissances est une représentation de connaissances expertes dans un domaine particulier. L'outil de conception d'arborescence des connaissances permet aux analystes et aux ingénieurs de créer des arborescences détaillées qui accompagnent l'utilisateur dans une série de questions et réponses potentielles jusqu'à ce qu'il trouve une résolution au problème. Cet outil élimine le besoin de connaissances en programmation ou en écriture de scripts spécialisés et peut impliquer uniquement un analyste et un expert technique travaillant conjointement à la création d'une arborescence.

Les arborescences des connaissances peuvent être complexes dans leur conception. Par conséquent, il est conseillé de créer un diagramme pour mapper la conception avant de créer une arborescence des connaissances. Le diagramme doit contenir une série de questions, les réponses possibles et les résolutions associées. La hiérarchie de questions et réponses dans le diagramme que vous créez est la fondation sur laquelle l'arborescence des connaissances repose.

Une fois que vous avez créé un diagramme de votre arborescence des connaissances, vous pouvez créer l'arborescence à l'aide de l'outil de conception d'arborescence des connaissances.

Planification de documents de connaissances

Le calendrier de documents de connaissances fournit aux gestionnaires de changements, aux gestionnaires de connaissances et aux analystes de niveau 2 une vue de haut niveau des événements clés dans le cycle de vie de gestion des connaissances. Les événements suivants peuvent être planifiés pour un document de connaissances :

- Soumission
- Publication
- Révision
- Expiration

L'onglet Calendrier de gestion des connaissances affiche un format de calendrier similaire à celui du calendrier prévisionnel des changements, mais au lieu d'afficher les heures de début et les heures de fin, il affiche uniquement des dates précises.

[La configuration des vues de planification](#) (page 663) implique la définition d'instructions de macros.

Le calendrier de documents de connaissances peut aussi être exporté au format iCalendar.

Remarque : Lors de l'exportation de planifications dans certains programmes de calendrier, la sélection de l'option Ouvrir à la place de l'option Enregistrer provoque l'importation inopinée du fichier. Pour éviter ce problème dans les calendriers de gestion des connaissances et d'ordres de changement, sélectionnez l'option Enregistrer et non l'option Ouvert. Une fois que vous avez enregistré le fichier exporté, importez-le via l'interface de programme de calendrier.

Filtre de calendrier des connaissances

Le filtre de calendrier des connaissances affiche les champs suivants :

Client hébergé

Filtre la recherche par client hébergé. Ce champ s'affiche pour l'utilisateur privilégié dans une installation d'hébergement multient.

Event Type

Filtre la recherche par les types d'événements suivants :

- Soumission
- Révision
- Publication
- Retrait

Date de début de planification

Spécifie la date de début d'une plage de dates de filtrage de l'historique pour afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Date de fin prévue

Spécifie la date de fin d'une plage de dates de filtrage de l'historique pour afficher uniquement les entrées d'une période spécifiée.

Fuseau horaire du calendrier

Spécifie un fuseau horaire pour afficher vos résultats de recherche.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de fuseau horaire, les événements s'affichent dans votre fuseau horaire actuel.

Propriétaire

Définit le nom du contact affecté à la gestion du document. Saisissez le nom du contact sous la forme "nom, prénom" ou ouvrez la boîte de dialogue Rechercher un contact afin de le trouver et de le sélectionner.

Personne assignée

Définit le nom du contact affecté au traitement de l'enregistrement. Saisissez le nom du contact sous la forme "nom, prénom" ou ouvrez la boîte de dialogue Rechercher un contact afin de le trouver et de le sélectionner.

Expert du sujet

Définit le nom d'un contact maîtrisant le sujet du document. Saisissez le nom du contact sous la forme "nom, prénom" ou ouvrez la boîte de dialogue Rechercher un contact afin de le trouver et de le sélectionner.

Etat

Sélectionnez un de statuts de document suivants pour effectuer votre recherche :

- Brouillon
- Publié
- Retiré

Catégorie

Définit une catégorie par laquelle filtrer les documents extraits. Saisissez le nom de la catégorie dans la zone ou ouvrez la fenêtre Rechercher une catégorie. Lorsque vous cliquez sur Rechercher, le produit retourne uniquement les documents associés à la catégorie spécifiée.

Vue initiale

Sélectionnez la vue du calendrier de gestion des connaissances à afficher.

Mois

Affiche un calendrier du mois complet qui inclut la date de démarrage d'implémentation la plus précoce spécifiée dans le champ Date de début. Le calendrier affiche des informations abrégées sur chaque changement dans la plage (numéro de changement, heures de début et de fin et premier CI affecté).

Semaine

Affiche sept jours consécutifs dans une colonne, en commençant par la date de démarrage d'implémentation la plus précoce spécifiée dans le champ Date de début. Le calendrier inclut des informations récapitulatives sur chaque changement dans la plage spécifiée (numéro de changement, heures de début et de fin, description résumée, personne assignée, groupe et dix premiers CI affectés).

Jour

Affiche une vue similaire à la vue semaine, sauf que seul s'affiche le jour indiqué dans le champ de Date de début.

***n* jours**

Affiche une vue similaire à la vue par semaine, mais pouvant continuer pour le nombre de jours spécifié.

Liste

Affiche une page de liste Gestionnaire CA Service Desk standard.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur l'icône Plus pour afficher le champ Arguments de recherche supplémentaires. Ce champ est destiné exclusivement aux utilisateurs expérimentés qui connaissent SQL et Majic. Il permet de spécifier des arguments de recherche supplémentaires qui ne sont pas disponibles dans les champs de filtre de recherche standard. Vous pouvez entrer une clause SQL WHERE dans ce champ pour spécifier un argument de recherche supplémentaire.

Vues de la planification des connaissances

La planification des documents de connaissances a les vues suivantes :

Mois

Affiche un calendrier pendant tout le mois qui inclut la date du début de l'implémentation la plus ancienne définie dans le champ Date de début de planification. Le calendrier affiche des informations abrégées sur chaque changement dans la plage (numéro de changement, heures de début et de fin et premier CI affecté).

La planification des documents de connaissances a une fonctionnalité similaire à celle de la vue Mois des ordres de changement à l'exception des points suivants :

- Les événements de connaissances ont une date uniquement (pas d'heure) et le type d'événement les regroupe comme les ordres de changement qui sont groupés pour chaque période de temps et type de changement.
- Les types d'événements ont les couleurs prédéfinies par défaut suivantes, en utilisant les macros schedGroup :
 - Envoi—Noir
 - Révision—Vert
 - Publication—Bleu
 - Retrait—Rouge

Remarque : Si vous voyez une date de révision passée, cela signifie que la révision n'a probablement pas eu lieu.

Semaine

Affiche sept jours consécutifs dans une même colonne, en commençant par la date la plus ancienne du début de l'implémentation définie dans le champ Date de début de planification. Le calendrier inclut des informations récapitulatives sur chaque changement dans la plage spécifiée (numéro de changement, heures de début et de fin, description résumée, personne assignée, groupe et dix premiers CI affectés).

Jour

Affiche une vue similaire à la vue Semaine à la différence qu'elle montre uniquement le jour défini dans le champ Date de début de planification.

***n* jours**

Affiche une vue similaire à la vue par semaine, mais pouvant continuer pour le nombre de jours spécifié.

Liste

Affiche une page de liste Gestionnaire CA Service Desk standard.

Configuration de la vue de planning

Vous configurez les vues mensuelle et hebdomadaire en planifiant des vues en spécifiant des instructions `pdm_macro` dans la section de `<head>` des formulaires HTML définissant le planning. Nous recommandons d'utiliser la vue Source du générateur d'écran web pour modifier ces formulaires.

Un formulaire qui affiche un planning doit contenir les éléments suivants :

- Une macro `schedConfig`
- Au moins une macro `schedAttr`
- Au moins une macro `schedGroup`

Les macros de configuration sont dans un fichier source à part référencé par une instruction `pdm_include` dans le principal fichier source. Ce fichier vous permet de configurer votre planning sans modifier le fichier source principal.

Par exemple, les macros de configuration pour le formulaire de calendrier des changements `list_chgsched.html` sont dans un fichier nommé `list_chgsched_config.html`. Pour le calendrier du cycle de vie des connaissances, vous pouvez modifier le `list_kdsched_config.html` en utilisant les mêmes macros.

Vous pouvez rechercher `list_chgsched_config.html` et `list_kdsched_config.html` dans le répertoire suivant :

```
$NX_ROOT\bopcfg\www\html\web\analyst\
```

Macro schedConfig : Configurer le calendrier

La macro schedConfig indique qu'un formulaire contient un planning et fournit des informations sur la configuration de base. Les valeurs suivantes sont des arguments de macro valides :

autosearch=1|0

Spécifie si le formulaire du planning recharge des données du serveur lorsque l'utilisateur sélectionne une vue en dehors de la plage de dates actuellement sélectionnée. Lorsque la valeur est 1 (valeur par défaut), le formulaire recherche automatiquement lorsque l'utilisateur sélectionne une vue avec un ou plusieurs jours en dehors de la plage de sélection de données du filtre de recherche. Pour configurer la valeur sur 0, l'utilisateur doit appuyer sur le bouton Recherche pour lancer une recherche.

defaultView=0|1|7|30|99

Spécifie la vue par défaut pour le filtre de recherche comme 0 (liste), 1 (jour), 7 (semaine), 30 (mois), ou 99 (n-day).

La spécification pour defaultView n'affecte que l'affichage initial du filtre de recherche. Après les affichages du planning, Gestionnaire CA Service Desk maintient automatiquement la sélection de vue de filtre alignée avec la vue actuelle.

Valeur par défaut : 30

firstday=0|1|2|3|4|5|6|7

Spécifie le premier jour ouvré sur la vue mensuelle comme numéro entre 0 (dimanche) et six (samedi).

Valeur par défaut : 0

export=xxx|0

Spécifie le nom de code du modèle utilisé pour exporter dans le format d'iCalendar. La configuration de la valeur sur à 0 indique que la fonction d'exportation et le bouton sont désactivés.

Par défaut : ChangeSchedule

legend=1|2|0

Spécifie l'emplacement de la légende du planning affichant le nom et le format des groupes sur le planning. Vous pouvez configurer la valeur sur 1 pour placer la légende au-dessus du planning, ou 2 pour placer la légende sous le planning. Configurez la valeur sur 0 pour désactiver la légende.

Valeur par défaut : 2

maxGroups=0/n

Spécifie le nombre maximum de groupes à afficher dans une seule cellule de la vue mensuelle.

Si plusieurs maxGroups sont au programme pour une seule journée, Gestionnaire CA Service Desk n'affiche que le premier maxGroups-1, et remplace le dernier par un lien hypertexte "..nn plus de changements" sur lequel l'utilisateur peut placer le curseur de sa souris ou cliquer pour voir la liste complète. Configurez la valeur sur 0 pour désactiver cette fonction et pour permettre un nombre illimité d'événements dans une cellule du calendrier.

Valeur par défaut : 4

nday=(n,n...)

Spécifie les sélections pour la liste déroulante pour la vue n-jour.

La spécification est une liste de jours qui doivent être inclus dans la liste déroulante, ou 0 pour indiquer que la liste déroulante de n-jour ne figure pas dans le planning. La première valeur spécifiée est la valeur par défaut pour la liste déroulante.

Valeur par défaut : (3,7,14,28)

round=(hr,min)|0

Spécifie si les dates de début et de fin de planning sont arrondies lors de la collecte des demandes de changement ou des documents de connaissances dans les groupes. Spécifiez round=0 pour désactiver l'arrondi.

Par défaut, le début et la fin du planning datent des objets de groupes. Toutes les dates de Gestionnaire CA Service Desk incluent une heure, et sans arrondir, les objets planifiés espacés d'une minute seraient dans des groupes à part. L'arrondi détermine le groupe après avoir ajusté la date de début à une heure ou une minute précédente et la date de fin à une heure ou une minute plus tardive.

La valeur d'arrondi spécifie une heure ou une minute (mais pas les deux). Les heures sont arrondies au multiple le plus proche de la valeur spécifiée, par exemple :

round=(0,15)	arrondit au quart d'heure le plus proche
round=(0,30)	arrondit à la demi-heure la plus proche
round=1	arrondit à l'heure la plus proche
round=12	arrondit à la moitié de la journée (midi ou minuit)
round=24	arrondit au jour le plus proche

Par défaut : 0-15

timefmt=24hr|([am],[pm])

Spécifie le format de l'heure sur les vues calendaires du planning.

La valeur par défaut de 24h spécifie que les heures sont affichées au format 24 heures (0h01 - 23h59). La valeur alternative de (am,pm) spécifie un suffixe pour l'heure du matin ou de l'après-midi, ou les deux.

Remarque : tous les arguments schedConfig sont facultatifs.

Macro schedAttr : Spécifier un attribut stocké

La macro schedAttr spécifie un attribut stocké pour chaque élément sélectionné pour la liste. Les attributs stockés sont disponibles pour les informations du curseur sur la vue mensuelle, pour les informations détaillées ou récapitulative dans des vues autres que la vue mensuelle, et dans la fonction JavaScript setSchedEvents(). Les valeurs suivantes sont des arguments de macro valides :

attr=xxxx

(Obligatoire) Spécifie un attribut de l'objet sur le planning, comme un demande de changement ou Document de Connaissances. Les noms contenant des points sont autorisés. L'EC nn du nom d'attribut de mot-clé peut être utilisé sur le Calendrier des changements pour spécifier les premiers EC nn associés à la demande de changement qui seront inclus avec les informations stockées.

Remarque : cet argument est le seul argument obligatoire pour la macro schedAttr.

attrRef=.COMMON_NAME|xxxx

Stocke l'attribut de la table référencée stockée pour un attribut SREL (ignoré pour des attributs non SREL). Le nom d'attribut spécifié doit être précédé par un point.

Valeur par défaut : COMMON_NAME

label=

Affiche une étiquette pour l'attribut sur la vue n-jour.

Valeur par défaut : le Majic DISPLAY_NAME de l'attribut

ident=1|0

Spécifie si l'attribut est un identificateur pour l'objet (comme un numéro de référence d'un ordre de changement). Les attributs d'identificateur sont affichés sans étiquette en face du nom de groupe dans les informations du curseur et la vue de n-jour.

Valeur par défaut : 0

detail=1|0

Indique si l'attribut est inclus dans les informations détaillées présentées sur des vues autres que la vue mensuelle. Les informations détaillées sont celles qui s'affichent lorsque la case Résumé uniquement sur la vue est décochée.

Valeur par défaut : 1

hoverInfo=1|0

Spécifie si l'attribut est inclus dans la fenêtre contextuelle Informations du curseur figurant sur la vue mensuelle lorsque le curseur de la souris est placé sur un groupe ou l'utilisateur tape Alt+Flèche droite lorsque le groupe est mis en lumière.

Valeur par défaut : 0

summary=1|0

Indique si l'attribut est inclus dans les informations détaillées présentées sur des vues autres que la vue mensuelle. Les informations détaillées sont celles qui s'affichent lorsque la case Résumé uniquement sur la vue n'est cochée.

Valeur par défaut : 0

Remarque : Gestionnaire CA Service Desk affiche des attributs en résumé, dans le détail, ou des informations dans le même ordre que leurs macros schedAttr.

Macro schedGroup : Spécifier un groupe d'événements

La macro schedGroup spécifie le nom et le code de couleur d'un groupe d'éléments. La vue mensuelle regroupe tous les éléments d'un groupe dans un seul événement. De vues autres que la vue mensuelle affichent des éléments individuels dans le format pour le groupe auquel ils appartiennent. Les valeurs optionnelles suivantes sont des arguments de macro valides :

grpname=xxx

(Obligatoire) Indique le nom du groupe. La macro affecte automatiquement un numéro au groupe et affecte le numéro à une variable de JavaScript avec un nom du formulaire schedGroup_xxx, où xxx est le nom du groupe. Cette variable peut être utilisée dans la fonction JavaScript de setSchedEvents() pour créer un événement appartenant au groupe.

Remarque : cet argument est le seul argument obligatoire pour la macro schedGroup.

label=xxx

Spécifie une étiquette pour le groupe. Si spécifié, l'étiquette est affichée dans toutes les vues.

legend=xxx|0

Affiche une description du groupe pour la légende qui apparaît au bas du planning. Les groupes apparaissent dans la légende si un exemple au moins du groupe existe dans la vue actuelle. Si vous indiquez 0, le groupe sera toujours exclu de la légende.

Valeur par défaut : 0

color=black|color

Spécifie la couleur du texte dans des éléments de ce groupe. Vous pouvez spécifier de la couleur dans le format de CSS, ou une couleur Web valide ou une valeur hexadécimale précédée du symbole dièse.

Exemple : saisissez "#FF0000" ou "rouge" pour le rouge.

Valeur par défaut : noir

bgcolor=white|color

Spécifie la couleur d'arrière-plan des éléments de ce groupe. Vous pouvez spécifier bgcolor dans le format de CSS, ou une couleur Web valide ou bien une valeur hexadécimale précédée du symbole dièse.

Exemple : saisissez "#FF0000" ou "rouge" pour le rouge.

Valeur par défaut : blanc.

style=normal|bold|italic

Spécifie le style du texte de ce groupe, à savoir normal, gras ou italique.

Valeur par défaut : normal

Fonction JavaScript setSchedEvents()

La fonction JavaScript de setSchedEvents() crée des événements dans le planning. Modifiez cette fonction lorsque vous souhaitez afficher tout nouvel objet de groupe. Les objets de groupe prédéfinis apparaissent par défaut.

Gestionnaire CA Service Desk appelle setSchedEvents() une fois pour chaque objet (ordre de changement ou document de connaissances) sélectionné par le filtre de recherche de planning. La fonction crée des événements pour l'objet en invoquant une deuxième fonction, schedEvent(), et en le transférant à l'ID de groupe, à la date de début, et à la date de fin de l'événement.

La fonction peut créer un numéro d'événements (y compris zéro) pour un objet. La fonction `setSchedEvents()` par défaut du calendrier de la demande de changement (`list_chgsched.html`) crée un événement pour chaque demande de changement et regroupe les demandes de changement par type de changement. Cette fonction est codée comme suit :

```

1.    function setSchedEvents( chg)
2.    {
3.    var grpnum ;
4.    switch( chg["chgtype"] - 0 ) {
5.        case 100: grpnum = schedGroup_std; break;
6.        case 300: grpnum = schedGroup_emer; break;
7.        default: schedGroup_norm; break;
8.    }
9.    chg.schedEvent( grpnum, chg["sched_start_date"], chg["sched_end_date"] ) ;
10.   }
```

Le paramètre de cas spécifie l'identifiant du type de changement. Pour dresser la liste des identifiants de cas, voir [Créer un Type de changement](#).

La fonction possède un seul argument d'un objet JavaScript contenant les attributs spécifiés par des macros `schedAttr`. L'instruction `switch` sur les lignes 4-8 examine l'attribut `chgtype` de la demande de changement, et affecte le numéro de groupe approprié d'une des variables `schedGroup_xxxx` définies par des macros `schedGroup` précédentes. Sur la ligne 9, cela fait appelle à la fonction `schedEvent()` permettant de créer un événement dans le calendrier, en transférant le numéro de groupe précédemment affecté et les dates de début et de fin du calendrier. Les dates sont disponibles dans l'objet d'argument parce qu'elles étaient spécifiées dans les précédentes macros `schedAttr`.

Accès à Exportation/Importation

L'outil d'exportation/importation de connaissances permet de migrer et de synchroniser des données entre différents systèmes gestion des connaissances et permet d'exporter/importer des documents de connaissances. Utilisez cet outil pour définir des transactions d'exportation/importation.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, toutes les catégories hébergées et publiques qui ont été importées d'un système précédent s'affichent comme publiques dans le nouveau système d'hébergement multiclient mais les documents importés peuvent être spécifiques aux clients hébergés.

Pour accéder à la page KEIT, allez à Connaissances, Documents, Exportation/Importation, dans l'onglet Administration.

Exportation/Importation apparaît et contient les éléments suivants :

Exporter les transactions

Affiche une liste des exportations.

Modèles d'exportation/d'importation

Affiche une liste de modèles que vous pouvez modifier.

Import (Importer)

Affiche une liste des packages disponibles pour l'importation.

Importer les transactions

Affiche une liste des importations.

Remarque : Lorsque vous importez ou exportez les connaissances à partir de l'interface Web, les gestion des connaissances utilisent le rôle de l'utilitaire de ligne de commande par défaut, et non le rôle actuel avec lequel l'utilisateur est connecté à Gestionnaire CA Service Desk. Le Rôle de l'utilitaire de ligne de commande par défaut est défini sur le type d'accès de l'utilisateur.

Exportation/Importation des connaissances

Les modèles d'exportation/d'importation permettent de définir une opération d'exportation/d'importation.

Pour exporter ou importer des connaissances, effectuez les opérations suivantes :

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Créez un modèle d'exportation/importation pour créer un package d'exportation.
 - Utilisez un modèle d'exportation/importation pour créer un package d'exportation.
2. Exportez les données vers un autre système en effectuant l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur Exporter dans la page de détail du modèle.
 - A la page Exporter les transactions, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une transaction et cliquez sur Réessayer dans le menu contextuel.
 - [Utilisation de l'utilitaire pdm ket](#) (page 823)

3. Importez des données de connaissances du package en effectuant l'une des opérations suivantes :
 - Copiez le package de connaissances dans une installation de Gestionnaire CA Service Desk ciblée et placez-le dans le répertoire \$NX_ROOT/site/keit/import.
 - A la page de Liste des packages d'importation des connaissances, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un package de connaissances et cliquez sur Importer dans le menu contextuel.
 - A la page Importer les transactions, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une transaction et cliquez sur Réessayer dans le menu contextuel.
 - [Utilisation de l'utilitaire pdm kit txt](#) (page 824)

Remarque : Le nom du package doit être précédé du préfixe "package_" pour être répertorié dans la page Importation des connaissances.

Important : L'utilitaire d'importation v11.0 a été renommé pdm_kit_txt.exe pour permettre l'importation des fichiers textuels v11.0. Cet utilitaire ne prend pas en charge les améliorations apportées à l'importation v12.0.

Informations complémentaires :

[Exportation/importation des packages](#) (page 815)

Transactions d'exportation

Vous pouvez trier des transactions par package, modèle et statut. Toutes les transactions de KEIT sont enregistrées dans les fichiers journaux suivants :

stdlog

Consigne des informations Gestionnaire CA Service Desk.

keitstat.log

Fournit des informations statistiques sur l'opération KEIT.

keitinfo.log

Fournit des informations détaillées sur l'opération KEIT.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

La page Exporter les transactions contient les champs suivants :

Package

Affiche le nom du package d'exportation.

Exécution

Affiche l'utilisateur qui a exécuté l'exportation.

Heure de début

Affiche l'heure de début de la transaction.

Heure de fin

Affiche l'heure de fin de la transaction.

Nombre de documents

Affiche le nombre de documents exportés.

Nombre de défaillances

Affiche le nombre d'exportations ratées.

Progression (%)

Affiche la progression de la transaction.

Etat

Affiche le statut de la transaction.

Importer les transactions

La page Importer les transactions vous permet de trier les transactions par package, modèle et statut en cliquant sur l'une des colonnes.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

La page contient les champs suivants :

Package

Affiche le nom du package d'importation.

Exécution

Affiche l'utilisateur qui a exécuté l'importation.

Heure de début

Affiche l'heure de début de la transaction.

Heure de fin

Affiche l'heure de fin de la transaction.

Nombre de documents

Affiche le nombre de documents importés.

Nombre de défaillances

Affiche le nombre d'importations ratées.

Progression (%)

Affiche la progression de la transaction.

Etat

Affiche le statut de la transaction.

Informations complémentaires :

[Affichage des paramètres d'importation](#) (page 821)

Exportation/importation des documents

Pour migrer et synchroniser des données entre des systèmes gestion des connaissances différents, utilisez l'outil Exportation/importation des connaissances (KEIT) dans Administration des connaissances qui vous laisse exporter et importer des documents de connaissances.

Vous pouvez créer des modèles KEIT pour définir une opération d'exportation/d'importation.

Remarque : Pour importer des données de connaissances v11.0, utilisez l'utilitaire pdm_kit-txt.

Exportation/importation des packages

Les noms de syntaxe suivants exportent des packages :

- Nom du serveur
- Date
- Heure de début

Vous pouvez définir des répertoires de package en modifiant l'option *keit_path* option sous Gestionnaire des options, Connaissances. Les packages sont stockés dans les répertoires par défaut suivants :

- Exportation des packages
KEIT_PATH\export
- Importation des packages
KEIT_PATH\import

Pour ajouter des attributs pour la disponibilité d'exportation/d'importation, ajoutez les noms d'attribut suivants au fichier NX.env :

@NX_KEIT_AVAILABLE_FIELDS

Ajoute le nom de l'attribut.

@NX_KET_ADDL_FIELDS

Ajoute le nom d'attribut et si le nouvel attribut est le SREL d'un autre objet, ajoute le nom d'attribut utilisé pour synchroniser la source et les systèmes cibles ajoute.

Exemple : Ajouter des attributs

```
@NX_KEIT_ADDL_FIELDS =  
STATUS_ID.STATUS,DOC_TEMPLATE_ID.TEMPLATE_NAME
```

Les répertoires d'exportation et d'importation contiennent les fichiers suivants :

keit_config.xml

Contient le fichier de configuration d'un package d'exportation ou d'importation.

data.xml

Contient le fichier de données regroupant les valeurs des documents de connaissances.

rep.xml

Contient les référentiels référencés dans le fichier data.xml.

images

Définit les fichiers d'image embarqués dans les documents de connaissances.

Affichage des modèles d'exportation/d'importation

Les modèles d'outil d'exportation/d'importation de connaissances (KEIT) sont utilisés pour définir des transactions d'exportation/importation.

Remarque : Le modèle d'exportation/d'importation par défaut est nommé All-Docs et ne contient pas le champ STATUS_ID. Ce modèle crée le fichier data.xml et importe les documents avec un statut de brouillon. Si vous ajoutez manuellement le champ STATUS_ID au modèle All-Docs avant l'opération d'exportation, le statut du document d'origine est préservé durant l'importation.

Pour afficher des modèles d'exportation/d'importation de connaissances

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La console d'administration s'affiche.
2. Cliquez sur Connaissances, Documents.
Cliquez sur Exportation/Importation, Modèles d'exportation/importation.
La Liste de modèles d'exportation/d'importation de connaissances s'affiche.
3. Cliquez sur un modèle dans la colonne Nom.
Le modèle KEIT s'ouvre.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Recherche des modèles d'exportation et d'importation

Vous pouvez rechercher un modèle en utilisant la page de Paramètres de modèle d'exportation/d'importation de connaissances.

Remarque: Si l'hébergement multiclient est installé, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés. Une liste déroulante de client hébergé apparaît dans le filtre de recherche. Si vous sélectionnez <empty> dans cette liste déroulante, la recherche est publique. Une colonne de client hébergé apparaît aussi sur la page de liste.

Pour rechercher des modèles d'exportation/d'importation de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Documents, Exportation/Importation, Modèles d'exportation/d'importation.
La Liste de modèles d'exportation/d'importation de connaissances s'affiche.
2. Cliquez sur Recherche et entrez vos paramètres de recherche.
Les résultats de la recherche apparaissent.
3. Cliquez sur Afficher le filtre.
Le filtre s'affiche.
4. Modifiez votre recherche en utilisant les options suivantes :

Package

Recherches par nom de package.

Date minimum de modification

Recherches par date minimum de modification.

Date maximum de modification

Recherches par Date maximum de modification.

Arguments de recherche supplémentaires

Fournit des arguments de recherche supplémentaires.

Les résultats de la recherche apparaissent.

5. Cliquez sur un modèle dans les résultats de la recherche.
Le modèle s'ouvre.

Création d'un modèle d'exportation/d'importation

Vous pouvez créer et modifier un modèle en utilisant la page Paramètres de modèle d'exportation/d'importation de connaissances dans l'onglet Administration.

Pour créer un modèle d'exportation/d'importation de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Documents, Exportation/Importation, Modèles d'exportation/d'importation.
La Liste de modèles d'exportation/d'importation de connaissances s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un modèle d'exportation/d'importation s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Nom du modèle

Identifie le nom du modèle.

Description

Fournit une brève description du modèle.

4. Complétez les champs appropriés dans les onglets suivants :

- [Champs d'exportation](#) (page 819)
- [Filtre d'exportation](#) (page 820)
- [Paramètres d'importation](#) (page 821)

Cliquez sur Enregistrer.

Le modèle est créé.

Voir aussi

[Transactions d'exportation](#) (page 813)

[Importer les transactions](#) (page 814)

Afficher les champs d'exportation

Pour afficher les champs d'exportation, créez un modèle d'exportation/d'importation de connaissances.

L'onglet Exporter les champs apparaît et contient les champs suivants :

Disponible

Affiche les champs du document de connaissances qui sont disponibles pour l'exportation.

Remarque : Si vous souhaitez conserver le statut des documents (brouillon par exemple) pour le processus d'exportation et d'importation, ajoutez STATUS_ID à la colonne Exportés.

Exportés

Spécifie les champs du document à exporter.

Exporter les pièces jointes

Exporte les pièces jointes du document de connaissances.

Vous pouvez utiliser les flèches dans la section Sélectionner les attributs de document à ajouter à l'exportation des attributs de document.

Remarque : Si vous modifiez le modèle d'exportation/d'importation à l'aide de Firefox, la taille de la liste ne change pas après avoir utilisé les flèches lors de la première modification. Fermer et rouvrir le modèle en mode d'édition, et réutiliser les flèches peut entraîner des changements à la taille de la liste. Ce comportement ne se produit pas quand vous utilisez Internet Explorer.

Important : Les champs exportés dans le modèle d'exportation/d'importation de connaissances ont une priorité plus élevée que lorsque les champs sont sélectionnés par défaut dans l'onglet Importer les paramètres. Si vous sélectionnez un champ d'exportation par défaut dans l'onglet Importer les paramètres, il n'est pas traité comme le champ par défaut.

Afficher le filtre d'exportation

Pour afficher le filtre d'exportation, créez un modèle d'exportation/d'importation de connaissances.

L'onglet Exporter le filtre apparaît et contient les champs suivants :

Catégorie

Ouvre la page Catégorie de connaissances. Utilisez cette option pour ajouter des catégories à la liste sur l'onglet Exporter le filtre.

Supprimer une catégorie

Supprime des catégories de la liste sur l'onglet Exporter le filtre.

Effacer les catégories

Efface la liste des catégories sur l'onglet Exporter le filtre.

Inclure les catégories d'enfants

Exporte les documents de toutes les catégories d'enfants des catégories exportées.

Inclure les catégories secondaires

Exporte les catégories secondaires des documents exportés.

Inclure tous les documents liés aux catégories sélectionnées

Exporte tous les documents liés aux catégories sélectionnées

Remarque : Activé uniquement si vous sélectionnez Inclure les catégories secondaires.

Filtre supplémentaire

Fournit une clause WHERE supplémentaire.

Affichage des paramètres d'importation

Pour afficher des paramètres d'importation, créez un Modèle d'exportation/d'importation de connaissances (KEIT).

L'onglet de Importer les paramètres apparaît et contient les champs suivants :

Seuil d'erreur (%)

Arrête le processus d'importation (définit le statut sur Echoué) si le pourcentage d'erreurs dépasse le nombre spécifié.

Remplacer des documents publiés

Permet aux documents importés de remplacer des documents publiés du serveur de destination.

Remplacer des documents dans tous les statuts non-publiés

Permet aux documents importés de remplacer des documents non-publiés du serveur de destination.

Utiliser des valeurs par défaut lors du remplacement de documents

Utilise des valeurs par défaut sur des documents remplacés pour des champs définis.

Indexer des documents immédiatement

Indexe le document après le processus d'importation.

Etat

Sélectionner Brouillon, Publié ou Retiré.

Priorité

Définit le niveau de priorité des paramètres d'importation.

Modèle

Sélectionne un des modèles par défaut suivants :

- Document de connaissances intégré
- Arborescence de connaissance intégrée
- Edition rapide intégrée

Propriétaire

Permet de définir le propriétaire en ouvrant la page Rechercher un contact.

Auteur

Permet de définir l'auteur en ouvrant la page Rechercher un contact.

Expert du sujet

Permet de définir l'expert technique en ouvrant la page Rechercher un contact.

Personne assignée

Permet de définir le destinataire en ouvrant la page Rechercher un contact.

Date d'expiration

Ouvre le sélecteur de date.

Date de révision

Ouvre le sélecteur de date.

ID de produit

Vous permet de définir l'ID de produit en ouvrant la page Rechercher un produit.

Actif

Ouvre la page Rechercher des éléments de configuration.

Cause première

Ouvre la page Recherche d'une cause première.

Priorité Service Desk

Définit la priorité Service Desk des paramètres d'importation.

Sévérité :

Définit le niveau de sévérité des paramètres d'importation.

Impact

Définit le niveau d'impact des paramètres d'importation.

Urgency

Définit le niveau d'urgence des paramètres d'importation.

Modification d'un modèle d'exportation/d'importation

Vous pouvez modifier les modèles d'exportation et d'importation à partir de la page Liste des modèles d'exportation/d'importation de connaissances.

Pour modifier un modèle d'exportation ou d'importation

1. Naviguez vers Connaissances, Documents, Exporter/Importer, Modèles d'exportation/importation.

La Liste des modèles d'exportation/d'importation de connaissances s'affiche.

2. Sélectionnez un modèle.

La page de détail du modèle s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

Modifiez les champs appropriés.

Nom du modèle

Identifie le nom du modèle.

Description

Fournit une brève description du modèle.

4. Complétez les champs appropriés sur les onglets suivants :

- [Exporter les champs](#) (page 819)
- [Exporter le filtre](#) (page 820)
- [Importer les paramètres](#) (page 821)

5. Cliquez sur Enregistrer.

Vos modifications sont enregistrées.

Informations complémentaires :

[Importer les transactions](#) (page 814)

Utilitaire pdm_ket — Outil d'exportation de connaissances

L'utilitaire pdm_ket exporte les connaissances basées sur un modèle créé à partir de l'interface Web d'un ordinateur source vers un package de connaissances.

Les pièces jointes et leurs liens sont exportés vers data.xml pendant l'exportation. Avant d'importer les pièces jointes, déplacez-les manuellement vers le répertoire suivant sur le serveur de destination :

\$NX_ROOT/site/attachments/default

Depuis cet utilitaire, effectuez les opérations suivantes :

- Créez le fichier de configuration basé sur le modèle d'exportation de connaissances associé.
- Exportez les données avec l'UUID du document et le contenu tel que titre, récapitulatif, problème, résolution et autres attributs de document comme propriétaire, statut, et ainsi de suite.
- Exportez toutes les images uniques utilisées par les documents exportés (toujours exportés).
- Exportez toutes les pièces jointes uniques utilisées par les documents exportés (champ EXP_ATTMNT).

Les fichiers sont copiés du référentiel distant vers le dossier de package local.

L'utilitaire est appelé comme suit :

```
pdm_ket -n <nom du modèle> [-h] ]-v]
```

-n <nom du modèle>

Définit le nom du modèle utilisé pour l'exportation (sensible à la casse).

-h

(Facultatif) Affiche l'aide sur l'utilitaire.

-v

(Facultatif) Active la journalisation étendue (bop_logging) d'événements de programme. Cette option est couramment utilisée pour la résolution de problèmes internes.

Exemple : Utilisation de pdm_ket pour exporter des connaissances à l'aide du modèle my_template.

```
pdm_ket -n my_template
```

L'utilitaire pdm_ket peut être planifié à l'aide d'un planificateur tiers pour exporter des documents de connaissances.

Utilitaire pdm_kit — Outil d'importation de connaissances

L'utilitaire pdm_kit importe des données vers le serveur de destination en fonction des paramètres dans le fichier de configuration d'un package.

Important : L'utilitaire d'importation r11.0 a été renommé pdm_kit_txt.exe pour permettre l'importation de fichiers de texte r11.0. Cet utilitaire ne prend pas en charge les améliorations apportées à l'importation dans la version r12.5.

Les données référencées précédemment référencées par l'utilitaire `pdm_kit` ont l'UUID réel ou la valeur de l'ID du serveur de destination. Lors de l'exécution de l'utilitaire `pdm_kit`, un nouveau paramètre `userid` est appliqué. L'utilitaire `pdm_kit` fonctionne comme suit :

1. Il importe les documents en remplaçant la valeur `userid` (pour des contacts) ou le nom référencé (pour des champs comme `actif`) avec l'UUID approprié du serveur de destination.
2. Il importe des images.
3. Il importe des pièces jointes.
4. Il charge des fichiers du dossier de package local vers les référentiels distants.

Remarque : Si la modification de documents publiés est désactivée, alors le document importé est créé comme une version de remaniement.

L'utilitaire est appelé comme suit :

```
pdm_kit [-h] -f -u [-v]
```

-h

(Facultatif) Affiche l'aide pour l'utilitaire sur l'interface.

-f

Spécifie le chemin d'accès au package

-u

Spécifie l'utilisateur par défaut.

-v

(Facultatif) Active la journalisation étendue (`bop_logging`) d'événements de programme. Cette option est couramment utilisée pour la résolution de problèmes internes.

Exemple : Utilisation de `pdm_kit` pour importer un package

```
pdm_kit -f c:\package_path -u ServiceDesk
```

Permettre aux utilisateurs d'exporter et d'importer des connaissances

Vous pouvez permettre aux analystes d'accorder des autorisations d'exportation et d'importation en gérant votre liste de rôles dans l'onglet Administration.

Pour accorder des autorisations d'exportation/d'importation

1. Accédez à Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.

La liste des rôles s'affiche.

2. Sélectionnez un rôle avec Type d'interface analyste.

La page Détail du rôle s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour du rôle s'affiche.

4. Cliquez sur l'onglet Connaissances.

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Cochez la case Autoriser l'exportation.
- Cochez la case Autoriser l'importation.
- Cochez les deux cases.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail du rôle s'affiche.

6. Vérifiez vos changements dans l'onglet Connaissances.

Fermez la page Détail du rôle s'affiche.

Vous pouvez également restreindre la possibilité pour les utilisateurs d'exporter/d'importer en annulant la sélection des case de l'onglet Connaissances de la page Détail du rôle.

services Web

Les services Web permettent d'accéder aux connaissances. Des méthodes de recherche, d'extraction, de création et de mise à jour de documents vous sont notamment proposées.

Remarque : Pour plus d'informations sur les services Web, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Chapitre 20 : Administration de gestion des connaissances

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Administration des connaissances](#) (page 827)
- [Recherchez des procédures pour l'administration de connaissances](#) (page 828)
- [Rôles et fonctions de gestion des connaissances](#) (page 828)
- [Gestion des droits de rôles et de la visibilité du document](#) (page 841)
- [Contenu action](#) (page 842)
- [Processus d'approbation du document](#) (page 847)
- [Politiques d'automatisation](#) (page 854)
- [Contrôle des documents de connaissances](#) (page 859)
- [Catégories Connaissances](#) (page 875)
- [Rapports et mesures](#) (page 887)
- [Rechercher](#) (page 889)
- [Options d'intégration de Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 913)
- [Solution de l'enquête](#) (page 923)
- [Paramètres système de gestion des connaissances](#) (page 926)

Administration des connaissances

Vous pouvez configurer des paramètres administratifs pour gestion des connaissances. Vous pouvez définir des [options de connaissances self-service](#) (page 831) pour répondre aux besoins des utilisateurs et pour créer un environnement efficient et efficace pour la gestion et la distribution des connaissances. Utilisez l'onglet Administration pour définir les options du système. Vous pouvez définir des autorisations de connaissances en fonction du groupe ou du rôle du contact. Vous appliquez des paramètres qui aident à conformer la fonctionnalité et l'utilisation de gestion des connaissances.

Important : La réindexation des documents dans la base de connaissances et le calcul des politiques automatisées et de la fiche de rapport des connaissances peuvent durer beaucoup de temps. Nous recommandons l'exécution de ces opérations hors heures ouvrables ou lorsque votre système est le moins actif.

Recherchez des procédures pour l'administration de connaissances

Gestionnaire CA Service Desk fournit des procédures pas-à-pas sur l'administration des connaissances dans ce manuel *et dans l'aide en ligne*.

Pour trouver des procédures pas-à-pas progressives sur l'administration des connaissances dans l'aide en ligne

1. Connectez-vous à Gestionnaire CA Service Desk.
La page principale de Gestionnaire CA Service Desk s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur l'aide, sur l'aide du menu principal et parcourez *l'aide en ligne* pour accéder à Administration, Administration des connaissances.
Les rubriques de la section Administration des connaissances apparaissent et vous pouvez parcourir la hiérarchie pour trouver l'information qui vous intéresse.
 - Cliquez sur Aide, Aide sur cette fenêtre à partir du menu principal.
L'*Aide en ligne* apparaît et affiche une rubrique d'aide pour la page pour laquelle vous souhaitez des informations.

Rôles et fonctions de gestion des connaissances

Les gestion des connaissances ont été conçus pour un large éventail d'utilisateurs, des administrateurs système et gestionnaires de connaissances, qui assurent la maintenance du produit, aux employés qui utilisent le système pour trouver des solutions à leurs problèmes. Une personne peut remplir plusieurs rôles, mais les rôles suivants sont les rôles d'utilisateur de base présents dans les gestion des connaissances :

- **Client** : Utilisateur externe chargé d'effectuer des tâches basiques de self-service.
- **Employé** : Utilisateur interne chargé d'effectuer des tâches basiques de self-service.
- **Analyste de connaissances** : Utilisateur responsable d'une ou de plusieurs étapes dans le processus de gestion des connaissances. Cet utilisateur est en interaction avec les analystes du centre de services pour créer et maintenir une base de solution de qualité.

- **Gestionnaire de connaissances** : Superviseur de l'analyste de connaissances. Ce rôle est chargé de gérer les réaffectations et les escalades de documents de connaissances, ainsi que de traiter les aspects administratifs de base de la solution, tels que la création de la structure des catégories, la définition des processus d'approbation, la gestion des mots non significatifs, des termes spéciaux, des synonymes ou autres paramètres et options par nature plus dynamiques que les contrôles de l'administrateur de gestion des connaissances.
- **Administrateur** : Rôle unique et complet d'administration qui dispose des droits d'accès à toutes les fonctionnalités dans les produits Gestionnaire CA Service Desk et gestion des connaissances. Ce rôle est généralement utilisé dans le cadre de l'implémentation de Gestionnaire CA Service Desk afin de garantir une définition correcte des utilisateurs et des rôles. Il permet également à une seule personne de réaliser toutes les tâches administratives dans un environnement Gestionnaire CA Service Desk.
- **Administrateur de gestion des connaissances** : Administrateur chargé de configurer et de surveiller le processus de gestion des connaissances. Cela inclut notamment la création de structures de catégories, la définition de processus d'approbation et la configuration de paramètres de recherche et de sécurité par défaut.

Différents niveaux d'accès sont associés à chaque rôle dans l'environnement Gestionnaire CA Service Desk. Ces niveaux aident à définir les tâches de chaque rôle.

Voir aussi

[Interfaces utilisateur de gestion des connaissances](#) (page 830)

[Fonctions de configuration et de gestion de gestion des connaissances](#) (page 830)

[Options de connaissances Self-Service](#) (page 831)

[Documents et utilisateurs](#) (page 837)

[Gestion des droits de rôles et de la visibilité du document](#) (page 841)

Interfaces utilisateur de gestion des connaissances

Les interfaces utilisateur suivantes vous aident à gérer les connaissances :

- **Self-service** : dans l'interface du self-service, les clients et employés utilisant Gestionnaire CA Service Desk peuvent accéder aux documents de connaissances et soumettre des connaissances à prendre en considération. Les clients peuvent rechercher, parcourir ou utiliser des signets pour localiser et afficher des documents de connaissances.
- **Documents de connaissances** : Dans l'interface des documents de connaissances, accessible à partir du noeud Documents de connaissances du tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk, tous les utilisateurs du système peuvent afficher leur boîte de réception et leurs commentaires de suivi. L'*administrateur* gère leurs documents non affectés/non-indexés, les politiques automatisées de cycle de vie des documents et les forums utilisateur.
- **Gestion des connaissances** : Dans l'interface de gestion des connaissances, accessible à partir de l'onglet Connaissances dans Gestionnaire CA Service Desk, l'*analyste des connaissances* ou le *gestionnaire des connaissances* peut rechercher, organiser et publier des connaissances. Ils peuvent également filtrer les documents affichés à l'aide d'options avancées et trier les résultats par pertinence, date de modification, etc.
- **Administration des connaissances** : Dans l'interface d'administration des connaissances, accessible à partir du noeud Connaissances de l'onglet Administration de Gestionnaire CA Service Desk, l'*administrateur*, le *gestionnaire de connaissances* et l'*administrateur de gestion des connaissances* peuvent définir des options système. Les paramètres peuvent aider à conformer la fonctionnalité et l'utilisation de gestion des connaissances.

Fonctions de configuration et de gestion de gestion des connaissances

Vous pouvez exécuter les fonctions de configuration et de gestion suivantes dans les gestion des connaissances :

- Création d'un contenu dynamique (URL dynamique) que vous pouvez insérer dans le champ Résolution d'un document.
- Configuration du processus d'approbation et définition du processus de cycle de vie des documents de connaissances.

- Configuration des politiques d'automatisation de certaines tâches du processus d'approbation de document de connaissances.
- Configuration d'options de document liées aux commentaires, aux documents de connaissances soumis, aux modèles et aux paramètres de document.
- Création de modèles qui gèrent le mode d'affichage des informations dans un document.
- Gestion du moteur de recherche de gestion des connaissances par défaut et configuration des mots non significatifs, des termes spéciaux et des synonymes servant à effectuer des recherches par mots clés et en langage naturel.
- Si Gestionnaire CA Service Desk est configuré pour utiliser le moteur de recherche de gestion des connaissances, vous pouvez choisir de passer au moteur de recherche FAST en option (s'il est installé). Le moteur de recherche FAST fournit des fonctionnalités de recherche supplémentaires qui vous permettent notamment de rechercher des solutions de connaissances en utilisant un site web ou un système de fichiers.
- Créer des "documents recommandés" qui s'affichent dans l'interface de self-service lorsque les utilisateurs recherchent des solutions de connaissances.
- Rechercher des tickets avec la fonctionnalité Rechercher des informations similaires. Le moteur de recherche FAST ESP est requis.
- Gestion de la structure de catégories de connaissances de façon à faciliter l'accès aux documents.
- Configuration de la carte de rapport des connaissances et des paramètres système généraux.
- Définir des enquêtes qui collectent et analysent les commentaires des clients sur les performances des documents de connaissances.
- Gestion de l'intégration des gestion des connaissances dans Gestionnaire CA Service Desk, y compris le mappage des champs et la configuration de la recherche de demandes et de demandes client.

Options de connaissances Self-Service

Les clients et les employés utilisant Gestionnaire CA Service Desk ont accès aux documents de connaissances via l'interface d'auto-administration. Les clients peuvent rechercher, parcourir ou utiliser des signets pour localiser et afficher des documents de connaissances. En donnant aux clients l'accès aux documents de connaissances et aux services, vous leur permettez de trouver eux-mêmes les réponses à leurs problèmes et réduisez ainsi la pression mise sur les ressources.

Dans l'interface utilisateur d'auto-administration, les employés et les clients ont accès aux options de solutions de connaissances suivantes :

- **Search for Knowledge Solutions** : les employés et clients peuvent saisir des mots clés et des expressions dans un champ de recherche afin d'obtenir une liste de solutions de connaissances. Vous pouvez configurer cette option à l'emplacement suivant : Administration, Connaissances, Recherche, Paramètres de recherche.
- **View Top Solutions** : les employés et clients peuvent afficher une liste des meilleures solutions dans l'interface d'auto-administration. Le paramètre Administrateur suivant : Administration, Connaissances, Système, Paramètres généraux, Meilleures solutions-Nombre de documents à afficher, détermine le nombre de documents à afficher.
- **Prompt for Knowledge Survey** : après ouverture d'un document de connaissances, l'utilisateur peut lire le document et accéder à une série de questions d'enquête. L'une de ces questions permet au client d'indiquer par le biais d'une invite s'il estime que son problème a été résolu. Vous pouvez configurer cette option à l'emplacement suivant : Administration, Connaissances, Enquête de solution, Paramètres de l'enquête.
- **Suggestion de connaissances** : les employés et clients peuvent, lorsque cela est permis, afficher une liste de suggestions de connaissances lorsqu'ils créent un nouveau ticket dans l'interface d'auto-administration. Vous pouvez configurer cette option à l'emplacement suivant : Administration, Connaissances, Intégration à CA Service Desk, Suggestion de connaissances.

Recherche avancée

Dans les paramètres de recherche avancée, les clients et les employés peuvent utiliser les options suivantes pour affiner la recherche de solutions à un problème :

Recherche gestion des connaissances

Recherche certains mots clés, utilisés comme résultats de recherche préliminaires.

Natural Language Search - Recherche utilisant le langage naturel

Recherche des mots et tient compte de la proximité des mots, de l'ordre des mots et de la pertinence.

Les résultats de recherche sont répertoriés par ordre de pertinence. Chaque résultat peut inclure un titre qui s'affiche comme lien, un résumé du document et des statistiques supplémentaires à propos du document, telles que l'évaluation de sa pertinence, l'ID du document, sa date de modification, son évaluation FAQ et le nombre de correspondances. Selon la façon dont l'administrateur système configure gestion des connaissances, l'utilisateur peut ouvrir un incident, évaluer un document et fournir des commentaires lorsqu'un document de connaissances est ouvert.

Informations des documents de connaissances

Chaque document de connaissances contient des champs de document clés fournissant des informations. Selon le modèle de document utilisé, des champs différents s'affichent ou ils apparaissent de façon différente dans le document.

Un titre identifie le document. Le document inclut également les informations suivantes :

Récapitulatif

Résume le document et fournit une brève description du problème.

Problème

Décrit le problème.

Résolution

Indique comment résoudre le problème au format texte ou HTML.

Voir aussi

Répertorie les documents associés au document actuel. Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte d'un document, une page distincte contenant le document associé s'ouvre.

Pièces jointes

Répertorie les fichiers joints au document et pouvant être téléchargés. Les pièces jointes fournissent des informations supplémentaires sur le document.

Catégories associées

Répertorie les catégories associées au document actuel. Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte d'une catégorie, la page Outils de recherche est mise à jour pour afficher la catégorie en question.

Tickets apparentés

Lien vers les demandes, incidents, problèmes, demandes client et documents ouverts suite au document ou résolus à l'aide du document.

Propriétés

Indique des propriétés du document supplémentaires, sélectionnées dans le modèle de document. Par défaut, la date de modification et l'ID du document s'affichent.

Commentaires

Répertorie les commentaires des utilisateurs pour le document. Le nom du contact, l'adresse électronique et la date sont inclus avec les commentaires.

Evaluer et commenter

Fournit des commentaires de suivi et un retour d'information indiquant dans quelle mesure le document a été utile pour résoudre votre problème. Vous pouvez évaluer l'utilité du document, en fonction des questions suivantes :

- Ce document a-t-il résolu votre problème ?
- Dans quelle mesure ce forum vous a-t-il été utile ?

Vous pouvez également ajouter un commentaire et l'affecter à un autre analyste pour un suivi, à l'aide de l'un des types de commentaires suivants :

- Lien rompu
- A publier
- A retirer
- Informations incorrectes
- Informations manquantes
- Recommander un nouveau contenu
- Révision
- La solution ne fonctionne pas

La section Options de page vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Modifier
- Ajouter/Supprimer un signet
- S'abonner
- Evaluer et commenter
- Email (courrier électronique)
- Nouveau forum
- Nouvel incident
- Nouvel incident à partir de ce document
- Version imprimable

Informations complémentaires :

[Création d'un type de commentaire](#) (page 862)

[Configuration des stratégies self-service](#) (page 922)

Annonces

Les annonces constituent un moyen rapide d'apporter une solution à un problème. Les annonces permettent de fournir des solutions à des problèmes répandus et à répondre aux appels passés au centre de services.

Les annonces en cours s'affichent dans le volet droit de la fenêtre Gestionnaire CA Service Desk lors de votre première connexion au système.

Tri de documents

Vous pouvez trier des documents en ordre divers.

Pour trier des documents

1. Sur l'onglet Connaissances, sélectionnez un nœud d'arborescence dans la liste des catégories du volet gauche.
2. Développez le nœud et cliquez sur une catégorie.
La page Liste des documents s'affiche.
3. Triez les documents à l'aide de la liste Trier par dans les ordres suivants :
 - Evaluation FAQ
 - Nombre de correspondances
 - Documents récemment modifiés
 - Utilisation en tant que solution

Les documents sont répertoriés dans l'ordre sélectionné.

Exploration du document

Vous pouvez catégoriser des documents de connaissances pour permettre aux clients de rechercher des informations basées sur la foire aux questions (FAQ). En sélectionnant une catégorie de connaissances, les sous-catégories associées et les documents de connaissances s'affichent. Vous pouvez sélectionner le document que vous souhaiteriez afficher ou sélectionner une sous-catégorie pour restreindre davantage votre recherche.

Pour améliorer les fonctionnalités d'auto-administration, une liste dynamique des documents les plus utilisés s'affiche.

Remarque : Les utilisateurs peuvent spécifier les critères d'un élément d'intérêt. Le moteur de recherche trouve alors les documents de connaissances correspondants et les affiche dans la page Résultats de la recherche sous forme d'une série de liens de "documents recommandés". La requête de recherche peut être exprimée comme un mot clé ou un ensemble de mots (expression) qui identifie le concept désiré qu'un ou plusieurs documents peuvent contenir. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Créer un document recommandé](#) (page 908).

Création de signets de document

Vous pouvez mettre en signet les documents fréquemment consultés. Une fois qu'un document a été mis en signet, il est ajouté à la liste des signets. Cette liste peut vous aider à localiser rapidement les documents que vous consultez fréquemment. Après avoir ajouté un document à une liste de signets, un bouton Supprimer apparaît dans le champ Signet. Vous pouvez supprimer les signets de la liste lorsque les documents ne sont plus consultés aussi fréquemment.

Le dossier Mes favoris enregistre les liens vers les documents les plus fréquemment référencés. Lorsque vous cliquez sur Mes favoris dans le volet Catégorie de l'onglet Connaissances, la liste des documents mis en signets s'affiche dans le volet Liste de documents Connaissances.

Incidents et problèmes

Les clients rencontrent quelquefois des problèmes qui ne peuvent pas être résolus simplement en recherchant des connaissances. Il n'existe pas de solution immédiate pour tous les problèmes dans la base de connaissances. Quand un client a un problème qui ne peut pas être résolu, il peut créer un incident qui est envoyé à un analyste être traité. L'incident décrit le problème ; il peut également être basé sur un document de connaissances existant. Plus un incident est agrémenté d'informations, et plus il sera facile pour l'analyste de le résoudre.

Beaucoup d'activités ITIL sont prises en charge dans gestion des connaissances, y compris les activités suivantes :

- Gestion des incidents
 - Les recherches de connaissances aident à trouver des erreurs connues pendant l'étude approfondie d'un incident et l'établissement d'un diagnostic.
 - Catégorisation des incidents
- Gestion des problèmes
 - Accès aux informations relatives aux erreurs connues et mise en correspondance du problème afin d'en obtenir la résolution si celui-ci s'est déjà produit par le passé
 - Maintenance et accès aux informations relatives aux solutions de rechange

- Consignation des informations relatives aux procédures, instructions de travail, scripts de diagnostic et erreurs connues (tout en prenant en charge le contenu, les outils d'édition, les mesures ainsi qu'un processus d'approbation définissable pour le développement de résolutions)
- Analyse des problèmes (via la mise en correspondance et l'analyse des incidents)

Documents et utilisateurs

Interface des documents de connaissances, accessible à partir du noeud Documents de connaissances dans le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk, tous les utilisateurs du système peuvent afficher leur boîte de réception et leurs commentaires de suivi. L'administrateur gère leurs documents non affectés/non-indexés, les politiques automatisées de cycle de vie des documents et les forums utilisateur.

Boîte de réception du document

La boîte de réception du document de connaissances (et la boîte de réception du groupe) dans le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk contient les documents et les commentaires de suivi qui sont attribués à vous ou à votre groupe. Il s'agit du référentiel central pour les documents, quel que soit leur statut, y compris les brouillons enregistrés et affectés et les brouillons à remanier.

La boîte de réception contient les tâches quotidiennes et constitue un outil important pour la gestion du processus d'approbation. Lorsqu'un document est créé ou mis à jour, il est placé dans la boîte de réception d'un propriétaire. Les éléments qui apparaissent dans une Boîte de Réception requièrent l'attention de l'utilisateur dans le cadre du processus de publication. Jusqu'à ce qu'ils soient publiés, les éléments de la Boîte de Réception peuvent ne pas apparaître comme des résolutions et ne pas être ajoutés à la base de connaissances. Vérifiez régulièrement l'arrivée de nouveaux documents dans votre boîte de réception.

Affichage des commentaires de suivi

La boîte de réception des commentaires de suivi du tableau de résultats Documents de connaissances de Gestionnaire CA Service Desk contient les commentaires qui sont affectés à vous ou votre groupe.

Vous pouvez afficher les informations récapitulatives pour les commentaires de suivi qui vous sont affectés sur la page Liste des commentaires.

Pour afficher vos commentaires de suivi, accédez à Documents de connaissances, Commentaires de suivi.

Attributs de document

Définir des attributs de document vous aide à gérer des documents dans votre pool de connaissances. Les attributs de document peuvent être actualisés pour affecter un nouvel expert technique ou propriétaire au document. Vous pouvez également définir la date à laquelle le document devient disponible dans la base de connaissances et sa date d'expiration. En sélectionnant différents modèles de document, vous pouvez modifier l'apparence de chaque document.

Permissions document

Vous pouvez définir, afficher et modifier les autorisations d'un document. Ces autorisations peuvent être affectées à différents groupes d'individus. Lorsque vous définissez des autorisations, vous pouvez décider d'hériter des autorisations de la catégorie principale d'un document ou de spécifier de nouvelles autorisations. Par défaut, les documents héritent leurs autorisations de leur catégorie principale. Cette valeur par défaut gère les autorisations d'accès au niveau de la catégorie plutôt qu'au niveau du document.

Important : Lors de la création d'un document de connaissances, veuillez vous assurer que les autorisations de document incluent des utilisateurs pouvant être affectés ultérieurement au document via le processus d'approbation. Lorsqu'un groupe est affecté à un document, les utilisateurs de ce groupe peuvent ne pas disposer de l'autorisation d'afficher le document. Si le document est affecté à un utilisateur spécifique, les contraintes de partition de données par défaut autorisent l'utilisateur à afficher le document.

Catégories Connaissances

Affectez chaque document à une catégorie principale. Par exemple, toute connaissance associée à Microsoft Word doit être ajoutée à la catégorie de Microsoft Word. En outre, gestion des connaissances vous permet d'associer un document avec de multiples catégories secondaires ainsi que d'autres documents. De cette façon, cela permet de classer un document dans de nombreuses catégories différentes et d'améliorer les résultats de la recherche. Une fois que vous avez créé un lien de document, un lien *voir aussi* s'affiche lorsque vous consultez l'un des documents liés. Le lien *Voir aussi* vous permet d'aller directement d'un document lié à un autre.

Fichiers de connaissances

Un *fichier de connaissances* est un fichier texte sur lequel vous pouvez effectuer des recherches (.pdf, .zip, .xls, .exe, .html, .img, .msg, .ppt, .rtf, .txt, .avi, .doc et .xml) qui est associé à une catégorie et peut être relatif à d'autres catégories.

Les fichiers de connaissances sont flexibles et permettent d'exploiter rapidement les connaissances d'une ressource extérieure sans avoir à réassembler ces informations dans un document de connaissances structuré. Par exemple, un analyste peut exploiter les connaissances d'un fournisseur qui explique comment réparer une imprimante et les enregistrer sous la forme d'un fichier de connaissances dans une catégorie de connaissances appelée "Imprimantes".

Un fichier de connaissances peut être utilisé de différentes manières. Par exemple, l'utilisateur peut remplacer un fichier, convertir un fichier en document de connaissances et télécharger un fichier vers un autre emplacement. Des options de recherche à la fois classiques et avancées peuvent être utilisées pour rechercher des connaissances contenues dans un fichier.

Tous les fichiers sont enregistrés dans le référentiel de fichiers de connaissances, qui est géré par l'administrateur pour des raisons de sécurité et de récupération rapide.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers de connaissances au référentiel, reportez-vous à la section Bibliothèque des pièces jointes de *[l'Aide en ligne](#)*.

Autorisations des pièces jointes

Gérez les autorisations de pièce jointe dans la bibliothèque Pièces jointes, noeud Référentiels dans l'onglet Administration. Vous pouvez configurer des autorisations du dossier Référentiel basées sur les besoins de votre société.

Remarque : Un document peut avoir des autorisations différentes que les pièces jointes liées au document.

Ajout d'une pièce jointe au document

Lorsque vous utilisez un document de connaissances, vous pouvez joindre des fichiers ou des URL complémentaires au document. Ces fichiers ou URL complémentaires permettent un accès facile aux informations supplémentaires associées aux documents de connaissances. Les fichiers joints sont stockés dans un référentiel.

L'onglet Pièces jointes permet de gérer les fichiers et les URL joints dans le document actuel. Dans les documents créés à l'aide du modèle par défaut Intégré - Document de connaissances ou Intégré - Arborescence Connaissances, les liens aux pièces jointes s'affichent sous l'en-tête Pièces jointes.

Remarque : L'onglet Pièces jointes s'affiche uniquement pour les documents publiés. Pour les documents retirés de la publication, l'onglet Pièce jointe affiche les volets Référentiels, Fichiers et Pièces jointes, ainsi qu'une liste d'URL et de fichiers actuellement joints au document.

Pour ajouter une pièce jointe à un document

1. Ouvrez le document pour le modifier.
2. Cliquez sur l'onglet Pièces jointes.
3. Saisissez l'URL que vous souhaitez joindre.
4. Effectuez l'une des actions suivantes:
 - Cliquez sur Joindre un fichier pour ajouter un fichier à partir de votre système.
 - Cliquez sur Joindre un fichier à partir de la bibliothèque pour sélectionner le nom du fichier que vous souhaitez joindre dans la liste des référentiels.

Le nom s'affiche dans l'onglet Pièces jointes.

Remarque : Si vous copiez un document avec une ou plusieurs pièces jointes, seuls les fichiers téléchargés et joints à partir de la liste des référentiels de la bibliothèque sont copiés avec le document. Les pièces jointes téléchargées à partir d'autres emplacements ne sont pas copiées avec le document.

Afficher l'historique du document

Vous pouvez vérifier un enregistrement de toutes les actions effectuées sur un document.

Pour afficher l'historique d'un document, cliquez sur l'onglet Historique dans la page Mettre le document à jour.

Une liste d'événements apparaît en affichant les détails de chaque événement. Les informations affichées dans l'onglet Historique existent à des fins de référence uniquement et ne peuvent pas être modifiées.

notifications de document

Dans Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez configurer une liste d'utilisateurs, connus sous le nom de contacts, qui peuvent être notifiés si certains événements se produisent. Le processus de notification informe les individus du changement de statut d'un document ; ils sont ainsi informés de la progression du document. Seuls les utilisateurs qui apparaissent dans cette liste peuvent recevoir des notifications qui ont été désignées pour le document.

Changements du document

Lorsqu'un document parvient au dossier Boîte de réception du tableau de résultats d'un utilisateur, ce dernier peut exécuter les tâches qui lui sont affectées en modifiant et enregistrant le document conformément à son rôle (par exemple, un analyste est chargé de contrôler le contenu technique du document, tandis qu'un autre analyste contrôle sa mise en forme).

Tous les utilisateurs disposant des droits d'accès complets sur le document peuvent le modifier. Le propriétaire actuel dispose de toutes les autorisations sur le document, mais n'a peut-être pas d'autorisations en écriture explicites. Seul le propriétaire peut changer le propriétaire du document (sous l'onglet Attributs).

Gestion des droits de rôles et de la visibilité du document

Vous pouvez configurer les autorisations de sécurité de gestion des connaissances en gérant les droits de rôle pour les utilisateurs de votre environnement. Ces autorisations vous permettent de choisir les utilisateurs pouvant créer et afficher des connaissances, le mode d'authentification de ces utilisateurs lors de leur connexion au système.

Pour gérer les droits de rôles et la visibilité des documents de gestion des connaissances, procédez comme suit :

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles.
La page Liste des rôles s'affiche.
2. Sélectionnez le rôle souhaité, tel que le Gestionnaire de connaissances.
Les pages Détail du rôle et Mettre à jour les rôles affichent les onglets suivants :

gestion des connaissances

Spécifie les droits de gestion des connaissances pour le rôle.

Visibilité du document d'outil de connaissances

Spécifie quels statuts de document le rôle est autorisé à afficher, tels que brouillon, retiré et publié.

3. Remplissez les pages d'onglet et enregistrez les modifications.

La sécurité et le droits de rôle sont définis.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration de la sécurité et la définition des rôles, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Contenu action

Vous pouvez créer du "contenu dynamique" (une URL dynamique) qui peut être inséré dans le champ Résolution d'un document de connaissances qui, lorsque l'utilisateur clique dessus, crée un incident, ou effectue une autre action. Dès lors, l'utilisation de contenu dynamique permet de renforcer le degré de définition et de classification sans que l'utilisateur ne s'en rende compte.

Les étapes pour insérer un lien de "contenu dynamique" dans un document sont simples et aucun codage n'est requis. L'éditeur HTML des gestion des connaissances contrôle la génération du code HTML.

Remarque: Le contenu dynamique assure essentiellement l'interaction avec les applications externes.

Informations complémentaires :

[Affichage de contenu dynamique](#) (page 843)

[Création de contenu dynamique \(URL dynamique\)](#) (page 844)

[Création de contenu dynamique \(HTMPL interne\)](#) (page 845)

[Modification d'un contenu dynamique](#) (page 846)

[Recherche de contenu dynamique](#) (page 846)

Affichage de contenu dynamique

Vous pouvez afficher les détails des URL dynamiques qui vous permettent de définir des actions pour vos utilisateurs. gestion des connaissances vous permet de lier des documents de connaissances à des tâches d'automatisation afin que vous puissiez incorporer des scripts de self-service dans des documents de connaissances.

Afficher du contenu dynamique

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Contenu dynamique.
La page Liste des contenus dynamiques s'affiche.
2. La page affiche des détails d'action et des options d'exécution.

Nom

Affiche le nom du contenu dynamique.

Code

Spécifie le code HTML qui lie le contenu dynamique au document.

URL dynamique

Spécifie le lien URL qui effectue un type d'action, tel que l'ouverture d'un site Web ou d'un formulaire.

Rechercher

Recherches d'éléments par nom.

Afficher le filtre

Recherches d'éléments dans la page de Liste de commentaires. Remplissez un ou plusieurs champs de recherche, puis cliquez sur Rechercher. La page Liste des contenus dynamiques affiche les éléments qui correspondent à vos critères.

Créer

Crée un lien de contenu dynamique.

3. Recherche ou contenu dynamique que vous pouvez utiliser avec gestion des connaissances et Automatisation du support.
Les résultats de la recherche apparaissent.

Création de contenu dynamique (URL dynamique)

Vous pouvez créer du contenu dynamique pour un document de connaissances. Ces URL dynamiques peuvent lancer un site Web actif accessible par tous les utilisateurs de votre système. Vous pouvez aussi lier des URL dynamiques à des tâches d'automatisation sur votre serveur, et vous pouvez incorporer ces scripts dans des documents de connaissances, des documents d'arborescence, des modèles de documents et des forums de connaissances.

Créer du contenu dynamique (URL dynamique)

1. Sous l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Contenu dynamique.

La page Liste des contenus dynamiques s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un contenu dynamique s'affiche.

3. Renseignez les champs. The following fields require explanation:

Code

Spécifie un identificateur unique pour cet élément de contenu dynamique.

Utiliser le code HTMPL interne

[Crée un lien interne](#) (page 845) dans l'application qui transfère dynamiquement des informations, comme le nom de l'utilisateur et l'ID de session, de documents de connaissances à des applications tierces. Ne sélectionnez pas cette option.

URL dynamique

Spécifie une URL qui établit un lien à une page Web, un modèle ou un script d'automatisation, par exemple : `http://www.ca.com`.

Cliquez sur Enregistrer.

Le contenu dynamique est créé.

Création de contenu dynamique (HTML interne)

Vous pouvez créer du contenu dynamique pour un document de connaissances. Ces URL dynamiques peuvent lancer des scripts de self-service, mais également des applications tierces. Ce lien est généré dynamiquement et transfère automatiquement des attributs sur l'utilisateur, comme le nom de l'utilisateur, l'application cible (<http://www.ca.com?USERNAME=BBB>, par exemple). Les attributs d'utilisateur sont spécifiés dans un fichier HTML.

Créer du contenu dynamique avec un fichier HTML interne

1. Créez un fichier HTML interne qui transfère des données à l'application cible.

Remarque : Le fichier `act_content_sample.html` est disponible à l'emplacement suivant : `NX_ROOT\bopcfg\www\html\default`.

2. Enregistrez le fichier HTML dans l'emplacement suivant : répertoire `NX_ROOT\site\mods\www\html\default`.
3. Sous l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Contenu dynamique.

La page Liste des contenus dynamiques s'affiche.

4. Cliquez sur Créer.

La page Créer un contenu dynamique s'affiche.

5. Remplissez les champs suivants :

Code

Spécifie un identificateur unique pour cet élément de contenu dynamique.

6. Activez la case à cocher Utiliser le code HTML interne.
7. Spécifiez le fichier HTML approprié dans le champ URL dynamique, par exemple : `act_content_sample.html`

Remarque : Vous pouvez utiliser des scripts d'automatisation du support en utilisant le format `SA_SCRIPT=[ID de script de self-service]` dans l'URL.

8. Cliquez sur Enregistrer.

Le contenu dynamique est créé. Lorsque l'utilisateur clique sur ce lien de contenu dynamique dans un document de connaissances, les attributs sur l'utilisateur, tel que le nom de l'utilisateur, sont dynamiquement transmis à l'application cible.

Modification d'un contenu dynamique

Vous pouvez modifier un contenu dynamique qui a déjà été créé dans la page Liste des contenus dynamiques.

Pour modifier du contenu dynamique

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Contenu dynamique.

La page Liste des contenus dynamiques s'affiche.

2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez modifier.

La page Détail du contenu dynamique s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mettre à jour du contenu dynamique s'affiche.

4. Modifiez les champs le cas échéant.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le contenu dynamique est mis à jour.

Recherche de contenu dynamique

Vous pouvez saisir des critères de recherche pour filtrer la liste des contenus dynamiques afin qu'elle affiche uniquement les éléments que vous souhaitez voir. Vous pouvez également rechercher des éléments spécifiques à afficher ou modifier.

Pour rechercher du contenu dynamique

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Contenu dynamique.

La page Liste des contenus dynamiques s'ouvre.

2. Cliquez sur Afficher le filtre.

Le filtre de recherche s'affiche.

3. Remplissez un ou plusieurs champs de recherche.

Nom

Identifie cet élément de contenu dynamique.

Etat

Indique si l'élément est actif ou non.

Code

Spécifie un identificateur unique pour cet élément de contenu dynamique.

URL de gestion des connaissances

Spécifie que l'URL dynamique établit un lien à la page Web interne (.html).

4. (Facultatif) Cliquez sur Plus.

Des champs supplémentaires sont affichés, qui vous permettent de limiter davantage les éléments qui s'affichent dans la Liste des contenus dynamiques.

5. Cliquez sur Rechercher.

La page Liste des contenus dynamiques affiche les éléments qui correspondent à vos critères de recherche. Vous pouvez sélectionner un élément pour l'afficher ou le modifier.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Processus d'approbation du document

Pour des administrateurs qui veulent contrôler la gestion de leur base de connaissances, la possibilité de personnaliser la modification du document et le processus d'approbation est essentielle. Vous pouvez créer des modèles du processus d'approbation qui spécifient comment, quand et par quel modèle un document d'employé peut être modifié et publié au public. Les modèles du processus d'approbation peuvent désigner divers processus d'approbation pour répondre au mieux à votre environnement professionnel. Le processus d'approbation que vous implémentez peut être modifié dans le temps pour devenir plus simple ou plus complexe.

Le gestionnaire de processus d'approbation vous permet de définir des modèles de processus d'approbation. Le modèle intégré de processus d'approbation est utilisé par défaut. Vous pouvez toutefois créer un modèle ou modifier un modèle existant. Lors de la création d'un modèle du processus d'approbation, définissez des statuts et ajoutez des tâches au modèle. Le processus d'approbation implique une série de tâches qui sont effectuées sur un document de connaissances. Le propriétaire auquel on affecte une tâche dans le modèle de processus d'approbation effectue chaque tâche.

Les statuts suivants représentent les différents états associés au document pendant les étapes du processus d'approbation :

Brouillon

Indique un nouveau document.

Publié

Spécifie un document ayant suivi le cycle d'approbation complet. Il fait alors partie de la base de connaissances consultable.

Version du Rework-Draft

Spécifie une version de remaniement d'une copie du document qui est remplacée dans la base de connaissances après avoir été vérifiée et republiée.

Retiré

Spécifie un document ayant atteint sa date d'expiration. Vous pouvez aussi créer vos propres statuts, que vous associerez plus tard à des tâches.

Gestionnaire de processus d'approbation

Les administrateurs de connaissances peuvent utiliser le Gestionnaire de processus d'approbation pour effectuer ces actions :

- Déterminer les groupes autorisés à consulter un document de connaissances et ceux autorisés à le modifier.
- Identifier les tâches dans un modèle de processus d'approbation qui déterminent le cycle de vie des documents créés avec le modèle.
- Définir les divers statuts auxquels le document peut être associé pendant le processus d'approbation.

Important : Lors de la création d'un document de connaissances, veuillez vous assurer que les autorisations de document incluent des utilisateurs qui pourraient être affectés ultérieurement au document via le processus d'approbation. Les utilisateurs de ce groupe n'ont pas nécessairement l'autorisation d'afficher le document. Si le document est affecté à un utilisateur, les contraintes de partition de données par défaut autorisent l'utilisateur à afficher le document.

Définition d'un processus d'approbation pour l'édition de document

Les administrateurs de connaissances peuvent spécifier qui peut modifier des documents avant le processus d'approbation et après la publication.

Remarque : Les utilisateurs qui ont des autorisations complètes (lecture/écriture) peuvent modifier des documents publiés.

Définir un processus d'approbation pour l'édition de documents

1. Sur l'onglet Administration, accédez à Connaissance, Gestionnaire de processus d'approbation, Paramètres du processus d'approbation.

La page Paramètres du processus d'approbation apparaît.

2. Spécifiez qui peut modifier des documents *avant* la publication des documents. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Les documents peuvent être modifiés par une personne assignée d'une tâche, un propriétaire ou des utilisateurs disposant du type d'accès approprié.

Spécifie que les contacts suivants peuvent modifier des documents :

- Un contact auquel la tâche actuelle est affectée
- Un contact défini comme propriétaire du document pour la tâche actuelle
- Un gestionnaire de connaissances
- Un administrateur système

Les documents peuvent être modifiés par des utilisateurs disposant d'une autorisation d'accès complet.

Spécifie que tous les utilisateurs disposant d'autorisations en écriture sur le document peuvent le modifier.

3. Spécifiez qui peut modifier des documents *avant* la publication des documents. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Un utilisateur disposant d'une autorisation d'accès complet peut modifier des documents après leur publication.

Spécifie qu'un utilisateur disposant d'autorisations complètes peut modifier des documents publiés.

L'utilisateur disposant d'autorisations complètes peut modifier les attributs des documents publiés.

Spécifie qu'un utilisateur disposant d'autorisations d'écriture dans le document peut uniquement changer des attributs de documents publiés tels que des éléments de configuration ou des produits.

Pour pouvoir éditer un document, vous devez le retirer de la publication.

Spécifie que l'utilisateur doit retirer de la publication un document avant de le modifier.

Cliquez sur Enregistrer.

Le processus d'approbation est défini.

Création d'un modèle de processus d'approbation

Les tâches dans un modèle de processus d'approbation déterminent le cycle de vie des documents créés avec le modèle.

Remarque : si l'hébergement multiclient est installé, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés.

Pour créer un modèle de processus d'approbation

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Gestionnaire de processus d'approbation, Modèles de processus d'approbation.

Le volet Liste des modèles de processus d'approbation apparaît.

2. Cliquez sur Créer.

La page Détail du modèle de processus d'approbation apparaît.

3. Entrez un nom pour le modèle et une description.

4. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail du modèle de processus d'approbation affiche des champs supplémentaires.

5. Sélectionnez la tâche que vous voulez effectuer quand vous créez une version remaniée du document utilisant ce modèle.
6. Sélectionnez la tâche que vous voulez effectuer lorsque vous annulez le retrait d'un document qui a été créé à l'aide de ce modèle.
7. Cliquez sur Insérer la tâche pour créer une tâche à ajouter au modèle.

La page Créer une tâche s'affiche.

8. Renseignez les champs. The following fields require explanation:

Tâche

Nomme la tâche.

Personne assignée

Affecte une personne à la tâche. Vous pouvez cliquer sur l'icône de recherche pour sélectionner un nom.

Remarque: Vous pouvez [ajouter une autre liste de destinataires](#) (page 851) une fois la tâche créée.

Cliquez sur Enregistrer.

Le modèle de processus d'approbation est créé.

Informations complémentaires :

[Ajout d'autres destinataires à une tâche](#) (page 851)

[Modification d'un modèle de processus d'approbation](#) (page 851)

[Recherche d'un modèle de processus d'approbation](#) (page 852)

Ajout d'autres destinataires à une tâche

Vous pouvez ajouter d'autres destinataires lorsque vous modifiez une tâche.

Ajouter d'autres destinataires à une tâche

1. Sélectionnez la tâche que vous voulez modifier dans la liste Modèles de processus d'approbation.
La page Détail de la tâche s'affiche.
2. Modifiez les champs selon les besoins.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter dans la liste des destinataires.
La page Créer un destinataire s'affiche.
4. Dans le champ Destinataire, entrez le nom de la personne que vous voulez affecter à la tâche, ou cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner le nom.
5. Répétez l'étape 4 si nécessaire pour créer une liste d'autres destinataires.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Les autres destinataires sont ajoutés à la tâche.

Modification d'un modèle de processus d'approbation

Vous pouvez modifier un modèle de processus d'approbation.

Pour modifier un modèle de processus d'approbation

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Gestionnaire de processus d'approbation, Modèles de processus d'approbation.
Le volet Liste des modèles de processus d'approbation apparaît.

2. Sélectionnez le modèle à modifier, puis cliquez sur son nom.
La page Détail du modèle de processus d'approbation apparaît.
3. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre à jour le modèle du processus d'approbation s'affiche.
4. Modifiez les champs selon les besoins.
5. Cliquez sur Enregistrer.
Le modèle de processus d'approbation est mis à jour.

Recherche d'un modèle de processus d'approbation

Vous pouvez saisir des critères de recherche pour filtrer la liste des modèles de processus d'approbation afin qu'elle affiche uniquement les éléments que vous souhaitez voir. Vous pouvez également rechercher des éléments spécifiques à afficher ou modifier.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

Pour rechercher un modèle de processus d'approbation

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Processus d'approbation, Modèles de processus d'approbation.
La page Modèle de processus d'approbation s'affiche.
2. Cliquez sur Afficher le filtre.
3. Tapez les premiers caractères du nom du modèle souhaité.
4. (Facultatif) Cliquez sur Plus.
Des champs supplémentaires s'affichent et vous permettent de limiter les éléments qui s'affichent dans la liste des modèles de processus d'approbation.
5. Cliquez sur Rechercher.
La page Liste des modèles de processus d'approbation affiche les éléments qui correspondent à vos critères de recherche. Vous pouvez sélectionner un élément pour l'afficher ou le modifier.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Définitions de statuts des documents

Vous pouvez ajouter et supprimer des statuts de document définis par l'utilisateur, et modifier les noms et les descriptions de statuts de document prédéfinis.

Informations complémentaires :

[Création d'un statut de document](#) (page 853)

[Recherche des statuts du document](#) (page 853)

[Modification des statuts du document](#) (page 854)

Création d'un statut de document

Vous pouvez créer un statut de document pour les documents de connaissances dans votre système Gestionnaire CA Service Desk.

Pour créer un statut de document

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Gestionnaire de processus d'approbation, Etats des documents.

La liste des statuts des documents s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Détails des statuts des documents s'affiche.

3. Entrez un nom pour le statut et une description.

4. Cliquez sur Enregistrer.

Le statut de document est créé.

Recherche des statuts du document

Vous pouvez saisir des critères de recherche pour filtrer la liste des statuts de documents afin d'afficher uniquement les éléments souhaités. Vous pouvez également rechercher des éléments spécifiques à afficher ou modifier.

Pour rechercher un statut du document

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Gestionnaire de processus d'approbation, Etats des document.

La page Liste des statuts du document s'affiche.

2. Cliquez sur Afficher le filtre.

3. Tapez les premiers caractères du nom du statut souhaité.

4. (Facultatif) Cliquez sur Plus.

Des champs supplémentaires s'affichent, qui vous permettent de limiter les éléments qui s'affichent dans la Liste des statuts du document.

5. Cliquez sur Rechercher.

La page Liste des statuts du document affiche les éléments qui correspondent à vos critères de recherche. Vous pouvez sélectionner un élément pour l'afficher ou le modifier.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Modification des statuts du document

Vous pouvez modifier un statut de document.

Modifier un statut de document

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Gestionnaire de processus d'approbation, Statuts des documents.

La liste des statuts des documents s'affiche.

2. Sélectionnez le statut à modifier, puis cliquez sur son nom.

La page Détails des statuts des documents s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour du statut de document s'affiche.

4. Modifiez les champs Statut et Description comme il convient.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le statut du document est mis à jour.

Politiques d'automatisation

Les administrateurs peuvent automatiser certaines tâches dans le processus d'approbation de document de connaissances en fonction des politiques et actions de cycle de vie de document qu'ils définissent. En automatisant des tâches, les utilisateurs qui recherchent des solutions peuvent résoudre des problèmes plus rapidement et ils peuvent le faire sans contacter d'autres personnes, ce qui est avantageux pour l'entreprise.

Les politiques d'automatisation sont compatibles avec la fonctionnalité Événements et macros.

Informations complémentaires :

[Affichage des politiques d'automatisation](#) (page 855)

[Configuration des politiques d'automatisation](#) (page 856)

[Création d'une politique d'automatisation](#) (page 857)

[Modification d'une politique d'automatisation](#) (page 858)

[Planification des politiques d'automatisation](#) (page 858)

[Affichage des rapports de politique de cycle de vie du document](#) (page 859)

Affichage des politiques d'automatisation

Une politique d'automatisation décrit la condition qui permet de marquer les documents pour la correction et de les identifier pour la publication ou le retrait tout au long des diverses étapes du processus de cycle de vie du document. Par exemple, vous pouvez spécifier la politique par défaut de "correction des liens rompus" qui correspond aux documents trouvés dans la base de connaissances avec des liens rompus. La tâche de correction du problème peut être affectée à un analyste.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

Pour afficher des stratégies d'automatisation, sélectionnez l'onglet Administration, Connaissances, Politiques d'automatisation, Politiques.

La page de liste des politiques d'automatisation affiche les détails des politiques d'automatisation. Vous pouvez modifier les politiques par défaut, ou définir la vôtre. Chaque politique est associée aux composants suivants :

Requête stockée

Contient un ensemble de macros d'action qui s'exécutent quand les politiques identifient un document pendant le traitement et y correspondent. Après le traitement, l'événement de condition de requête stockée affiche un rapport de politique de cycle de vie des gestion des connaissances basé sur les rôles dans le tableau de résultats Gestionnaire CA Service Desk.

L'administrateur a la responsabilité de contrôler les rapports et de fournir des commentaires et des recommandations aux créateurs du document.

Macro d'action

Contient un code qui permet aux utilisateurs de définir un indicateur, d'augmenter la priorité ou d'effectuer une autre action. Vous pouvez modifier les macros qui figurent dans la liste des macros ou définir la vôtre.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Informations complémentaires :

[Affichage des rapports de politique de cycle de vie du document](#) (page 859)

[Planification des politiques d'automatisation](#) (page 858)

Configuration des politiques d'automatisation

Les administrateurs peuvent configurer la fonctionnalité Politiques d'automatisation en procédant comme suit :

1. (Obligatoire) Un traitement par lots doit être défini dans le planificateur des politiques d'automatisation ; celui-ci s'exécute sur le serveur pour présenter les données nécessaires à l'affichage des rapports de politiques de cycle de vie de gestion des connaissances. Cette étape d'action s'applique également à la Fiche de rapport des connaissances.

Remarque : Pour plus d'informations sur les politiques d'automatisation, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

2. (Obligatoire) Pour la gestion des rôles et de la sécurité, définissez l'étape à laquelle les utilisateurs peuvent afficher et rechercher des documents pendant leur cycle de vie sur l'onglet Visibilité du document de connaissances dans la Gestion des rôles.
3. Dans la page Liste des politiques d'automatisation , vous pouvez modifier les politiques par défaut ou définir votre propre politique.

Remarque: Pendant qu'un document est ouvert pour modification, une case à cocher de l'onglet Attributs est cochée par défaut et toutes les politiques du cycle de vie sont alors ignorées. Pour de nouvelles politiques, l'administrateur doit inclure le champ "Ignorer les politiques de cycle de vie" dans la requête stockée ; sinon, il n'apparaît pas sur l'onglet Attributs.

Création d'une politique d'automatisation

Vous pouvez créer une politique d'automatisation qui s'active lorsqu'une action survient, par exemple, lors de la publication d'un document ou de son retrait de la base de connaissances.

Remarque : si l'hébergement multiclient est installé, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés.

Pour créer une politique d'automatisation :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Politiques d'automatisation, Politiques.

La page Créer une politique d'automatisation s'affiche.

2. Entrez le nom et la description de la politique dans les champs prévus à cet effet.
3. Entrez un nom de requête stockée ou sélectionnez-en un à l'aide de l'icône de recherche.
4. Cliquez sur Ajouter une action.

La page Liste des macros s'affiche.

5. Sur la page Liste des macros, sélectionnez une des macros d'action prédéfinies ou définissez la vôtre (cliquez sur Créer).

La macro d'action s'affiche dans la liste Informations sur l'action de la page Créer une politique d'automatisation .

Remarque: Vous pouvez supprimer une macro d'action : cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom et sélectionnez Supprimer dans le menu contextuel.

6. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle politique s'affiche dans la liste des politiques d'automatisation .

7. (Facultatif) Cliquez avec le bouton droit sur le titre pour modifier une politique.

La politique sélectionnée apparaît dans la page de mise à jour des politiques et vous pouvez la modifier.

Modification d'une politique d'automatisation

Vous pouvez actualiser une stratégie d'automatisation.

Pour modifier une politique d'automatisation

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Politiques d'automatisation, Politiques.

La liste des politiques d'automatisation s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la politique à modifier, puis sélectionnez Modifier dans le menu contextuel.

La page Mise à jour de la politique d'automatisation s'affiche.

3. Modifiez les champs selon les besoins.
4. Cliquez sur Enregistrer.

La politique d'automatisation est mise à jour.

Planification des politiques d'automatisation

Vous pouvez spécifier la date et l'heure auxquelles Gestionnaire CA Service Desk effectue le calcul et exécute le traitement par lots des politiques.

Planifier les politiques d'automatisation

1. Sélectionnez l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Politiques d'automatisation, Planification.

La page Politiques d'automatisation s'affiche.

2. Remplissez les champs suivants :

Dernière mise à jour

Active la case à cocher Exécuter le calcul.

Planning

Spécifie une date dans la zone de texte ou dans le Calendrier. Vous pouvez sélectionner l'intervalle d'exécution du calcul et des politiques par Gestionnaire CA Service Desk.

Cliquez sur Enregistrer.

Les politiques sont traitées à la date et à l'heure spécifiées.

Affichage des rapports de politique de cycle de vie du document

Vous pouvez afficher les rapports de politique de cycle de vie des documents que les politiques d'automatisation génèrent.

Pour afficher les rapports, sélectionnez l'onglet Centre de services, Documents de connaissances, Politiques automatisées, Politiques.

Quand vous sélectionnez une politique, les informations récapitulatives suivantes s'affichent dans la page Liste des documents :

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

Titre

Affiche le titre du document qui est indiqué pour correction ou promu à des fins de publication ou de retrait.

Politique/Actions

Affiche le nom de la politique et le contenu d'action définis pour la politique.

Attributs

Affiche les propriétés du document auquel la politique est affectée.

Contrôle des documents de connaissances

Quand un utilisateur ouvre un document de connaissances, il peut ajouter des commentaires, soumettre des connaissances et afficher ses documents d'arborescence de connaissances. Il peut aussi spécifier le contenu et l'apparence de documents en sélectionnant un modèle.

Les administrateurs peuvent contrôler l'interaction des utilisateurs avec des documents à l'aide des tâches suivantes :

- Définir les [types de commentaires](#) (page 860) qui apparaissent dans les documents de connaissances et les listes déroulantes de l'interface utilisateur.
- Indiquer les [paramètres](#) (page 926) de documents associés aux commentaires, à la soumission de connaissances et à l'affichage des documents.

- Créer des [modèles de documents](#) (page 866) qui précisent le contenu et l'apparence de documents.
- [Exporter](#) (page 812) (ou importer) du contenu de connaissances à partir d'une autre ressource ou d'un autre système.
- Gérer les possibilités de [contrôle de version](#) (page 797).
- Gérer la [planification des Documents de connaissances](#) (page 801).

Voir aussi

[Types de commentaires](#) (page 860)

[Modèles de documents](#) (page 866)

[Création de liens de document de connaissances](#) (page 873)

Types de commentaires

Si l'analyste remarque une faute de frappe ou un problème dans le contenu d'un document, il peut ajouter un commentaire pour marquer le document pour correction, puis affecter le problème à un autre analyste pour le suivi.

Les administrateurs peuvent définir les types de commentaires qui s'affichent dans les diverses formes de listes de l'interface de l'utilisateur final.

Affichage des types de commentaires

Lorsqu'un utilisateur ouvre un document de connaissances, il peut ajouter un commentaire qui marque le document pour correction, promotion, retrait, etc. La page de Liste des types de commentaires vous permet de gérer les détails des types de commentaire.

Pour afficher cette page, sélectionnez l'onglet Administration, Connaissances, Documents, Types de commentaires

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

La page Liste des types de commentaires apparaît et affiche les colonnes suivantes :

Nom

Affiche la liste des types de commentaires qui apparaissent dans les documents et les listes déroulantes de l'interface utilisateur. Vous pouvez modifier les types de commentaires par défaut suivants, ou définir les vôtres.

- Lien rompu
- A publier
- Contenu peu clair
- Difficile à trouver
- Commentaire général
- Informations incorrectes
- Informations manquantes
- Recommander un nouveau contenu
- Révision
- La solution ne fonctionne pas

Afficher dans la vue utilisateur

Affiche les commentaires dans les diverses formes de listes à l'intérieur de l'interface utilisateur.

Suivi obligatoire

Spécifie si l'utilisateur doit répondre à ce type de commentaire.

Temps restant (en jours)

Définit le nombre de jours pendant lesquels l'utilisateur doit assurer un suivi de ce type de commentaire.

Etat

Indique si le type de commentaire est actif ou inactif.

Cette page contient les boutons suivants :

Rechercher

Recherches d'éléments par nom.

Afficher le filtre

Recherche d'un commentaire dans la page Liste de commentaires. Remplissez un ou plusieurs champs de recherche, puis cliquez sur Rechercher. La page Liste des types de commentaires affiche les codes qui correspondent à vos critères de recherche.

Effacer le filtre

Efface le filtre.

Créer

Crée un type de commentaire.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Création d'un type de commentaire

Vous pouvez définir les types de commentaires qui apparaissent dans diverses vues de listes de l'interface utilisateur de la page Créer un type de commentaire.

Remarque : si l'hébergement multIClient est installé, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés.

Créer un type de commentaire

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Documents, Types de commentaires.

La page Liste des types de commentaires s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un type de commentaire s'affiche.

3. Remplissez les champs selon les besoins. The following fields require explanation:

Temps restant (en jours)

Définit le nombre de jours pendant lesquels l'utilisateur doit assurer un suivi de ce type de commentaire.

Afficher dans la vue utilisateur

Affiche les commentaires dans les diverses formes de listes à l'intérieur de l'interface utilisateur.

Suivi obligatoire

Spécifie si l'utilisateur doit répondre à ce type de commentaire.

Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau type de commentaire s'affiche dans la page Liste des types de commentaires.

Modification d'un type de commentaire

Vous pouvez actualiser un type de commentaire qui a déjà été créé sur la page de Liste des types de commentaires.

Modifier un type de commentaire

1. Dans la Liste des types de commentaires, effectuez l'une des opérations suivantes.
 - Sélectionnez un commentaire et sélectionnez Modifier dans la page Détail du type de commentaire.
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un commentaire et sélectionnez Modifier dans le menu contextuel.

La page Détail du type de commentaire s'affiche.

2. Remplissez les champs selon les besoins.
3. Cliquez sur Enregistrer.

Le type de commentaire actualisé s'affiche dans la page Liste des types de commentaires.

notifications de document

Dans Gestionnaire CA Service Desk, vous pouvez configurer une liste d'utilisateurs, connus sous le nom de contacts, qui peuvent être notifiés si certains événements se produisent. Le processus de notification informe les individus du changement de statut d'un document ; ils sont ainsi informés de la progression du document. Seuls les utilisateurs qui apparaissent dans cette liste peuvent recevoir des notifications qui ont été désignées pour le document.

Configuration d'une notification des commentaires de suivi

Plusieurs notifications d'activité par défaut répertoriées sur la page Liste de notification d'activité vous laissent configurer des notifications aux utilisateurs quand un commentaire de suivi leur est affecté.

La file d'attente Commentaires de suivi sur le tableau de résultats est le référentiel pour les commentaires de suivi affectés et non affectés.

Pour configurer une notification des commentaires de suivi

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Notifications, Associations d'activités.

La page Liste des notifications d'activité s'affiche.

2. Sélectionnez *l'une* des notifications d'activité suivantes :

- Commentaires de suivi affecté
- Commentaires de suivi clôturé

La page Détail des notifications d'activité s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La fenêtre Mettre à jour la notification d'activité s'affiche.

4. Modifiez les champs selon les besoins.

5. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail des notifications d'activité s'affiche.

6. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

La notification d'activité modifiée s'affiche dans la liste des notifications d'activité lorsque vous affichez à nouveau la liste.

Spécification des paramètres de document

Si vous êtes un administrateur système vous pouvez spécifier des paramètres associés à des commentaires, en soumettant des connaissances et en affichant des documents d'arborescence des connaissances.

Pour spécifier des paramètres de document

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Documents, Paramètres de document.

La page Paramètres du document apparaît.

2. Remplissez les champs suivants :

Affichage du document d'arborescence Connaissances

Indique le mode d'affichage des documents de l'arborescence Connaissances. Sélectionnez Ouvrir en mode Arborescence (valeur par défaut) pour ouvrir l'arborescence des connaissances directement ou Ouvrir en mode Document pour ouvrir le document dans la vue de document. Si vous ouvrez en Mode Document, cliquez sur Afficher pour afficher l'arborescence des connaissances.

Commentaires

Spécifie si les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires sur les documents et les afficher. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Autoriser l'envoi et l'affichage des commentaires (valeur par défaut)**-Affiche un champ Commentaire au bas d'un document ouvert afin que les utilisateurs puissent soumettre des commentaires pour le document. Les utilisateurs peuvent afficher des commentaires déjà associés au document ouvert.

- **Autoriser l'envoi des commentaires, mais pas leur affichage**-Affiche un champ Commentaire à droite d'un document ouvert afin que les utilisateurs puissent soumettre des commentaires pour le document. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher des commentaires déjà associés au document ouvert.
- **Ne pas autoriser l'envoi ni l'affichage des commentaires**- Refuse aux utilisateurs la capacité de soumettre ou voir les commentaires. Le champ Commentaire ne s'affiche pas dans un document ouvert.

Soumettre à Connaissances

Définit le référentiel pour des documents soumis par les utilisateurs. Le produit complète la liste avec les noms des référentiels définis dans le volet Bibliothèque des pièces jointes.

Taille de résolution maximale

Définit la taille maximum (en caractères) que peut contenir le champ Résolution d'un document.

Limites : Le nombre maximum de caractères autorisé est 256 000

Valeur par défaut : 32768

Eviter les documents en double

Oblige à une recherche pour des documents similaires quand l'utilisateur crée un document de connaissances.

Notification avant expiration

Définit le numéro de jours avant l'expiration du document et l'envoi d'une notification.

Valeur par défaut : 7

Remarque : Cette valeur s'applique uniquement aux documents mis à jour ou créés dans Gestionnaire CA Service Desk. Si vous migrez les documents de Gestionnaire CA Service Desk r11.2, et que les dates d'expiration sont définies avant la migration, cette option ne s'applique pas, sauf si ou jusqu'à ce que vous mettiez à jour le document après la migration.

Cliquez sur Enregistrer.

Les changements s'appliquent quand vous ouvrez un document de connaissances ou un document d'arborescence des connaissances.

Modèles de documents

Vous pouvez utiliser des modèles de document pour contrôler le format et le contenu par défaut des documents de connaissances. Tous les documents de connaissances utilisent un modèle de document pour définir ses propriétés et son apparence à l'ouverture. Un modèle intégré est associé par défaut à de nouveaux documents de connaissances.

L'éditeur de modèle vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Concevoir un modèle de document qui peut être associé ultérieurement à un document dans l'onglet Contenus de la page de l'éditeur de document.
- Modifier le modèle intégré et d'autres modèles.

En modifiant les modèles, vous pouvez créer des modèles à associer aux documents. Vous pouvez sélectionner les options des propriétés et modifier les sections En-tête et Corps à l'aide de l'éditeur HTML.

- Mettre à jour des modèles de document à partir d'une version précédente pour gérer des [relations de connaissances](#) (page 872), comme des liens parent-enfant.

Créer un modèle de document

Un modèle de document spécifie le contenu et l'apparence de documents dans la base de connaissances. Vous pouvez appliquer les modèles par défaut :

- Document de connaissances—intégré
- Arborescence des connaissances—intégrée
- Edition rapide—intégrée

Le produit utilise les modèles par défaut lorsque vous créez les documents de connaissances et les documents d'arborescence Connaissances, sauf si vous créez des modèles de document et que vous les associez à vos documents.

Remarque : Pendant la création d'un document de connaissances, sélectionnez le client hébergé approprié de la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés.

Pour créer un modèle de document :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Documents, Modèles de document.

La page Liste des modèles de documents s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un modèle de document s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants :

Modèle

(Obligatoire) Définit un nom unique pour le modèle.

Détail

Affiche le contenu statique qui apparaît dans les documents créés à l'aide du modèle actuel. Si vous sélectionnez l'option Source HTML, vous pouvez modifier le code HTML du corps du message directement dans le corps. Si vous sélectionnez l'option Affichage rapide, le champ Corps est accessible en lecture seule et affiche le contenu statique du corps tel qu'il apparaîtra au moment de l'exécution.

4. (Facultatif) Cliquez sur Définir les valeurs par défaut.

La page Modèle de valeurs par défaut apparaît.

Vous pouvez définir des valeurs par défaut lors de la création d'un document. Si vous changez le modèle sur un document existant, il n'y a aucun impact.

5. (Facultatif) Masquer le titre, le résumé, le problème ou la résolution dans votre modèle.

Vous pouvez masquer ces champs quand vous voulez un document simple, tel un modèle de question et réponse.

6. Cliquez sur Modifier les détails.

La page Editeur HTML apparaît et vous pouvez spécifier le contenu statique et la disposition de documents qui utilisent le modèle. Vous pouvez modifier le code utilisant la barre d'outils pour insérer des balises d'espace réservé.

Important : Vous pouvez supprimer des relations de connaissances, comme les liens parents, enfant, et associés, en supprimant les balises {TAG_PARENT} et {TAG_RELATED} du modèle.

7. Cliquez sur OK.

Le champ Détails affiche le contenu mis à jour.

8. (Facultatif) Cliquez sur Affichage rapide.

Affiche le contenu comme cela apparaît dans des documents basés sur le modèle.

9. (Facultatif) Cliquez sur Vue HTML.

Affiche le contenu comme code HTML.

10. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail du modèle du document s'affiche.

11. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

Les nouveaux documents qui utilisent le modèle affichent le nouveau contenu et la nouvelle disposition.

Le nom du modèle apparaît dans la Liste de modèle quand vous affichez de nouveau la liste.

Remarque: Les changements dans le document utilisant le modèle s'affichent après avoir démarré une nouvelle session en se connectant au système.

Modification d'un modèle de document

Vous pouvez modifier le nom, la présentation et le contenu d'un modèle à l'aide des gestion des connaissances.

Pour mettre à jour un modèle de document

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Documents, Modèles de document.

Le volet Liste des modèles de documents s'affiche.

2. Sélectionnez un nom de modèle.

La page Mise à jour du modèle de document s'affiche.

3. Cliquez sur Modifier les détails.

L'éditeur HTML s'affiche.

4. Changez le nom, le contenu, ou la disposition du modèle. Vous pouvez changer les champs suivants :

Modèle

Définit un nom unique pour le modèle. Ce champ est obligatoire.

Détail

Affiche le contenu statique qui apparaît dans les documents créés à l'aide du modèle actuel. Si vous sélectionnez l'option Source HTML, vous pouvez modifier le code HTML du corps du message directement dans le champ Corps. Si vous sélectionnez l'option Affichage rapide, le champ Corps est accessible en lecture seule et affiche le contenu statique du corps tel qu'il apparaîtra au moment de l'exécution.

5. Cliquez sur Modifier les détails pour spécifier le contenu statique et la disposition de documents qui utilise le modèle.

La fenêtre Editeur HTML s'ouvre.

6. Modifiez le code utilisant la barre d'outils pour insérer des balises d'espace réservé. Cliquez sur OK.
Le champ Détails affiche le contenu mis à jour.
7. (Facultatif) Cliquez sur Affichage rapide.
Le contenu paraît comme document basé sur le modèle.
8. (Facultatif) Cliquez sur Vue HTML.
Le contenu apparaît comme code HTML.
9. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail du modèle du document s'affiche.
10. Cliquez sur Fermer la fenêtre.
Les nouveaux documents qui utilisent le modèle affichent le nouveau contenu et la nouvelle disposition.
Un changement du nom du modèle apparaît dans la liste quand vous actualisez la liste.

Liste des modèles de documents

La page Liste des modèles de documents vous permet de créer et de gérer des modèles de document qui définissent le contenu et l'aspect des documents de la base de connaissances.

Les modèles par défaut suivants installent avec le produit :

- Document de connaissances—intégré
- Arborescence des connaissances—intégrée
- Edition rapide—intégrée

Le produit utilise les modèles par défaut lorsque vous créez les documents de connaissances et les documents d'arborescence Connaissances, sauf si vous créez des modèles de document et que vous les associez à vos documents.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

Pour répertorier des modèles de document, sélectionnez Administration, Connaissances, Documents, Modèles de document dans l'onglet Administration.

La page Liste des modèles de documents apparaît et inclut les colonnes suivantes :

Nom du modèle

Répertorie les modèles de documents actuellement définis dans le produit. Sélectionnez le nom d'un modèle à ouvrir dans la fenêtre Mettre à jour le modèle de document. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du modèle pour afficher le menu contextuel Nom du modèle qui contient des commandes permettant de manipuler le modèle sélectionné.

Par défaut

Affiche une croix indiquant qu'un modèle est utilisé par défaut pour les nouveaux documents créés ou lorsque le modèle spécifié d'un document est supprimé. Pour définir un modèle par défaut, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du modèle, puis sélectionnez Définir en tant que valeur par défaut dans le menu contextuel.

Remarque : Lorsque vous créez un document ou que vous supprimez un modèle associé à un document, le produit lui associe le modèle par défaut (sauf si vous indiquez un autre modèle dans l'onglet Attributs de la fenêtre Créer un document ou Mettre à jour le document de connaissances).

Cette page comporte les champs suivants :

Modèle

Définit le nom du modèle à rechercher. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur Afficher le filtre.

Arguments de recherche supplémentaires

Définit des critères de recherche supplémentaires. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur un lien Plus dans le volet Recherche dans Connaissances.

Cette page contient les boutons suivants :

Effacer le filtre

Rétablit les valeurs par défaut de tous les champs de filtre du volet ou de la fenêtre.

Créer

Affiche la fenêtre Créer un modèle de document qui permet de définir un nouveau modèle de document.

Rechercher

Lance une recherche des éléments correspondant aux critères spécifiés. Lorsque vous ne spécifiez aucun critère, tous les éléments appropriés sont présentés (par exemple, dossiers/documents, contacts, modèles, mots non significatifs ou groupes d'autorisations).

Afficher le filtre/Masquer le filtre

Affiche ou masque les champs sur lesquels vous pouvez filtrer une recherche d'éléments dans la fenêtre, le volet ou la boîte de dialogue en cours.

Remarque : Vous pouvez exporter les résultats de la liste vers Excel pour une utilisation à l'extérieur de Gestionnaire CA Service Desk en cliquant le bouton Exporter sur la page Liste.

Filtrage de la liste des modèles de documents

Les modèles par défaut sont utilisés lorsque vous créez les documents de connaissances et les documents d'arborescence de connaissances, sauf si vous créez des modèles de document et que vous les associez à vos documents. La page Liste des modèles de documents vous permet de créer et de gérer des modèles de document qui définissent le contenu et l'aspect des documents de la base de connaissances. Vous pouvez filtrer des modèles de cette page.

Pour filtrer la liste des modèles de document

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La page Administration s'affiche.
2. Cliquez sur Connaissances, Documents, Modèles de document.
La liste des modèles de documents s'affiche.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.
 - Sélectionnez un modèle de la colonne Nom de modèle.
Le modèle s'ouvre.
 - Recherchez un modèle utilisant la fonction de recherche.
Les résultats de la recherche d'utilisateurs s'affichent.
 - Sélectionnez Afficher le filtre pour filtrer votre recherche.
La recherche de modèle est filtrée.

Actualisation des modèles de document pour afficher les liens de relations entre les connaissances

Vous pouvez mettre à jour des modèles de document de connaissances d'une version précédente de Gestionnaire CA Service Desk pour afficher les relations entre les connaissances. Pour modifier le modèle, ajoutez les balises {TAG_PARENT} et {TAG_RELATED} qui permettent au document d'utiliser le modèle pour afficher les relations entre documents, telles que les liens parent-enfant et les clients hébergés.

Pour modifier les modèles afin d'afficher les relations entre les connaissances

1. Ouvrez le modèle de document de connaissances.
La page Mise à jour du modèle de document s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
3. Cliquez sur le mode d'affichage Source HTML.

Remarque : Vous pouvez aussi cliquer sur Modifier les détails, ouvrir l'éditeur HTML et ajouter les balises {TAG_PARENT} et {TAG_RELATED}.

4. Sélectionnez *Sélectionner l'espace réservé du modèle* dans la liste déroulante Modifier les détails pour ajouter des balises au modèle de document.

Les balises sont ajoutées au modèle.

5. Enregistrez et fermez le modèle.

Le modèle est mis à jour pour afficher les relations entre les connaissances.

Création de liens de document de connaissances

Vous pouvez conserver votre environnement gestion des connaissances en créant des liens de document. Les relations de connaissances vous permettent de créer des hiérarchies de document et de gérer les changements à vos documents de connaissances.

Vous pouvez créer des relations de connaissances comme suit :

1. Définissez des modèles de document de connaissances pour afficher ou masquer les relations parent-enfant en mode affichage.
2. Créez ou modifiez un document de connaissances.

Remarque : Vous pouvez uniquement ajouter des liens à un document de connaissances non publié par défaut. Si le document est déjà publié, ouvrez-le en mode édition ou remaniement pour créer des liens de document. Vous pouvez modifier les autorisations pour les documents avant le processus d'approbation et après sa publication.

3. Créez *un* des liens de document suivant à partir de l'onglet Connaissances associées, en fonction de votre environnement gestion des connaissances :

- Lez le document en tant que Voir aussi non-hiérarchique.

Vous pouvez lier les documents de connaissances à d'autres documents existants.

- Liez le document en tant que parent ou qu'enfant.

Vous pouvez lier des documents de connaissances dans des relations parent-enfant.

Remarque : Si vous modifiez un document parent, une alerte apparaît vous indiquant que les documents enfant peuvent être affectés.

- Liez le document global à un document avec client hébergé.

Vous pouvez lier des documents de connaissances à un client hébergé unique ou à plusieurs clients hébergés. Par exemple, un document enfant peut avoir un client hébergé différent que le document parent.

L'onglet Historique se met à jour lorsque vous créez des liens de document pour vous aider à suivre les modifications.

4. Enregistrez le document et vérifiez que les liens apparaissent à l'ouverture du document en Vue utilisateur.

Vous pouvez vérifier que les liens de document apparaissent en fonction des autorisations établies.

Créer un lien parent-enfant

Vous pouvez créer des relations parent-enfant pour des documents de connaissances. Utilisez des liens parent-enfant pour organiser des documents associés pour des utilisateurs dans votre environnement.

Pour créer un lien parent-enfant

1. Créez un document de connaissances ou ouvrez un document en mode de modification.

Le document de connaissances s'affiche.

2. Sélectionnez l'onglet de connaissances associé.

La page Catégories s'affiche.

Remarque : Vous pouvez également créer des liens à partir de l'onglet Rechercher des informations similaires. Utilisez les critères de recherche pour localiser les documents.

3. Localisez le document que vous souhaitez lier dans le volet Catégories (X).

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le document dans le volet Documents et sélectionnez l'option *Lier ce document en tant que parent* ou *Lier ce document en tant qu'enfant* pour créer le lien entre les documents.

Le lien de document est créé.

Créer un lien Voir aussi

Vous pouvez créer une relation Voir aussi pour des documents de connaissances dans votre environnement. Utilisez les relations Voir aussi pour gérer des hiérarchies de connaissances dans votre environnement.

Pour créer un lien Voir aussi

1. Créez un document de connaissances ou ouvrez un document en mode remaniement.

Le document de connaissances s'affiche.

2. Sélectionnez l'onglet de connaissances associé.

La page Catégories s'affiche.

Remarque : Vous pouvez également créer des liens à partir de l'onglet Rechercher des informations similaires.

3. Localisez le document que vous souhaitez lier dans le volet Catégories (X).

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le document dans le volet Documents et sélectionnez l'option *Lier ce document en tant que document Voir aussi*.

Le lien de document est créé.

Supprimez les liens du document

Vous pouvez supprimer des liens d'un document de connaissances inédit, comme une relation parent-enfant. Si le document est déjà publié, ouvrez-le en mode édition ou remaniement pour créer des liens de document.

Pour supprimer un lien de document

1. Ouvrez le document de connaissances.
Le document de connaissances s'affiche.
2. Cliquez sur Edit (Modifier).
La page Mettre le document à jour s'affiche.
3. Sélectionnez l'onglet de connaissances associé.
La page Catégories s'affiche.
4. Accédez au volet Liens du document.
5. Sélectionnez l'option *Supprimer ce Lien* dans le menu contextuel pour supprimer le lien.
Les liens de document sont supprimés.

Catégories Connaissances

Les documents de connaissances sont regroupés en *catégories de connaissances*. Les ingénieurs Base de connaissances, les gestionnaires de connaissances et les administrateurs peuvent gérer les catégories. Chacune de ces personnes utilise gestion des connaissances pour créer, copier et modifier des catégories. Pourtant, seuls les gestionnaires de connaissances et les administrateurs peuvent supprimer des catégories. Lorsque vous établissez la structure des catégories dans Catégories de connaissances, vous créez la structure hiérarchique que les employés, les clients et les analystes du centre de services utilisent pour accéder aux documents dont ils ont besoin.

Affectez chaque document à une catégorie principale. Par exemple, toute connaissance associée à Microsoft Word doit être ajoutée à la catégorie de Microsoft Word. En outre, gestion des connaissances vous permet d'associer un document avec de multiples catégories secondaires ainsi que d'autres documents. De cette façon, cela permet de classer un document dans de nombreuses catégories différentes et d'améliorer les résultats de la recherche.

La structure de catégorie effectue les fonctions suivantes :

- Organise des solutions de connaissances dans des groupes gérables.
- Facilite l'affectation des droits d'accès.

- Rend possible la recherche de solutions utilisant FAQ/Parcourir.
Pour utiliser la fonction de recherche de catégorie à partir d'un incident, le domaine d'incident et la catégorie de connaissances doivent correspondre. Lorsque vous créez un incident basé sur un document de connaissances, la catégorie du document définit le domaine de l'incident ; par conséquent, la catégorie et le domaine correspondent toujours.
- Crée un lien de document—Un lien *Voir aussi* apparaît lorsque vous affichez l'un des documents reliés. Le lien *Voir aussi* vous permet d'aller directement d'un document lié à un autre.

Création d'une catégorie de connaissances

Pour chaque catégorie, vous pouvez définir des propriétés identifiant les attributs ou les caractéristiques à associer au ticket et créer un flux de travaux identifiant toutes les tâches individuelles à effectuer pour ce ticket.

Vous pouvez utiliser des catégories pour spécifier des valeurs par défaut pour certains champs dans des tickets, ou associer automatiquement un niveau de service aux tickets en affectant un type de service par défaut à des catégories. Lorsqu'un analyste affecte une catégorie à un ticket, toutes les informations associées à cette catégorie sont automatiquement associées au ticket.

Remarque : Si vous utilisez l'hébergement multient, une liste déroulante de client hébergé s'affiche dans le filtre de recherche du document de connaissances. Si vous sélectionnez <empty> dans cette liste déroulante, la recherche est publique. Une colonne de client hébergé apparaît aussi sur la page de liste.

Pour créer une catégorie

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.
La page Catégories de connaissances s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la catégorie sous laquelle vous souhaitez créer la catégorie. Sélectionnez Nouvelle catégorie dans le menu contextuel.
La page Créer une catégorie s'affiche, avec l'onglet Contenu au premier plan.
3. Remplissez les [champs](#) (page 879) selon nécessaire.
4. Cliquez sur Autorisations.
L'onglet Autorisations s'affiche.

5. Sélectionnez l'une des options d'autorisation suivantes pour la catégorie :

Hériter du parent

Indique que la nouvelle catégorie présente les mêmes paramètres d'autorisation que sa catégorie parent.

Remarque : L'option Hériter de parent n'est pas disponible si vous sélectionnez la catégorie TOP avant d'ouvrir la page Créer une catégorie.

Contrôle par groupe

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les groupes disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie.

Contrôle par rôle

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les rôles disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie.

Remarque : Si vous modifiez des contrôles comme le changement de l'autorisation de la catégorie de groupe en rôle, un avertissement apparaît indiquant que les autorisations précédentes sont supprimées pour cette catégorie.

Autoriser un accès en écriture à tout le monde

Définit si tous les utilisateurs ont un accès en écriture à la catégorie. L'accès en écriture vous permet de modifier ou de supprimer cette catégorie.

Remarque : Si vous cochez la case Accorder des autorisations de lecture à tous les utilisateurs, la case Accorder des autorisations en écriture à tous les utilisateurs est automatiquement sélectionnée.

Autoriser un accès en lecture à tout le monde

Définit si tous les utilisateurs ont un accès en lecture à la catégorie. L'accès en lecture signifie que vous pouvez consulter la catégorie mais ne pouvez ni la modifier, ni la supprimer. Les utilisateurs disposant de droits d'administrateur peuvent modifier un dossier même si le groupe d'autorisations auxquels ils sont associés n'y est pas autorisé. Si un utilisateur appartient à plusieurs groupes d'autorisations avec différents niveaux d'accès à la catégorie, il bénéficie du niveau d'accès disponible le plus élevé (par exemple, si un groupe possède un accès en lecture seule et un autre un accès en écriture, l'utilisateur bénéficie d'un accès en écriture).

Remarque : Si vous cochez la case Accorder des autorisations de lecture à tous les utilisateurs, la case Accorder des autorisations en écriture à tous les utilisateurs est automatiquement sélectionnée.

Important : Quand vous accordez des autorisations à Tout le Monde, l'accès par rôle ou par groupe est identique. Si vous avez sélectionné Tout le Monde et Contrôle par rôle, après que vous avez enregistré les autorisations, le Contrôle par groupe devient sélectionné.

6. (Facultatif) Spécifiez les autorisations de lecture/écriture de groupes ou de rôles spécifiques dans les listes Disponible et Sélectionné.

Utilisez cette option pour gérer les groupes ou les rôles qui ont un accès en lecture ou en écriture à la catégorie. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes ou rôles d'autorisations dans la liste des Groupes/Rôles disponibles, puis utiliser les boutons Ajouter et Supprimer pour déplacer les groupes ou les rôles sélectionnés vers les listes de Groupes/Rôles disposant d'une autorisation d'écriture et d'une autorisation de lecture.

7. Cliquez sur Enregistrer.
La page Détail de la catégorie s'affiche.
8. Cliquez sur Fermer la fenêtre.
Le volet Catégories Connaissances s'actualise afin d'inclure la nouvelle catégorie.

Informations complémentaires :

[Champs de catégorie](#) (page 879)

Champs de catégorie**Titre**

Nomme la catégorie.

Description

Décrit la catégorie.

Propriétaire de catégorie

Indique la personnes responsable pour la catégorie. Lorsqu'un contact est défini comme propriétaire d'une catégorie, un lien appelé « Mes catégories » apparaît sur la carte de rapport des connaissances du contact. Il permet de consulter les statistiques pour cette catégorie et les documents qu'elle contient. Cette personne est aussi le propriétaire par défaut des nouveaux documents dans la catégorie lorsque l'utilisateur qui crée les documents n'est pas un analyste ou si un analyste crée les documents avec l'option Affecter au propriétaire de la catégorie sélectionnée.

Modèle de document

Définit le modèle de document à utiliser pour tous les documents associés à cette catégorie. L'option <vide> signifie qu' aucun modèle n'a été défini. Dans ce cas, le modèle prédéfini est utilisé par défaut.

Modèle de processus d'approbation

Définit le modèle par défaut à utiliser pour le processus d'approbation de tous les documents associés à cette catégorie. Le modèle de processus d'approbation définit les étapes de flux de travaux par lesquelles un document doit passer avant d'être publié. La valeur par défaut est <vide>, ce qui indique que le modèle par défaut de l'application est utilisé.

Permet de créer des forums dans cette catégorie

Spécifie si des analystes peuvent créer des forums dans cette catégorie.

Zone Request/Incident/Problem

Désigne un domaine de demande/d'incident/de problème que votre administrateur définit pour désigner un domaine de responsabilité. Vous pouvez cliquer sur l'icône de recherche pour sélectionner un domaine disponible.

Catégorie de demande client

Désigne une catégorie de demande client que votre administrateur définit pour désigner un domaine de responsabilité. Vous pouvez cliquer sur l'icône de recherche pour sélectionner un domaine disponible.

Modifier une catégorie

Vous pouvez modifier une catégorie dans votre environnement gestion des connaissances. Les catégories déterminent le contenu des demandes de changement et des demandes client après leur création. Pour chaque catégorie, vous pouvez définir des propriétés identifiant les attributs ou les caractéristiques à associer au ticket et créer un flux de travaux identifiant toutes les tâches individuelles à effectuer pour ce ticket.

Vous pouvez utiliser des catégories pour spécifier des valeurs par défaut pour certains champs dans des tickets, ou associer automatiquement un niveau de service aux tickets en affectant un type de service par défaut à des catégories. Lorsqu'un analyste affecte une catégorie à un ticket, toutes les informations associées à cette catégorie sont automatiquement associées au ticket.

Pour modifier une catégorie

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.
La page Catégories de connaissances s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie à modifier, puis sélectionnez Modifier la catégorie dans le menu contextuel.
La page Mettre à jour la catégorie s'affiche, avec l'onglet Contenu au premier plan.

Remarque : Vous ne pouvez ni supprimer ni modifier la catégorie Top.

3. Mettez à jour un ou plusieurs des [champs](#) (page 879) suivants, suivant les besoins.
4. Cliquez sur Autorisations.
L'onglet Autorisations s'affiche.

5. Sélectionnez l'une des options d'autorisation suivantes pour la catégorie :

Hériter du parent

Indique que la nouvelle catégorie présente les mêmes paramètres d'autorisation que sa catégorie parent.

Remarque : L'option Hériter de parent n'est pas disponible si vous sélectionnez la catégorie TOP avant d'ouvrir la page Créer une catégorie.

Contrôle par groupe

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les groupes disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie.

Contrôle par rôle

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les rôles disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie. Si vous avez sélectionné Tout le monde et Contrôle par rôle, après avoir enregistré les autorisations, le Contrôle par groupes est sélectionné.

Remarque : Si vous modifiez des contrôles comme le changement de l'autorisation de la catégorie de groupe en rôle, un avertissement apparaît indiquant que les autorisations précédentes sont supprimées pour cette catégorie.

6. (Facultatif) Spécifiez les autorisations de lecture-d'écriture pour la catégorie.

Utilisez cette option pour gérer les groupes ou les rôles qui ont un accès en lecture ou en écriture à la catégorie. Lorsque vous sélectionnez cette option, la page est actualisée et affiche les [cases à cocher](#) (page 884) Autoriser un accès en écriture à tout le monde et Autoriser un accès en lecture à tout le monde.

7. Cliquez sur Enregistrer.

La catégorie modifiée apparaît dans la page de la Liste des catégories de connaissances

Supprimer une catégorie

Vous pouvez supprimer une catégorie de la structure de catégorie de connaissances. Quand vous supprimez une catégorie, vous pouvez spécifier de supprimer les sous-catégories de la catégorie sélectionnée, et tous les liens de document associés.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les administrateurs système et les gestionnaires de connaissances.

Pour supprimer une catégorie

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.
La page Catégories de connaissances s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie à supprimer, puis sélectionnez Supprimer la catégorie dans le menu contextuel.
La page Supprimer la catégorie s'affiche.

Remarque : Vous ne pouvez ni supprimer ni modifier la catégorie Top.

3. (Facultatif) Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cochez la case Inclure les sous-catégories pour supprimer toutes les sous-catégories de la catégorie sélectionnée.
 - Décochez la case Inclure les sous-catégories pour déplacer toutes les sous-catégories de la catégorie sélectionnée vers la catégorie parent disponible la plus proche.
4. (Facultatif) Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cochez la case Inclure les documents pour supprimer les documents résidant dans la catégorie sélectionnée. Lorsque vous cochez la case Inclure les documents, les options suivantes apparaissent :
 - **Supprimer les documents liés par catégorie principale uniquement :** Supprime uniquement les documents pour lesquels la catégorie sélectionnée est identifiée en tant que catégorie principale du document sur le volet Catégories de connaissances.
 - **Supprimer tous les documents liés à cette catégorie :** Supprime tous les documents dans la catégorie sélectionnée.
 - Cochez la case à cocher Inclure les documents pour déplacer les documents de la catégorie sélectionnée vers la catégorie parent disponible la plus proche.

Cliquez sur OK.

Le produit supprime la catégorie sélectionnée et le volet Catégorie de connaissances est actualisé.

Déplacement d'une catégorie

Vous pouvez déplacer une catégorie, ses sous-catégories et tous les liens de document associés de leur emplacement actuel vers une autre catégorie.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement lorsque les gestion des connaissances sont installés.

Pour couper et coller une catégorie

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.

La page Catégories de connaissances s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie à déplacer, puis sélectionnez Couper une catégorie dans le menu contextuel.

Le produit place en mémoire la catégorie sélectionnée, ses sous-catégories et tous les liens de document associés.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie dans laquelle vous souhaitez coller les informations coupées et sélectionnez Coller une catégorie dans le menu contextuel.

La catégorie coupée passe de son emplacement d'origine à en dessous de la catégorie sélectionnée. Le volet Catégories Connaissances s'actualise afin d'afficher la nouvelle structure de catégorie.

Copier une catégorie avec les liens du document

Vous pouvez placer une copie d'une catégorie, ses subcatégories, et tous les liens de document associés dans une autre catégorie sans supprimer la sélection de son emplacement d'origine.

Pour copier et coller une catégorie avec les liens du document

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.

La page Catégories de connaissances s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie à copier, puis sélectionnez Copier la catégorie avec les liens du document dans le menu contextuel.

Le produit place en mémoire la catégorie sélectionnée, ses sous-catégories et tous les liens de document associés.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie dans laquelle vous souhaitez coller les informations copiées et sélectionnez Coller une catégorie dans le menu contextuel.

Les informations copiées apparaissent sous la catégorie sélectionnée. Le volet Catégories Connaissances s'actualise afin d'afficher la nouvelle structure de catégorie.

Copier une catégorie sans les liens du document

Vous pouvez placer une copie d'une catégorie et ses sous-catégories dans une autre catégorie sans supprimer la sélection de son emplacement d'origine ou sans copier des liens de document associés.

Pour copier et coller une catégorie sans les liens de document

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.

La page Catégories de connaissances s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie à copier, puis sélectionnez Copier une catégorie dans le menu contextuel.

La catégorie sélectionnée et ses sous-catégories sont placées en mémoire.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie dans laquelle vous souhaitez coller les informations copiées et sélectionnez Coller une catégorie dans le menu contextuel.

Les informations copiées apparaissent sous la catégorie sélectionnée. Le volet Catégories Connaissances s'actualise afin d'afficher la nouvelle structure de catégorie.

Gérer les autorisations pour les catégories

Vous pouvez gérer des autorisations de catégorie dans votre environnement de gestion des connaissances en attribuant des autorisations de lecture/écriture en fonction d'un groupe ou d'un rôle. Vous pouvez spécifier qui peut afficher, modifier, supprimer ou ajouter des sous-catégories à une catégorie.

Remarque : Vous pouvez utiliser des autorisations de lecture vides pour des documents et des catégories. Des autorisations d'écriture vides sont définies si vous sélectionnez aucune autorisation d'écriture. Seuls les utilisateurs privilégiés peuvent modifier les catégories et les documents avec des autorisations d'écriture vides.

Gérer les autorisations pour les catégories

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Catégories de connaissances.

La page Catégories de connaissances s'affiche.

2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la catégorie sous laquelle vous voulez créer la catégorie, et sélectionnez Nouvelle Catégorie dans le menu contextuel pour gérer les autorisations d'une nouvelle catégorie.

La page Créer une catégorie affiche l'onglet Contenu.

3. Cliquez sur Autorisations.

L'onglet Autorisations s'affiche.

4. Sélectionnez l'une des options d'autorisation suivantes pour la catégorie :

Hériter d'un parent

Indique que la nouvelle catégorie présente les mêmes paramètres d'autorisation que sa catégorie parent.

Remarque : Si vous sélectionnez la catégorie supérieure avant d'ouvrir la page Créer une catégorie, l'option Hériter d'un parent n'est pas disponible.

Contrôle par groupe

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les groupes disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie.

Contrôle par rôle

Spécifie les autorisations de catégorie pour que les rôles disposent d'un accès en lecture ou en écriture à la catégorie.

Remarque : Si vous modifiez des contrôles comme le changement de l'autorisation de groupe en rôle, un avertissement apparaît indiquant que les autorisations existantes sont supprimées.

Autoriser un accès en écriture à tout le monde

Définit si tous les utilisateurs ont un accès en écriture à la catégorie. L'accès en écriture vous permet de modifier ou de supprimer cette catégorie.

Remarque : Si vous cochez la case Accorder des autorisations de lecture à tous les utilisateurs, la case Accorder des autorisations en écriture à tous les utilisateurs est automatiquement sélectionnée.

Autoriser un accès en lecture à tout le monde

Définit si tous les utilisateurs ont un accès en lecture à la catégorie. L'accès en lecture signifie que vous pouvez consulter la catégorie mais ne pouvez ni la modifier, ni la supprimer. Les utilisateurs disposant de droits d'administrateur peuvent modifier un dossier même si le groupe d'autorisations auxquels ils sont associés n'y est pas autorisé. Si un utilisateur appartient à plusieurs groupes d'autorisations avec différents niveaux d'accès à la catégorie, il bénéficie du niveau d'accès disponible le plus élevé (par exemple, si un groupe possède un accès en lecture seule et un autre un accès en écriture, l'utilisateur bénéficie d'un accès en écriture).

Remarque : Si vous cochez la case Accorder des autorisations de lecture à tous les utilisateurs, la case Accorder des autorisations en écriture à tous les utilisateurs est automatiquement sélectionnée.

Important : Quand vous accordez des autorisations à Tout le Monde, l'accès par rôle ou par groupe est identique. Si vous avez sélectionné Tout le Monde et Contrôle par rôle, après que vous avez enregistré les autorisations, le Contrôle par groupe devient sélectionné.

5. Octroyez les autorisations de lecture/écriture appropriées à des groupes ou à des rôles à partir des listes Disponible et Sélectionné.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes ou rôles d'autorisations dans la liste des Groupes/Rôles disponibles, puis utiliser les boutons Ajouter et Supprimer pour déplacer les groupes ou les rôles sélectionnés vers les listes de Groupes/Rôles disposant d'une autorisation d'écriture et d'une autorisation de lecture.

Remarque : Tous les groupes ou rôles ajoutés à la liste d'autorisations sont automatiquement ajoutés à la liste Autorisations en lecture. Lorsque vous activez la case à cocher Accorder des autorisations de lecture à tous les utilisateurs, il n'est pas nécessaire d'ajouter des groupes ou des rôles à la liste Autorisations en lecture.

6. Cliquez sur Enregistrer.

La page Détail de la catégorie s'affiche.

7. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

La catégorie modifiée apparaît dans le volet de Catégories de connaissances.

Rapports et mesures

Vous pouvez suivre l'efficacité de la base des connaissances en utilisant les outils de création de rapports suivants.

- Carte de rapport Connaissances
- Rapports Web prédéfinis pour gestion des connaissances
- Formulaires Web basés sur les rôles

Ces outils vous permettent d'afficher des statistiques sur l'utilité de vos documents et leur efficacité dans la résolution des problèmes.

Informations complémentaires :

[Carte de rapport Connaissances](#) (page 888)

[Rapports Web](#) (page 889)

[Formulaire Web de rapports basés sur des rôles](#) (page 889)

Carte de rapport Connaissances

La fiche de rapport des connaissances affiche des informations sur la contribution en connaissances de chaque utilisateur et indique quels documents de connaissances sont les plus efficaces. Vous pouvez utiliser ces informations pour améliorer les processus de création des documents de connaissances et les processus de mise en place d'une assistance optimale au service des utilisateurs de votre environnement.

Définition des statistiques de la carte de rapport des connaissances

Utilisez la page Carte de rapport des connaissances pour définir le calendrier utilisé pour le calcul et l'envoi des notifications concernant la carte de rapport des connaissances. Cette page vous permet également de définir le contenu des courriels de notification.

Remarque : Lors du calcul de la carte de rapport des connaissances, les différentes versions de révision et de documents retirés ne sont pas répertoriées.

Pour définir les statistiques de la fiche de rapport

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Carte de rapport des connaissances.

La page Carte de rapport s'affiche.

2. Remplissez les champs suivants selon les besoins :

Dernière mise à jour

Exécute le calcul de la fiche de rapport.

Valeur par défaut : Inactivée

Remarque : Si le calcul n'est pas exécuté et que les statistiques nécessaires à l'affichage des données ne sont pas rassemblées, le message ci-dessous apparaît lorsque vous sélectionnez la commande Fiche de rapport des connaissances dans le menu Affichage de l'onglet Connaissances : "Veuillez exécuter le calcul de la fiche de rapport".

Planning

Programme la fiche de Rapport.

- **Date du prochain calcul de la fiche de rapport : xxx**
Fréquence d'exécution : xxx -- Cette option définit la fréquence à laquelle les statistiques des fiches de rapport doivent être recalculées.

- **Date d'envoi des notifications par courriel de la fiche de rapport : xxx. Fréquence d'envoi : xxx** : cette option définit la fréquence à laquelle les notifications de fiche de rapport doivent être envoyées.

Valeur par défaut : Jamais

- **Le courriel de carte de rapport doit présenter les statistiques pour les périodes suivantes : xxx** — cette option définit la période pour laquelle la notification de la carte de rapport contient des informations. Ce champ est disponible uniquement si vous sélectionnez une valeur autre que Jamais dans la liste Les notifications par message électronique de cartes de rapport seront envoyées aux intervalles suivants xxx.

Valeur par défaut : 365 jours

3. Cliquez sur Enregistrer.

Les statistiques des fiches de rapport des connaissances sont définies.

Rapports Web

CA Business Intelligence installe un ensemble de rapports des gestion des connaissances prédéfinis. Ces rapports sont automatiquement déployés vers le serveur de reporting BusinessObjects après l'installation de Gestionnaire CA Service Desk.

Ils sont développés à l'aide de BusinessObjects Web Intelligence ou de Crystal Reports. Les utilisateurs autorisés peuvent afficher des rapports sur l'onglet Rapports Gestionnaire CA Service Desk.

Formulaires Web de rapports basés sur des rôles

Vous pouvez définir des formulaires Web de rapports qui s'affichent quand un gestionnaire ou un analyste autorisé clique sur l'icône Liste des rapports sur l'onglet Rapports.

Les formulaires Web de rapports sont gérés par la Liste des rôles à l'emplacement suivant : Administration, Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles.

Rechercher

La fonctionnalité de recherche permet aux administrateurs d'effectuer les tâches suivantes :

- Gérer le moteur de recherche gestion des connaissances et définir les paramètres utilisés pour gérer des mots non significatifs, des termes spéciaux et des synonymes qui sont exclus ou inclus dans des recherches.
- Définir des paramètres utilisés pour analyser des documents.
- Définir des paramètres de recherche par défaut.
- Créer des "documents recommandés" qui s'affichent dans les résultats de la recherche. La liste FAQ dynamique est utilisée pour pousser (tri à bulles) les documents recommandés vers les utilisateurs.

Remarque : Un document peut avoir des autorisations différentes que les pièces jointes liées au document.

- Passer au moteur de recherche FAST (si installé).

Voir aussi

[Moteur de recherche KT](#) (page 890)

[Recherche de FAST ESP](#) (page 903)

[Documents recommandés](#) (page 907)

[Configuration des paramètres de recherche par défaut](#) (page 911)

Moteur de recherche KT

Une fois que vous avez installé Gestionnaire CA Service Desk, le moteur de recherche KT est configuré comme moteur de recherche par défaut. Les recherches de la base de connaissances sont limitées aux documents de connaissances. Le moteur de recherche se trouve dans l'onglet Administration, Connaissances, Recherche, noeud du Moteur de recherche KT.

Le noeud du moteur de recherche KT vous laisse gérer les options suivantes :

- Mots non significatifs
- Termes spéciaux
- Synonymes

Informations complémentaires :

[Utiliser le moteur de recherche gestion des connaissances](#) (page 891)

Utiliser le moteur de recherche gestion des connaissances

Une fois que vous avez installé Gestionnaire CA Service Desk, le moteur de recherche gestion des connaissances est configuré comme moteur de recherche par défaut. Les recherches de la base de connaissances sont limitées aux documents de connaissances.

Vous pouvez définir l'accessibilité et les valeurs par défaut à toutes les sources de connaissances basées sur un rôle d'utilisateur. Par défaut, les documents de connaissances peuvent faire l'objet d'une recherche pour tous les rôles d'utilisateur.

Si Gestionnaire CA Service Desk est configuré pour la recherche FAST ESP, vous pouvez passer au moteur de recherche par défaut dans le Gestionnaire d'options.

Pour utiliser le moteur de recherche gestion des connaissances

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La console d'administration s'affiche.
2. Cliquez sur Gestionnaire d'options, Moteur de Recherche.
La fenêtre Liste des événements s'affiche.
3. Cliquez sur ebr_version.
La page Détail des options apparaît.
Cliquez sur Editer. La page Mettre à jour les options apparaît.
4. Sélectionnez le moteur de recherche KT.
5. Cliquez sur Enregistrer, Actualiser.
La page de Détail des options est actualisée avec votre sélection.
6. Cliquez sur Fermer la fenêtre.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de FAST ESP, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Voir aussi

[Mots non significatifs, synonymes et termes spéciaux](#) (page 892)

[Créer des mots non significatifs](#) (page 893)

[Modification d'un mot non significatif](#) (page 894)

[Affichage de mots non significatifs](#) (page 894)

[Création d'un terme spécial](#) (page 895)

[Modification d'un terme spécial](#) (page 896)

[Affichage des termes spéciaux](#) (page 896)

[Création d'un synonyme](#) (page 897)

[Affichage de synonymes](#) (page 898)

[Modification d'un synonyme](#) (page 898)

[Paramètres d'analyse](#) (page 899)

Mots non significatifs, synonymes et termes spéciaux

Remarque : Les mots non significatifs, les synonymes et les termes spéciaux sont disponibles uniquement avec le moteur de recherche. Le moteur de recherche FAST ESP facultatif fournit un mécanisme de détection interne pour gérer des mots non significatifs, des synonymes, et des termes spéciaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de FAST ESP.

Vous pouvez définir des mots (synonymes, mots non significatifs, et termes spéciaux) qui affectent la langue naturelle et les recherches par mot clé effectué dans Gestionnaire CA Service Desk. L'ajout ou la suppression des termes suivants a un effet significatif sur les résultats de la recherche qui sont renvoyés à l'utilisateur :

Mots non significatifs

Spécifie des mots qui ne contribuent pas en général au processus de recherche et peuvent donc être ignorés. Par exemple, des prépositions tels que un, le, ou et à sont souvent identifiés comme des mots non significatifs. Utilisez la page Liste des mots non significatifs pour indiquer les mots qui peuvent être ignorés dans les documents et requêtes sans affecter le résultat de la recherche.

Termes spéciaux

Spécifie un terme que vous voulez identifié comme un seul mot pendant le processus de recherche, bien qu'il puisse consister en plusieurs mots ou contenir des caractères spéciaux. Par exemple, les mots qui contiennent un caractère non alphanumérique, tel que la barre oblique (/) dans TCP/IP, le tiret (-) dans nom-hôte ou le trait de soulignement dans LOCAL_SERVER peuvent être ajoutés comme termes spéciaux. Dans votre évaluation des mots à définir, considérez des mots valides qui peuvent être divisés pendant le processus de recherche parce qu'ils contiennent un caractère non alphanumérique.

Synonymes

Spécifie un mot qui a la même signification qu'un autre mot. Vous pouvez ajouter des synonymes afin que lorsqu'un utilisateur recherche un mot particulier, et qu'un synonyme correspondant de ce mot existe dans votre base de connaissances, l'information peut être trouvée. Vous pouvez définir plusieurs synonymes pour le même mot. Le système crée automatiquement des synonymes inverses des mots clé que vous définissez. Par exemple, si vous définissez ordinateur comme synonyme du mot PC, PC devient automatiquement un synonyme du mot ordinateur. Utilisez La page Liste des synonymes pour spécifier les paires mot clé/synonyme que le produit utilise de manière interchangeable lors de l'analyse des documents et des requêtes. Ces paires mots-clé/synonyme peuvent améliorer les résultats de la recherche.

Remarque : Après avoir créé modifié ou supprimé des mots non significatifs, des termes spéciaux, des synonymes ou des paramètres d'analyse, utilisez l'utilitaire de réindexation des connaissances pour réindexer la base de connaissances.

Créer des mots non significatifs

Utilisez la fenêtre Créer un mot non significatif pour ajouter un nouveau mot dans la liste des mots que le produit peut ignorer dans les documents et requêtes sans affecter les résultats de la recherche.

Pour créer un mot non significatif

1. Sous l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Recherche, Moteur de recherche KT, Mots non significatifs.
La page Liste des mots non significatifs s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
3. La page Créer un mot non significatif s'affiche.
4. Entrez le mot à définir comme mot non significatif dans le CHAMP Mot non significatif.

Remarque : Vous ne pouvez pas définir un mot non significatif existant comme synonyme ou mot clé.

5. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau mot non significatif s'affiche dans la page Liste des mots non significatifs. Vous pouvez cliquer sur le bouton Modifier pour mettre à jour le nouveau mot non significatif.

Remarque : Après avoir créé modifié ou supprimé des mots non significatifs, des termes spéciaux, des synonymes ou des paramètres d'analyse, utilisez l'utilitaire de réindexation des connaissances pour réindexer la base de connaissances.

Modification d'un mot non significatif

Vous pouvez modifier un mot non significatif existant dans la page Liste des mots non significatifs.

Remarque : Après avoir créé, modifié ou supprimé des mots non significatifs, des termes spéciaux, des synonymes ou des paramètres d'analyse, utilisez l'utilitaire de réindexation des connaissances pour réindexer la base de connaissances.

Pour modifier un mot non significatif

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le mot non significatif désiré dans la liste des mots non significatifs et sélectionnez Propriétés dans le menu contextuel.

La page Mettre à jour les mots non significatifs apparaît.

2. Insérez vos modifications dans le champ Mot non significatif.

Remarque : Vous ne pouvez pas définir un mot non significatif existant comme synonyme ou mot clé.

3. Cliquez sur Enregistrer.

Le mot non significatif mis à jour s'affiche dans la page Liste des mots non significatifs.

Remarque : Après avoir créé, modifié ou supprimé des mots non significatifs, des termes spéciaux, des synonymes ou des paramètres d'analyse, utilisez l'utilitaire de réindexation des connaissances fourni avec le produit pour réindexer la base de connaissances.

Affichage de mots non significatifs

Vous pouvez afficher les informations récapitulatives pour chaque mot non significatif à la page Liste des mots significatifs.

Pour afficher des informations récapitulatives pour chaque mot non significatif, sélectionnez l'onglet Administration puis Connaissances, Recherche, Moteur de Recherche KT, Mots Non Significatifs.

La page Liste des mots non significatifs apparaît et contient les champs suivants :

Mot non significatif

Définit un mot non significatif à rechercher. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur Afficher le filtre.

Arguments de recherche supplémentaires

Définit des critères de recherche supplémentaires. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur le lien Plus de la page Recherche de connaissances.

Liste de mots non significatifs

Affiche les mots à exclure des recherches. La liste s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher. Si vous saisissez un mot dans le champ Mot non significatif, la liste affiche uniquement le mot spécifié. Si vous n'avez pas renseigné le champ Mot non significatif, la liste affiche tous les mots non significatifs définis pour le produit.

Dans la page Liste des mots non significatifs, vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

- [Créer des mots non significatifs](#) (page 893)
- [Modification d'un mot non significatif](#) (page 894)

Création d'un terme spécial

Utilisez la page Créer un terme spécial pour spécifier un mot ou une expression que le produit considère comme des mots clés uniques lors de l'analyse de documents et de requêtes.

Pour créer un terme spécial

1. Dans l'onglet Administration, naviguez jusqu'à Connaissances, Recherche, Moteur de recherche KT, Termes spéciaux.
La page Liste de termes spéciaux apparaît.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un terme spécial apparaît.
3. Entrez le mot ou l'expression à définir comme terme spécial dans le champ Terme spécial.
4. Cliquez sur Enregistrer.

La fenêtre Créer un terme spécial se referme, et la fenêtre Détail du terme spécial s'affiche. Vous pouvez alors consulter le mot ou l'expression que vous avez ajouté. Vous pouvez utiliser le bouton Editer pour mettre à jour le nouveau terme. Le nouveau terme spécial apparaît sur la page Liste de termes spéciaux.

Modification d'un terme spécial

Vous pouvez modifier un terme spécial.

Pour modifier un terme spécial

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le terme que vous voulez modifier dans la liste et sélectionnez Editer dans le menu contextuel.

La page Mettre à jour le terme spécial apparaît.

2. Entrez le mot ou l'expression à définir comme terme spécial dans le champ Terme spécial.
3. Cliquez sur Enregistrer.

La fenêtre Mettre à jour un terme spécial se referme et la fenêtre Détail du terme spécial s'affiche. Vous pouvez alors consulter le mot ou l'expression que vous avez ajouté. Le terme mis à jour apparaît sur la page Liste de termes spéciaux.

Affichage des termes spéciaux

Vous pouvez afficher les informations de résumé pour chaque terme spécial.

Pour afficher des termes spéciaux, sélectionnez l'onglet Administration, puis Connaissances, Recherche, Moteur de recherche de KT, Termes Spéciaux.

La page Liste de termes spéciaux apparaît, et vous pouvez utiliser les champs suivants pour modifier les termes qui apparaissent par défaut, ou définir les vôtres :

Terme spécial

Définit un terme spécial à rechercher. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur Afficher le filtre.

Arguments de recherche supplémentaires

Définit des critères de recherche supplémentaires. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur un lien Plus dans le volet Recherche dans Connaissances.

Termes spéciaux

Affiche des mots ou des expressions contenant des espaces ou des caractères (par exemple, des tirets, des barres obliques, etc.) que le produit doit traiter comme des mots-clés uniques lors de l'analyse des requêtes. Si vous avez entré un mot dans le champ Terme spécial avant de cliquer sur Rechercher, la liste affiche uniquement le mot spécifié. Si vous n'avez pas renseigné le champ Terme spécial, la liste affiche tous les termes spéciaux pour le produit.

Dans la page Liste des termes spéciaux, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Création d'un terme spécial](#) (page 895)
- [Modification d'un terme spécial](#) (page 896)

Création d'un synonyme

Les synonymes sont des mots ou groupes de mots ayant la même signification ou presque que le mot-clé auquel ils sont associés.

Si vous définissez un nouveau synonyme complexe (c'est-à-dire un synonyme contenant plusieurs mots séparés par des espaces ou d'autres délimiteurs), vous devez également créer un terme spécial identique afin que le produit puisse traiter le synonyme comme une entité unique. Par exemple, si vous définissez " Computer Associates " comme synonyme de " CA ", définissez également " Computer Associates " comme un terme spécial.

Remarque : Vous ne pouvez pas définir un synonyme ou un mot-clé existant comme mot non significatif.

Pour créer un synonyme :

1. Sur l'onglet Administration, naviguez jusqu'à Connaissances, Recherche, Moteur de recherche KT, Synonymes.

La page Liste des synonymes s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un synonyme s'affiche.

3. Entrez le mot ou l'expression à définir comme synonyme dans le champ Synonyme.

4. Cliquez sur Enregistrer.

La page Créer un synonyme se ferme et la page Détail du synonyme s'affiche afin de pouvoir consulter le mot ou l'expression que vous avez ajouté. Le nouveau synonyme s'affiche dans la page Liste des synonymes.

Affichage de synonymes

Vous pouvez afficher les informations de résumé pour chaque synonyme.

Pour afficher des synonymes, sélectionnez l'onglet Administration, puis Connaissances, Recherche, Moteur de Recherche KT, Synonymes.

La page Liste de synonymes apparaît et vous pouvez modifier les mots clé qui apparaissent par défaut, ou définir les vôtres en utilisant les champs suivants :

Mot-clé

Définit un mot-clé à rechercher. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur Afficher le filtre.

Synonyme

Définit un synonyme à rechercher. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur Afficher le filtre.

Arguments de recherche supplémentaires

Définit des critères de recherche supplémentaires. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur un lien Plus dans le volet Recherche dans Connaissances.

Liste de synonymes

Affiche les paires mot-clé/synonyme définies dans la produit. Pour chaque mot-clé affiché dans la colonne Mot-clé, la colonne Synonyme affiche un ou plusieurs synonymes.

Dans la page Liste des synonymes, vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

- [Création d'un synonyme](#) (page 897)
- [Modification d'un synonyme](#) (page 898)

Modification d'un synonyme

Vous pouvez modifier un synonyme.

Pour modifier un synonyme

1. Cliquez avec le bouton droit sur le terme que vous voulez dans la liste et sélectionnez Editer dans le menu de raccourci.

La page Mettre à jour le synonyme s'affiche.

2. Entrez le mot ou l'expression à définir comme terme spécial dans le champ Synonyme.
3. Cliquez sur Enregistrer.

La page Mettre à jour un synonyme se ferme et la page Détail du synonyme s'affiche afin de pouvoir consulter le mot ou l'expression que vous avez ajouté. Le terme mis à jour s'affiche dans la page Liste des synonymes.

Paramètres d'analyse

Remarque : La fonction Paramètres d'analyse est disponible uniquement avec le moteur de recherche KT par défaut.

Lorsque vous publiez un document dans la base de connaissances, le produit analyse les informations des champs Titre, Résumé, Problème et Résolution du document comme mots-clés. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche dans la base de connaissances, le produit compare les mots-clés de sa requête avec ceux analysés à partir de la base pour générer une liste de résultats. La page Paramètres de partition permet de définir les paramètres utilisés pour partitionner les documents dans la base de connaissances.

Définition des paramètres d'analyse

Lorsque vous publiez un document dans la base de connaissances, le produit analyse les informations des champs Titre, Résumé, Problème et Résolution du document comme mots-clés. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche dans la base de connaissances, le produit compare les mots-clés de sa requête avec ceux analysés à partir de la base pour générer une liste de résultats.

Remarque : FAST ESP a son propre mécanisme d'optimisation interne pour renvoyer des résultats pertinents. Les paramètres d'analyse (à l'exception de Plage de caractères valide) ne s'affichent donc pas dans l'interface d'administration des gestion des connaissances lorsque le moteur de recherche FAST ESP est installé et configuré.

Pour définir les paramètres utilisés pour analyser des documents dans la base de connaissances, naviguez dans l'onglet Administration jusqu'à Connaissances, Recherche, Paramètres d'analyse.

Les paramètres d'analyse apparaissent et vous pouvez utiliser les champs suivants pour définir des paramètres :

Nombre maximal de mots clés de recherche

Définit le nombre maximum de mots-clés à extraire pendant l'analyse du texte de recherche.

Valeur par défaut : 20

Remarque : Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 100. Ainsi, un administrateur Gestionnaire CA Service Desk peut modifier la valeur de cette plage en fonction des critères et des paramètres de recherche d'une base de connaissances spécifique. Pour améliorer les performances, utilisez un nombre inférieur de mots-clés de recherche.

Langue

Spécifie le type de langue à utiliser pour le traitement de l'analyse. Sélectionnez l'un des paramètres suivants :

Anglais

Effectue certains types de traitement spécifiques à la langue française (par exemple, mettre au singulier les termes de la recherche) pendant une recherche, le cas échéant.

Autres langues européennes

Effectue uniquement les opérations de traitement européennes pendant la recherche.

Coréen

Effectue uniquement les opérations de traitement coréennes pendant la recherche.

Autre Extrême-Orient

Effectue des opérations de traitement pour d'autres langues orientales pendant la recherche.

Remarque : Si votre système d'exploitation est en chinois, japonais ou coréen, assurez-vous de bien comprendre les différentes méthodes d'analyse disponibles et les limites des [langues à jeux de caractères multi-octets \(MBCS\)](#) (page 903) avant d'implémenter votre système de gestion des connaissances pour garantir que les paramètres répondent aux attentes des utilisateurs.

Plage de caractères valide

Définit la plage de caractères alphanumériques valide pendant l'analyse des champs Titre, Résumé, Problème et Résolution dans un document. Le produit traite tous les autres caractères comme séparateurs.

Remarque : Si vous sélectionnez Oui dans la liste Reconnaître les termes spéciaux, le produit n'analyse pas les mots et expressions définis comme termes spéciaux.

Valeur par défaut : a-z, qui indique que les caractères alphabétiques de a à z sont valides pour l'analyse.

Le champ de Plage de caractères valides contient les lettres appropriées que l'analyse utilise. Les lettres ne figurant pas dans le champ Plage de caractères valides sont supprimées.

Voici une liste des valeurs recommandées pour différentes langues :

Langue	Plage de caractères valides
Allemand	a-zäöüß
Espagnol	a-záéíóúñ
Français	a-zâãäçèêëîïôû
Brésilien portugais	a-zàãäçéêíóúü
Italien	a-zàèéîïù
Chinois simplifié	a-z
Japonais	a-z
Chinois traditionnel	a-z
Coréen	a-z

Remarque : Le japonais contient la plage "a-z" ainsi qu'une liste de caractères Katakana valides, hors marques de ponctuation.

Supprimer les mots similaires

Indique si le produit doit supprimer les mots-clés présentant une structure semblable des groupes utilisés dans une recherche. Cet onglet vous permet de choisir l'un des paramètres suivants :

Oui

Supprime les mots-clés présentant une structure semblable des critères de recherche.

Remarque : Si vous sélectionnez Oui, le produit supprime également les mots similaires lorsque vous enregistrez ou publiez le document. L'option Supprimer les mots similaires définie sur Oui a un impact sur la capacité à effectuer des recherches dans un document. Le mot similaire n'a peut-être pas été indexé et utilisé dans une recherche et une extraction ultérieures du document.

Non

Conserve les mots-clés présentant une structure semblable dans les critères de recherche.

Valeur par défaut : Non

Supprimer les mots non significatifs

Indique si le produit doit supprimer les mots non significatifs pendant l'analyse des champs Titre, Résumé, Problème et Résolution d'un document. Cet onglet vous permet de choisir l'un des paramètres suivants :

Oui

Supprime les mots non significatifs des critères de recherche.

Non

Conserve les mots non significatifs dans les critères de recherche.

Valeur par défaut : Oui

Reconnaître les termes spéciaux

Indique si le produit doit considérer les termes spéciaux comme des entités uniques ou multiples pendant l'analyse des champs Titre, Résumé, Problème et Résolution d'un document. Cet onglet vous permet de choisir l'un des paramètres suivants :

Oui

Traite les termes spéciaux comme des entités uniques dans les critères de recherche.

Non

Traite les termes spéciaux comme des entités distinctes dans les critères de recherche.

Valeur par défaut : Oui

Restrictions de recherche du jeu de caractères multi-octets

Assurez-vous de bien comprendre les différentes méthodes d'analyse disponibles et les limites des langues à jeux de caractères multi-octets (MBCS) avant d'implémenter votre système de gestion des connaissances pour garantir que les paramètres répondent aux attentes des utilisateurs. Cette restriction du produit a un impact sur les fonctionnalités de recherche utilisant du texte de langue japonaise, chinoise ou coréenne dans le système. Le mécanisme d'analyse grammaticale de mot utilisé par le mécanisme de recherche est contrôlé sur la page [Paramètres d'analyse](#) (page 899).

Pour les paramètres Anglais, Autres langues européennes et Coréen, le produit suppose que la ponctuation, l'"espace", ou les deux caractères séparent des mots. Cette supposition permet au texte de document d'être fractionné en mots spécifiques et permet d'ignorer des mots non significatifs et permet à l'application de synonymes connus et de termes spéciaux de chercher des termes.

Alternativement, quand le paramètre de langue d'Extrême-Orient est sélectionné, la routine d'analyse utilise une approche d'analyse caractère par caractère pour permettre à du texte en certaines langues d'Extrême-Orient de ne pas utiliser de délimiteurs d'espace entre les mots. Ce paramètre signale à l'analyseur de supposer que chaque caractère est considéré comme un mot complet. Le paramètre s'applique à tout le texte à chercher. Parce que le paramètre de langue change la façon dont l'analyse de recherche fonctionne, l'index de recherche entier doit être recréé si le paramètre de langue est changé de ou vers Extrême-Orient.

Remarque : FAST ESP est un moteur de recherche facultatif qui fournit une prise en charge pour les langues à jeux de caractères multi-octets (MBCS) et vous permet de surmonter ces restrictions de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration du moteur de recherche FAST ESP, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Recherche de FAST ESP

La Recherche de FAST ESP est un moteur de recherche facultatif qui permet aux analystes et aux gestionnaires de connaissance de consulter les sources de connaissances suivantes :

- Documents de connaissances avec plusieurs pièces jointes
- Forums d'analystes
- Fichiers de connaissances (.pdf, .zip, .xls, .exe, .html, .img, .msg, .ppt, .rtf, .txt, .avi, .doc et .xml)

- Le contenu de texte libre (connaissances non structurées) associé à un problème ou à une résolution
- Demandes client, incidents, demandes, problèmes et ordres de changement des centres de services.
- Sites Web ou systèmes de fichiers. Le moteur de recherche catalogue et indexe le contenu présent dans les référentiels externes

Les limitations du moteur de recherche sont les suivantes :

- FAST peut uniquement traiter deux requêtes de recherche par seconde.
Remarque : Pour plus d'informations sur la manière d'étendre cette fonctionnalité, contactez les services de CA.
- Le nombre maximal de documents qui peuvent être indexés dans la base de connaissances est 2 000 000.
- Un document peut avoir des autorisations différentes de celles des pièces jointes liées au document.

Par défaut, Gestionnaire CA Service Desk n'est pas configuré pour utiliser FAST ESP. Si vous avez installé le moteur de recherche FAST ESP, vous pouvez sélectionner ce moteur de recherche comme moteur par défaut lors des recherches de gestion des connaissances. Les paramètres par défaut du moteur de recherche sont définis dans le gestionnaire d'options.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de FAST ESP, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Utilisation du moteur de recherche FAST

Si Gestionnaire CA Service Desk est configuré pour utiliser le moteur de recherche par défaut, vous pouvez activer le moteur de recherche FAST (si installé). Le moteur de recherche FAST fournit des fonctionnalités de recherche supplémentaires qui laissent les utilisateurs rechercher des solutions de connaissances en utilisant un site web ou un système de fichiers, et beaucoup plus.

Suivez ces étapes sur le serveur principal ou le serveur secondaire de Gestionnaire CA Service Desk.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de FAST ESP, consultez le *Manuel d'implémentation*.

Pour utiliser le moteur de recherche FAST

1. Cliquez sur l'onglet Administration.
La console d'administration s'affiche.
2. Dans l'arborescence à gauche, cliquez sur Gestionnaire d'options, Moteur de recherche.
La fenêtre Liste des événements s'affiche.
3. Spécifiez les paramètres suivants :

ebr_version

Spécifie FAST [Moteur de recherche].

ebr_search_engine_baseport

Spécifie le port de base du serveur dédié sur lequel le moteur de recherche FAST ESP est installé. Tenez compte des points suivants lors de la spécification du port de base :

- Vérifiez que le numéro de port que vous entrez ici correspond au port de base spécifié pendant l'installation de FAST ESP (le port par défaut est 13000).
- FAST ESP utilise le port de base pour calculer des ports statiques.
- Sur chaque hôte, il doit y avoir une étendue de 4000 ports entre le port de base de FAST ESP et l'installation de FAST ESP car FAST ESP décale ses ports statiques du port de base (c'est-à-dire que le numéro de port de l'interface d'administration est 16000).
- Vérifiez que cette plage de ports n'entre pas en conflit avec d'autres produits ou services utilisés par le serveur.
- Vous ne pouvez pas utiliser de ports en dessous de 1024.
- Nous vous recommandons de *ne pas* utiliser un port de base dans la plage comprise entre 23000 et 27000, car le serveur de licences utilise toujours le numéro de port 27000.

Important : Tous les hôtes doivent avoir un accès réseau illimité dans la plage de ports complète (par exemple, les ports de 13000 à 16999).

ebr_search_engine_host

Spécifiez le nom de domaine complètement qualifié ou l'adresse IP (recommandée) du serveur dédié sur lequel le moteur de recherche FAST ESP est installé.

4. Cliquez sur Enregistrer, Actualiser.
La page de Détail des options est actualisée avec votre sélection.
5. Cliquez sur Fermer la fenêtre.
6. Arrêtez et démarrez le service nommé Serveur de Gestionnaire CA Service Desk.
7. Exécutez la commande *pdm_k_reindex (page 1041) index factory:all* pour indexer des documents de connaissances et des tickets dans FAST ESP.

Important : Si vous arrêtez et redémarrez des services FAST ESP pour une raison quelconque, vous devez arrêter et redémarrer également le démon d'indexation (bpeid_nxd). FAST ESP doit être en cours d'exécution pour que le démon puisse démarrer ou vous obtiendrez des erreurs dans *stdlog* et lorsque vous créez ou recherchez des documents de connaissances.

Informations complémentaires :

[pdm_k_reindex : Utilitaire de réindexation de la base de connaissances](#) (page 1041)

[Conditions d'utilisation de pdm_k_reindex](#) (page 1043)

[Utilisez pdm_k_reindex avec FAST ESP](#) (page 1044)

Rechercher des informations similaires

Vous pouvez rechercher des tickets similaires à partir de l'onglet Connaissances des tickets, y compris des demandes clientes, des demandes, des incidents, des problèmes et des ordres de changement. Rechercher des informations similaires est activé uniquement lorsque vous installez FAST ESP. Cette fonctionnalité vous permet de rechercher des tickets similaires à l'aide du récapitulatif de ticket et de la description telle qu'une requête de recherche. La recherche de tickets similaires vous permet d'éviter de créer des tickets redondants dans votre environnement de support.

Important : Si vous souhaitez utiliser l'option Rechercher des informations similaires, vous devez exécuter [pdm_k_reindex](#) (page 1044) pour synchroniser les documents. Vous devez également réindexer chacun des objets Gestionnaire CA Service Desk, comme les appels, les ordres de changement, et ainsi de suite.

Utilisation de l'option de recherche des recherches similaires sur des tickets

Vous pouvez rechercher des tickets similaires à partir de l'onglet Connaissances d'un ticket (un incident, par exemple). Rechercher des informations similaires est activé uniquement lorsque vous installez FAST ESP. Recherchez des tickets similaires pour éviter de créer des tickets redondants dans votre environnement de support.

Pour rechercher des tickets similaires

1. Ouvrez un ticket (un incident, par exemple).
La page Détail de l'incident s'affiche.
2. Sur l'onglet Connaissances, cliquez sur Rechercher des informations similaires.
Une liste de tickets similaires apparaît, en fonction du récapitulatif du ticket et de la description de l'incident.

Documents recommandés

Les utilisateurs de Gestionnaire CA Service Desk peuvent indiquer des critères sur un élément intéressant ; le moteur de recherche trouvera les documents de connaissances correspondants et les affichera sur la page Résultats de la recherche sous la forme d'un ensemble de liens vers des « documents recommandés ». La requête de recherche peut être exprimée sous la forme d'un mot clé ou d'une série de mots (expression) qui identifie le concept susceptible d'être traité dans un ou plusieurs documents.

La liste des documents répondant aux critères de recherche sont triés, puis classés (du plus pertinent au moins pertinent) de façon que les documents correspondant le mieux apparaissent en premier dans les résultats de la recherche. Les documents recommandés aident les utilisateurs à réduire le temps passé à rechercher les informations souhaitées.

Pour proposer rapidement un ensemble de documents correspondants qui soient triés selon des critères, le moteur de recherche recueille les données selon le type de condition (expression, mot clé ou catégorie) que l'administrateur configure sur la page Créer des documents recommandés.

Informations complémentaires :

[Création de documents recommandés](#) (page 908)

[Modification d'une condition de documents recommandés](#) (page 909)

[Affichage de documents recommandés](#) (page 910)

[Recherche de documents recommandés](#) (page 910)

Création de documents recommandés

Les administrateurs peuvent créer des documents recommandés que les utilisateurs peuvent trouver quand ils spécifient des critères à propos d'un élément d'intérêt.

Remarque : si l'hébergement multiclient est installé, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste déroulante. L'option Public (partagé) crée l'objet pour tous les clients hébergés.

Pour créer un document recommandé :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Recherche, Documents recommandés.

La Liste des documents recommandés apparaît.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer un document recommandé s'affiche.

3. Remplissez les champs suivants selon les besoins :

Document de connaissances

Spécifie un document de connaissances ou cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la page de Recherche de document de connaissances.

Type de condition

Spécifie un [type de condition](#) (page 909) selon lequel le moteur de recherche trie et fait correspondre le document.

- Si le type de condition Correspondance exacte, Expression exacte ou Mots clés, un champ de texte apparaît. Vous pouvez entrer une expression ou un mot clé qui identifie le concept que vous voulez que le document contienne.
- Si le type de condition est Catégorie de connaissances, le lien Catégorie de connaissances apparaît. Vous pouvez spécifier une catégorie de connaissances à associer avec ce document.

Etat

Définit le statut de cet enregistrement comme actif ou inactif.

Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau document recommandé est enregistré dans la base de connaissances et apparaît sur la page Liste des documents recommandés.

Champ du type de condition

Le moteur de recherche localise des documents selon les types de condition suivants :

Correspondance exacte

Recherche des documents par l'expression de recherche entrée dans le texte de recherche. Une correspondance se produit uniquement quand le moteur de recherche trouve tous les mêmes mots dans une expression.

Expression exacte

Recherche des documents selon l'expression exacte entrée dans le texte de recherche. Une correspondance se produit uniquement quand le moteur de recherche trouve l'ensemble ou la séquence de mots exacte dans une expression.

Mots-clés

Recherche des documents selon les mots clés entrés dans le texte de recherche. Une correspondance se produit uniquement quand le moteur de recherche trouve tous les mots clés.

Catégorie de connaissances

Recherche des documents par catégorie de connaissances. Une correspondance se produit uniquement quand un utilisateur navigue jusqu'à une catégorie configurée pour des documents recommandés.

Modification d'une condition de documents recommandés

Vous pouvez mettre à jour une condition de document recommandé.

Pour modifier une condition de documents recommandés

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Recherche, Documents recommandés.

La page Liste des documents recommandés s'affiche.

2. Pour modifier une condition, cliquez avec le bouton droit sur le titre dans la colonne Condition.

La page Mettre à jour le document recommandé s'affiche.

3. Remplissez les champs selon les besoins.
4. Cliquez sur Enregistrer.

La condition mise à jour apparaît dans la liste Document recommandé.

Affichage de documents recommandés

Vous pouvez afficher les informations de résumé pour chaque document recommandé.

Pour afficher des documents recommandés, sélectionnez Recherche, puis Documents recommandés dans l'onglet Administration.

La page Liste des documents recommandés apparaît et répertorie les colonnes suivantes :

Condition

Indique la condition par laquelle le moteur de recherche trie et fait correspondre les documents.

Document de connaissances

Affiche les documents dans le jeu de résultats.

Auteur

Définit un auteur du document de connaissances.

Date de modification

Affiche la date à laquelle le document a été modifié la dernière fois.

Dans la page Liste des documents recommandés, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Créer un document recommandé](#) (page 908)
- [Modifier une condition de documents recommandés](#) (page 909)
- [Chercher des documents recommandés](#) (page 910)

Recherche de documents recommandés

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche pour filtrer la liste des documents recommandés et ainsi afficher uniquement les éléments que vous souhaitez consulter.

Remarque : Si l'hébergement multiclient est installé, la page de liste affiche les paramètres de Client hébergé et de Données publiques dans le filtre de recherche. Les données publiques peuvent être exclues ou incluses aux données de client hébergé ; la recherche concerne exclusivement les objets publics. Dans les pages de détail, sélectionnez le client hébergé approprié dans la liste. Si vous sélectionnez <empty>, l'objet est public.

Pour rechercher un document recommandé :

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Rechercher, puis Documents recommandés.
La liste des documents recommandés s'affiche.
2. Cliquez sur Afficher le filtre.
3. Remplissez les champs selon les besoins. Les champs suivants nécessitent davantage d'explications.

Type

Spécifie un type de condition selon lequel le document est mis en correspondance et affiché comme lien de document recommandé.

Expression/Mots clés

Spécifie les informations de requête par lesquelles identifier le concept souhaité que le document contient.

Cliquez sur Rechercher.

La liste des documents recommandés affiche tous les éléments qui correspondent à vos critères de recherche.

Configuration des paramètres de recherche par défaut

Vous pouvez définir des options de recherche à utiliser comme options par défaut qui apparaissent lorsque les utilisateurs recherchent des connaissances en utilisant le champ de recherche.

Remarque : Ces options de recherche sont remplacées par tout paramètre de recherche personnelle que les utilisateurs définissent dans la fenêtre Préférences, ou par toute option de recherche supplémentaire dans le volet Recherche de connaissances de l'onglet Connaissances ou dans le volet Catégories de connaissances sur l'onglet Administration.

Pour configurer les options de recherche par défaut

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Recherche, puis Paramètres de recherche.
La page Options de recherche s'affiche.

2. Sélectionnez les options suivantes selon les besoins :

Résultats recommandés

Spécifie le nombre de documents à afficher dans la liste des résultats de la recherche.

Champs de recherche par défaut

Indique les champs du document à inclure par défaut dans les recherches par mot-clé. Cochez une case pour inclure le champ associé dans les recherches par défaut. Désélectionnez une case pour exclure le champ associé dans les recherches par défaut. Les champs de document suivants sont disponibles pour la recherche :

- Titre
- Récapitulatif
- Problème
- Résolution
- Pièces jointes

Paramètres de recherche pour toutes les sources

Spécifie si des recherches peuvent inclure toutes les sources de connaissances. Par exemple, les catégories de connaissances et les domaines de demandes.

Paramètres de recherche dans le contexte d'un ticket

Spécifie si les recherches peuvent inclure tous les champs définis dans un ticket de centre de services (incident, problème, demande client, ordre de changement ou demande).

- Pour ces options, sélectionnez *un* des types de correspondances suivants :
 - **Tout type de mots (OU)** : inclut un document dans le jeu de résultats lorsqu'il contient tout mot indiqué dans le champ de recherche. Cette option est la sélection par défaut.
 - **Tous les mots (ET)** : inclut un document dans le jeu de résultats uniquement lorsqu'il contient tous les mots indiqués dans le champ de recherche.

Cliquez sur Enregistrer.

Les paramètres de recherche par défaut sont configurés.

Options d'intégration de Gestionnaire CA Service Desk

Les options de configuration suivantes sont disponibles pour l'intégration de Gestionnaire CA Service Desk :

Mappage des champs

Spécifie quels champs de Gestionnaire CA Service Desk remplir avec les informations des gestion des connaissances et si les informations existantes doivent être écrasées.

Configuration de la recherche de demandes client

Sélectionne les champs à rechercher lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher des connaissances d'un ticket.

Configuration de la recherche de demandes client

Sélectionne les champs à rechercher lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher d'un ticket.

Configuration de la recherche de demandes/d'incidents/de problèmes

Sélectionne les champs à rechercher lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher d'un ticket.

Suggestion de connaissances

Sélectionne les champs à rechercher lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher des connaissances d'un ticket.

Informations complémentaires :

[Définition d'un mappage de champs](#) (page 913)

[Définition de la configuration de la recherche de demandes client](#) (page 916)

[Définition de la configuration de la recherche de demandes/d'incidents/de problèmes](#) (page 917)

[Suggestions de connaissances](#) (page 918)

[Définition de catégories de demandes client](#) (page 919)

[Définition des zones de requête/incident/problème](#) (page 921)

[Configuration des stratégies self-service](#) (page 922)

Définition d'un mappage de champs

Les administrateurs peuvent utiliser la page Mappage de champ pour spécifier quels champs remplir avec les informations des gestion des connaissances et si les informations existantes doivent être écrasées.

Pour définir des champs dans un centre de services pour les gestion des connaissances

1. Dans l'onglet Administration, accédez à Connaissances, Intégration à CA Service Desk, Mappage de champ.

La page Mappage de champs s'affiche.

2. Remplissez les champs suivants en fonction de vos besoins :

Remplir les valeurs du centre de services à partir de gestion des connaissances

Indique si les informations des gestion des connaissances sont utilisées pour remplir des champs dans les demandes client ou demandes de centre de services.

- Cochez la case pour rendre disponibles les champs des colonnes des gestion des connaissances, Remplir les valeurs CA Service Desk vides et Ecraser les valeurs de CA Service Desk, afin de spécifier les informations des gestion des connaissances à utiliser pour renseigner les champs dans les demandes client ou demandes du centre de services.
- Désélectionnez la case à cocher pour rendre indisponibles les champs des colonnes des gestion des connaissances, Remplir les valeurs de CA Service Desk vides et Ecraser les valeurs de CA Service Desk. Dans ce cas, les utilisateurs doivent remplir manuellement les demandes client ou demandes du centre de services créées dans les gestion des connaissances.

Valeur par défaut : cette case à cocher est sélectionnée.

Service Desk

Identifie les champs dans les demandes client ou demandes qui correspondent aux champs répertoriés dans la colonne des gestion des connaissances.

Pour chaque case à cocher sélectionnée dans la colonne Remplir les valeurs du centre de services, les informations du champ correspondant de la colonne gestion des connaissances remplissent la demande client ou la demande.

gestion des connaissances

Identifie les champs des gestion des connaissances qui correspondent aux champs du centre de services répertoriés dans la colonne Centre de services.

Pour chaque case à cocher sélectionnée dans la colonne Remplir les valeurs du centre de services, les informations du champ correspondant de la colonne gestion des connaissances renseignent la demande client ou la demande.

La colonne gestion des connaissances contient deux listes déroulantes :

- La première liste déroulante correspond au champ Résumé de la colonne Centre de services et permet de spécifier le champ des gestion des connaissances (Titre, Résumé ou Problème) utilisé pour renseigner le champ Résumé dans une demande client ou demande.

Valeur par défaut : Résumé

- La deuxième liste déroulante correspond au champ Description de la colonne Centre de services et permet de spécifier le champ des gestion des connaissances (Titre, Résumé ou Problème) utilisé pour renseigner le champ Description dans une demande client ou demande.

- **Valeur par défaut :** Problème

Renseigner les valeurs de Service Desk vides

Spécifie les champs vides d'une demande client ou demande du centre de services à renseigner avec les informations des gestion des connaissances.

- Cochez une case pour mapper les informations provenant du champ des gestion des connaissances vers le champ du centre de services correspondant si ce champ ne contient actuellement aucune information.
- Désélectionnez une case si vous ne souhaitez pas mapper les informations du champ des gestion des connaissances vers le champ du centre de services correspondant.

Valeur par défaut : les cases à cocher correspondant aux champs Résumé, Description, Produit, Actif et Domaine de demande dans le centre de services sont sélectionnés.

Ecraser les valeurs de Service Desk

Spécifie les champs d'une demande client ou demande du centre de services à remplacer par les informations des gestion des connaissances.

- Cochez une case pour remplacer les informations dans le champ du centre de services par les informations du champ des gestion des connaissances correspondant.
- Désélectionnez une case si vous ne souhaitez pas remplacer les informations du champ du centre de services par celles du champ des gestion des connaissances correspondant.

Ces cases à cocher ne sont disponibles que si les cases à cocher correspondantes dans la colonne Renseigner les valeurs de Service Desk vides sont sélectionnées.

Valeur par défaut : toutes les cases à cocher Ecraser les valeurs de CA Service Desk sont désélectionnées.

Cliquez sur Enregistrer.

Le mappage de champs est défini.

Définition de la configuration de la recherche de demandes client

Vous pouvez définir les champs d'une demande client dans lesquels effectuer la recherche en cliquant sur le bouton Rechercher des connaissances d'un ticket. Les champs que vous sélectionnez sont copiés vers les champs correspondants dans le champ Filtre de Recherche dans l'onglet Connaissances de la fenêtre Détail des demandes client. Pour remplir les champs du filtre de recherche à partir du ticket, sélectionnez l'onglet Connaissances ou cliquez sur le bouton Réinitialiser le filtre (dans l'onglet Connaissances).

Pour définir les champs d'une demande client à utiliser pour les recherches dans la base de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration de Gestionnaire CA Service Desk, Configuration des recherches de demandes Clients.

La page d'intégration de Gestionnaire CA Service Desk s'affiche.

2. Sélectionnez les champs que vous souhaitez pouvoir utiliser pour les recherches dans la base de connaissances.

- Récapitulatif
- Description
- Élément de configuration
- Priorité
- Catégorie
- Cause première
- Produit

Remarque : vous ne pouvez pas sélectionner les champs Description et Résumé.

3. Sélectionnez l'option "Exécuter automatiquement la recherche lorsque l'onglet Connaissances d'une demande client est sélectionné" si vous souhaitez rechercher des connaissances dans la base automatiquement lorsque l'onglet Connaissances de la page de détail est cochée.
4. Cliquez sur Enregistrer.
La recherche de demandes client est configurée.

Définition de la configuration de la recherche de demandes/d'incidents/de problèmes

Vous pouvez définir les champs d'une demande, d'un incident ou d'un problème dans lesquels effectuer la recherche en cliquant sur le bouton Rechercher des connaissances d'un ticket. Les champs que vous sélectionnez sont copiés vers les champs correspondants dans le champ Filtre de recherche dans l'onglet Connaissances sur la page de détail du ticket. Pour remplir les champs du filtre de recherche à partir du ticket, sélectionnez l'onglet Connaissances ou cliquez sur le bouton Réinitialiser le filtre (dans l'onglet Connaissances).

Pour définir les champs d'une requête, d'un incident ou d'un problème à utiliser pour les recherches dans la base de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration de Gestionnaire CA Service Desk, Configuration des recherches de demandes/incidents/problèmes.

La page d'intégration de Gestionnaire CA Service Desk s'affiche.

2. Sélectionnez les champs que vous souhaitez pouvoir utiliser pour les recherches dans la base de connaissances.

- Récapitulatif
- Description
- Élément de configuration
- Sévérité :
- Impact
- Urgency
- Priorité
- Catégorie d'appel
- Cause première

Remarque : vous ne pouvez pas sélectionner les champs Description et Résumé.

3. Sélectionnez l'option "Exécuter automatiquement la recherche lorsque l'onglet Connaissances d'une demande client est sélectionné" si vous souhaitez rechercher des connaissances dans la base automatiquement lorsque l'onglet Connaissances de la page de détail est cochée.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Les champs d'une requête, d'un incident ou d'un problème à utiliser pour les recherches dans la base de connaissances sont configurés.

Suggestions de connaissances

Les employés et les clients peuvent, lorsqu'ils en ont la possibilité, afficher une liste de suggestions de connaissances lorsqu'ils créent un nouveau ticket dans l'interface de libre-service.

Si une solution est trouvée, et le ticket n'est pas enregistré, les documents qui ont été suggérés peuvent être attribués par le biais d'un système d'évaluation en libre-service dans le formulaire de document. Ce système d'évaluation diffère selon les paramètres de règle en libre-service définis sur la page Paramètres de recherche.

Les données récupérés peuvent être utilisés pour des rapports, tableaux de bord et lors des recherches dans la base de connaissances, où les utilisateurs peuvent filtrer les documents qui ont résolu leurs tickets avec succès.

Les avantages du libre-service se présentent sous la forme d'un moins grand nombre d'appels de support et de tickets redondants créés, ce qui se traduit par une réduction des coûts d'exploitation.

L'administrateur doit activer cette fonction avant l'utilisation et configurer les catégories de demande client appropriées et les domaines de demande pour lesquels les connaissances sont suggérées dans l'interface en libre-service.

Définition de catégories de demandes client

Vous pouvez définir des catégories de demande client pour lesquelles la connaissance est suggérée à des clients et à des employés pendant la création du ticket.

Vous pouvez aussi marquer la fonctionnalité Suggestion de connaissances comme étant active ou inactive. Lorsque vous marquez cette fonctionnalité comme étant inactive, celle-ci n'est plus disponible aux clients et aux employés, mais elle reste disponible dans la base de données pour une utilisation ultérieure. Si vous décidez d'utiliser cette fonctionnalité à l'avenir, vous pouvez y revenir et la marquer comme active.

Pour définir des catégories de demande client à partir de suggestions de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration du centre de services, Suggestion de connaissances, Catégories de demandes client.

La page Suggestion de connaissances : Catégories de demande client apparaît.

2. Sélectionnez l'option **Ne pas suggérer de connaissances** pour marquer la fonctionnalité Suggestion de connaissances comme étant active.

Valeur par défaut : Inactive

Si vous activez cette fonctionnalité, les options suivantes apparaissent :

Le document de connaissances par défaut est

Suggérées

Indique que vous souhaitez *effectivement* obtenir des connaissances suggérées pour toutes les catégories de demandes client à l'exception des définitions dans la liste des catégories de demandes client.

Non Suggérées

Indique que vous ne souhaitez *pas du tout* obtenir des connaissances suggérées pour toutes les catégories de demandes client à l'exception des définitions dans la liste des catégories de demandes client.

Pour toutes les Catégories de demandes client à l'exception de ce qui suit :

Affiche la liste des domaines de demande où les connaissances sont soit suggérées soit non suggérées aux employés et aux clients dans l'interface de self-service. L'utilisateur self-service n'est pas autorisé à modifier les domaines de demande, ils sont en lecture seule.

3. Cliquez sur *l'un* des boutons suivants :

Ajouter

Ajoute le domaine de demande sélectionné à la liste.

Supprimer

Supprime le domaine de demande sélectionné de la liste.

Supprimer tout

Supprime tous les domaines de demande de la liste.

Enregistrer

Enregistre les informations de domaine de demande à la base de connaissances.

Les catégories de demandes client sont définies.

Définition des zones de requête/incident/problème

Vous pouvez définir les zones de demande, de problème et d'incident pour lesquelles des connaissances sont suggérées aux clients et aux employés pendant la création de ticket.

Vous pouvez aussi marquer la fonctionnalité Suggestion de connaissances comme étant active ou inactive. Lorsque vous marquez cette fonctionnalité comme étant inactive, celle-ci n'est plus disponibles aux clients et aux employés, mais elle reste disponible dans la base de données pour une utilisation ultérieure. Si vous décidez d'utiliser cette fonctionnalité à l'avenir, vous pouvez y revenir et la marquer comme active

Pour définir les zones de demande/incident/problème de suggestion de connaissances

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration de Gestionnaire CA Service Desk, Suggestion de connaissances, Zones de demande/incident/problème.

La page Suggestion de connaissances : Zones de demande/incident/problème apparaît.

2. Sélectionnez l'option **Ne pas suggérer de connaissances** pour marquer la fonctionnalité Suggestion de connaissances comme étant active.

Valeur par défaut : Inactive

Si vous activez cette fonctionnalité, quelques options supplémentaires apparaissent :

Le document de connaissances par défaut est

Suggérées

Spécifie cette option si vous souhaitez que les connaissances soient suggérées pour toutes les zones de demande/incident/problème à l'exception de celles définies dans la liste Zone de demande.

Non Suggérées

Spécifie cette option si vous ne *souhaitez pas* que les connaissances soient suggérées pour toutes les zones de demande/incident/problème à l'exception de celles définies dans la liste Zone de demande.

Pour toutes les zones de demande/incident/problème à l'exception de ce qui suit :

Affiche la liste des domaines de demande où les connaissances sont soit suggérées soit non suggérées aux employés et aux clients dans l'interface de self-service. L'utilisateur self-service n'est pas autorisé à modifier les domaines de demande, ils sont en lecture seule.

3. Cliquez sur *l'un* des boutons suivants :

Ajouter

Ajoute le domaine de demande sélectionné à la liste.

Supprimer

Supprime le domaine de demande sélectionné de la liste.

Supprimer tout

Supprime tous les domaines de demande de la liste.

Enregistrer

Enregistre les informations de domaine de demande à la base de connaissances.

Les zones de demande/incident/problème de suggestion de connaissances sont définies.

Configuration des stratégies self-service

Vous pouvez configurer des politiques self-service qui créditent les documents en fonction d'un ensemble de scénarios d'utilisateur.

Pour configurer les politiques self-service

1. Dans l'onglet Administration, sélectionnez Connaissances, Intégration de Gestionnaire CA Service Desk, Suggestion de connaissances, Configuration du self-service.

La page Paramètres de recherche apparaît.

2. Spécifiez les paramètres de politiques appropriés qui créditent les documents et enregistrez des tickets évités en fonction des scénarios d'utilisateur suivants :

- L'utilisateur n'a ouvert aucun document suggéré.
- L'utilisateur a ouvert un document suggéré.
- L'utilisateur a accepté un document suggéré comme solution à son problème
- L'utilisateur a recherché des connaissances, ouvert le document et l'a quitté

Cliquez sur Enregistrer.

Les paramètres de politiques self-service sont enregistrés.

Solution de l'enquête

Les enquêtes de solution permettent de recueillir et d'analyser les impressions des clients sur la performance du document de connaissances. Vous pouvez modifier les paramètres d'enquête en sélectionnant Connaissances, Enquête de solution de l'interface administrative. L'enquête apparaît sur un document de connaissances publié et permet aux clients, aux invités et aux employés de classer le document de connaissances selon son efficacité.

Cette fonction contient les composants suivants :

- FAQ Settings
- Paramètres d'enquête

Informations complémentaires :

[Définition des paramètres de FAQ](#) (page 923)

[Définition des paramètres de l'enquête sur l'utilité du document](#) (page 926)

Définition des paramètres de FAQ

Utilisez la page Paramètres FAQ pour définir les paramètres en fonction desquels le produit calcule l'évaluation FAQ affectée à chaque document. L'évaluation FAQ s'appuie sur les critères suivants :

- Auparavant, quelle était la fréquence d'accès au document ?
- Dans quelle mesure ce document a-t-il été utile aux utilisateurs ?
- De quelle manière l'efficacité du document a diminué avec le temps ?

Par défaut, la page Liste des documents affiche les documents triés dans l'ordre des évaluations FAQ (c'est-à-dire, par ordre d'utilité). Les documents les plus utiles se retrouvent en tête de liste. Avec le temps, les documents tendent à redescendre dans la liste au fur et à mesure que les utilisateurs découvrent les solutions aux problèmes.

Pour définir les paramètres FAQ

1. Sélectionnez Connaissances, Enquête de Solution, Paramètres FAQ dans l'onglet Administration.

La page Paramètres de la FAQ apparaît.

2. Remplissez les champs suivants en fonction de vos besoins :

Dernière mise à jour

Permet d'exécuter le service Evaluation FAQ et affiche la date de dernière mise à jour des évaluations FAQ.

- Cochez la case Exécuter l'évaluation FAQ pour exécuter le service de calcul FAQ à l'aide des paramètres de cette fenêtre.
- Désélectionnez la case à cocher Exécuter l'évaluation FAQ pour désactiver le service de calcul FAQ.

Planning

Définit la fréquence à laquelle le produit met à jour les évaluations FAQ. Ce champ contient les composants suivants :

Effectuer un calcul FAQ aux intervalles suivants...

Spécifie l'intervalle de temps qui sépare deux mises à jour de l'évaluation FAQ des documents.

Valeur par défaut : 1 jour

De...

Spécifie l'heure du jour à laquelle le produit doit commencer à recalculer les évaluations FAQ.

Valeur par défaut : 00:00 (00h00)

A...

Spécifie l'heure du jour à laquelle le produit doit arrêter de recalculer les évaluations FAQ, même si le calcul n'est pas terminé.

Valeur par défaut : 07:00 (07h00)

Remarque : ce paramètre s'exécute le jour suivant l'installation du produit. Par exemple, si vous installez le produit le 19 avril 2008, le serveur FAQ fonctionne pour la première fois le 20 avril 2008.

Vieillessement

Définit le numéro de fois qu'une évaluation de FAQ de document est recalculée avant d'atteindre 0. En fonction de la valeur définie, l'évaluation FAQ de document diminue et devient finalement 0, point auquel il apparaît en bas de la liste des documents (lorsque la liste est classée en fonction des évaluations FAQ).

Valeur par défaut : 180

Si par exemple, la valeur Vieillessement d'un document est égale à 180 avec une évaluation de 4 (très utile), l'évaluation FAQ du document est 0 (zéro) une fois que le produit a recalculé l'évaluation FAQ 180 fois.

Remarque : Par défaut, le calcul FAQ de tri à bulles requiert les données bu_trans des 180 derniers jours, 180 étant le facteur de vieillissement. Ainsi, si vous modifiez le facteur de vieillissement des FAQ en définissant plus de 365 jours, vous devez étendre en conséquence les règles d'archivage de la table bu_trans.

Jours nouveau

Indique le nombre de jours pendant lesquels un document venant d'être créé ou importé est affiché dans le dossier Nouveaux documents de l'onglet Connaissances.

Par défaut : 5 jours

Evaluation

Spécifie l'évaluation par défaut (Pas du tout utile, Assez utile ou Très utile) des documents que les utilisateurs ont ouverts, mais pas évalués.

Valeur par défaut : Assez utile

Cliquez sur Enregistrer.

Les paramètres FAQ sont définis.

Définition des paramètres de l'enquête sur l'utilité du document

Utilisez la page de Paramètres d'enquête pour configurer l'affichage d'un document de connaissances lorsque vous vous êtes connectés pour résoudre un problème ou répondre à une question.

Pour définir les paramètres de l'enquête pour une solution

1. Sélectionnez Connaissances, Enquête de solution, Paramètres d'enquête dans l'onglet Administration.
La page Paramètres de l'enquête apparaît.
2. Remplissez les champs suivants selon les besoins : Cliquez sur Enregistrer.
Les paramètres d'enquête de solution sont définis.

Paramètres système de gestion des connaissances

Vous pouvez définir les informations par défaut à afficher dans l'onglet Connaissances (à l'ouverture de session), le format d'affichage des catégories dans le volet Catégories de connaissances dans l'onglet Administration et le nombre de documents à répertorier dans la liste Meilleures solutions sur la page d'accueil de gestion des connaissances.

Informations complémentaires :

[Paramétrages généraux](#) (page 926)

Paramétrages généraux

Vous pouvez définir les informations par défaut à afficher dans l'onglet Connaissances à l'ouverture de session, le format d'affichage des catégories dans le volet Catégories de connaissances dans l'onglet Administration et le nombre de documents à répertorier dans la liste Meilleures solutions sur la page d'accueil de gestion des connaissances.

Pour définir les paramètres généraux :

1. Sélectionnez Administration, Connaissances, Système, Paramètres généraux dans le volet gauche de l'onglet Administration.
Le volet Paramètres généraux s'affiche.

2. Remplissez au besoin les champs suivants :

Ecran d'ouverture des outils de recherche

Indique les informations affichées par défaut dans l'onglet Connaissances. Cet onglet vous permet de choisir l'une des options suivantes :

- **Ouvrir avec FAQ/Recherche**-Affiche les volets Catégorie, la Recherche de connaissances et Liste des documents de connaissances.
- **Ouvrir avec l'identifiant de document d'arborescence des connaissances**-Affiche l'arborescence des connaissances avec l'identifiant du document spécifié dans le champ prévu à cet effet. Vous pouvez d'abord retourner dans le document de l'arborescence Connaissances, puis dans les volets Catégorie, Recherche dans Connaissances et Liste de documents Connaissances.

Par défaut : Ouvrir avec FAQ/Recherche

Consultation des catégories

Indique le format d'affichage des catégories de document dans le volet Catégories Connaissances de l'onglet Administration. Cet onglet vous permet de choisir l'une des options suivantes :

- Affichez des catégories dans la vue arborescence- Présente les catégories dans une structure en arborescence hiérarchique dans le volet Catégories de connaissances. Les catégories sont développées et présentent les sous-catégories associées. Ainsi, vous pouvez afficher simultanément toutes les catégories dans l'arborescence.
- Affichez des catégories dans la vue liste- Présente les catégories au format liste dans le volet Catégories de connaissances. Lorsque vous sélectionnez une catégorie, ses sous-catégories s'affichent dans la liste. Vous ne pouvez afficher qu'un niveau de catégorie ou de sous-catégorie à la fois. Utilisez le lien Remonter d'un niveau pour retourner dans le niveau de catégorie précédent.

Remarque : Si plus de 250 catégories figurent dans la catégorie supérieure, ou dans n'importe quelle autre catégorie, utilisez l'option Afficher les catégories sous forme de liste et non sous forme d'arborescence.

Meilleures solutions

Indique le nombre de documents à afficher dans la liste Meilleures solutions de la page d'accueil de Gestionnaire CA Service Desk.

Valeur par défaut : 10

Ajoutez des données globales

Affiche les données de tous les clients hébergés dans Meilleures solutions.

Valeur par défaut : Activé

Notifications d'indexation des documents

Définit un utilisateur devant recevoir les notifications par message électronique sur l'état ou lorsque l'indexation du document ne se déroule pas correctement. Pour recevoir ces notifications, l'utilisateur doit posséder une adresse électronique dans la table ca_contacts. Utilisez la page Notification pour l'enregistrement de contact du destinataire pour définir les méthodes de notification.

Important : Il est essentiel de définir une personne assignée qui recevra les notifications d'indexation des documents dans la section Notifications d'indexation des documents. Vous devez indiquer une adresse électronique pour cette personne assignée dans la page Notification du contact pour activer les notifications par message électronique.

Cliquez sur OK.

Les paramètres généraux sont configurés.

Chapitre 21 : Administration de Automatisation du support

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Prise en charge automatisée dans votre environnement](#) (page 929)
[Administration de l'analyste Automatisation du support](#) (page 932)
[Administration des utilisateurs de Automatisation du support](#) (page 938)
[Administration de notifications d'activité de Automatisation du support](#) (page 943)
[Adaptations de page de Automatisation du support](#) (page 944)
[Propriétés du système Automatisation du support](#) (page 947)
[Administration des files d'attente de Automatisation du support](#) (page 947)
[Gestion des modèles de ticket](#) (page 950)
[Paramètres d'administration](#) (page 950)
[Personnalisation des outils Automatisation du support](#) (page 953)
[Administration des journaux de session](#) (page 961)
[Rapports de Automatisation du support](#) (page 962)

Prise en charge automatisée dans votre environnement

Vous pouvez implémenter une stratégie de prise en charge en utilisant une combinaison de processus et d'outils. Gestionnaire CA Service Desk fournit les outils pour administrer l'assistance en direct, développer des tâches automatisées et les distribuer à travers les divers canaux de la prise en charge.

Utilisez les processus associés pour créer et préserver un environnement qui :

- réduit la durée moyenne de l'appel au service d'assistance
- réduit les coûts de prise en charge globaux
- augmente les taux de résolution des problèmes
- contribue davantage à la pleine satisfaction de l'utilisateur

Assistance en direct

L'assistance en direct fournit un support à l'utilisateur final grâce à l'utilisation d'outils qui améliorent l'interaction distante entre les analystes et les utilisateurs. Vous pouvez utiliser des réponses automatisées prédéfinies pour communiquer avec l'utilisateur final. Vous rassemblez des informations détaillées sur l'ordinateur d'un utilisateur final et agissez pour lui apporter une assistance.

L'assistance en direct est fournie grâce aux interfaces suivantes :

L'interface d'analyste de Automatisation du support

Permet aux analystes d'interagir avec les utilisateurs et de fournir un support pendant les sessions d'assistance.

Client End-User

Permet à l'utilisateur final de converser avec l'analyste pendant que celui-ci dépanne son ordinateur.

Connectivité de Automatisation du support

L'analyste et l'utilisateur ne communiquent jamais directement entre eux. Vous n'avez pas besoin de connectivité homologue à homologue directe entre les deux utilisateurs. Tout le transfert de données est routé sur le serveur, en vérifiant que vous pouvez communiquer même lorsque les ordinateurs de l'utilisateur final sont derrière des pare-feux restrictifs.

Vous pouvez vous connecter aux ordinateurs de l'utilisateur final à l'aide des connexions suivantes :

Socket

L'utilisation d'une connexion de socket est la meilleure méthode pour vous connecter. Les connexions de socket représentent le type le plus rapide de connexion, avec moins de surdébit, une latence minimale et une efficacité accrue.

HTTP (ou HTTPS)

L'utilisation d'une connexion HTTP peut aboutir à de meilleures connexions qu'une connexion de socket directe parce que les pare-feux collectifs peuvent bloquer des connexions de socket directes. Les connexions HTTP génèrent une quantité considérable de trafic de réseau en surdébit par rapport aux connexions de socket directes. A cause du surdébit d'HTTP et du traitement sur le serveur, le nombre de sessions simultanées est bien inférieur lorsque la plupart des connexions s'effectue via HTTP.

Proxy

Le proxy de socket est un mode d'opération pour que le serveur de Automatisation du support décharge certaines des opérations intensives d'UC. Par exemple, pour le chiffrement/déchiffrement du serveur principal, et pour fournir un composant de serveur qui peut aller dans le DMZ (ou zone similaire) dans la topologie de réseau logique.

En général, vous essayez d'abord de vous connecter avec la connexion de socket directe, puis avec HTTP en cas d'échec de la première tentative. Toutefois, vous pouvez spécifier des paramètres de connexion personnalisés sur l'ordinateur client pour modifier cette séquence.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de communication, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Client End-User

Le client utilisateur connecte les utilisateurs aux analystes dans des sessions d'assistance en direct. Les utilisateurs bavardent avec des analystes sur les WebChat, mais si vous devez utiliser les outils dans l'interface Analyste de Automatisation du support, Gestionnaire CA Service Desk lance le client sur l'ordinateur de l'utilisateur.

Charge de serveur

Dans de grands déploiements, la charge de serveur élevée peut dégrader les performances d'application. Pour cette raison, vous pouvez décharger quelques-uns des traitements vers un ou plusieurs serveurs Proxy du socket comme suit :

- Déchargez le chiffrement et le déchiffrement des données entrantes et sortantes pour tous les analystes ou les clients (se connectant via le socket direct ou HTTP).
- Déchargez le traitement du trafic HTTP de/vers ces clients se connectant via HTTP au proxy du socket.

Composant de serveur DMZ

Dans certains environnements réseaux, si vous autorisez un accès au socket direct aux serveurs d'applications qui exécutent l'application de serveur Automatisation du support, il existe un risque de sécurité. Dans ces environnements, vous pouvez utiliser le proxy du socket dans DMZ pour fournir un composant intermédiaire entre les utilisateurs d'Internet et les serveurs d'applications. L'utilisation du proxy du socket dans ce scénario décharge certains des traitements du serveur principal.

Fonctionnement de proxy de socket

Il fonctionne de la manière suivante :

1. Sur le port externe configuré, le proxy de socket écoute les connexions entrantes provenant d'analystes ou d'utilisateurs.
2. Il établit une connexion d'homologue au serveur principal sur le port interne configuré pour toutes les connexions. Ces deux connexions sont nommées respectivement "connexion d'utilisateur" et "connexion de serveur".
3. Les connexions d'utilisateur sont chiffrées et le proxy de socket chiffre/déchiffre toutes les données en entrée ou en sortie de la connexion d'utilisateur.

Remarque : Les connexions de serveur ne sont pas chiffrées.

4. Pour chaque nouveau paquet de données entrant, la structure de protocole est vérifiée et une valeur de somme de contrôle validée avant le transfert des données au serveur principal via la connexion de serveur.
5. Le serveur principal décharge le traitement de chiffrement et déchiffrement.
6. Le proxy de socket ferme la connexion d'homologue correspondante à la fermeture de l'utilisateur final ou du serveur.

Administration de l'analyste Automatisation du support

Les analystes Automatisation du support surveillent et gèrent plusieurs demandes d'utilisateurs finaux dans des sessions d'assistance en direct dans votre environnement. Les analystes utilisent des outils Automatisation du support pour dialoguer avec les utilisateurs finaux et fournir une assistance en direct.

Les analystes accèdent à l'interface à partir d'un ticket Gestionnaire CA Service Desk (un incident par exemple) ou de l'onglet Automatisation du support. Vous pouvez gérer les niveaux d'accès pour définir des autorisations pour les outils que les analystes peuvent utiliser. Vous pouvez activer et désactiver les outils Automatisation du support pour les clients hébergés spécifiques. Si un outil est désactivé pour un client hébergé, les analystes ne peuvent pas utiliser cet outil dans des sessions d'assistance.

Important : L'Interface d'analyste Automatisation du support s'exécute uniquement sur Windows. Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation pris en charge, reportez-vous aux *Notes de parution*.

Informations complémentaires :

[Démarrage de l'assistance en direct par l'analyste](#) (page 933)

[Configuration de l'assistance en direct pour les analystes](#) (page 935)

[Participation des utilisateurs aux sessions d'assistance](#) (page 936)

[Comment les analystes automatisent le support pour les utilisateurs finaux](#) (page 937)

[Description de l'assistance en direct fournie par les analystes](#) (page 937)

Démarrage de l'assistance en direct par l'analyste

L'analyste procède comme suit pour démarrer l'assistance en direct :

1. L'analyste effectue l'une des actions suivantes :
 - Il se connecte à Gestionnaire CA Service Desk et sélectionne l'onglet Automatisation du support.
 - Il ouvre un ticket Gestionnaire CA Service Desk et sélectionne l'onglet Automatisation du support.
2. Gestionnaire CA Service Desk invite l'analyste à installer Java Runtime Environment (JRE) version 1.6 ou supérieure, s'il n'est pas déjà installé.
Gestionnaire CA Service Desk lance l'interface Analyste d'automatisation du support.

Remarque : La table sa_login_session crée un enregistrement chaque fois qu'un analyste démarre l'interface Analyste d'automatisation du support et lorsqu'un utilisateur final démarre le client Web. Pour plus d'informations sur la table sa_login_session, reportez-vous au *Manuel de référence technique de Gestionnaire CA Service Desk*.

Configuration des options de connexion Java

Vous pouvez configurer des options de connexion Java pour résoudre une demande cliente lorsque l'interface de l'analyste Automatisation du support ne peut pas se connecter au serveur Automatisation du support. Ce problème se produit lorsque la configuration du navigateur par défaut de l'analyste n'est pas configurée correctement pour votre environnement et ne réussit pas à lancer l'assistance en direct. Vous pouvez modifier les paramètres de connexion de l'analyste à partir d'un navigateur ou du panneau de configuration Java.

Pour configurer les options de connexion dans votre navigateur

1. Ouvrez votre navigateur Web, comme Internet Explorer.
Le navigateur s'affiche.
2. Cliquez sur Outils, Options Internet.
La boîte de dialogue Options Internet apparaît.
3. Configurez les paramètres de connexion appropriés, comme une connexion directe ou serveur proxy.
4. Cliquez sur OK.
Les connexions ouvertes sont configurées.

Pour configurer les options de connexion dans le panneau de configuration Java

1. Ouvrez le panneau de configuration Java avec la commande suivante :
`javaws -viewer`
La fenêtre Panneau de configuration Java s'affiche.
2. Sur l'onglet Général, cliquez sur Paramètres réseau.
La boîte de dialogue Paramètres réseau s'affiche.
3. Configurez les paramètres appropriés, comme une connexion directe ou serveur proxy.
Cliquez sur OK.
Les connexions ouvertes sont configurées.

Configuration de l'assistance en direct pour les analystes

Vous configurez l'interface Analyste d'automatisation du support en établissant des autorisations de rôle et de sécurité pour les analystes dans votre environnement d'assistance en direct. Pour cela, procédez comme suit :

1. Créez ou modifiez les [rôles](#) (page 939) et les [niveaux d'accès de Automatisation du support](#) (page 942) appropriés pour les analystes dans votre environnement d'assistance en direct.

Vous mettez à jour les rôles et les niveaux d'accès pour octroyer aux analystes des autorisations sur des outils spécifiques qu'ils peuvent utiliser au cours des sessions d'assistance.

2. Etablissez et gérez des [files d'attente](#) (page 947) pour votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des files d'attente pour router les demandes entrantes d'assistance en direct de façon appropriée.

3. Etablissez et gérez des [notifications d'activité](#) (page 943) pour votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des notifications par courriel pour alerter les analystes lorsqu'ils reçoivent une demande de session d'assistance dans leur file d'attente.

4. Etablissez et gérez des [conversations prédéfinies](#) (page 960) pour votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des conversations prédéfinies que les analystes utilisent pour envoyer des réponses préconfigurées à des questions fréquemment demandées et des situations courantes.

5. Etablissez et gérez des tâches automatisées pour votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des tâches automatisées pour exécuter des actions spécifiques sur l'ordinateur de l'utilisateur final.

Remarque : Vous pouvez créer seulement des scripts et les charger sur le serveur au moyen de l'IDE Editeur de tâches automatisées.

Participation des utilisateurs aux sessions d'assistance

Un utilisateur demande des sessions d'assistance à partir de la page d'accueil de Gestionnaire CA Service Desk ou en contactant directement le centre d'assistance, notamment par téléphone ou par courriel. L'analyste de Automatisation du support invite l'utilisateur à une session à partir du ticket de Gestionnaire CA Service Desk.

1. L'utilisateur effectue l'une des actions suivantes :

- Il demande une discussion instantanée à partir de la page d'accueil de Gestionnaire CA Service Desk.

La page de lancement de la discussion instantanée apparaît et demande à l'utilisateur le domaine et une description de l'incident. L'utilisateur clique sur Continuer, la session s'ouvre et l'utilisateur est placé dans la file d'attente appropriée.

- Il clique sur un lien dans la notification par courriel et se connecte à la session d'assistance en utilisant ses informations d'identification et un code de participation à la session fourni par l'analyste.

Si l'utilisateur rejoint la session à partir d'une notification par courriel, il évite la file d'attente.

- Il clique sur Contacter l'analyste et fournit le code de participation pour éviter la file d'attente.

Remarque : Quand le client de l'utilisateur Automatisation du support est lancé, un exécutable est téléchargé pour lancer le programme. L'utilisateur le démarre manuellement, cependant, pour des raisons de sécurité, il y a un temps limité pour lancer l'exécutable. Une fois le délai expiré, un message d'erreur apparaît sur l'ordinateur de l'utilisateur lorsqu'il tente de démarrer l'exécutable du lanceur.

2. L'analyste fournit une assistance en direct à l'utilisateur par le biais de la conversation. L'utilisateur emploie son navigateur Web pour discuter avec l'analyste, ou il peut lancer l'agent.

Remarque : Si l'analyste ne peut pas résoudre la session à l'aide de WebChat, il peut inviter l'utilisateur à partir de la fenêtre de la session de l'analyste pour utiliser tous les outils disponibles dans l'interface d'analyste d'automatisation du support. L'utilisateur doit accepter la demande de lancer le client sur son ordinateur et permettre à l'analyste d'utiliser ces outils.

Comment les analystes automatisent le support pour les utilisateurs finaux

Les analystes utilisent les outils d'assistance en direct pour effectuer les tâches suivantes sur les ordinateurs des utilisateurs finaux :

- Héberger des sessions de discussions instantanées
- Afficher les systèmes de fichiers
 - Créer, modifier, renommer ou supprimer des fichiers et des répertoires
 - Copier et transférer des fichiers et des dossiers sur l'ordinateur de l'utilisateur final
- Afficher les registres système
 - Créer, modifier ou supprimer des enregistrements du registre
 - Exporter ou importer des valeurs de registre du registre de l'utilisateur final
- Saisir des captures d'écran de l'utilisateur final lorsque la qualité de connexion est insuffisante pour l'assistance gérée à distance.
- Afficher le bureau de l'ordinateur de l'utilisateur final
- Contrôler à distance l'ordinateur de l'utilisateur final
- Lancer un programme sur l'ordinateur de l'utilisateur final
- Redémarrer ou arrêter l'ordinateur de l'utilisateur final
- Exécuter des tâches automatisées

Remarque : Pour des informations détaillées sur la manière dont les analystes utilisent les outils d'assistance en direct, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Informations complémentaires :

[Administration de niveau d'accès de Automatisation du support](#) (page 942)

Description de l'assistance en direct fournie par les analystes

Les analystes fournissent l'assistance en direct aux utilisateurs finaux au moyen de l'interface d'analyste d'automatisation du support. Les analystes traitent les utilisateurs finaux qui ont été routés vers leurs files d'attente, gèrent des sessions d'assistance et rejoignent les sessions sur lesquelles ils disposent des autorisations nécessaires.

1. L'utilisateur final demande une session d'assistance sur la page d'accueil de Gestionnaire CA Service Desk ou un ticket, tel qu'un incident, une demande ou une demande client.

2. L'utilisateur rejoint une file d'attente.

Remarque : Si l'utilisateur rejoint la session en utilisant le lien provenant de l'invitation par courriel de l'analyste, il ignore la file d'attente.

Vous pouvez configurer les domaines de demandes et les catégories de demandes client Gestionnaire CA Service Desk pour le routage de file d'attente.

3. L'analyste sélectionne l'utilisateur final dans la file d'attente.
4. La session d'assistance commence et l'analyste fournit l'assistance en direct.

Remarque : Si l'analyste lance l'interface d'analyste d'automatisation du support dans l'onglet Automatisation du support, aucun ticket Gestionnaire CA Service Desk n'est associé à la session d'assistance.

5. L'analyste crée le ticket lors de la clôture de la session d'assistance et définit le statut comme *Autom. support - Ouvert* ou *Résolu via autom. support*, ou bien transfère la session d'assistance vers une autre file d'attente.
6. L'analyste clôture la session et l'utilisateur final reçoit une notification par courriel avec le journal de la session.

Remarque : Pour tout complément d'information concernant la façon dont les analystes traitent les files d'attente et gèrent les sessions d'assistance, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Administration des utilisateurs de Automatisation du support

Les administrateurs système et les administrateurs de client hébergé configurent des contacts, des autorisations de rôle, des niveaux d'accès et des niveaux de confidentialité Gestionnaire CA Service Desk afin de définir des autorisations d'utilisateur. La liste suivante indique les utilisateurs qui se servent de Automatisation du support.

Administrateur système

Définit l'accès au niveau du système pour ajouter et modifier toutes les valeurs par défaut et fonctions de Automatisation du support dans l'onglet Administration. L'administrateur système configure les clients hébergés et les analystes, personnalise les propriétés système de Automatisation du support et effectue les réinitialisations de mot de passe système.

Administrateur du client hébergé

Définit les droits administratifs au niveau du client hébergé et n'accorde pas de droit d'accès pour créer ou modifier d'autres clients hébergés ou réinitialiser des mots de passe d'utilisateur. Le client hébergé du fournisseur de services détermine les autorisations.

Analyste

Définit les droits de l'utilisateur qui fournit l'assistance en direct aux utilisateurs dans votre environnement de support.

Utilisateur final

Définit les droits des utilisateurs qui peuvent demander l'assistance en direct aux analystes dans votre environnement de support, comme les employés et les clients.

Configuration des autorisations de rôle de Automatisation du support

Vous pouvez affecter aux rôles de Gestionnaire CA Service Desk des autorisations de Automatisation du support. Vous pouvez définir ses autorisations de rôle en configurant des niveaux d'accès de Automatisation du support pour les analystes et des niveaux de confidentialité pour les utilisateurs dans votre environnement d'assistance en direct en procédant comme suit.

1. Configurez les niveaux d'accès des analystes dans votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des niveaux d'accès d'analyste pour gérer les autorisations des analystes dans votre système, comme l'activation et la désactivation d'outils d'interface d'analyste de Automatisation du support spécifiques.

2. Configurez les niveaux de confidentialité des utilisateurs dans votre environnement d'assistance en direct.

Vous créez des niveaux de confidentialité pour gérer les niveaux d'accès des utilisateurs finaux dans votre système.

3. [Affectez](#) (page 943) des niveaux d'accès aux rôles.

Vous affectez des niveaux de confidentialité d'utilisateur final et des niveaux d'accès d'analyste à des rôles dans votre environnement.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la création et la modification des niveaux d'accès pour les analystes et sur la configuration des niveaux de sécurité pour les utilisateurs, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Utilisateurs anonymes et inscrits de Automatisation du support

Le serveur Automatisation du support accepte les utilisateurs enregistrés ou anonymes, selon les autorisations de Gestionnaire CA Service Desk. Si cela est autorisé, l'utilisateur invité laisse les utilisateurs anonymes se connecter à Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez authentifier avec le serveur pour accéder à ce qui suit :

- Assistance en direct
- Self-service
- Editeur de tâches automatisées
- Client End-User

Configuration de Automatisation du support pour des utilisateurs invité

Vous pouvez configurer votre environnement d'assistance en direct pour autoriser des utilisateurs invité. Configurez des utilisateurs invité pour des clients hébergés spécifiques ou mettez-les à la disposition du système entier comme suit :

1. Créez un type d'accès qui autorise l'[authentification Web](#) (page 940).
Sélectionnez le type de validation "Libre - Toujours autoriser l'accès".
2. [Affectez](#) (page 941) le type d'accès à un contact.
Vous pouvez créer un contact invité pour différents clients hébergés dans votre environnement.
3. Notifiez les utilisateurs appropriés dans votre environnement à propos de la connexion anonyme, en utilisant le format URL suivant :
`http://nom_hôte?USRNAME=Nom_utilisateur`

Créez un type d'accès pour les utilisateurs invités

Vous pouvez créer un type d'accès qui permet aux utilisateurs invités de se connecter à Gestionnaire CA Service Desk sans s'authentifier. Si vous êtes le fournisseur de services, vous pouvez créer un type d'accès d'invité pour chaque client hébergé dans votre environnement.

Pour créer un type d'accès invité

1. Cliquez sur Gestion des rôles et de la sécurité, Types d'accès.
La fenêtre Liste des types d'accès s'affiche.
2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un type d'accès s'affiche.

3. Remplissez les champs selon nécessaire, comme le symbole et la description.
4. Sur l'onglet Authentification Web, sélectionnez *Libre - Toujours autoriser l'accès* dans la liste déroulante Type de validation.
5. Enregistrez le type d'accès.
Le type d'accès est créé.
6. (Facultatif) Cliquez avec le bouton droit sur la page de liste de Type d'accès pour actualiser la page de la liste.
Le type d'accès d'invité apparaît dans la liste.

Affectation du type d'accès invité à un contact

Vous pouvez affecter le type d'accès invité à un contact une fois que vous avez créé un type d'accès utilisant l'authentification Web, de sorte que le contact puisse se connecter à Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez avertir les utilisateurs appropriés de votre environnement de l'existence du contact invité une fois que vous lui avez affecté le type d'accès.

Pour affecter le type d'accès invité

1. Cliquez sur Gestion des rôles et de la sécurité, puis sur Contacts.
La page Rechercher un contact s'affiche.
 2. Cliquez sur Créer.
La page Créer un contact s'affiche.
- Remarque :** Vous pouvez aussi modifier un contact.
3. Sélectionnez Invité dans la liste déroulante Type de contact.
 4. (Facultatif) Associez le contact à un client hébergé. Vous pouvez aussi rendre le contact public.
 5. Enregistrez le contact.
Le contact est créé et le type d'accès invité est associé au contact.

Administration de niveau d'accès de Automatisation du support

Vous gérez les niveaux d'accès de Automatisation du support et les affectez à des rôles Gestionnaire CA Service Desk dans votre environnement de support. Les environnements de support variant en taille et en structure, votre implémentation des niveaux d'accès peut varier elle aussi.

Dans un environnement de support de petite taille, il peut n'y avoir qu'un ou deux analystes catégorisés dans un niveau d'accès unique, appelé par exemple Analyste. Dans un environnement de support de grande taille, l'administrateur de client hébergé peut configurer beaucoup de niveaux d'accès d'analyste, chacun ayant des privilèges de support et des droits d'accès différents.

Important : Si vous travaillez dans un environnement d'hébergement multIClient, les analystes qui n'appartiennent pas au fournisseur de services disposent uniquement de droits d'accès en écriture à leur propre client hébergé et aux clients hébergés fils. Vous pouvez accorder à l'analyste un accès en écriture à d'autres clients hébergés et clients hébergés fils en incluant dans l'accès du client hébergé consulté des clients hébergés de fournisseurs autres que des fournisseurs de services.

Les niveaux d'accès suivants sont disponibles :

Analyste

Spécifie le type de contact qui fournit l'assistance en direct aux utilisateurs finaux dans votre environnement de support. Les niveaux d'accès définissent quelles files d'attente, quelles tâches automatisées et quels outils les analystes utilisent.

Utilisateur final

Spécifie le type de contact qui reçoit l'assistance en direct des analystes, notamment les employés et les clients.

Vous gérez les niveaux d'accès de Automatisation du support dans l'onglet Administration.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la création et la modification des niveaux d'accès de Automatisation du support pour les analystes et les utilisateurs finaux, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Affectation d'un niveau d'accès à un rôle

Vous pouvez affecter des niveaux d'accès Automatisation du support à des rôles Gestionnaire CA Service Desk existants dans votre environnement.

Pour affecter un niveau d'accès à un rôle

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles dans l'onglet Administration.

La page Liste des rôles s'affiche.

2. Cliquez sur le rôle auquel vous souhaitez affecter le niveau d'accès, par exemple Administrateur.

La page Détail du rôle s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour du rôle s'affiche.

4. Dans l'onglet Autorisation, sélectionnez le niveau d'accès que vous avez créé depuis la liste déroulante Accès au service d'automatisation du support, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Détail du rôle s'affiche. Vérifiez que l'accès à Automatisation du support est affecté au rôle.

Administration de notifications d'activité de Automatisation du support

Vous pouvez utiliser des notifications d'activité pour gérer les activités de Automatisation du support. Vous pouvez personnaliser la façon dont les utilisateurs finaux, les analystes et les administrateurs suivent et reçoivent des notifications lorsqu'une activité se produit, comme la fin d'une session d'assistance.

Configurez les notifications par défaut suivantes en fonction de votre environnement :

Notification d'entrée de file d'attente

Notifie l'analyste lorsqu'un utilisateur rejoint une file d'attente de session d'assistance.

Notifie l'analyste lorsque la session d'assistance est transférée à une autre file d'attente.

Notification d'analyste

Notifie l'analyste lorsque le temps d'attente de file d'attente de l'utilisateur final a expiré. L'événement d'expiration est reconnu avec une macro conditionnelle d'événement Gestionnaire CA Service Desk.

Inviter l'utilisateur final à la session d'assistance - Incident

Notifie l'utilisateur lorsque l'analyste l'invite à une session d'assistance pour un incident ou une demande.

Inviter l'utilisateur à la session d'assistance - Demande client

Notifie l'utilisateur lorsque l'analyste l'invite à une session d'assistance pour une demande client.

Notification de fin de session

Notifie le système lorsque la session d'assistance est terminée.

Important : Si vous souhaitez utiliser la fonctionnalité de Automatisation du support avec un système externe tel que Star, le contact `System_SA_User` est défini sur la règle *Notification de fin de session* par défaut.

Adaptations de page de Automatisation du support

Vous pouvez configurer l'apparence des pages de Automatisation du support pour vos utilisateurs en fonction des besoins de votre entreprise. Les adaptations suivantes vous permettent de contrôler ce que l'utilisateur voit avant de rejoindre la session d'assistance et à la fin de la session :

- Personnalisez l'en-tête et le pied de page de toutes les pages que l'utilisateur voit.

Vous pouvez changer le code HTML de l'en-tête et du pied de page et vous pouvez également modifier l'emplacement du fichier CSS qui contient les définitions de style.

- Personnalisez les besoins de localisation de votre environnement.

Vous pouvez définir l'environnement régional par défaut pour tous les analystes et utilisateurs.

- Personnalisez la disposition des pages que les utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent et patientent avant de rejoindre les sessions d'assistance.

Vous pouvez personnaliser les pages qui dirigent vos utilisateurs afin de convenir aux besoins de votre entreprise.

Remarque : Pour des détails sur la configuration des pages de Automatisation du support pour les analystes et les utilisateurs, reportez-vous à *Aide en Ligne*.

Administration de la maque

Vous pouvez personnaliser l'en-tête et le pied de page des doubles pages comme self-service. Vous pouvez modifier le code HTML de l'en-tête et du pied de page et modifier également l'emplacement du fichier CSS qui contient les définitions de style.

Vous pouvez afficher une liste d'enregistrements de personnalisation, un par client hébergé maximum. Les clients hébergés peuvent créer leur propre personnalisation ou si la personnalisation n'est pas définie pour le client hébergé, ils peuvent utiliser les paramètres système par défaut. Vous pouvez également activer la localisation de la personnalisation et afficher une liste de toutes les personnalisations localisées pour des localisations activées.

Important : Les personnalisations de marque à partir de CA Automatisation du support r6,0 SR1 eFix5 ne migrent pas automatiquement vers Gestionnaire CA Service Desk r12.5. Nous vous recommandons d'examiner la marque personnalisée afin de vérifier qu'elle correspond à la marque de Gestionnaire CA Service Desk. Si nécessaire, copiez et collez l'en-tête, le pied de page et les données de l'URL CSS de chaque division vers le client hébergé correspondant (ou public) dans Gestionnaire CA Service Desk pour migrer les données de marque.

Administration de localisation

La localisation vous permet de prendre en charge simultanément des langues multiples sur la même installation, en traduisant des éléments de l'application dans une langue spécifique. Ces éléments peuvent inclure des messages, des icônes et du contenu du système. Les informations sont présentées sous la meilleure forme pour l'utilisateur final, quelle que soit sa langue maternelle.

Les versions localisées de Automatisation du support répondent aux besoins de votre environnement global. Chaque client hébergé peut gérer des langues multiples et les localisations sont prises en charge entre de multiples clients hébergés. Chaque client hébergé partage les paramètres du système par défaut avec sa version localisée. Vous pouvez configurer la langue que l'utilisateur final et l'analyste utilisent avant de lancer l'assistance en direct dans la la liste des langues activées. L'analyste peut utiliser une langue différente que celle de l'utilisateur final dans une session d'assistance.

Vous pouvez modifier le texte localisé pour les avis d'exclusion de responsabilité. Vous ne pouvez pas créer ou supprimer des localisations mais vous pouvez les activer ou les désactiver.

Remarque : L'interface de l'administrateur est disponible uniquement dans la localisation du serveur par défaut.

Configuration de la mise en page

Lorsque les utilisateurs se connectent à l'Assistance en direct à partir de Gestionnaire CA Service Desk, ils visualisent une page de lancement par défaut. De même, lorsqu'ils sont initialement placés en attente dans une file d'attente, ils visualisent à nouveau une page par défaut.

Si aucun paramètre spécial n'est spécifié pour les clients hébergés, les paramètres publics sont les valeurs par défaut. Vous pouvez configurer les paramètres publics suivants pour les files d'attente ne disposant pas de leurs propres paramètres spécialisés :

- Page d'attente
- Page post lancement de l'utilisateur final
- Dans la session
- Page Post-Logout
- Page de fermeture de l'enquête

Chaque page a sa propre page de détail qui est composée d'un champ de texte pour entrer l'URL et d'une case à cocher pour marquer cette page comme externe.

Propriétés du système Automatisation du support

Vous pouvez personnaliser de nombreuses procédures de gestion des activités afin de les distinguer de celles de l'installation par défaut de Automatisation du support. Vous pouvez utiliser les paramètres d'option par défaut du système pour personnaliser le comportement Automatisation du support. Par exemple, vous pouvez personnaliser certaines des options Automatisation du support suivantes :

- Activez ou désactivez le lien de la discussion instantanée de la page d'accueil des employés et des clients de Gestionnaire CA Service Desk.
- Activez ou désactivez le lien permettant de rejoindre une session de discussion instantanée à la page d'accueil des employés et des clients de Gestionnaire CA Service Desk.
- Activez ou désactivez l'option de création d'un incident de Gestionnaire CA Service Desk quand l'utilisateur final se déconnecte tout en attendant que sa demande soit traitée sur une file d'attente de Automatisation du support.

Les propriétés du système sont des clients hébergées facultatifs. Si un client hébergé n'a pas défini ses propriétés, Automatisation du support utilise les paramètres publics (partagés). L'installation du produit crée les propriétés publiques par défaut.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration propriétés du système Automatisation du support, consultez *l'aide en ligne*.

Administration des files d'attente de Automatisation du support

Les files d'attente permettent de router les demandes de session d'assistance à l'analyste le plus compétent. L'utilisateur final peut sélectionner une catégorie ou entrer une description de son problème informatique pour que son ticket (tel qu'un incident) soit routé vers la file d'attente appropriée.

Après l'installation initiale du produit, la file d'attente par défaut est nommée Support. Vous pouvez configurer plusieurs files d'attente pour faciliter le tri et le suivi des différentes demandes de support en fonction des besoins de votre entreprise. Vous ne pouvez affecter qu'une file d'attente par défaut par client hébergé. Si vous n'affectez pas une valeur par défaut à une file d'attente de client hébergé ou si la file d'attente de client hébergé par défaut est indisponible, le système utilise la file d'attente publique par défaut. Vous définissez les heures actives par file d'attente.

Le système sait automatiquement où placer l'utilisateur en mappant les files d'attente aux domaines d'incidents. Si un domaine mappe sur une file d'attente, l'utilisateur final sélectionne une catégorie et est routé vers la file d'attente appropriée. Les fonctionnalités de recherche FAST ESP sont appliquées à la description d'un incident ou à la catégorie d'une demande client pour identifier les files d'attente appropriées ; l'utilisateur est alors routé vers la file d'attente la plus adaptée.

Important : Ces fonctionnalités de recherche ne sont disponibles que lorsque vous installez FAST ESP. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de FAST ESP, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Remarque : Pour plus d'informations sur la personnalisation et le mappage des files d'attente de Automatisation du support, reportez-vous à l'*aide en ligne*.

Gestion de file d'attente

Vous configurez des files d'attente pour aider les utilisateurs à recevoir l'assistance en direct appropriée des analystes. Vous gérez les files d'attente pour diriger de façon optimale les utilisateurs vers des sessions d'assistance de la façon suivante :

- Personnalisez les files d'attente pour les analystes et les clients hébergés dans votre environnement d'assistance en direct.

Vous pouvez activer ou désactiver des files d'attente et spécifier des autorisations des clients hébergés et des analystes.

- Affectez une file d'attente par défaut

Vous pouvez acheminer des utilisateurs vers la file d'attente par défaut quand ils entrent des requêtes qui ne correspondent pas aux files d'attente configurées dans votre environnement. Vous pouvez également personnaliser des files d'attente pour les clients hébergés dans votre environnement.

Remarque : Si la file d'attente de client hébergé par défaut est absente ou non disponible, la file d'attente publique est utilisée.

- Affectez des heures de service pour vos files d'attente.

Vous pouvez gérer les files d'attente en fonction de la disponibilité des utilisateurs dans votre environnement de support, comme l'activation des services de Automatisation du support pendant les heures ouvrables.

Important : Vous pouvez affecter des plannings tant à vos heures de Automatisation du support qu'à des files d'attente d'assistance en direct individuelles. Des plannings différents affectés à des heures de Automatisation du support et à des files d'attente individuelles peuvent entraîner des conflits pour les analystes et les utilisateurs dans votre environnement de support.

Gestion des résumés de file d'attente

Vous pouvez composer les champs qu'un analyste visualise dans la page de résumés de file d'attente. Vous pouvez sélectionner l'ensemble de champs suivants pour le résumé de file d'attente, mais vous ne pouvez pas créer de champs :

- File d'attente
- Question
- Wait Time
- Envoyer par courriel
- Company (société)
- IP Address
- Analyste propriétaire
- Catégorie
- Langue
- Client hébergé

Comment gérer les heures de file d'attente

Vous pouvez activer Automatisation du support pour chaque file d'attente à des heures spécifiques de la journée pour adapter les heures de travail des analystes comme suit :

- Créez un programme à part pour chaque file d'attente et pour tous les services d'assistance automatisés.
Remarque : Ces paramètres ne limitent pas les fonctions autode self-service.
- Définissez des heures d'assistance pour le serveur avec un statut ouvert ou fermé global. Une entrée pour chaque heure de la semaine indique une différence du statut global du serveur.
- Le serveur utilise la première entrée de chaque heure en fonction des règles que vous établissez.

Cette action fusionne efficacement les définitions des heures d'assistance des paramètres du client hébergé parent (ou public). Cette action peut avoir des résultats contre-intuitifs si un mélange de 'par défaut-fermé' et 'par défaut-ouvert' est utilisé dans la hiérarchie.

Gestion des modèles de ticket

Vous pouvez définir les modèles de tickets de demande client qui sont disponibles pour l'interface utilisateur de l'analyste. Vous pouvez sélectionner les modèles de ticket pour les types de tickets d'incident/demandes et de demande client.

Vous pouvez définir si le modèle est par défaut ou actif. Quand vous créez un modèle de ticket, vous pouvez en sélectionner un dans les modèles Gestionnaire CA Service Desk existants. Le modèle par défaut doit être actif.

Vous pouvez n'avoir qu'un modèle de ticket par défaut par client hébergé.

Remarque : Pour plus d'informations détaillées sur la personnalisation des modèles de ticket, consultez l' *aide en ligne*.

Paramètres d'administration

Vous pouvez définir et configurer les paramètres Automatisation du support suivants :

- Serveurs de routage des messages
- Autorisations des utilisateurs (niveaux de confidentialité)
- Heures Automatisation du support

Configuration des paramètres de Automatisation du support

Vous pouvez configurer les paramètres de Automatisation du support pour votre environnement de support en fonction de vos besoins métier. Les paramètres vous permettent de contrôler les fonctionnalités administratives comme les serveurs de routage de messages, les niveaux de confidentialité et les heures de Automatisation du support.

- Configurez les serveurs de routage de messages pour améliorer les performance pendant la session d'assistance.

Vous pouvez connecter des utilisateurs finaux au serveur local préféré de l'analyste ou, si la connexion est infructueuse, ouvrir une session session sur le serveur principal par défaut.

- Définissez les niveaux de confidentialité des utilisateurs finaux dans votre environnement.

Vous pouvez activer des outils d'interface d'analyste de Automatisation du support spécifiques, basés sur les niveaux de confidentialité utilisés dans votre environnement.

- Définissez Automatisation du support pour un fonctionnement à des heures spécifiques ou un fonctionnement permanent.

Vous pouvez diriger des demandes d'assistance en direct lorsque le centre de support est fermé, par exemple en ouvrant une page web informant l'utilisateur des heures d'ouverture des bureaux et des options de support supplémentaires proposées.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de Automatisation du support, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Serveurs de routage de messages

Vous pouvez utiliser les serveurs de routage de messages pour gérer plusieurs serveurs de contrôle à distance, selon l'emplacement géographique du serveur local. L'utilisation de ces serveurs aide à améliorer la performance pendant les sessions d'assistance. Lorsque vous activez MME, l'Interface analyste de Automatisation du support et le client tentent de se connecter au serveur (local) des analystes préférés pour le partage. Si la connexion échoue, la session de partage retourne au serveur par défaut principal. Le journal instantané enregistre le serveur de routage de messages que vous utilisez pendant la session d'assistance.

Vous pouvez créer, actualiser, supprimer, activer ou désactiver un objet de serveur de routage de message.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des serveurs de routage des messages, consultez *l'aide en ligne*.

Niveaux de confidentialité de Automatisation du support

Les niveaux de confidentialité sont utilisés pour définir les actions à autoriser à différents utilisateurs afin de protéger leur confidentialité. Les niveaux de confidentialité sont associés aux rôles de Gestionnaire CA Service Desk. Il existe trois autorisations par défaut : Haut, Milieu, et Bas, mais vous pouvez en définir davantage si nécessaire. Vous pouvez ajouter, mettre à jour et supprimer les niveaux de confidentialité disponibles à l'utilisateur final.

Vous pouvez définir le nom du niveau de confidentialité et sa description. Vous pouvez définir les fonctions d'outils définis (explorateur de fichiers, registre distant, programme d'exécution, etc.) qui sont activées pour ce niveau de confidentialité.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des niveaux de confidentialité Automatisation du support, consultez *l'aide en ligne*.

Heures Automatisation du support

Vous pouvez définir Automatisation du support pour un fonctionnement à des heures spécifiques ou un fonctionnement permanent. Vous gérez ces heures de service selon les besoins des utilisateurs finals dans votre environnement de support. Les utilisateurs finals ne peuvent pas accéder à la fonctionnalité de Automatisation du support lors de sa fermeture. Vous pouvez apporter des changements rapides à plusieurs plannings en une seule étape.

Important : Vous pouvez affecter des plannings tant à vos heures de Automatisation du support qu'à des files d'attente d'assistance en direct individuelles. Les plannings différents qui sont affectés à des heures de Automatisation du support et à des files d'attente individuelles peuvent entraîner des conflits pour les analystes et les utilisateurs finals dans votre environnement de support.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des heures Automatisation du support, consultez *l'aide en ligne*.

Personnalisation des outils Automatisation du support

Vous pouvez configurer les outils Automatisation du support pour votre environnement de support en fonction des besoins de votre entreprise. Les paramètres vous permettent de contrôler la fonctionnalité administrative, comme les tâches automatisées, les conversations prédéfinies, les informations d'identification par défaut et les avis d'exclusion de responsabilité.

- Personnalisez la liste de tâches automatisées et les classifications que les analystes Automatisation du support utilisent pour fournir un support aux utilisateurs finaux.
- Configurez les conversations prédéfinies avec des réponses communes aux questions et situations fréquemment posées.
- Configurez les informations d'identification par défaut qui vous permettent d'accéder à l'ordinateur d'un utilisateur final.
- Personnalisez les avis d'exclusion de responsabilité que les utilisateurs voient avant de lancer des tâches self-service.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des outils Automatisation du support, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Tâches automatisées

Une *tâche automatisée* est un ensemble d'étapes qui définissent un processus automatisé que suit l'analyste ou l'utilisateur final. Les étapes de tâches automatisées sont des routines écrites en VBScript ou JavaScript qui effectuent des actions spécifiques sur l'ordinateur de l'analyste ou de l'utilisateur final. Vous pouvez créer de nouvelles tâches automatisées et des étapes de tâches en utilisant l'éditeur de tâches automatisées. Les routines communes incluent la collecte d'informations de télémétrie, le diagnostic de problèmes et l'implémentation des résolutions.

Lorsque vous exécutez une tâche automatisée, le journal se met à jour. Ce journal est lié au journal de session d'assistance et est accessible depuis ce journal. Les entrées dans le journal de tâches automatisées consistent en un nombre d'entrées de texte horodatées. Les entrées sont créées en appelant `Functions.LogMessage()` ou `WScript.Echo()`.

Informations complémentaires :

[Implémentation des tâches automatisées](#) (page 955)

Configuration des tâches automatisées

Installez et configurez l'éditeur de tâches automatisées pour gérer des tâches automatisées que les analystes Automatisation du support utilisent pour fournir du support aux utilisateurs finaux. L'utilisateur peut lancer une tâche automatisée d'un document de connaissances et de l'interface self-service ou un analyste exécute une tâche automatisée pendant une session d'assistance. Les tâches automatisées fournissent aux analystes des informations détaillées sur l'ordinateur d'un utilisateur final. Créez des tâches automatisées self-service qui interagissent avec l'utilisateur final et traitent leur entrée. Ces tâches peuvent modifier le système de fichiers, le registre, le logiciel d'installation de téléchargement, et ainsi de suite. Configurez les tâches automatisées comme suit :

1. Installez l'éditeur de tâches automatisées.

Lancez le programme d'installation de l'emplacement suivant sur les médias d'installation :

`casd.nt\SAScriptwriter`

Remarque : Vous pouvez également copier le programme d'installation et le déployer aux utilisateurs appropriés dans votre environnement de support.

L'éditeur de tâches automatisées est installé.

2. Ouvrez l'éditeur de tâches automatisées.

L'installation de l'éditeur de tâches automatisées crée un raccourci sur votre bureau.

3. Définissez les paramètres de connexion suivants :

- a. Cliquez sur Outils, Serveur.

La boîte de dialogue Configuration du serveur s'affiche.

- b. Entrez votre nom d'hôte et votre port.

Port par défaut : 8070

- c. Entrez le nom de l'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur avec l'accès en lecture/écriture à l'éditeur de tâches automatisées, tel qu'un analyste Automatisation du support.
- d. Cliquez sur Tester.
- e. Cliquez sur OK.

4. Créez des tâches automatisées et chargez-les sur votre serveur.

Vous pouvez charger des tâches publiques ou les affecter à des clients hébergés spécifiques et à des clients hébergés fils.

Important : Seuls les rôles du client hébergé du fournisseur de services avec l'indicateur Mettre à jour les données publiques activé peuvent charger les tâches et les bibliothèques vers le serveur. Tout le contenu de bibliothèque de tâches et le contenu statique sont stockés en tant que données publiques.

Implémentation des tâches automatisées

Vous pouvez utiliser des tâches automatisées pour assister les utilisateurs finaux dans votre environnement de support. Les tâches automatisées réalisent des actions spécifiques sur l'ordinateur de l'utilisateur final sans nécessiter la moindre intervention. Ces scripts vous permettent de regrouper des informations de télémétrie, de diagnostiquer des problèmes informatiques et d'implémenter des résolutions.

Pour implémenter des tâches automatisées, vous devez effectuer les opérations suivantes :

1. Identification des possibilités d'automatisation du support

Vous identifiez les problèmes courants rencontrés par les utilisateurs finaux et décidez d'automatiser certaines solutions pour réduire vos coûts de support.

2. Etude de l'automatisation de solutions potentielles

Vous recherchez des résolutions à des problèmes courants et collectez des données sur les processus de diagnostic que vous envisagez d'utiliser.

3. Conception de tâches pour l'automatisation du support de l'utilisateur final

Vous concevez l'expérience d'utilisateur final que vous souhaitez pour chaque tâche à l'aide de l'éditeur de tâches automatisées.

4. Implémentation et test des tâches automatisées

Vous testez les tâches automatisées pour vérifier qu'elles résolvent les problèmes courants rencontrés dans votre environnement de support et participez à la diminution des coûts du support.

5. Déploiement et surveillance des tâches automatisées

Vous déployez les tâches automatisées pour des utilisateurs finaux dans votre environnement en autorisant les analystes à les utiliser dans des sessions d'assistance. Vous pouvez aussi joindre des scripts à des documents de connaissances.

Important : Si vous êtes dans un environnement d'hébergement multiclient et souhaitez autoriser les analystes à charger les tâches et le contenu de la bibliothèque, leur rôle doit avoir l'option Mettre à jour les données publiques activée.

Remarque : CA peut assurer la formation pour la création de tâches automatisées et de composants, comme les modèles d'étape de tâche automatisée et les bibliothèques, utilisables dans votre environnement. Pour plus d'informations sur le développement des tâches automatisées, contactez les *Services de CA*.

Administration des tâches automatisées

Vous pouvez créer des tâches automatisées et les associer au serveur. Vous devez avoir accès en lecture/écriture à toutes les tables relatives aux tâches automatisées pour pouvoir utiliser l'éditeur de tâches automatisées. Vous pouvez effectuer des fonctions de gestion des utilisateurs avec l'application, comme l'affectation de tâches automatisées à des rôles et à des clients hébergés.

Remarque : Si vous êtes analyste d'un fournisseur de services et avez accès à plusieurs clients hébergés, vous pouvez sélectionner le contexte de client hébergé d'une opération de mise à jour de tâche par rapport au serveur. Vous pouvez aussi définir une tâche automatisée comme publique.

Déploiement des tâches automatisées

Après avoir créé et testé une tâche automatisée dans l'éditeur des tâches automatisées, vous pouvez le déployer vers une classification sur le serveur Gestionnaire CA Service Desk pour l'utiliser dans des sessions d'assistance ou en self-service. Certains paramètres qui ne pas de la partie de la définition de tâche automatisée sont définis lorsque vous déployez la tâche.

Vous pouvez charger ou télécharger directement des tâches automatisées directement dans le serveur à partir de l'éditeur de tâches automatisées. Sélectionnez le client hébergé approprié lorsque vous créez des classements de tâches automatisées. Si vous placez des scripts sur le serveur, sélectionnez le classement ou le client hébergé auquel vous avez accès ou définissez le script comme public. Vous pouvez également importer des tâches automatisées depuis les fichiers XSDF et les exporter vers des fichiers XSDF.

Important : Si vous êtes dans un environnement d'hébergement multiclient et souhaitez autoriser les analystes à charger les tâches et le contenu de la bibliothèque, leur rôle doit avoir l'option Mettre à jour les données publiques activée.

Chargez une tâche automatisée.

Vous pouvez charger des tâches automatisées que vous avez créées dans l'application. Lorsque vous sélectionnez une tâche, tout le contenu dépendant tel que les bibliothèques et le contenu statique est automatiquement chargé.

Pour charger une tâche automatisée.

1. Ouvrez l'éditeur de tâches automatisées.
L'éditeur de tâches Automatisation du support apparaît.
2. Sélectionnez la tâche automatisée que vous souhaitez charger.
3. Sélectionnez le classement dans lequel vous souhaitez charger la tâche.

Remarque : Si vous êtes un utilisateur privilégié dans un environnement d'hébergement multiclient, sélectionnez le client hébergé approprié lorsque vous chargez la tâche automatisée ou rendez la tâche publique.

4. Dans la barre d'outils, sélectionnez l'icône Charger la tâche automatisée.
L'éditeur des tâches Automatisation du support charge la tâche dans le serveur.

Modification d'une tâche automatisée

Vous pouvez télécharger des tâches automatisées depuis le serveur et les modifier dans l'éditeur des tâches automatisées. Tout le contenu plus récent dans la version que le contenu du serveur est importé dans la base de données et mis à la disposition des administrateurs de ce client hébergé.

Pour modifier une tâche automatisée

1. Ouvrez l'éditeur de tâches automatisées.
L'éditeur de tâches Automatisation du support apparaît.
2. Dans la barre d'outils, sélectionnez l'icône Charger la tâche automatisée.
Le volet Ouvrir la tâche automatisée à partir du serveur apparaît.
3. Sélectionnez la tâche que vous souhaitez télécharger.

Remarque : Si vous êtes un utilisateur privilégié dans un environnement d'hébergement multiclient, vous pouvez modifier des tâches automatisées publiques ou spécifiques au client hébergé.

4. Cliquez sur Ouvrir la tâche.

L'éditeur des tâches Automatisation du support télécharge la tâche vers le client et l'ouvre dans l'application.

Le téléchargement crée un fichier texte sur l'ordinateur de l'auteur de la tâche qui contient le contenu dépendant.

Informations d'identification de tâche automatisée

Vous pouvez exécuter une tâche automatisée pour laquelle vous avez besoin de droits administratifs, comme procéder à l'installation d'un logiciel par exemple, en effectuant les opérations suivantes :

- Définissez les informations d'identification par défaut du client hébergé et configurez la tâche automatisée pour utiliser les informations d'identification par défaut dans l'administration des tâches automatisées.
- Définissez des informations d'identification par défaut pour le client hébergé et indiquez que vous utilisez la boîte de dialogue Exécuter en tant que dans la fenêtre Session d'assistance.
- Définissez des informations d'identification des tâches automatisées et indiquez que vous utilisez la boîte de dialogue Exécuter en tant que, dans la fenêtre Session d'assistance.
- Définissez les informations d'identification dans la boîte de dialogue Exécuter en tant que, dans la fenêtre Session d'assistance.

Affectation de rôle

Vous affectez les rôles appropriés (par exemple, Analyste, Administrateur) pour utiliser la tâche automatisée. Vous affectez des tâches automatisées individuelles à des rôles sélectionnés pour limiter les tâches automatisées aux analystes du rôle affecté. Vous pouvez gérer les différentes compétences ou les différents niveaux d'expérience du personnel d'assistance technique.

Vous pouvez gérer les rôles à un niveau de tâche, en sélectionnant certaines tâches communément exécutées, comme l'exécution automatique des diagnostics lorsque l'utilisateur ouvre une session.

Affectation d'un niveau d'accès à un rôle

Vous pouvez affecter des niveaux d'accès Automatisation du support à des rôles Gestionnaire CA Service Desk existants dans votre environnement.

Pour affecter un niveau d'accès à un rôle

1. Sélectionnez Gestion des rôles et de la sécurité, Gestion des rôles, Liste des rôles dans l'onglet Administration.

La page Liste des rôles s'affiche.

2. Cliquez sur le rôle auquel vous souhaitez affecter le niveau d'accès, par exemple Administrateur.

La page Détail du rôle s'affiche.

3. Cliquez sur Edit (Modifier).

La page Mise à jour du rôle s'affiche.

4. Dans l'onglet Autorisation, sélectionnez le niveau d'accès que vous avez créé depuis la liste déroulante Accès au service d'automatisation du support, puis cliquez sur Enregistrer.

La page Détail du rôle s'affiche. Vérifiez que l'accès à Automatisation du support est affecté au rôle.

Administration de conversations prédéfinies

Vous pouvez créer des réponses communes aux questions fréquemment posées et aux situations courantes. Au lieu de taper plusieurs fois les mêmes informations, vous pouvez enregistrer une réponse et l'utiliser dans d'autres sessions de conversation.

Vous pouvez envoyer automatiquement les conversations prédéfinies aux utilisateurs finaux au début de chaque session, comme une salutation. Vous pouvez également renseigner automatiquement les conversations prédéfinies avec les informations spécifiques à la session actuelle, comme le nom de l'analyste.

Vous pouvez utiliser les types suivants de conversations prédéfinies dans une session d'assistance :

Conversation prédéfinie

Identifie une réponse communément utilisée à la question d'un utilisateur final.

URL prédéfinie

Identifie une URL communément utilisée à laquelle l'utilisateur final peut accéder.

Vous pouvez localiser chaque conversation prédéfinie. La conversation prédéfinie est synchronisée avec la localisation de l'utilisateur final pour que ce dernier reçoive des conversations prédéfinies localisées correctes.

Comment gérer les conversations prédéfinies

Vous pouvez utiliser des réponses prédéfinies aux questions et situations fréquentes.

1. Prenez le temps de comprendre les sessions d'assistance habituelles de votre organisation.
2. Créez des conversations et des URL prédéfinis en fonction des besoins de votre organisation
3. Indiquez si les options prédéfinies doivent être disponibles sous forme de données spécifiques aux clients hébergés ou sous forme de données publiques.
4. (Facultatif) Dupliquez l'arborescence des options prédéfinies pour gérer les environnements localisés.
5. Envoyez des conversations et URL prédéfinis pendant une session d'assistance.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des conversations prédéfinies, consultez *l'aide en ligne*.

Informations d'identification par défaut

Vous pouvez exécuter des tâches automatisées sur l'ordinateur de l'utilisateur final même si ce dernier ne dispose en général pas des droits d'accès système pour effectuer ces activités. Si l'utilisateur actuel n'a pas de droits administratifs pour afficher les informations systèmes sur son ordinateur, vous pouvez exécuter une tâche automatisée restreinte à l'aide des informations d'identification par défaut pour obtenir l'accès.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des informations d'identification par défaut, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

Avis d'exclusion de responsabilité

Quand les utilisateurs lancent des tâches en self service, ils visualisent un texte d'avis d'exclusion de responsabilité qu'ils doivent accepter pour pouvoir continuer.

Vous pouvez créer, mettre à jour et supprimer les objets métier d'avis d'exclusion de responsabilité.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration d'exclusions de responsabilité Automatisation du support, consultez *l'aide en ligne*.

Administration des journaux de session

Le journal de session vous laisse afficher toutes les actions que l'analyste a exécuté pendant une session d'assistance telle que les outils utilisés et les détails de la discussion instantanée (sauf les chuchotements). Vous pouvez imprimer ou envoyer par courriel le journal de session à l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent également afficher et enregistrer le journal mais ils ne peuvent pas le modifier.

Affichage du journal de session

Toutes les actions que vous effectuez pendant la session d'assistance, comme les conversations d'une discussion instantanée (à l'exception des conversations en aparté), les résultats inhérents aux tâches automatisées et l'utilisation d'un outil d'Interface de l'analyste de Automatisation du support spécifique mettent à jour le journal de session.

Pour afficher le journal de session

1. Ouvrez la vue de session active.
La page Session active s'affiche.
2. Sélectionnez le journal de session dans la barre d'outils ou dans le menu Sessions.
La page journal de session apparaît.
3. Cliquez sur Actualiser maintenant.
The page refreshes.
4. (Facultatif) Cochez la case Actualisation automatique.
5. (Facultatif) Cliquez sur Enregistrer le journal sur le disque.
La boîte de dialogue Enregistrer s'affiche. Vous pouvez enregistrer le journal de session localement sous la forme d'un fichier HTML.

Rapports de Automatisation du support

CA Business Intelligence installe un ensemble de rapports de Automatisation du support prédéfinis. Gestionnaire CA Service Desk déploie automatiquement ces rapports sur le serveur BusinessObjects pendant l'installation.

L'Administrateur de Automatisation du support et les rôles d'Analyste de Automatisation du support peuvent utiliser BusinessObjects InfoView pour afficher des informations détaillés et récapitulatives concernant les éléments suivants :

- Mesure de connexion d'analyste
- Mesure de sessions d'assistance
- Mesure d'entrées de file d'attente
- Mesure d'exécution de tâche automatisée
- Utilisation d'outil par catégorie de ticket
- Données en temps réel sur les utilisateurs placés dans des files d'attente de support, des sessions d'assistance actives et des analystes actifs (connectés).

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de BusinessObjects InfoView, consultez les informations sur CA Business Intelligence dans l'*aide en ligne*.

Annexe A : Descriptions des champs des vues

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Descriptions des champs des vues](#) (page 964)

[View Act Log](#) (page 964)

[View Audit Assignee](#) (page 966)

[View Audit Group](#) (page 966)

[View Audit Priority](#) (page 967)

[View Audit Status](#) (page 967)

[View Change Act Log](#) (page 968)

[View Change](#) (page 969)

[View Change to Assets](#) (page 974)

[View Change to Change Act Log](#) (page 975)

[View Change to Change WF](#) (page 976)

[View Change to Properties](#) (page 978)

[View Contact Full](#) (page 980)

[View Contact to Environment](#) (page 983)

[View Group](#) (page 983)

[View Group to Contact](#) (page 984)

[View Issue](#) (page 985)

[View Issue Act Log](#) (page 989)

[View Issue to Assets](#) (page 991)

[View Issue to Issue Act Log](#) (page 991)

[View Change to Request](#) (page 993)

[View Issue to Issue WF](#) (page 996)

[View Issue to Properties](#) (page 998)

[View Request](#) (page 1000)

[View Request to Act Log](#) (page 1005)

[View Request to Properties](#) (page 1005)

Descriptions des champs des vues

Vous pouvez utiliser les informations de description de champ dans les vues de base et avancées fournies avec Gestionnaire CA Service Desk.

Les points suivants s'appliquent à la plupart des tables.

- Vous devez activer la journalisation d'audits dans Administration, Gestionnaire d'options, Journal d'audit afin de pouvoir afficher les données dans les vues avancées.

Remarque : Pour plus d'informations sur la journalisation d'audit, reportez-vous à *l'aide en ligne*.

- pdmtime fait référence aux champs de date et d'heure utilisant le format GMT (nombre de secondes écoulées depuis le 01/01/70).
- Les termes « appel » et « demande de changement » sont utilisés indifféremment.

Informations complémentaires :

[Génération de rapports dans Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 777)

View_Act_Log

Voici une vue de base de la table du journal d'activité d'appel. Le type d'activité et le nom complet de l'analyste sont également indiqués dans la vue. La table du journal d'activité (act_log) a été liée à la table des types d'activités (act_type) et à la table des contacts (ca_contact) pour indiquer le type d'activité réel de chaque entrée du journal d'activité, ainsi que l'analyste ayant effectué cette activité. Les champs extraits de ces jointures et pouvant être utiles se trouvent à la fin de la liste.

Champ	Remarques
id	act_log.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table act_log.
persid	act_log.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table act_log, précédé de l'identificateur d'objet (alg pour act_log) et d'un deux-points.
call_req_id	act_log.call_req_id : Pointeur à l'appel persid auquel cette activité appartient. act_log.call_req_id = call_req.persid.
last_mod_dt	act_log.last_mod_dt: Date et heure de la dernière modification (pdmtime).
time_spent	act_log.time_spent : Période consacrée à cette activité, stockée en

Champ	Remarques
	nombre total de secondes. Par exemple, 80 = 1 minute, 20 secondes.
time_stamp	act_log.time_stamp : Date et heure de l'activité modifiables par l'utilisateur (pdmtime).
system_time	act_log.system_time : Date/heure de création de l'enregistrement (pdmtime).
analyst	act_log.analyst : Pointeur binaire unique vers l'uuid de contact pour obtenir l'analyste ayant effectué l'activité. act_log.analyst = ca_contact.contact_uuid.
description	act_log.description : Description textuelle de l'activité, modifiable par l'utilisateur.
action_desc	act_log.action_desc : Description textuelle de l'action d'automatisation, non modifiable par l'utilisateur.
type	act_log.type : Pointeur texte vers un enregistrement de la table des types d'activités. Par exemple act_log.type = act_type.code.
knowledge_session	act_log.knowledge_session : Identificateur d'une session particulière d'un utilisateur.
knowledge_tool	act_log.knowledge_tool : Indicateur de l'outil de connaissances utilisé pour la recherche. Par exemple, NLS_FAQ ou EXPERT, etc.
internal	act_log.internal : Indicateur entier (1 ou 0) spécifiant que cette entrée de journal s'adresse à tous les utilisateurs ou est simplement à usage interne.
activity_type	act_type.symActivity : Type d'activité dérivé d'act_log.type = act_type.code.
analyst_lastname	View_Contact_Full.last_name : Nom de famille de l'analyste dérivé d'act_log.analyst = ca_contact.contact_uuid.
analyst_firstname	View_Contact_Full.first_name : Prénom de l'analyste.
analyst_middlename	View_Contact_Full.middle_name : Deuxième prénom de l'analyste.

View_Audit_Assignee

Voici une vue avancée du journal d'audit servant à suivre la personne assignée. Cette vue présente la durée entre les changements de personne assignée pour chaque appel et demande de changement. Pour les demandes et ordres de changement qui passent d'un destinataire particulier à aucun destinataire, puis d'aucun destinataire à un destinataire particulier, la durée de l'absence de destinataire n'est pas indiquée dans cette vue. Elle répertorie les champs suivants pour les appels et les demandes de changement. Chaque champ audobj_uniqueid (demande ou ordre de changement) peut comporter plusieurs entrées.

Champ	Remarques
audobj_uniqueid	audit_log.audobj_uniqueid : ID unique d'objet du journal d'audit représentant le chg.id ou le call_req.id.
from_val	audit_log.attr_after_val : Destinataire d'origine.
to_val	audit_log.attr_after_val : Nouveau destinataire.
from_time	audit_log.attr_from_time : Heure de début de l'affectation d'un destinataire (pdmtime).
to_time	audit_log.attr_from_time : Heure de fin de l'affectation de ce destinataire (pdmtime).

View_Audit_Group

Voici une vue avancée du journal d'audit servant à suivre les groupes. Cette vue présente la durée entre les changements de groupe pour chaque appel et demande de changement. Si la valeur du champ Groupe des appels ou des demandes de changement passe d'un groupe spécifique à aucun (NULL), puis revient à un groupe spécifique, la durée pendant laquelle aucun groupe n'est défini n'est pas indiquée dans cette vue. Elle répertorie les champs suivants pour les appels et les demandes de changement. Chaque champ audobj_uniqueid (demande ou ordre de changement) peut comporter plusieurs entrées.

Champ	Remarques
audobj_uniqueid	audit_log.audobj_uniqueid : ID unique d'objet du journal d'audit représentant chg.id ou call_req.id.
from_val	audit_log.attr_after_val : Valeur du groupe d'origine.
to_val	audit_log.attr_after_val : Valeur du nouveau groupe.

Champ	Remarques
from_time	audit_log.attr_from_time : Heure de début de l'affectation d'un groupe (pdmtime).
to_time	audit_log.attr_from_time : Heure de fin de l'affectation de ce groupe (pdmtime).

View_Audit_Priority

Voici une vue avancée du journal d'audit servant à suivre la priorité. Cette vue présente la durée entre les changements de priorité pour chaque appel et demande de changement. Elle répertorie les champs suivants pour les appels et les demandes de changement. Chaque champ audobj_uniqueid (demande ou ordre de changement) peut comporter plusieurs entrées.

Champ	Remarques
audobj_uniqueid	audit_log.audobj_uniqueid : ID unique d'objet d'audit représentant le call_req.id d'une demande ou le chg.id d'un ordre de changement.
from_val	audit_log.attr_after_val : Valeur de priorité d'origine.
to_val	audit_log.attr_after_val : Nouvelle valeur de priorité.
from_time	audit_log.attr_from_time : Heure de début d'un état spécifique de priorité (pdmtime).
to_time	audit_log.attr_from_time : Heure de fin de cet état spécifique de priorité (pdmtime).

View_Audit_Status

Voici une vue avancée du journal d'audit servant à suivre l'état. Cette vue présente la durée entre les changements d'état pour chaque appel et demande de changement. Elle répertorie les champs suivants pour les appels et les demandes de changement. Chaque champ audobj_uniqueid (demande ou ordre de changement) peut comporter plusieurs entrées.

Champ	Remarques
audobj_uniqueid	audit_log.audobj_uniqueid : ID unique d'objet d'audit représentant le call_req.id d'une demande ou le chg.id d'un ordre de changement.
from_val	audit_log.attr_after_val : Valeur de priorité d'origine.

Champ	Remarques
to_val	audit_log.attr_after_val : Nouvelle valeur de priorité.
from_time	audit_log.attr_after_time : Heure de début d'un statut spécifique (pdmtime).
to_time	audit_log.attr_after_time : Heure de fin de ce statut spécifique (pdmtime).

View_Change_Act_Log

Voici une vue de base de tous les journaux des activités de la demande de changement. Il s'agit d'une vue de la table du journal d'activité des demandes de changement (chgalg) liée à la table des types d'activités (act_type) et à la table des contacts (ca_contact) afin de fournir des informations plus significatives, telles que la description du type d'activité réel et le nom complet de l'analyste ayant effectué l'activité.

Champ	Remarques
id	chgalg.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chgalg.
persid	chgalg.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chgalg, précédé de l'identificateur d'objet (chgalg pour la table chgalg) et de deux-points.
change_id	chgalg.change_id : Pointeur vers l'id d'ordre de changement auquel cette activité appartient. chgalg.change_id = chgalg.id
last_mod_dt	chgalg.last_mod_dt : Date et heure de la dernière modification (pdmtime).
time_spent	chgalg.time_spent : Temps consacré à l'activité, (nombre total de secondes). Par exemple, 80 = 1 minute, 20 secondes.
time_stamp	chgalg.time_stamp : Date/heure de l'activité (modifiables par l'utilisateur).
system_time	chgalg.system_time : Date/heure de création de l'enregistrement (pdmtime).
analyst	chgalg.analyst : Pointeur uuid à l'uuid de contact pour obtenir l'analyste qui a effectué l'activité. chgalg.analyst = ca_contact.contact_uuid
description	chgalg.description : Description textuelle de l'activité, modifiable par l'utilisateur.

Champ	Remarques
action_desc	chgalg.action_desc: Description textuelle de l'action d'automatisation, non modifiable par l'utilisateur.
type	chgalg.type : Pointeur texte vers un enregistrement de la table des types d'activités. chgalg.type = act_type.code
internal	chgalg.internal : Indicateur entier (1 ou 0) indiquant que cette entrée de journal s'adresse à tous les utilisateurs ou aux utilisateurs internes uniquement.
knowledge_session	chgalg.knowledge_session : Identificateur d'une session particulière d'un utilisateur.
knowledge_tool	chgalg.knowledge_tool : Indicateur de l'outil de base de connaissances utilisé pour la recherche. Par exemple, NLS_FAQ ou EXPERT, etc.
analyst_lastname	View_Contact_Full.last_name : Nom de famille de l'analyste dérivé de chgalg.analyst = ca_contact.contact_uuid.
analyst_firstname	View_Contact_Full.first_name : Prénom de l'analyste.
analyst_middlename	View_Contact_Full.middle_name : Deuxième prénom de l'analyste.
activity_type	act_type.sym : Type d'activité référencé par chgalg.type = act_type.code.

View_Change

Voici une vue de base de toutes les demandes de changement, répertoriant l'état, la priorité, la catégorie, les organisations, le nom complet de l'utilisateur final affecté, les noms du demandeur et de la personne assignée, le nom et l'ID de groupe, etc. La table des demandes de changement (chg) a été liée à d'autres tables afin de fournir des informations plus significatives sur la demande de changement.

Champ	Remarques
id	chg.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chg.
persid	chg.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chg, précédé de l'identificateur d'objet (chg pour la table chg) et d'un deux-points.
chg_ref_num	chg.chg_ref_num : Numéro de référence d'ordre de changement utilisé par les analystes et les clients pour faire référence à un

Champ	Remarques
	ordre de changement spécifique.
description	chg.description : Description longue d'un ordre de changement, tel que requis par un analyste ou un client.
status	chg.status : Identificateur de statut d'un ordre de changement ; pointeur vers la table chgstat : chg.status = chgstat.code.
active_flag	chg.active_flag : Indicateur entier permettant de déterminer si le changement est actif ou non (1 ou 0).
start_date	issue.start_date : Date de passage de la première tâche au statut En cours (pdmtime).
open_date	chg.open_date : Date de création de l'ordre de changement (pdmtime).
last_mod_dt	chg.last_mod_dt : Date de la dernière modification (pdmtime).
last_mod_by	chg.last_mod_by : Pointeur vers l'uuid de contact qui a été le dernier contact à modifier cet ordre de changement : chg.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid.
close_date	chg.close_date : Date de définition de l'ordre de changement sur inactif (pdmtime).
resolve_date	chg.resolve_date : Date de passage de l'ordre de changement à un statut configuré pour indiquer que le changement a été résolu (pdmtime).
rootcause	chg.rootcause : Pointeur vers un enregistrement de la table rootcause représentant la situation d'origine ayant nécessité cet ordre de changement. chg.rootcause = rootcause.id.
est_total_time	chg.est_total_time : Durée totale estimée (pdmtime) d'implémentation du changement.
actual_total_time	chg.actual_total_time : Durée totale réelle (pdmtime) d'implémentation du changement.
log_agent	chg.log_agent : Identificateur binaire unique faisant référence à la table ca_contact, représentant la personne à l'origine du changement. chg.log_agent = ca_contact.contact_uuid.
destinataire	chg.assignee : Le pointeur à l'uuid de contact qui est actuellement affecté à l'ordre de changement. chg.assignee = ca_contact.contact_uuid.
Organisation	chg.organization : Pointeur vers l'uuid d'organisation interne représentant l'organisation propriétaire de l'ordre de changement. chg.organization = ca_organization.organization_uuid.

Champ	Remarques
group_id	chg.group_id : Pointeur vers l'uuid de contact représentant le groupe actuellement affecté à l'ordre de changement. chg.group_id = ca_contact.contact_uuid
affected_contact	chg.affected_contact : Le pointeur à l'uuid de contact, qui représente le contact concerné pour cet ordre de changement. chg.affected_contact = ca_contact.contact_uuid
requestor	chg.requestor : Pointeur vers l'uuid de contact représentant la personne ayant ordonné le changement. chg.requestor = ca_contact.contact_uuid
catégorie	chg.category : Pointeur vers le code de catégorie de changement attribué au changement. chg.category = chgcat.code
priority	chg.priority : Pointeur vers le numéro de priorité qui représente la priorité attribuée à ce changement. chg.priority = pri.enum
need_by	chg.need_by : Date indiquant la date d'exécution du changement requise par l'utilisateur final affecté (affected_end_user) (pdmtime).
est_comp_date	chg.est_comp_date : Date d'achèvement estimée (pdmtime) de l'ordre de changement.
actual_comp_date	chg.actual_comp_date : Date d'achèvement réelle (pdmtime) de l'ordre de changement.
est_cost	chg.est_cost : Coût estimé de l'ordre de changement.
actual_cost	chg.actual_cost : Coût réel d'implémentation de l'ordre de changement.
justification	chg.justification : Champ de texte permettant au demandeur d'expliquer le ou les motifs du changement.
backout_plan	chg.backout_plan : Champ de texte permettant à l'analyste de décrire l'action exécutée en cas de non-implémentation du changement.
impact	chg.impact : Pointeur vers un enregistrement de la table Impact indiquant les ressources affectées par le changement. chg.impact = impact.enum
Parent	chg.parent : Pointeur vers une autre ordre de changement permettant la création d'une hiérarchie d'ordres de changement. chg.parent = chg.id
effort	chg.effort : Champ de texte décrivant le plan d'implémentation de l'ordre de changement.
support_lev	chg.support_lev : Pointeur vers un enregistrement de description

Champ	Remarques
	de service, qui automatisait certaines contraintes pour lesquelles ce changement doit être effectué. chg.support_lev = srv_desc.code
template_name	chg.template_name : Nom d'un pointeur vers un modèle d'ordre de changement. chg.template_name = chg_template.template_name
sla_violation	chg.sla_violation : Entier permettant de dénombrer les violations des SLA liés à ce changement.
predicted_sla_viol	chg.predicted_sla_viol (r5.5) : Champ relatif à la technologie Neugent.
macro_predict_viol	chg.macro_predict_viol (r5.5) : Champ relatif à la technologie Neugent.
created_via	chg.created_via : Pointeur vers un enregistrement de la table d'interface indiquant l'interface d'origine de l'ordre de changement. chg.created_via = interface.id
call_back_date	chg.call_back_date : Champ date/heure (pdmtime) indiquant une date/heure de prise de contact ultérieure avec le demandeur.
call_back_flag	chg.call_back_flag : Indicateur booléen affiché sous forme de case à cocher indiquant la notification ou non de l'analyste à la date chg.call_back_date.
Chaîne 1	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 2	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 3	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 4	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 5	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 6	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
service_date	chg.service_date : Date/heure (pdmtime) qu'un fournisseur extérieur est censé consacrer au traitement de cet ordre de changement.
service_num	chg.service_num : Champ de texte servant à indiquer le numéro de bon de commande ou de service du fournisseur externe.
produit	chg.product : Pointeur vers un enregistrement de la table des produits indiquant le produit affecté par le changement. chg.product = product.id
actions	chg.actions : Champ de texte de grande taille servant à décrire les actions.
type_of_contact	chg.type_of_contact : Pointeur vers un enregistrement de la table toc indiquant une catégorie générale de type d'utilisateur final

Champ	Remarques
	affecté (affected_end_user) de l'ordre de changement. chg.type_of_contact = toc.id
reporting_method	chg.reporting_method : Pointeur vers un enregistrement de la table repmeth permettant de classer l'origine de l'ordre de changement et sélectionné par la personne ayant créé la l'ordre de changement. chg.reporting_method = repmeth.id
person_contacting	chg.person_contacting : Pointeur vers un enregistrement de la table perscon indiquant le rôle de l'utilisateur final affecté (affected_end_user) ou du demandeur. chg.person_contacting = perscon.id
status_name	chgstat.sym : Description du statut affiché côté utilisateur. chg.status = chgstat.code
priority_num	pri.sym : Description de la priorité affichée côté utilisateur. chg.priority = pri.enum
category_name	chgcatt.sym : Nom de la catégorie de changement affiché côté utilisateur. chg.category = chgcatt.code
organization_name	ca_organization.org_name : Nom d'une organisation affiché côté utilisateur. chg.organization = ca_organization.organization_uuid
affected_end_user_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille de l'utilisateur final concerné. chg.affected_end_user = ca_contact.contact_uuid
affected_end_user_firstname	ca_contact.first_name : Prénom de l'utilisateur concerné. chg.affected_end_user = ca_contact.contact_uuid
affected_end_user_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom de l'utilisateur concerné. chg.affected_end_user = ca_contact.contact_uuid
requester_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille du demandeur. chg.requestor = ca_contact.contact_uuid
requester_firstname	ca_contact.first_name : Prénom du demandeur. chg.requestor = ca_contact.contact_uuid
requester_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom du demandeur. chg.requestor = ca_contact.contact_uuid
activité professionnelle	ca_organization.org_name : Nom de l'organisation du demandeur tel que vu par les utilisateurs. chg.requestor = ca_organization.organization_uuid
assignee_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille du destinataire. chg.assignee = ca_contact.contact_uuid

Champ	Remarques
assignee_firstname	ca_contact.first_name : Prénom du destinataire. chg.assignee = ca_contact.contact_uuid
assignee_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom du destinataire. chg.assignee = ca_contact.contact_uuid
groupID	ca_contact.contact_uuid : Représentation binaire de l'ID utilisateur interne utilisé pour le groupe affecté à cet ordre de changement. chg.group_id = ca_contact.contact_uuid
group_name	ca_contact.last_name : Nom du groupe affecté à cet ordre de changement. chg.group = ca_contact.contact_uuid
service_type	srv_desc.sym : Nom du type de service appliqué à l'ordre de changement. chg.support_lev = srv_desc.code
impact_num	impact.sym : Description de l'impact affichée côté utilisateur. chg.impact = impact.enum
product_sym	product.sym : Description du produit affichée côté utilisateur. chg.product = product.id
type_of_contact_sym	toc.sym : Description du type de contact affichée côté utilisateur. chg.type_of_contact = toc.id
rpting_method_sym	repmeth.sym : Description de la méthode de génération de rapports affichée côté utilisateur. chg.reporting_method = repmeth.id
person_contacting_sym	perscon.sym : Description de la personne ayant établi le contact, affichée côté utilisateur. chg.person_contacting = perscon.id

View_Change_to_Assets

La liste de champs suivante est une vue de base des ordres de changement et de leurs actifs. La table des demandes de changement (chg) est indirectement liée à la table des ressources réseau (ca_owned_resource) pour obtenir la liste des composants de chaque demande de changement. Cette vue risque de ne pas contenir tous les ordres de changement, notamment ceux qui n'ont pas d'actif.

Champ	Remarques
View_Change.*	Tous les champs répertoriés dans la vue View_Change définis

Champ	Remarques
	précédemment dans ce document.
assetID	ca_owned_resource.own_resource_uuid ; champ binaire servant d'identificateur interne unique invariable à un enregistrement d'actif.
asset_serial_num	ca_owned_resource.serial_number ; numéro de série d'un enregistrement d'actif.
asset_class	ca_resource_class.name ; brève description de la classe à laquelle appartient l'actif. ca_owned_resource.resource_class = ca_resource_class.id
asset_family	ca_resource_family.name ; famille d'actifs à laquelle appartient cet actif. ca_owned_resource.resource_class = ca_resource_class.id ET ca_resource_class.family_id = ca_resource_family.id
asset_name	ca_owned_resource.resource_name ; nom du réseau par lequel l'actif est connu.

View_Change_to_Change_Act_Log

Voici une vue de base de toutes les demandes de changement et des journaux d'activités qui y sont associés. Cette vue associe la vue View_Issue et la vue du journal d'activité des demandes de changement (chgalg) afin de fournir des informations détaillées sur les demandes de changement et les journaux d'activité correspondants.

Champ	Remarques
View_Change.*	Tous les champs répertoriés dans la vue View_Change définis précédemment dans ce document.
chgalg_id	chgalg.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chgalg.
chgalg_persid	chgalg.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table chgalg, précédé de l'identificateur d'objet (chgalg pour la table chgalg) et de deux-points.
change_id	chgalg.change_id : Pointeur pour changer l'id d'ordre auquel cette activité appartient. chgalg.change_id = chgalg.id
chgalg_last_mod_dt	chgalg.last_mod_dt : Date et heure de la dernière modification (pdmtime).
time_spent	chgalg.time_spent : Temps consacré à l'activité, (nombre total de secondes). Par exemple, 80 = 1 minute, 20 secondes.

Champ	Remarques
time_stamp	chgalg.time_stamp : Date/heure de l'activité (modifiables par l'utilisateur).
system_time	chgalg.system_time : Date/heure de création de l'enregistrement (pdmtime).
analyst	chgalg.analyst : Pointeur uuid à l'uuid de contact pour obtenir l'analyste qui a effectué l'activité. chgalg.analyst = ca_contact.contact_uuid
chgalg_description	chgalg.description : Description textuelle de l'activité, modifiable par l'utilisateur.
action_desc	chgalg.action_desc : Description textuelle de l'action d'automatisation, non modifiable par l'utilisateur.
type	chgalg.type : Pointeur texte vers un enregistrement de la table des types d'activités. chgalg.type = act_type.code
internal	chgalg.internal : Indicateur entier (1 ou 0) indiquant que cette entrée de journal s'adresse à tous les utilisateurs ou aux utilisateurs internes uniquement.
knowledge_session	chgalg.knowledge_session : Identificateur d'une session particulière d'un utilisateur.
knowledge_tool	chgalg.knowledge_tool : Indicateur de l'outil de base de connaissances utilisé pour la recherche. Par exemple, NLS_FAQ ou EXPERT, etc.
chgalg_analyst_id	chgalg.analyst : Pointeur uuid à l'uuid de contact pour obtenir l'analyste qui a effectué l'activité. chgalg.analyst = ca_contact.contact_uuid

View_Change_to_Change_WF

Cette vue est constituée de la vue View_Change, liée à la table des tâches du flux de travaux (wf) afin de donner une vue de base des demandes de changement et des tâches du flux de travaux correspondantes. Il est possible que cette vue ne contienne pas toutes les demandes de changement, en particulier si aucune tâche du flux de travaux ne leur a été affectée.

Champ	Remarques
View_Change.*	Tous les champs répertoriés dans la vue View_Change définis précédemment dans ce document.

Champ	Remarques
wf_id	wf.id : Identificateur unique d'un enregistrement dans la table wf.
wf_persid	wf.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table wf, précédé de l'identificateur d'objet (wf pour la table wf) et d'un deux-points.
del	wf.del : Indicateur booléen. déterminant si l'enregistrement doit ou non être affiché pour l'utilisateur.
object_type	wf.object_type : Nom par défaut utilisé pour identifier le type d'enregistrement (chg, par exemple) auquel la tâche du flux de travaux est associée.
object_id	wf.object_id : Identificateur unique utilisé pour identifier l'enregistrement auquel la tâche du flux de travaux est associée. wf.object_id = chg.id
task	wf.task : Identificateur faisant référence au type de tâche représenté par l'enregistrement. wf.task = tscky.code
wf_template	wf.wf_template : Identificateur faisant référence au modèle sur lequel est basé l'enregistrement de tâche du flux de travaux. wf.wf_template = wftpl.id
sequence	wf.sequence : Entier indiquant l'ordre d'affichage et d'exécution de cet enregistrement de tâche du flux de travaux par Gestionnaire CA Service Desk (par exemple, ordre croissant).
wf_status	wf.status : Identificateur faisant référence à l'enregistrement tsckstat indiquant le statut actuel de la tâche du flux de travaux. wf.status = tsckstat.code
group_task	wf.group_task : Valeur booléenne indiquant si la tâche appartient à un groupe.
composant	wf.asset : Identificateur UUID (binaire) faisant référence à un enregistrement de la table ca_owned_resource. wf.asset = ca_owned_resource.own_resource_uuid
creator	wf.creator : Identificateur UUID (binaire) faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact table. désignant le créateur de la tâche du flux de travaux. wf.creator = ca_contact.contact_uuid
date_created	wf.date_created : Date/heure de création de la tâche du flux de travaux (pdmtime).
wf_assignee	wf.assignee : Identificateur UUID (binaire) faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. désignant la personne actuellement assignée à la tâche du flux de travaux. wf.assignee = ca_contact.contact_uuid

Champ	Remarques
done_by	wf.done_by : Identificateur UUID (binaire) faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. désignant la personne ayant exécuté ou approuvé la tâche du flux de travaux. wf.done_by = ca_contact.contact_uuid
wf_start_date	wf.start_date : Horodatage de passage de la tâche du flux de travaux au statut actif (pdmtime).
wf_est_comp_date	wf.est_comp_date : Date/heure (pdmtime) de fin présumées de la tâche.
est_duration	wf.est_duration : Durée estimée de la tâche du flux de travaux.
completion_date	wf.completion_dat : Date/heure (pdmtime) de fin de la tâche du flux de travaux.
actual_duration	wf.actual_duration : Durée réelle d'exécution de la tâche du flux de travaux.
wf_est_cost	wf.est_cost : Coût estimé de la tâche du flux de travaux.
cost	wf.cost : Coût réel d'exécution de la tâche du flux de travaux.
wf_description	wf.description : Description de la tâche du flux de travaux.
wf_last_mod_dt	wf.last_mod_dt : Date/heure (pdmtime) de la dernière modification de la tâche du flux de travaux.
wf_last_mod_by	wf.last_mod_by : Identificateur UUID (binaire) unique faisant référence à un enregistrement de la table des contacts, indiquant la dernière personne ayant modifié la tâche du flux de travaux. wf.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid

View_Change_to_Properties

Cette vue est constituée de la vue View_Change, liée à la table des propriétés (prp) afin de donner une vue de base des demandes de changement et des propriétés affectées correspondantes. Il est possible que cette vue ne contienne pas toutes les demandes de changement, en particulier si aucune propriété ne leur a été affectée.

Champ	Remarques
View_Change.*	Tous les champs répertoriés dans la vue View_Change définis précédemment dans ce document.

Champ	Remarques
prp_id	prp.id : Identificateur entier unique de l'enregistrement de propriété.
prp_persid	prp.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table wf, précédé de l'identificateur d'objet (prp pour la table prp) et d'un deux-points.
object_type	prp.object_type : Nom par défaut utilisé pour identifier le type d'enregistrement (chg, par exemple) auquel cet enregistrement de propriété est associé.
object_id	prp.object_id : Identificateur unique utilisé pour identifier l'enregistrement spécifique auquel la propriété est associée. prp.object_id = chg.id
sequence	prp.sequence : Entier indiquant l'ordre d'affichage de cet enregistrement de propriété par Gestionnaire CA Service Desk (ordre croissant, par exemple).
propriété	prp.property : Identificateur faisant référence à un enregistrement de la table prptpl. représentant le modèle sur lequel la propriété a été créée. prp.property=prptpl.code
value	prp.value : Valeur entrée par l'utilisateur en réponse aux champs prp_description et prp.label.
prp_last_mod_dt	prp.last_mod_dt : Date/heure (pdmtime) de la dernière modification de la propriété.
prp_last_mod_by	prp.last_mod_by : Identificateur binaire faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne à l'origine de la dernière modification de l'enregistrement. prp.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid
obligatoire	prp.required : Valeur booléenne indiquant si une valeur prp.value doit être attribuée à la propriété pour que l'enregistrement soit sauvegardé.
exemple	prp.sample : Champ de texte affichant des exemples de valeurs pour guider l'utilisateur dans la saisie d'une valeur pertinente dans le champ prp.value.
prp_description	prp.description : Champ de texte décrivant le type de valeur à entrer dans le champ prp.value.
label	prp.label : Brève description des éléments à insérer dans le champ prp.value.

View_Contact_Full

Les champs suivants fournissent une vue de base de tous les contacts. Cette vue répertorie tous les champs de la table `ca_contact`, ainsi que des champs référencés tels que de brèves descriptions pour le type de contact, le nom de la localisation, le nom de l'organisation et le type de service pour chaque contact. Cette vue a déjà été liée aux tables `ca_location`, `ca_organization`, `srv_desc` et `ca_contact_type` pour obtenir les noms et symboles réels de certains champs de la table `ca_contact`. Les noms et symboles réels figurent à la fin de la liste des champ de cette vue.

Champ	Remarque
<code>contact_uuid</code>	<code>ca_contact.contact_uuid</code> : Identificateur binaire unique de chaque enregistrement <code>ca_contact</code> .
<code>middle_name</code>	<code>ca_contact.middle_name</code> : Deuxième prénom de ce contact.
<code>alias</code>	<code>ca_contact.alias</code> : Autre nom, souvent plus informel, de ce contact.
<code>last_name</code>	<code>ca_contact.last_name</code> : Nom de famille de ce contact.
<code>first_name</code>	<code>ca_contact.first_name</code> : Prénom formel de ce contact.
<code>pri_phone_number</code>	<code>ca_contact.pri_phone_number</code> : Numéro de téléphone principal du contact.
<code>alt_phone_number</code>	<code>ca_contact.alt_phone_number</code> : Autre numéro de téléphone du contact.
<code>fax_number</code>	<code>ca_contact.fax_number</code> : Numéro de télécopieur du contact.
<code>mobile_phone</code>	<code>ca_contact.mobile_phone</code> : Numéro de téléphone portable du contact.
<code>pager_number</code>	<code>ca_contact.pager_number</code> : Numéro de téléavertisseur du contact.
<code>email_address</code>	<code>ca_contact.email_address</code> : Adresse électronique du contact.
<code>location_uuid</code>	<code>ca_contact.location_uuid</code> : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table <code>ca_location</code> , indiquant l'emplacement statique du contact. <code>ca_contact.location_uuid = ca_location.location_uuid</code>
<code>floor_location</code>	<code>ca_contact.floor_location</code> : Numéro d'étage du contact.
<code>pager_email_address</code>	<code>ca_contact.pager_email_address</code> : Adresse électronique du contact dédiée à son téléavertisseur.
<code>room_location</code>	<code>ca_contact.room_location</code> : Bureau occupé par le contact à son emplacement statique.
<code>contact_type</code>	<code>ca_contact.contact_type</code> : Identificateur entier unique faisant

Champ	Remarque
	référence à une ligne de la table <code>ca_contact_type</code>, indiquant les fonctions générales de ce contact dans l'application Service Desk. <code>ca_contact.contact_type = ca_contact_type.id</code>
<code>inactive</code>	<code>ca_contact.inactive</code> : Indicateur booléen de l'état de cet enregistrement, déterminant l'inclusion ou l'exclusion de ce dernier lors des recherches standard menées dans le centre de services.
<code>creation_user</code>	<code>ca_contact.creation_user</code> : ID utilisateur du contact qui a créé cet enregistrement. <code>ca_contact.creation_user = ca_contact.userid</code>
<code>creation_date</code>	<code>ca_contact.creation_date</code> : Horodateur (pdmtime) de création du contact.
<code>last_update_user</code>	<code>ca_contact.last_update_user</code> : ID utilisateur du contact à l'origine de la dernière mise à jour de cet enregistrement de contact. <code>ca_contact.last_update_user = ca_contact.userid</code>
<code>last_update_date</code>	<code>ca_contact.last_update_date</code> : Horodateur (pdmtime) de la dernière mise à jour de cet enregistrement.
<code>version_number</code>	<code>ca_contact.version_number</code> : L'indicateur de version interne.
<code>department</code>	<code>ca_contact.department</code> : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table <code>ca_resource_department</code>, indiquant le service dont dépend le contact. <code>ca_contact.department = ca_resource_department.id</code>
<code>comment</code>	<code>ca_contact.comment</code> : Champ de commentaire libre utilisé par les analystes pour relater des faits importants influant sur la manière de gérer ce contact particulier.
<code>company_uuid</code>	<code>ca_contact.company_uuid</code> : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table <code>ca_company</code>, indiquant la société à laquelle ce contact est affilié. <code>ca_contact.company_uuid = ca_company.company_uuid</code>
<code>organization_uuid</code>	<code>ca_contact.organizaiton_uuid</code> : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table <code>ca_organization</code>, indiquant l'organisation de travail du contact. <code>ca_contact.organization_uuid = ca_organization.organization_uuid</code>
<code>admin_organization_uuid</code>	<code>ca_contact.admin_organization_uuid</code> : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table <code>ca_organization</code>, indiquant l'organisation administrative de ce contact. <code>ca_contact.admin_organization_uuid = ca_organization.organization_uuid</code>

Champ	Remarque
alternate_identifieur	ca_contact.alternate_identifieur : Identificateur défini par l'utilisateur, en général une entité utilisée par les ressources humaines pour identifier ce contact de manière unique.
job_title	ca_contact.job_title : Identificateur entier unique faisant référence à la table ca_job_title. indiquant l'intitulé officiel du poste du contact. ca_contact.job_title = ca_job_title.id
job_function	ca_contact.job_function : Identificateur entier unique faisant référence à la table ca_job_function. indiquant une description générale normalisée de la fonction professionnelle du contact. ca_contact.job_function = ca_job_function.id
mail_stop	ca_contact.mail_stop : Code postal interne du contact.
cost_center	ca_contact.cost_center : Identificateur entier unique faisant référence à la table ca_resource_cost_center. indiquant le centre de coût principal de ce contact. ca_contact.cost_center = ca_cost_center.id
userid	ca_contact.userid : ID utilisateur utilisé par ce contact pour se connecter au centre de services.
supervisor_contact_uuid	ca_contact.supervisor_contact_uuid : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table ca_contact et créant une hiérarchie de contacts pour indiquer la structure de création de rapports de chaque contact. ca_contact.supervisor_contact_uuid = ca_contact.contact_uuid
exclude_registration	ca_contact.exclude_registration : Indicateur interne.
delete_time	ca_contact.delete_time Horodateur commandant le passage de l'indicateur d'inactivité à 1.
contact_type_name	ca_contact_type.name : Brève description du champ ca_contact.contact_type du contact.
location_name	ca_location.name : Brève description de l'emplacement statique du contact.
Organisation	ca_organization.org_name : Brève description du champ ca_contact.organization_uuid du contact.
admin_organisation	ca_organization.org_name : Brève description du nom de l'organisation du contact. ca_contact.admin_organization_uuid
service_type	srv_desc.sym : Brève description du champ usp_contact.c_service_type du contact. ca_contact.contact_uuid = usp_contact.contact_uuid ET usp_contact.c_service_type = srv_desc.code

Champ	Remarque
state_sym	ca_location.state : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table ca_state_province, indiquant le département, la région et les autres entités géographiques définies de manière artificielle. ca_contact.location_uuid = ca_location.location_uuid ET ca_location.state = ca_state_province.id

View_Contact_to_Environment

La liste de champs suivante est une vue de base des contacts et de leur environnement (actifs). Il s'agit d'une vue de la table des contacts (ca_contact). Celle-ci est également liée à la table des ressources détenues (ca_owned_resource) pour obtenir la liste de tous les composants associés à un contact. Cette vue peut être liée à la vue View_Contact_Full pour obtenir le type de contact, le type de service, les organisations et la localisation de chaque contact. Vous pouvez aussi l'associer aux différentes tables individuelles pour obtenir les mêmes informations.

Champ	Remarques
ca_contact.*	Champs ca_contact décrits dans la définition de la vue de View_Contact_Full.
asset_uuid	ca_owned_resource.own_resource_uuid : Identificateur binaire unique d'un composant dans la table ca_owned_resource.
asset_name	ca_owned_resource.resource_name : Nom réseau défini pour cet actif.

View_Group

La liste de champs suivante est une vue de base de la table des contacts, mais elle répertorie uniquement les contacts du groupe. L'ID de type de contact est 2308, ce qui correspond aux types de groupes. Vous pouvez associer cette vue à d'autres tables d'Gestionnaire CA Service Desk pour obtenir des données plus significatives pour la création de rapports. Par exemple, vous pouvez la joindre à la table des emplacements (ca_location) pour trouver le nom et l'adresse réels de l'emplacement du groupe. Vous pouvez également joindre cette vue à la table des organisations (ca_organization) pour obtenir les noms des organisations fonctionnelles et administratives du groupe.

Champ	Remarques
ca_contact.*	Champs ca_contact décrits dans la définition de la vue de View_Contact_Full.

L'exemple suivant illustre le fonctionnement des jointures de tables et le mode d'extraction des champs de génération de rapports. Un champ d'une table (à droite) est lié (->) à un champ d'une autre table (à gauche). Pour joindre correctement des tables et des vues, vous devez comprendre les différences entre les jointures pour la base de données. Le champ indiqué ci-après entre parenthèses correspond au champ que vous souhaitez utiliser dans vos rapports si les tables mentionnées ci-dessus sont liées à la vue View_Group :

- View_Group.contact_type -> ca_contact_type.id (ca_contact_type.sym)
- View_Group.location_uuid -> ca_location.location_uuid
(ca_location.location_name)
- View_Group.organization_uuid -> ca_organization.organization_uuid
(ca_organization.org_name)
- View_Group.admin_organization_uuid ->
ca_organization(2).organization_uuid (ca_organization(2). org_name)

View_Group_to_Contact

La liste de champs suivante donne une vue de base de tous les contacts du groupe (membres). Elle inclut également les responsables. Ici, la vue View_Group est liée à la table Group_Member, puis à la table ca_contact. Tous les champs de la vue View_Group sont répertoriés, ainsi que le prénom, deuxième prénom et nom de famille de la table ca_contact. L'indicateur de responsable Group_Member est également répertorié. L'indicateur de responsable est défini à 1 ou 0, 1 (oui) indiquant que le membre est un responsable et 0 (non) qu'il n'est pas un responsable. La plupart des informations de cette vue se rapportent au groupe lui-même et non aux membres réels. Cette vue permet de rechercher des informations sur un groupe donné, notamment les noms de ses membres.

Champ	Remarques
View_Group.*	Les champs View_Group qui sont définis dans la définition View_Group.
member_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille du membre du groupe.
member_firstname	ca_contact.first_name : Prénom du membre du groupe.
member_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom du membre du groupe.
grpmem_manager_flag	ca_contact.manager_flag : Indicateur de responsable du membre du groupe (1 ou 0).

View_Issue

Voici une vue de base de toutes les demandes client répertoriant le statut, la priorité, la catégorie, les organisations, le nom complet du demandeur, le nom complet du destinataire, le nom et l'ID du groupe, etc. Ici, la table des demandes client est liée à de nombreuses autres tables afin d'obtenir des données plus significatives sur la demande client.

Champ	Remarques
id	issue.id : identificateur unique de cet enregistrement dans la table des demandes client.
persid	issue.persid : identificateur unique de cet enregistrement dans la table des demandes client, précédé de l'identificateur d'objet (iss pour la table des demandes client) et de deux-points.
Numéro de référence de la demande client	issue.iss_ref_num Numéro de référence de demande client utilisé par les analystes et les clients pour faire référence à une demande client donnée.
description	issue.description Description longue d'une demande client, telle que requise par un analyste ou un client.
status	issue.status Identificateur unique du statut d'une demande client qui renvoie vers la table issstat : issue.status = issstat.code
active_flag	issue.active_flag Indicateur entier permettant de déterminer si la demande client est active ou non (1 ou 0).
start_date	issue.start_date : date à laquelle la première tâche passe au statut En cours (pdmtime).
open_date	issue.open_date Date de création de la demande client (pdmtime).
last_mod_dt	issue.last_mod_dt Date de la dernière modification (pdmtime).
last_mod_by	issue.last_mod_by : Le pointeur vers le contact uuid, indiquant le dernier contact pour modifier cette demande client. issue.affected_end_user = ca_contact.contact_uuid
close_date	issue.close_date Date à laquelle la demande client a été configurée sur inactive (pdmtime).
resolve_date	issue.resolve_date Date à laquelle la demande client est passée à un statut configuré pour indiquer sa résolution (pdmtime).
rootcause	issue.rootcause Pointeur vers un enregistrement de la table rootcause représentant la situation d'origine ayant nécessité la consignation de cette demande client. issue.rootcause = rootcause.id call_req.rootcause = rootcause.id
est_total_time	issue.est_total_time : Durée totale estimée (pdmtime) d'exécution de

Champ	Remarques
	la demande client.
actual_total_time	issue.actual_total_time_actual : Durée totale réelle (pdmtime) d'exécution de la demande client.
log_agent	issue.log_agent : Un identificateur binaire-unique, faisant référence à la table ca_contact, qui fait à son tour référence à la personne à l'origine de la création de la demande client. issue.log_agent = ca_contact.contact_uuid
destinataire	issue.assignee : Un pointeur vers l'uuid du contact qui est actuellement affecté à l'ordre de changement. issue.assignee = ca_contact.contact_uuid
Organisation	issue.organization : Un pointeur vers l'uuid de l'organisation, qui représente l'organisation à laquelle cette demande client appartient. issue.organization = ca_organization.organization_uuid
group_id	issue.group_id : Un pointeur vers l'uuid de contact, qui représente le groupe actuellement affecté à la demande client. issue.group_id = ca_contact.contact_uuid
affected_contact	issue.affected_contact : Un pointeur vers l'uuid de contact, qui représente le contact concerné pour cette demande client. issue.affected_contact = ca_contact.contact_uuid
requestor	issue.requestor Pointeur vers un uuid de contact représentant la personne ayant commandé la consignment de la demande client. issue.requestor = ca_contact.contact_uuid issue.requestor = ca_contact.contact_uuid
catégorie	issue.category : Pointeur vers le code de catégorie de demande client attribué à la demande client. issue.category = isscat.code issue.category = isscat.code
priority	issue.priority : Pointeur vers le numéro de priorité attribué à la demande client. issue.priority = pri.enum
need_by	issue.need_by : Date indiquant la date de fin de la demande client requise par l'utilisateur final affecté (affected_end_user) (pdmtime).
est_comp_date	issue.est_comp_date : Date de fin estimée (pdmtime) de la demande client.
actual_comp_date	issue.actual_comp_date : Date de fin réelle (pdmtime) de la demande client.
est_cost	issue.est_cost : Coût estimé de la demande client.
actual_cost	issue.actual_cost : Coût réel d'implémentation de la demande client.
justification	issue.justification : Zone de texte permettant au demandeur d'expliquer les motifs de la demande client.

Champ	Remarques
backout_plan	issue.backout_plan : Zone de texte permettant à l'analyste de décrire l'action exécutée en cas de non implémentation de la demande client.
impact	issue.impact : Pointeur vers un enregistrement de la table Impact indiquant les ressources affectées par la demande client. issue.impact = impact.enum
Parent	issue.parent : Pointeur vers un autre identifiant de demande client permettant la création d'une hiérarchie de demandes client. issue.parent = issue.id
effort	issue.effort : Zone de texte décrivant le plan d'implémentation de la demande client.
support_lev	issue.support_lev : pointeur vers un enregistrement CA Service Desk automatisant certaines contraintes régissant l'exécution de la demande client. issue.support_lev = srv_desc.code
template_name	issue.template_name : Le pointeur vers un modèle de demande client et son nom. issue.template_name = iss_template.template_name
sla_violation	issue.sla_violation : Nombre entier correspondant au nombre de manquements aux CNS associés à cette demande client.
predicted_sla_viol	issue.predicted_sla_viol (r5.5) Champ relatif à la technologie Neugent.
macro_predict_viol	issue.macro_predict_viol (r5.5) Champ relatif à la technologie Neugent.
created_via	issue.created_via : Un pointeur vers un enregistrement de la table d'interface. Cela indique l'interface d'origine de la demande client. issue.created_via = interface.id
call_back_date	issue.call_back_date : Champ date/heure (pdmtime) indiquant une date/heure de prise de contact ultérieure avec le demandeur.
call_back_flag	issue.call_back_flag : Indicateur booléen affiché sous forme d'une case à cocher précisant si l'analyste reçoit une notification à la date issue.call_back_date.
Chaîne 1	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 2	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 3	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 4	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 5	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.
Chaîne 6	Il s'agit d'un champ de texte définissable par l'utilisateur.

Champ	Remarques
service_date	issue.service_date : Date/heure (pdmtime) de traitement prévue de la demande client par le fournisseur externe.
service_num	issue.service_num : Zone de texte servant à indiquer le numéro de bon de commande ou de service du fournisseur externe.
produit	issue.product : Pointeur vers un enregistrement de la table des produits, indiquant le produit concerné par la demande client. issue.product = product.id
actions	issue.actions : Champ de texte de grande taille servant à décrire les actions.
type_of_contact	issue.type_of_contact : Pointeur vers un enregistrement de la table toc, indiquant une répartition par catégories de la perspective de l'utilisateur de la demande client. issue.type_of_contact = toc.id
reporting_method	issue.reporting_method : Pointeur vers un enregistrement de la table repmeth permettant de classer l'origine de la demande client et sélectionné par la personne ayant créé la demande client. issue.reporting_method = repmeth.id
person_contacting	issue.person_contacting : Pointeur vers un enregistrement de la table perscon, indiquant le rôle de l'utilisateur final ou demandeur concerné. issue.person_contacting = perscon.id
status_name	pri.sym : Description de la priorité affichée sous l'angle de l'utilisateur. issue.status = issstat.code
priority_num	pri.sym : Description de la priorité vue sous l'angle de l'utilisateur. issue.priority = pri.enum
category_name	isscat.sym : le nom de la catégorie de demande client tel qu'il est vu par un utilisateur. issue.category = isscat.code
organization_name	ca_organization.org_name : le nom d'une entreprise tel qu'il est vu par un utilisateur. issue.organization = ca_organization.organization_uid
affected_end_user_lastname	ca_contact.last_name : Le nom de l'Utilisateur final concerné. issue.affected_end_user = ca_contact.contact_uid
affected_end_user_firstname	ca_contact.first_name : Le prénom de l'Utilisateur final concerné. issue.affected_end_user = ca_contact.contact_uid
affected_end_user_middlename	ca_contact.middle_name : Le deuxième prénom de l'Utilisateur final concerné. issue.affected_end_user = ca_contact.contact_uid
assignee_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille du destinataire.

Champ	Remarques
	issue.assignee = ca_contact.contact_uuid
assignee_firstname	ca_contact.first_name : Prénom du destinataire. issue.assignee = ca_contact.contact_uuid
assignee_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom du destinataire. issue.assignee = ca_contact.contact_uuid
groupID	View_Group.contact_uuid : Représentation binaire de l'identifiant utilisateur interne utilisé pour le groupe affecté à la demande client. issue.group_id = ca_contact.contact_uuid
group_name	View_Group.last_name : Le nom du groupe affecté à cette demande client. issue.group = ca_contact.contact_uuid
service_type	srv_desc.sym : Le nom du type de service appliqué à cette demande client. issue.support_lev = srv_desc.code
impact_num	impact.sym : Description de l'impact affichée côté utilisateur. issue.impact = impact.enum
product_sym	product.sym : Description du produit affichée côté utilisateur. issue.product = product.id
type_of_contact_sym	toc.sym : Description du type de contact affichée côté utilisateur. issue.type_of_contact = toc.id
rpting_method_sym	repmeth.sym : Description de la méthode de génération de rapports affichée côté utilisateur. issue.reporting_method = repmeth.id
person_contacting_sym	perscon.sym : Description de la personne ayant établi le contact, affichée côté utilisateur. issue.person_contacting = perscon.id
created_via_sym	interface.sym issue.created_via = interface.id
rootcause_sym	rootcause.sym issue.rootcause = rootcause.id

View_Issue_Act_Log

Voici une vue de base de tous les journaux d'activités de la demande client. Il s'agit d'une vue de la table du journal d'activité des demandes client (issalg) liée à la table des types d'activités (act_type) et à la table des contacts (ca_contact) afin de fournir des informations plus significatives, telles que le type d'activité réel et le nom complet de l'analyste ayant effectué l'activité.

Champ	Remarques
id	issalg.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table issalg.
persid	issalg.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table issalg, précédé de l'identificateur d'objet (issalg pour la table issalg) et de deux-points.
issue_id	issalg.issue_id : Pointeur vers l'ID de demande client auquel l'activité est rattachée. issalg.issue_id = issalg.id
last_mod_dt	issalg.last_mod_dt : Date et heure de la dernière modification (pdmtime).
time_spent	issalg.time_spent : Temps consacré à l'activité (nombre total de secondes). Par exemple, 80 = 1 minute, 20 secondes.
time_stamp	issalg.time_stamp : Date/heure de l'activité (modifiables par l'utilisateur).
system_time	issalg.system_time : Date/heure de création de l'enregistrement (pdmtime).
analyst	issalg.analyst : Identificateur binaire unique faisant référence à l'uuid de contact pour obtenir l'analyste ayant réalisé l'activité. issalg.analyst = ca_contact.contact_uuid
description	issalg.description : Description textuelle de l'activité, modifiable par l'utilisateur.
action_desc	issalg.action_desc : Description textuelle de l'action d'automatisation, non modifiable par l'utilisateur.
type	issalg.type : Pointeur texte vers un enregistrement de la table des types d'activités. issalg.type = act_type.code
internal	issalg.internal : Indicateur entier (1 ou 0) indiquant que cette entrée de journal s'adresse à tous les utilisateurs ou aux utilisateurs internes uniquement.
knowledge_session	issalg.knowledge_session : Identificateur d'une session particulière d'un utilisateur.
knowledge_tool	issalg.knowledge_tool : Indicateur de l'outil de base de connaissances utilisé pour la recherche. Par exemple, NLS_FAQ ou EXPERT, etc.
analyst_lastname	View_Contact_Full.last_name : Nom de famille de l'analyste dérivé de issalg.analyst = ca_contact.contact_uuid.
analyst_firstname	View_Contact_Full.first_name : Prénom de l'analyste.

Champ	Remarques
analyst_middlename	View_Contact_Full.middle_name : Deuxième prénom de l'analyste.
activity_type	act_type.sym : Type d'activité référencé par issalg.type = act_type.code.

View_Issue_to_Assets

La liste de champs suivante est une vue de base des demandes client et de leurs actifs. La table des demandes client (issue) est indirectement liée à la table des ressources détenues (ca_owned_resource), et à d'autres tables en relation avec les actifs pour obtenir la liste des actifs de chaque demande client. Il se peut qu'elle ne contienne pas toutes les demandes client, en particulier celles qui n'ont pas d'actif.

Champ	Remarques
View_Issue.*	Vue de View_Issue qui définit tous les champs répertoriés dans la vue de View_Issue.
assetID	ca_owned_resource.own_resource_uuid ; champ binaire servant d'identificateur interne unique invariable à un enregistrement d'actif.
asset_serial_num	ca_owned_resource.serial_number ; numéro de série d'un enregistrement d'actif.
asset_class	ca_resource_class.name ; brève description de la classe à laquelle appartient l'actif. ca_owned_resource.resource_class = ca_resource_class.id
asset_family	ca_resource_family.name ; famille d'actifs à laquelle appartient cet actif. ca_owned_resource.resource_class = ca_resource_class.id ET ca_resource_class.family_id = ca_resource_family.id
asset_name	ca_owned_resource.resource_name ; nom du réseau par lequel l'actif est connu.

View_Issue_to_Issue_Act_Log

Voici une vue de base de toutes les demandes client et des journaux d'activités qui y sont associés. Cette vue associe les vues View_Issue et View_Issue_Act_Log afin de fournir des informations détaillées sur les demandes client et les journaux d'activités correspondants. Les données réelles figurent à la fin de la liste des champs.

Champ	Remarques
View_Issue.*	Reportez-vous à la vue View_Issue définie précédemment.
issalg_id	issalg.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table issalg.
issalg_persid	issalg.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table issalg, précédé de l'identificateur d'objet (issalg pour la table issalg) et de deux-points.
issue_id	issalg.issue_id : Pointeur vers l'ID de demande client auquel l'activité est rattachée. issalg.issue_id = issalg.id
issalg_last_mod_dt	issalg.last_mod_dt : Date et heure de la dernière modification (pdmtime).
time_spent	issalg.time_spent : Temps consacré à l'activité (nombre total de secondes). Par exemple, 80 = 1 minute, 20 secondes.
time_stamp	issalg.time_stamp : Date/heure de l'activité (modifiables par l'utilisateur).
system_time	issalg.system_time : Date/heure de création de l'enregistrement (pdmtime).
analyst	issalg.analyst : Pointeur binaire unique vers l'UUID de contact pour extraire l'analyste ayant réalisé l'activité. issalg.analyst = ca_contact.contact_uuid
issalg_description	issalg.description : Description textuelle de l'activité, modifiable par l'utilisateur.
action_desc	issalg.action_desc : Description textuelle de l'action d'automatisation, non modifiable par l'utilisateur.
type	issalg.type : Pointeur texte vers un enregistrement de la table des types d'activités. issalg.type = act_type.code
internal	issalg.internal : Indicateur entier (1 ou 0) indiquant que cette entrée de journal s'adresse à tous les utilisateurs ou aux utilisateurs internes uniquement.
knowledge_session	issalg.knowledge_session : Identificateur d'une session particulière d'un utilisateur.

Champ	Remarques
knowledge_tool	issalg.knowledge_tool : Indicateur de l'outil de base de connaissances utilisé pour la recherche. Par exemple, NLS_FAQ ou EXPERT, etc.
issalg_analyst_id	issalg.analyst : Pointeur binaire unique vers l'UUID de contact pour extraire l'analyste ayant réalisé l'activité. issalg.analyst = ca_contact.contact_uuid

View_Change_to_Request

Voici la vue de base des demandes de changement ayant uniquement des appels affectés. Cette vue est constituée de la vue View_Change, liée à la table des demandes (call_req) afin de donner des détails sur l'ordre de changement et la demande qui lui est associée.

Champ	Remarques
View_Change.*	Tous les champs répertoriés dans la vue View_Change définis précédemment dans ce document.
cr_id	call_req.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table call_req.
ref_num	call_req.ref_num : Numéro de référence de demande utilisé par les analystes et les clients pour faire référence à une demande.
cr_summary	call_req.summary : Brève description de l'appel à laquelle vous pouvez vous référer rapidement.
cr_persid	call_req.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table call_req, précédé de l'identificateur d'objet (cr pour la table call_req) et d'un signe deux-points.
cr_description	call_req.description : Description longue d'un appel, telle que requise par un analyste ou un client.
cr_status	call_req.status : Identificateur unique faisant référence à un enregistrement de la table cr_stat. Il indique le statut de cette demande. call_req.status = cr_stat.code
cr_active_flag	call_req.active_flag : Indicateur entier permettant de déterminer si l'enregistrement de la demande est actif ou non (1 ou 0).
time_spent_sum	call_req.time_spent_sum : Durée totale dérivée des champs time_spent de tous les enregistrements act_log, en secondes (par exemple, 80 = 1 minute 20 secondes).
cr_open_date	call_req.open_date : Horodatage de création de l'appel (pdmtime).

Champ	Remarques
cr_last_mod_dt	call_req.last_mod_dt : Horodatage de la dernière modification (pdmtime).
cr_close_date	call_req.close_date : Date/heure de désactivation de la demande (pdmtime).
cr_log_agent	call_req.log_agent : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne à l'origine de l'appel. call_req.log_agent = ca_contact.contact_uuid
cr_group_id	call_req.group_id : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant le groupe actuellement affecté à l'appel. call_req.group_id = ca_contact.contact_uuid
cr_assignee	call_req.assignee : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne actuellement assignée à l'appel. call_req.assignee = ca_contact.contact_uuid
customer	call_req.customer : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant l'utilisateur final affecté pour cet appel. call_req.customer = ca_contact.contact_uuid
charge_back_id	charge_back_id : Champ de texte pouvant être utilisé comme indicateur comptable pour refacturer l'appel au centre de coûts approprié.
affected_rc	call_req.affected_rc : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table ca_owned_resource. représentant le composant auquel cet appel s'applique. call_req.affected_rc = ca_owned_resource.own_resource_uuid.
cr_support_lev	call_req.support_lev : Pointeur vers un enregistrement de la table de Service Desk automatisant certaines contraintes régissant l'exécution de l'appel. call_req.support_lev = srv_desc.code
cr_category	call_req.category : Identificateur unique faisant référence à un enregistrement de la table prob_ctg. représentant la catégorie à laquelle l'appel appartient. call_req.category = prob_ctg.persid
solution	call_req.solution : Pointeur vers la solution d'appel pour obtenir la solution. call_req.solution = crsol.persid
cr_impact	call_req.impact : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table Impact. Cela indique l'étendue concernée par cette demande.

Champ	Remarques
	call_req.impact = impact.enum
cr_priority	call_req.priority : Identificateur entier unique faisant référence à un enregistrement de la table pri. indiquant l'ordre de priorité affecté par l'analyste aux opérations associées à l'appel. call_req.priority = pri.enum
urgency	call_req.urgency : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table urgency. Il indique le degré d'urgence de la résolution de la demande (ressenti par l'utilisateur). call_req.urgency = urgncy.enum
severity	call_req.severity : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table severity. indiquant la gravité des conséquences de cet appel non résolu. call_req.severity = sevrty.enum
extern_ref	Spécifie un ticket associé.
last_act_id	ID de la dernière activité.
cr_ticket	Pointeur vers le ticket d'incident pour obtenir le ticket associé.
cr_parent	call_req.parent : Pointeur persid vers un autre persid de demande simplifiant la création d'une hiérarchie d'ordres de changement. call_req.parent = call_req.persid
cr_template_name	call_req.template_name : Valeur texte indiquant que cet appel est désigné comme modèle pour d'autres appels similaires et peut être choisi dans une liste en tant que tel. cr_template.template = call_req.persid
cr_sla_violation	call_req.sla_violation : Entier dénombrant les violations des SLA associés à cette demande.
cr_predicted_sla_viol	call_req.predicted_sla_viol : (r5.5) Champ relatif à la technologie Neugent.
cr_created_via	call_req.created_via : Pointeur entier vers un enregistrement dans la table d'interface. Il indique de quelle interface provenait l'ordre de changement. call_req.created_via = interface.id
cr_call_back_date	call_req.call_back_date : Champ horodateur (pdmtime) indiquant une date/heure de prise de contact ultérieure avec l'utilisateur affected_end_user.
cr_call_back_flag	call_req.call_back_flag : Indicateur booléen affiché sous forme de case à cocher indiquant la notification ou non de l'analyste à la date call_req.call_back_date.
event_token	call_req.event_token : Utilisé par CA NSM pour la mise en correspondance des messages.

Champ	Remarques
type	call_req.type : Champ de texte faisant référence à un enregistrement de la table crt. Il indique le type ITIL de cette demande. call_req.type = crt.code
cr_string1	Chaîne définissable par l'utilisateur.
cr_string2	Chaîne définissable par l'utilisateur.
cr_string3	Chaîne définissable par l'utilisateur.
cr_string4	Chaîne définissable par l'utilisateur.
cr_string5	Chaîne définissable par l'utilisateur.
cr_string6	Chaîne définissable par l'utilisateur.
changement	call_req.change : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table chg. indiquant la demande de changement créée suite à cet appel. call_req.change = chg.id.

View_Issue_to_Issue_WF

Cette vue est constituée de la vue View_Issue liée à la table des tâches du flux de travaux (isswf) afin de donner une vue de base des demandes client et des tâches du flux de travaux correspondantes. Il est possible que cette vue ne contienne pas toutes les demandes client, en particulier si aucune tâche du flux de travaux ne leur a été affectée.

Champ	Remarques
View_Issue.*	Reportez-vous à la définition de la vue View_Issue (décrite précédemment) pour obtenir une description de chaque champ.
wf_id	isswf.id : Identificateur unique d'un enregistrement dans la table isswf.
wf_persid	isswf.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table isswf, précédé de l'identificateur d'objet (isswf) et d'un deux-points.
del	isswf.del : Indicateur booléen déterminant si l'enregistrement doit ou non être affiché pour l'utilisateur.
object_type	isswf.object_type : Nom par défaut utilisé pour identifier le type d'enregistrement (iss, par exemple) auquel la tâche du flux de travaux est associée.
object_id	isswf.object_id : Identificateur unique utilisé pour identifier l'enregistrement auquel la tâche du flux de travaux est associée. isswf.object_id = issue.id

Champ	Remarques
task	isswf.task : Identificateur faisant référence au type de tâche représenté par l'enregistrement. isswf.task = tsqty.code
wf_template	isswf.wf_template : Identificateur faisant référence au modèle sur lequel est basé l'enregistrement de tâche du flux de travaux. isswf.wf_template = wftpl.id
sequence	isswf.sequence : Entier indiquant l'ordre d'affichage et d'exécution de cet enregistrement de tâche du flux de travaux spécifique par Gestionnaire CA Service Desk (ordre croissant, par exemple)
wf_status	isswf.status : Identificateur faisant référence à un enregistrement tsksat. indiquant l'état actuel de la tâche du flux de travaux. isswf.status = tsksat.code
group_task	isswf.group_task : Valeur booléenne indiquant si la tâche appartient à un groupe.
composant	isswf.asset : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_owned_resource. isswf.asset = ca_owned_resource.own_resource_uuid
creator	isswf.creator : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. désignant le créateur de la tâche du flux de travaux. isswf.creator = ca_contact.contact_uuid
date_created	isswf.date_created : Horodatage de création de la tâche du flux de travaux (pdmtime).
wf_assignee	isswf.assignee : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. désignant la personne actuellement assignée à la tâche du flux de travaux. isswf.assignee = ca_contact.contact_uuid
done_by	isswf.done_by : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. désignant la personne ayant exécuté ou approuvé la tâche du flux de travaux. isswf.done_by = ca_contact.contact_uuid
wf_start_date	wf_start_date : Horodatage du passage de la tâche du flux de travaux à l'état actif (pdmtime).
wf_est_comp_date	isswf.est_comp_date : Horodatage (pdmtime) indiquant à quel moment les utilisateurs prévoient que cette tâche sera terminée.

Champ	Remarques
est_duration	isswf.est_duration : Durée estimée de la tâche du flux de travaux.
completion_date	isswf.completion_date : Horodatage (pdmtime) indiquant à quel moment prendra fin la tâche du flux de travaux.
actual_duration	isswf.actual_duration : Durée réelle d'exécution de la tâche du flux de travaux.
wf_est_cost	isswf.est_cost : Coût estimé de la tâche du flux de travaux.
cost	isswf.cost : Coût réel d'exécution de la tâche du flux de travaux.
wf_description	isswf.description : Description de la tâche du flux de travaux.
wf_last_mod_dt	isswf.last_mod_dt : Horodatage (pdmtime) de la dernière modification de la tâche du flux de travaux.
wf_last_mod_by	isswf.last_mod_by : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table des contacts. indiquant la dernière personne ayant modifié la tâche du flux de travaux. isswf.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid

View_Issue_to_Properties

Cette vue est constituée de la vue View_Issue liée à la table des propriétés des demandes client (issprp) afin de donner une vue de base des demandes client et des propriétés affectées correspondantes. Il est possible que cette vue ne contienne pas toutes les demandes client, en particulier si aucune propriété ne leur a été affectée.

Champ	Remarques
View_Issue.*	Reportez-vous à la définition de la vue View_Issue (décrite précédemment) pour obtenir une description de chaque champ.
prp_id	issprp.id : Identificateur entier unique de l'enregistrement de propriété.
prp_persid	issprp.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table prp, précédé de l'identificateur d'objet (prp) et d'un deux-points.
sequence	issprp.sequence : Entier indiquant l'ordre d'affichage de cet enregistrement de propriété par Gestionnaire CA Service Desk (ordre croissant, par exemple).
label	issprp.label : Brève description des éléments à insérer dans le champ issprp.value.
value	issprp.value : Valeur entrée par l'utilisateur en réponse aux champs prp_description et issprp.label.
prp_last_mod_dt	issprp.last_mod_dt : Horodatage (pdmtime) de la dernière modification de la propriété.
prp_last_mod_by	issprp.last_mod_by : Identificateur binaire fait référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne à l'origine de la dernière modification de l'enregistrement. issprp.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid
obligatoire	issprp.required : Valeur booléenne indiquant si une valeur issprp.value doit être attribuée à la propriété pour que l'enregistrement soit enregistré.
exemple	issprp.sample : Champ de texte affichant des exemples de valeurs pour guider l'utilisateur dans la saisie d'une valeur pertinente dans le champ issprp.value.
owning_iss	issprp.owning_iss : Identificateur unique utilisé pour identifier l'enregistrement spécifique auquel la propriété est associée. issprp.object_id = issue.persid
prp_description	issprp.description : Champ de texte décrivant le type de valeur à entrer dans le champ issprp.value.

View_Request

Voici une vue de base de tous les appels. Ici, la table des appels a été liée à d'autres tables d'Gestionnaire CA Service Desk afin de fournir des informations plus spécifiques telles que le type de service, la sévérité, l'urgence, la catégorie et la priorité de l'appel. Certaines informations supplémentaires sur l'appel sont également répertoriées. Tous les champs de la table des appels (call_req) sont sélectionnés. Les champs extraits résultant des tables liées sont indiqués à la fin de cette liste.

Champ	Remarques
id	call_req.id : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table call_req.
persid	call_req.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table call_req, précédé de l'identificateur d'objet (cr pour la table call_req) et d'un signe deux-points.
ref_num	call_req.ref_num : Numéro de référence de demande utilisé par les analystes et les clients pour faire référence à une demande.
résumé	call_req.summary : Brève description de l'appel à laquelle vous pouvez vous référer rapidement.
description	call_req.description : Description longue d'un appel, telle que requise par un analyste ou un client.
status	call_req.status : Identificateur unique faisant référence à un enregistrement de la table cr_stat. indiquant l'état de l'appel. call_req.status = cr_stat.code
active_flag	call_req.active_flag : Indicateur entier permettant de déterminer si l'enregistrement de la demande est actif ou non (1 ou 0).
open_date	call_req.open_date : Horodatage de création de l'appel (pdmtime).
time_spent_sum	call_req.time_spent_sum : Durée totale dérivée des champs time_spent de tous les enregistrements act_log, en secondes (par exemple, 80 = 1 minute 20 secondes).
last_mod_dt	call_req.last_mod_dt : Horodatage de la dernière modification (pdmtime).
close_date	call_req.close_date : Horodatage de la désactivation de la demande (pdmtime).

Champ	Remarques
resolve_date	Date de résolution de l'appel (pdmtime).
rootcause	Pointeur vers rootcause.id.
log_agent	call_req.log_agent : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne à l'origine de l'appel. call_req.log_agent = ca_contact.contact_uuid
destinataire	call_req.assignee : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne actuellement assignée à l'appel. call_req.assignee = ca_contact.contact_uuid
group_id	call_req.group_id : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant le groupe actuellement affecté à l'appel. call_req.group_id = ca_contact.contact_uuid
customer	call_req.customer : Identificateur binaire unique faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant l'utilisateur final affecté pour cet appel. call_req.customer = ca_contact.contact_uuid
charge_back_id	charge_back_id : Champ de texte pouvant être utilisé comme indicateur comptable pour refacturer l'appel au centre de coûts approprié.
affected_rc	call_req.affected_rc : Identificateur binaire unique faisant référence à une ligne de la table ca_owned_resource. représentant le composant auquel cet appel s'applique. call_req.affected_rc = ca_owned_resource.own_resource_uuid.
support_lev	call_req.support_lev : Pointeur vers un enregistrement de la table de Service Desk automatisant certaines contraintes régissant l'exécution de l'appel. call_req.support_lev = srv_desc.code.
catégorie	call_req.category : Identificateur unique faisant référence à un enregistrement de la table prob_ctg. représentant la catégorie à laquelle l'appel appartient. call_req.category = prob_ctg.persid
solution	call_req.solution : Pointeur vers la solution d'appel pour obtenir la solution. call_req.solution = crsol.persid

Champ	Remarques
impact	call_req.impact : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table Impact. indiquant l'étendue des répercussions de l'appel. call_req.impact = impact.enum
priority	call_req.priority : Identificateur entier unique faisant référence à un enregistrement de la table pri. indiquant l'ordre de priorité affecté par l'analyste aux opérations associées à l'appel. call_req.priority = pri.enum
urgency	call_req.urgency : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table urgency. indiquant le degré d'urgence de la résolution de l'appel (côté utilisateur). call_req.urgency = urgncy.enum
severity	call_req.severity : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table severity. indiquant la gravité des conséquences de cet appel non résolu. call_req.severity = sevrty.enum
extern_ref	Référence externe à un ticket associé.
last_act_id	ID de la dernière activité.
cr_ticket	Pointeur vers le ticket d'incident pour obtenir le ticket associé.
Parent	call_req.parent : Pointeur ersid vers un autre persid de demande simplifiant la création d'une hiérarchie d'ordres de changement. call_req.parent = call_req.persid
template_name	call_req.template_name : Valeur texte indiquant que cet appel est désigné comme modèle pour d'autres appels similaires et peut être choisi dans une liste en tant que tel. cr_template.template = call_req.persid
sla_violation	call_req.sla_violation : Entier dénombrant les violations des SLA associés à cette demande.
predicted_sla_viol	Indique que les neugents prévoient qu'un appel pourrait constituer une violation du contrat de niveau de service.
macro_predicted_violation	Indique que les neugents prévoient que l'appel pourrait constituer une violation du contrat de niveau de service.

Champ	Remarques
created_via	call_req.created_via : Pointeur entier vers un enregistrement de la table Interface indiquant l'interface d'origine de l'ordre de changement. call_req.created_via = interface.id
call_back_date	call_req.call_back_date : Champ horodateur (pdmtime) indiquant une date/heure de prise de contact ultérieure avec l'utilisateur concerné affected_end_user.
call_back_flag	call_req.call_back_flag : Indicateur booléen affiché sous forme de case à cocher indiquant la notification ou non de l'analyste à la date call_req.call_back_date.
event_token	call_req.event_token : Utilisé par CA NSM pour la mise en correspondance des messages.
sched_token	call_req.sched_token : Utilisé par CA NSM pour la mise en correspondance des messages.
type	call_req.type : Champ de texte faisant référence à un enregistrement de la table crt. indiquant le type ITIL de l'appel. call_req.type = crt.code
Chaîne 1	Chaîne définissable par l'utilisateur.
Chaîne 2	Chaîne définissable par l'utilisateur.
Chaîne 3	Chaîne définissable par l'utilisateur.
Chaîne 4	Chaîne définissable par l'utilisateur.
Chaîne 5	Chaîne définissable par l'utilisateur.
Chaîne 6	Chaîne définissable par l'utilisateur.
problème	Problème ITIL.
incident_priority	Priorité d'un incident ITIL.

Champ	Remarques
changement	call_req.change : Identificateur entier unique faisant référence à une ligne de la table chg. indiquant la demande de changement créée suite à cet appel. call_req.change = chg.id.
service_type	srv_desc.sym : Type de service réel. call_req.support_lev = srv_desc.code
severity_num	sevrty.sym : Numéro de sévérité réel. call_req.severity = sevrty.enum
urgency_num	urgncy.sym : Numéro d'urgence réel. call_req.urgency = urgncy.enum
category_name	prob_ctg.sym: Domaine de demande réel (catégorie de problème). call_req.category = prob_ctg.id
composant	ca_owned_resource.resource_name : Nom d'actif réel. call_req.affected_rc = ca_owned_resource.own_resource_uuid
impact_num	impact.sym : Numéro d'impact réel. call_req.impact = impact.enum
assignee_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille réel du destinataire. call_req.assignee = ca_contact.contact_uuid
assignee_firstname	ca_contact.first_name : Prénom réel du destinataire. call_req.assignee = ca_contact.contact_uuid
assignee_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom réel du destinataire. call_req.assignee = ca_contact.contact_uuid
customer_lastname	ca_contact.last_name : Nom de famille réel de l'utilisateur final concerné. call_req.customer = ca_contact.contact_uuid
customer_firstname	ca_contact.first_name : Prénom réel de l'utilisateur final concerné. call_req.customer.ca_contact.contact_uuid
customer_middlename	ca_contact.middle_name : Deuxième prénom réel de l'utilisateur final concerné. call_req.customer = ca_contact.contact_uuid

Champ	Remarques
group_name	View_Group.last_name: Nom de groupe réel.
GroupID	View_Group.contact_uuid : ID clé de groupe réel.
status_name	cr_stat.sym : Statut réel.
priority_num	pri.sym : Numéro de priorité réel.

View_Request_to_Act_Log

Voici une vue de base de tous les appels avec les journaux d'activités correspondants. La vue View_Request est liée à la vue View_Act_Log afin de donner des informations plus détaillées sur chaque activité, par appel.

Champ	Remarques
View_Request.*	Reportez-vous au champ défini dans la rubrique relative à la vue View_Group, traitée précédemment.
View_Act_Log.*	Reportez-vous aux champs définis dans la rubrique relative à la vue View_Act_Log, traitée précédemment.

View_Request_to_Properties

Voici une vue de base des appels et de leurs propriétés. Cette vue répertorie tous les éléments de la table des appels (call_req) et de la table des propriétés de l'appel (cr_prp).

Champ	Remarques
View_Request.*	Reportez-vous aux champs définis dans la rubrique relative à la vue View_Request, traitée précédemment.
crprp_id	cii_prp.id : Identificateur entier unique de l'enregistrement de propriété.
crprp_persid	cr_prp.persid : Identificateur unique de cet enregistrement dans la table cr_prp, précédé de l'identificateur d'objet (cr_prp) et

Champ	Remarques
	d'un deux-points.
sequence	cr_prp.sequence : Entier indiquant l'ordre d'affichage de cet enregistrement de propriété par Gestionnaire CA Service Desk (ordre croissant, par exemple).
label	cr_prp.label : Brève description des éléments à insérer dans le champ cr_prp.value.
value	cr_prp.value : Valeur entrée par l'utilisateur en réponse aux champs prp_description et cr_prp.label.
crprp_last_mod_dt	cr_prp.last_mod_dt : Horodatage (pdmtime) de la dernière modification de la propriété.
crprp_last_mod_by	cr_prp.last_mod_by : Identificateur binaire faisant référence à un enregistrement de la table ca_contact. représentant la personne à l'origine de la dernière modification de l'enregistrement. cr_prp.last_mod_by = ca_contact.contact_uuid
obligatoire	cr_prp.required : Valeur booléenne indiquant si la propriété doit ou non avoir une valeur cr_prp.value pour que l'enregistrement puisse être sauvegardé.
exemple	cr_prp.sample: Champ de texte affichant des exemples de valeurs pour guider l'utilisateur dans la saisie d'une valeur pertinente dans cr_prp.value.
owning_cr	cr_prp.owning_cr : Identificateur unique utilisé pour identifier l'enregistrement spécifique auquel la propriété est associée. cr_prp.object_id = call_req.persid
crprp_description	cr_prp.description : Champ de texte décrivant le type de valeur à entrer dans le champ cr_prp.value.

Annexe B : Codes de résultats définis dans la RFC 2251 LDAP

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Codes de retour LDAP](#) (page 1007)

[Codes renvoyés par le serveur LDAP](#) (page 1007)

[Codes renvoyés par le client LDAP](#) (page 1013)

[LDAP-Normes de demande de changement associées](#) (page 1015)

Codes de retour LDAP

Le protocole LDAP comporte un ensemble de codes de résultats pouvant être générés par le serveur LDAP en réponse à diverses demandes LDAP. Ces codes indiquent l'état de l'opération sollicitant le protocole et sont classés dans des catégories de codes renvoyés par le client ou le serveur.

Codes renvoyés par le serveur LDAP

Le tableau suivant répertorie les codes renvoyés par le serveur :

Hex	Décimal	Description
0x00	0	LDAP_SUCCESS Indique la réussite de l'opération client demandée.
0x01	1	LDAP_OPERATIONS_ERROR Indique une erreur interne. Le serveur ne peut pas renvoyer d'erreur plus spécifique et ne peut pas répondre correctement à une requête. Cela n'indique pas que le client a envoyé de message erroné.
0x02	2	LDAP_PROTOCOL_ERROR Indique que le serveur a reçu une requête non valide ou mal formée du client.
0x03	3	LDAP_TIMELIMIT_EXCEEDED Indique que le délai autorisé pour l'opération spécifié par le client ou le serveur a été dépassé. Dans le cas d'une opération de recherche, le système renvoie des résultats incomplets.

Hex	Décimal	Description
0x04	4	LDAP_SIZELIMIT_EXCEEDED Indique que le délai autorisé pour l'opération de recherche spécifié par le client ou le serveur a été dépassé. Le système renvoie des résultats incomplets.
0x05	5	LDAP_COMPARE_FALSE N'indique pas de condition d'erreur. Indique que les résultats d'une opération de comparaison sont faux.
0x06	6	LDAP_COMPARE_TRUE N'indique pas de condition d'erreur. Indique que les résultats d'une opération de comparaison sont vrais.
0x07	7	LDAP_AUTH_METHOD_NOT_SUPPORTED Indique que le client a demandé une méthode d'authentification non prise en charge par le serveur LDAP lors d'une opération de liaison.
0x08	8	LDAP_STRONG_AUTH_REQUIRED Indique l'une des situations suivantes : ■ Pour les requête de liaison, le serveur LDAP n'accepte que l'authentification stricte. ■ Pour une demande client, le client a demandé une opération (une suppression, par exemple) qui requiert une authentification stricte. ■ Dans le cas d'une notification non sollicitée de déconnexion, le serveur LDAP détecte que la sécurité protégeant les communications entre le client et le serveur a échoué ou a été compromise de manière inattendue.
0x09	9	Réservé.
0x0A	10	LDAP_REFERRAL N'indique pas de condition d'erreur. (LDAPv3) Indique que le serveur ne détient pas l'entrée ciblée de la requête, mais que les serveurs du champ d'arbitrage la détiennent peut-être.
0x0B	11	LDAP_ADMINLIMIT_EXCEEDED Indique que la limite du serveur LDAP définie par un administrateur a été dépassée.
0x0C	12	LDAP_UNAVAILABLE_CRITICAL_EXTENSION Indique que le serveur LDAP n'a pas pu répondre à une requête en raison de la non-disponibilité d'une ou plusieurs extensions vitales. Le serveur ne prend pas en charge le contrôle ou le contrôle n'est

Hex	Décimal	Description
		pas adapté au type d'opération.
0x0D	13	LDAP_CONFIDENTIALITY_REQUIRED Indique que la session n'est pas protégée par un protocole (Transport Layer Security (TLS), par exemple) garantissant la confidentialité de la session.
0x0E	14	LDAP_SASL_BIND_IN_PROGRESS N'indique pas de condition d'erreur, mais informe que le serveur est prêt pour la prochaine étape du processus. Le client doit envoyer au serveur le même mécanisme SASL pour continuer le processus.
0x0F	15	Non utilisé.
0x10	16	LDAP_NO_SUCH_ATTRIBUTE Indique que l'attribut spécifié dans l'opération de modification ou de comparaison n'existe pas dans l'entrée.
0x11	17	LDAP_UNDEFINED_TYPE Indique que l'attribut spécifié dans l'opération de modification ou d'ajout n'existe pas dans le schéma du serveur LDAP.
0x12	18	LDAP_INAPPROPRIATE_MATCHING Indique que la règle de correspondance spécifiée dans le filtre de recherche ne correspond pas à une règle définie pour la syntaxe de l'attribut.
0x13	19	LDAP_CONSTRAINT_VIOLATION Indique que la valeur d'attribut spécifiée lors d'une opération de modification, d'ajout ou de modification du DN n'est pas conforme aux contraintes placées sur l'attribut. Les contraintes peuvent porter sur la taille ou le contenu (chaîne uniquement, et non binaire).
0x14	20	LDAP_TYPE_OR_VALUE_EXISTS Indique que la valeur d'attribut spécifiée lors d'une opération de modification ou d'ajout existe déjà en tant que valeur de l'attribut concerné.
0x15	21	LDAP_INVALID_SYNTAX Indique que la valeur d'attribut spécifiée lors d'une opération d'ajout, de comparaison ou de modification présente une syntaxe non reconnue ou incorrecte pour l'attribut.
	22-31	Non utilisé.
0x20	32	LDAP_NO_SUCH_OBJECT

Hex	Décimal	Description
		Indique que l'objet cible est introuvable. Ce code n'est pas renvoyé pour les opérations suivantes : ■ opérations de recherche dans lesquelles la base de recherche est trouvée, mais aucune entrée correspondant au filtre de recherche n'est trouvée ; ■ opérations de liaison.
0x21	33	LDAP_ALIAS_PROBLEM Indique qu'une erreur s'est produite lors de la suppression des références d'un alias.
0x22	34	LDAP_INVALID_DN_SYNTAX Indique que la syntaxe du DN est incorrecte. Néanmoins, si la syntaxe du DN est correcte mais si les règles relatives à la structure du serveur LDAP n'autorisent pas l'opération, le serveur renvoie les codes suivants : LDAP_UNWILLING_TO_PERFORM
0x23	35	LDAP_IS_LEAF Indique que l'opération spécifiée ne peut être effectuée sur une entrée feuille (ce code ne figure pas dans les spécifications LDAP actuelles mais il est réservé à cette constante).
0x24	36	LDAP_ALIAS_DEREF_PROBLEM Indique que lors d'une opération de recherche, le client ne dispose d'aucun droit d'accès lui permettant de lire le nom de l'objet disposant d'un alias ou que la suppression des références n'est pas autorisée.
	37-47	Non utilisé.
0x30	48	LDAP_INAPPROPRIATE_AUTH Indique que, lors d'une opération de liaison, le client tente d'utiliser une méthode d'authentification que le client ne peut pas utiliser correctement. Par exemple, les situations suivantes entraînent cette erreur : ■ Le client renvoie des informations d'identification simples alors que des informations d'identification strictes sont requises. ■ Le client renvoie un DN et un mot de passe pour une liaison simple alors que l'entrée ne comporte aucun mot de passe.
0x31	49	LDAP_INVALID_CREDENTIALS Indique que l'une des situations suivantes s'est produite lors d'une opération de liaison :

Hex	Décimal	Description
		■ Le client a transmis un DN ou un mot de passe incorrect. ■ Le mot de passe est incorrect car il a expiré ; le mécanisme de détection des intrusions a verrouillé le compte, ou autre raison semblable.
0x32	50	LDAP_INSUFFICIENT_ACCESS Indique que l'appelant ne dispose pas de droits suffisants pour réaliser l'opération demandée.
0x33	51	LDAP_BUSY Indique que le serveur LDAP est trop occupé pour traiter immédiatement la demande client, mais que, si le client attend et soumet de nouveau la requête ultérieurement, le serveur pourra la traiter.
0x34	52	LDAP_UNAVAILABLE Indique que le serveur LDAP ne peut pas traiter la requête de liaison du client, en général parce qu'il est en cours d'arrêt.
0x35	53	LDAP_UNWILLING_TO_PERFORM Indique que le serveur LDAP ne peut pas traiter la requête en raison de restrictions définies par le serveur. Cette erreur est renvoyée pour les raisons suivantes : ■ La requête d'ajout d'entrée n'est pas conforme aux règles relatives à la structure du serveur. ■ La requête de modification d'attribut spécifie des attributs non modifiables par les utilisateurs. ■ Des restrictions relatives aux mots de passe empêchent l'exécution de l'action. ■ Des restrictions relatives à la connexion empêchent l'exécution de l'action.
0x36	54	LDAP_LOOP_DETECT Indique que le client a détecté un alias ou une boucle d'arbitrage, et est ainsi incapable de terminer cette requête.
	55-63	Non utilisé.
0x40	64	LDAP_NAMING_VIOLATION Indique que l'opération d'ajout ou de modification du DN n'est pas conforme aux règles de structure du schéma. Par exemple : ■ La requête place la subordonnée de l'entrée dans un alias. ■ La requête place la subordonnée de l'entrée dans un conteneur interdit par les règles d'imbrication.

Hex	Décimal	Description
		■ Le RDN (nom unique relatif) de l'entrée utilise un type d'attribut incorrect.
0x41	65	LDAP_OBJECT_CLASS_VIOLATION Indique que l'opération d'ajout, de modification ou de modification du DN n'est pas conforme aux règles de classe d'objet de l'entrée. Par exemple, les types de requête suivants renvoient cette erreur : ■ L'opération d'ajout ou de modification tente d'ajouter une entrée sans valeur pour un attribut obligatoire. ■ L'opération d'ajout ou de modification tente d'ajouter une entrée pour un attribut non contenu dans la définition de classe. ■ L'opération de modification tente de supprimer un attribut obligatoire sans supprimer la classe auxiliaire définissant l'attribut.
0x42	66	LDAP_NOT_ALLOWED_ON_NONLEAF Indique que l'opération demandée n'est autorisée que sur des entrées feuille. Par exemple, les types de requête suivants renvoient cette erreur : ■ Le client demande une opération de suppression sur une entrée parent. ■ Le client demande une opération de modification du DN sur une entrée parent.
0x43	67	LDAP_NOT_ALLOWED_ON_RDN Indique que l'opération de modification a tenté de supprimer une valeur d'attribut formant le nom unique relatif de l'entrée.
0x44	68	LDAP_ALREADY_EXISTS Indique que l'opération d'ajout a tenté d'ajouter une entrée qui existe déjà, ou que l'opération de modification a tenté de renommer une entrée en utilisant le nom d'une entrée qui existe déjà.
0x45	69	LDAP_NO_OBJECT_CLASS_MODS Indique que l'opération de modification a tenté de modifier les règles de structure d'une classe d'objets.
0x46	70	LDAP_RESULTS_TOO_LARGE Réservé à CLDAP.
0x47	71	LDAP_AFFECTS_MULTIPLE_DSAS Indique que l'opération de modification du DN déplace l'entrée

Hex	Décimal	Description
		d'un serveur LDAP à un autre, et requiert ainsi plusieurs serveurs LDAP.
	72-79	Non utilisé.
0x50	80	LDAP_OTHER Indique une condition d'erreur inconnue. Il s'agit de la valeur par défaut des codes d'erreur DNS ne correspondant pas aux autres codes d'erreur LDAP.

Codes renvoyés par le client LDAP

Le tableau suivant répertorie les codes renvoyés par le client :

Hex	Décimal	Description
0x51	81	LDAP_SERVER_DOWN Indique que les bibliothèques LDAP ne peuvent établir de connexion initiale avec le serveur LDAP. Le serveur LDAP est arrêté ou le nom d'hôte ou le numéro de port spécifié est incorrect.
0x52	82	LDAP_LOCAL_ERROR Indique une erreur sur le client LDAP. Il s'agit en général d'une erreur d'allocation de mémoire dynamique.
0x53	83	LDAP_ENCODING_ERROR Indique que le client LDAP a rencontré des erreurs lors du codage d'une requête LDAP destinée au serveur LDAP.
0x54	84	LDAP_DECODING_ERROR Indique que le client LDAP a rencontré des erreurs lors du décodage d'une réponse LDAP émise par le serveur LDAP.
0x55	85	LDAP_TIMEOUT Indique que le délai du client LDAP a été dépassé lors de l'attente d'un résultat.
0x56	86	LDAP_AUTH_UNKNOWN Indique que la fonction ldap_bind ou ldap_bind_s a été appelée avec une méthode d'authentification inconnue.
0x57	87	LDAP_FILTER_ERROR Indique que la fonction ldap_search a été appelée avec un filtre de

Hex	Décimal	Description
		recherche incorrect.
0x58	88	LDAP_USER_CANCELLED Indique que l'utilisateur a annulé l'opération LDAP.
0x59	89	LDAP_PARAM_ERROR Indique qu'une fonction LDAP a été appelée avec une valeur de paramètre non valide (par exemple, le paramètre ID est NULL).
0x5A	90	LDAP_NO_MEMORY Indique qu'une fonction d'allocation de mémoire dynamique a échoué lors de l'appel de la fonction LDAP.
0B	91	LDAP_CONNECT_ERROR Indique que le client LDAP a perdu sa connexion ou n'a pas pu établir de connexion avec le serveur LDAP.
0x5C	92	LDAP_NOT_SUPPORTED Indique que le client ne prend pas en charge la fonction demandée. Par exemple, si le client LDAP est établi en tant que client LDAPv2, les bibliothèques définissent ce code d'erreur lorsque le client demande une fonction LDAPv3.
0x5D	93	LDAP_CONTROL_NOT_FOUND Indique que le client a demandé un contrôle que les bibliothèques ne peuvent pas trouver dans la liste des contrôles pris en charge par le serveur LDAP.
0x5E	94	LDAP_NO_RESULTS_RETURNED Indique que le serveur LDAP n'a renvoyé aucun résultat. Lorsque la fonction ldap_parse_result est appelée, aucun code de résultat n'est inclus dans la réponse du serveur.
0x5F	95	LDAP_MORE_RESULTS_TO_RETURN Indique que plusieurs résultats sont enchaînés dans le message de résultat. Les bibliothèques définissent ce code lorsque l'appel de la fonction ldap_parse_result révèle que d'autres codes de résultats sont disponibles.
0x60	96	LDAP_CLIENT_LOOP Indique que les bibliothèques LDAP ont détecté une boucle. En général, cela se produit suite à des arbitrages.
0x61	97	LDAP_REFERRAL_LIMIT_EXCEEDED Indique que l'arbitrage a dépassé la limite de saut. La limite de saut détermine le nombre de serveurs par lesquels le client peut passer afin d'extraire les données. Par exemple, supposons les

Hex	Décimal	Description
		conditions suivantes :
		■ La limite de saut est de deux. ■ L'arbitrage se fait vers le serveur D qui peut être contacté uniquement via le serveur B (1 saut) qui contacte le serveur C (2 sauts) qui contacte le serveur D (3 sauts).
		Dans ces conditions, la limite de saut est dépassée et les bibliothèques LDAP définissent ce code.

LDAP-Normes de demande de changement associées

Le tableau suivant décrit les normes RFC associées à LDAP disponibles :

RFC	Description
1274	The COSINE and Internet X.500 Schema
1275	Replication Requirements to provide an Internet Directory using X.500
1276	Replication and Distributed Operations extensions to provide an Internet Directory using X.500
1308	Executive Introduction to Directory Services Using the X.500 Protocol
1309	Technical Overview of Directory Services Using the X.500 Protocol
1430	A Strategic Plan for Deploying an Internet X.500 Directory Service
1488	The X.500 String Representation of Standard Attribute Syntaxes
1558	A String Representation of LDAP Search Filters
1617	Naming and Structuring Guidelines for X.500 Directory Pilots
1777	Lightweight Directory Access Protocol v2
1778	The String Representation of Standard Attribute Syntaxes
1779	A String Representation of Distinguished Names
1804	Schema Publishing in X.500 Directory
1823	The LDAP Application Program Interface
1959	An LDAP URL Format
1960	A String Representation of LDAP Search Filters
2044	UTF -8, a transformation format of Unicode and ISO 10646
2164	Use of an X.500/LDAP Directory to support MIXER address mapping

RFC	Description
2218	A Common Schema for the Internet White Pages Service
2247	Using Domains in LDAP/X.500 Distinguished Names
2251	Lightweight Directory Access Protocol (v3)
2252	Lightweight Directory Access Protocol (v3) : Définitions de syntaxe d'attribut
2253	Lightweight Directory Access Protocol (v3) : Représentation de chaîne UTF-8 des noms uniques
2254	The String Representation of LDAP Search Filters
2255	The LDAP URL Format
2256	A Summary of the X.500(96) User Schema for use with LDAPv3
2279	UTF-8, a transformation format of ISO 10646
2293	Representing Tables and Subtrees in the X.500 Directory
2294	Representing the O/R Address hierarchy in the X.500 Directory Information Tree
2307	An Approach for Using LDAP as a Network Information Service
2377	Naming Plan for Internet Directory-Enabled Applications
2531	Content Feature Schema for Internet Fax
2559	Internet X.509 Public Key Infrastructure Operational Protocols - LDAPv2
2587	Internet X.509 Public Key Infrastructure LDAPv2 Schema
2589	Lightweight Directory Access Protocol (v3) : Extensions pour des services d'annuaire dynamiques
2596	Use of Language Codes in LDAP
2649	An LDAP Control and Schema for Holding Operation Signatures
2657	RFC 2657 - LDAPv2 Client vs. the Index Mesh
2696	LDAP Control Extension for Simple Paged Results Manipulation
2713	Schema for Representing Java(tm) Objects in an LDAP Directory
2714	Schema for Representing CORBA Object References in an LDAP Directory
2739	Calendar Attributes for vCard and LDAP
2798	Definition of the inetOrgPerson LDAP Object Class
2820	Access Control Requirements for LDAP
2829	Authentication Methods for LDAP
2830	Lightweight Directory Access Protocol (v3) : Extension pour la sécurité de couche de transport

RFC	Description
2849	The LDAP Data Interchange Format (LDIF) - Technical Specification
2879	Content Feature Schema for Internet Fax (V2)
2891	LDAP Control Extension for Server Side Sorting of Search Results
3045	Storing Vendor Information in the LDAP root DSE
3062	LDAP Password Modify Extended Operation
3112	LDAP Authentication Password Schema
3296	Named Subordinate References in Lightweight Directory Access Protocol Directories
3377	Lightweight Directory Access Protocol (v3) : Spécification technique
3384	Lightweight Directory Access Protocol (version 3) Replication Requirements

Annexe C : Commandes de référence

Cette annexe fournit le détail des commandes de référence disponibles pour Gestionnaire CA Service Desk.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[bop_sinfo--Afficher les informations système](#) (page 1020)
[dbmonitor_nxd : Démon de surveillance de base de données](#) (page 1021)
[pdm_backup : Ecrire la base de données dans un fichier ASCII](#) (page 1023)
[pdm_cache_refresh : Actualiser la base de données](#) (page 1024)
[pdm_configure — Ouvrir la fenêtre Configuration](#) (page 1026)
[pdm_d_refresh : Démarrer les démons défaillants](#) (page 1026)
[pdm_deref : Supprimer la référence des données ASCII](#) (page 1027)
[pdm_discimp : Importer les actifs découverts](#) (page 1031)
[pdm_discupd -- Mise à jour d'actif détectée](#) (page 1033)
[pdm_edit : Configurer les processus du serveur](#) (page 1033)
[pdm_extract : Extraire des données de la base de données](#) (page 1035)
[pdm_halt : Arrêter des démons ou des services](#) (page 1039)
[pdm_init — Démarrer les démons](#) (page 1039)
[pdm_key_refresh : Actualiser les informations clés mises en cache](#) (page 1040)
[pdm_lexutil : Modifier les lexiques Gestionnaire CA Service Desk](#) (page 1040)
[pdm_k_reindex : Utilitaire de réindexation de la base de connaissances](#) (page 1041)
[pdm_listconn : Liste des connexions actives](#) (page 1047)
[pdm_load : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1050)
[pdm_logfile : Modifier la taille de mise en service de stdlog](#) (page 1052)
[pdm_proctor_init : Démarrer Proctor sur des serveurs secondaires](#) (page 1053)
[pdm_replace : Remplacer une table de base de données](#) (page 1053)
[pdm_restore : Restaurer une base de données](#) (page 1055)
[pdm_status : Afficher l'état des démons ou processus](#) (page 1057)
[pdm_task — Définir les variables d'environnement](#) (page 1057)
[pdm_text_cmd — Interface de ligne de commande de l'API text](#) (page 1058)
[pdm_uconv : Conversion du jeu de caractères local à UTF-8](#) (page 1061)
[pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1064)
[pdm_webstat — Renvoyer les statistiques sur l'utilisation de l'interface Web](#) (page 1067)
[report--Generate Reports](#) (page 1071)
[rpt_srv — Générer des rapports](#) (page 1072)
[uniconv : Démarrer le démon de conversion d'événements UNIX CA NSM](#) (page 1074)

bop_sinfo--Afficher les informations système

L'utilitaire bop_sinfo affiche des informations sur un seul objet défini de Majic. Vous pouvez exécuter cet utilitaire sur les objets répertoriés dans le *Manuel de référence technique*.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
bop_sinfo [-s serveur] [-p] [-l] [-d] [-f] [-q] [-t] [-m] [-a] objet [-h]
```

-s server

Spécifie le serveur à interroger.

-p

Affiche les informations du producteur.

-l

Affiche la liste domset.

-d

Affiche les informations d'objet de base de données, y compris le nom et le type de tous les attributs.

-f

Affiche les informations de sous-objet, y compris rel_attr et common_name.

-q

Affiche le nom de schéma de la table associée.

-t

Affiche des déclencheurs sur l'objet.

-m

Affiche des méthodes utilisées par l'objet.

-a

Affiche des détails d'attribut.

Objet

Nom de l'objet à interroger.

-h

Affiche l'aide sur l'utilitaire.

Exemple : Afficher des informations systèmes pour l'objet de dmn

```
bop_sinfo -d dmn
```

```
dmn de sous-objet
```

```
Attributs
```

```
id                INTEGER
producer_id LOCAL STRING(20)
persistent_id     STRING(30)
sym              STRING(60) REQUIRED
delete_flag SREL -> actbool.enum REQUIRED
desc             STRING(40)
tables           BREL <- dcon.dom_id {dom_id = ?}
last_mod         DATE :
last_mod_by SREL -> cnt.id
audit_useridLOCAL SREL -> cnt.id
```

dbmonitor_nxd : Démon de surveillance de base de données

Le démon de surveillance de base de données (dbmonitor_nxd) fournit un mécanisme pour permettre au cache Gestionnaire CA Service Desk des tables de base de données spécifiques à être actualisées quand les changements sont faits de façon externe à Gestionnaire CA Service Desk.

La fonction principale de dbmonitor_nxd est de générer des notifications de CHANGEMENT pour des changements dans les tables spécifiées qui ne se produisaient pas à travers Gestionnaire CA Service Desk. Afin d'effectuer cette fonction, le moniteur interroge périodiquement la base de données, détermine ce qui était changé de façon externe puis envoie des notifications de CHANGEMENT au serveur de bpvirtddb_nxd. Le serveur de bpvirtddb_nxd notifie tous les serveurs de domsrvr du changement, ce qui entraîne chaque domsrvr à mettre à jour son cache d'objets de base de données spécifiques et de notifier tous les autres processus qui sont abonnés pour les changements dans les tables spécifiées.

Ce mécanisme fonctionne bien pour le changement externe occasionnel dans les tables qui sont surveillées. Cependant, lorsque des mises à jour en masse sont effectuées de façon externe, de nombreuses notifications de CHANGEMENT sont émises, ce qui entraîne de nombreuses requêtes de base de données de divers processus Gestionnaire CA Service Desk ayant un impact significatif sur les performances de Gestionnaire CA Service Desk.

Afin d'éliminer cet impact sur la performance de Gestionnaire CA Service Desk, dbmonitor_nxd a été mis à jour pour cette version du produit. Le moniteur prend en charge une interface de ligne de commande qui permet à l'utilisateur de démarrer et arrêter la surveillance de tables spécifiées.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
dbmonitor_nxd -c <command> -t <tables>
```

<commande>

Entrez Démarrer ou Arrêter.

<tables>

Spécifie un nom de table ou une liste de noms de table délimités par une virgule qui doit correspondre à une ou plusieurs tables spécifiées dans la variable d'environnement NX_DBMONITOR_TABLES.

Chaque demande est envoyée au démon dbmonitor_nxd. Le démon prend l'action appropriée et renvoie un message à l'utilisateur indiquant l'action intentée.

- Si une demande de démarrage est appelée pour une table qui est déjà démarrée, aucune action n'est prise.
- Si une demande d'arrêt est appelée pour une table qui est déjà arrêtée, aucune action n'est prise.
- Si la surveillance est correctement arrêtée ou démarrée pour une table, un message de journal est aussi écrit dans stdlog.

Remarque : Quand le moniteur est interrompu pour une table, tous les processus de Gestionnaire CA Service Desk qui cachent les données de ces tables peuvent devenir obsolètes et aucune provision n'est effectuée pour mettre ce cache à jour.

Par exemple, BOPLGIN cache les enregistrements de contact (des tables ca_contact et usp_contact) et ce cache ne serait pas mis à jour si le moniteur était interrompu pour la table de ca_contact pendant le chargement des mises à jour externes dans la base de données. Dans le cas de BOPLGIN, cela aura peu de conséquence parce que les attributs de contact essentiels mis en cache dans BOPLGIN sont extraits de la table usp_contact et non de la table ca_contact.

Remarque : Quand le moniteur est interrompu pour une table, les utilisateurs Web ne peuvent pas voir les changements dans la table lors de l'affichage d'un formulaire de détail, effectués de façon externe pendant que le moniteur était interrompu.

pdm_backup : Ecrire la base de données dans un fichier ASCII

pdm_backup arrête Gestionnaire CA Service Desk puis copie une ou plusieurs tables d'une base de données Gestionnaire CA Service Desk dans un fichier ASCII. Vous pouvez utiliser ce fichier de sortie comme fichier d'entrée pour pdm_restore. Outre le contenu de la base de données, pdm_backup sauvegarde les fichiers de configuration de l'application.

Si vous disposez d'outils de sauvegarde spécifiques à votre environnement d'exploitation, nous vous recommandons de les utiliser à la place de pdm_backup. pdm_backup étant un outil générique, il peut être lent sur certaines combinaisons d'environnements d'exploitation.

Remarque : Pendant le traitement, pdm_backup commence par arrêter les démons (UNIX) ou les services (Windows).

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_backup [-d] [-g] [-v] -f nom de fichier [ALL | table1...tableN]
```

-d

Spécifie de sauvegarder uniquement les données de la base de données.

-g

Indique que seules les données autres que celles de la base sont sauvegardées. En d'autres termes, seules les fenêtres (formulaires) et les données autres que celles de la base sont sauvegardées.

-v

Active le mode commentaires qui écrit des commentaires sur la progression de la commande dans stdout.

-f *nomfichier*

Indique un fichier de sortie.

ALL|table1...tableN

Indique TOUS les fichiers ou bien la ou les tables à copier. Si plusieurs tables sont spécifiées, séparez-les par un espace.

- Vous pouvez trouver les noms de table dans le fichier de schéma de base de données de Gestionnaire CA Service Desk, `ddict.sch`, qui se trouve dans `$NX_ROOT/site` (UNIX) ou *répertoire d'installation*\site (Windows). `$NX_ROOT` ou *répertoire-d'installation* est le répertoire où vous avez installé Gestionnaire CA Service Desk.
- Si aucune table n'est spécifiée, toute la base de données Gestionnaire CA Service Desk est copiée, y compris les groupes de fenêtres et les fichiers d'enregistrement des menus.

Restrictions

`pdm_backup` ne peut pas s'exécuter tant qu'Gestionnaire CA Service Desk est actif.

Important : Dans UNIX, `LIBPATH` doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez `pdm_task` pour définir `LIBPATH` avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "`pdm_task pdm_clean_attachments ...`".

Informations complémentaires :

[pdm_restore : Restaurer une base de données](#) (page 1055)

pdm_cache_refresh : Actualiser la base de données

`pdm_cache_refresh` force les démons et processus d'Gestionnaire CA Service Desk à utiliser les données chargées dans la base à l'aide de `pdm_userload` ou d'autres utilitaires de base de données, dont des outils non disponibles dans Gestionnaire CA Service Desk.

La plupart des démons et des exécutables d'Gestionnaire CA Service Desk conservent un cache en mémoire dynamique des enregistrements de la base de données. Ce cache permet d'améliorer les performances en évitant d'accéder à la base de données lorsque les données requises sont déjà disponibles. Les exécutables d'Gestionnaire CA Service Desk se communiquent les mises à jour de bases de données afin que le cache soit toujours à jour. Toutefois, les mises à jour des utilitaires externes du type `pdm_userload` ou des utilitaires de base de données tiers ne sont pas notifiées. Si de nouvelles données sont chargées dans la base à partir de l'une de ces sources externes, vous devez utiliser l'utilitaire `pdm_cache_refresh` pour notifier aux modules d'exécution que leur cache doit être actualisé à partir de la base de données.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_cache_refresh [-f nom de fichier] [-t liste de noms de tables] [-d] [-v]
```

-f nom de fichier

Indique un fichier de texte contenant la liste des tables de la base de données qui ont été modifiées en externe. Ce fichier comporte une ou plusieurs lignes contenant chacune un ou plusieurs noms de tables séparés par des espaces.

-t nom de table

Indique une ou plusieurs tables qui ont été modifiées en externe. Si la liste contient plusieurs tables, leurs noms doivent être séparés par un point-virgule et la liste entière doit être placée entre guillemets. Les tables sont énumérées à l'annexe " Dictionnaire des éléments de données " du *Manuel de référence technique*.

Supposons par exemple que vous avez chargé des données de site et de localisation dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk à l'aide d'un utilitaire tiers. Pour indiquer aux démons d'Gestionnaire CA Service Desk d'actualiser leur cache pour les prendre en compte, exécutez la commande suivante :

```
pdm_cache_refresh -t "Localisation;Site"
```

-d

Envoie un message à domsrvr, serveur de domaine d'Gestionnaire CA Service Desk. Le serveur de domaine recharge alors toutes les listes de sélection, ce qui fait clignoter toutes les fenêtres de liste affichées sur un client.

-v

Définit le mode commentaires. La valeur 1 correspond au mode bref. La valeur 2 imprime les messages de progression dans le fichier journal.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

pdm_configure — Ouvrir la fenêtre Configuration

pdm_configure ouvre une fenêtre contenant la fenêtre de configuration d'Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez cette fenêtre pour définir la configuration d'Gestionnaire CA Service Desk après l'avoir l'installé ou pour modifier la configuration d'Gestionnaire CA Service Desk après l'avoir lancé. Vous pouvez avoir différentes raisons de modifier la configuration de Gestionnaire CA Service Desk :

- modification du type ou du serveur de la base de données,
- rechargement des données par défaut,
- modification des mots de passe des comptes système Gestionnaire CA Service Desk,
- reconstruction des fichiers de schéma pour y intégrer les changements,
- reconfiguration en tant que serveur principal ou serveur secondaire.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_configure
```

Restrictions

pdm_configure peut être exécuté sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk (principal ou secondaire) ou sur un client Linux Gestionnaire CA Service Desk. Pour pouvoir exécuter pdm_configure, vous devez être connecté comme l'utilisateur privilégié ou comme root.

pdm_d_refresh : Démarrer les démons défaillants

L'utilitaire de ligne de commande pdm_d_refresh permet principalement de configurer les démons distants. Cela indique au gestionnaire de démons d'essayer de démarrer des démons qui ont failli de démarrer dix fois et que le gestionnaire de démons a signalé comme "non exécutable". Cela arrive souvent en démarrant le serveur principal quand l'une des situations suivantes existe :

- Un ou plusieurs serveurs secondaires ne sont pas déjà démarrés.
- Un serveur secondaire est arrêté tandis que le serveur principal s'exécute.

Le gestionnaire de démons essaie de démarrer les démons distants mais s'il ne parvient pas à contacter le serveur secondaire, il essaie dix fois puis il abandonne. L'exécution de cet utilitaire signale tous les démons comme étant exécutables et réinitialise le compteur de démarrage. Le gestionnaire de démons essaie alors de démarrer tous les démons arrêtés.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_d_refresh
```

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

pdm_deref : Supprimer la référence des données ASCII

pdm_deref traite les données ASCII afin de remplacer les données d'une table de la base de données par celles figurant dans une autre. Il permet de créer des fichiers compatibles avec pdm_userload à partir d'une base de données ou d'une feuille de calcul d'une application autre qu'Gestionnaire CA Service Desk. Il permet également de créer des rapports ou des fichiers de sortie pour une base de données ou une feuille de calcul d'une application autre qu'Gestionnaire CA Service Desk.

Important : N'utilisez pas pdm_deref si vous n'avez pas l'habitude de travailler avec SQL. Les répertoires « export » et « import » de \$NX_ROOT/samples (UNIX) ou de repertoire_installation\samples (Windows) contiennent un jeu standard de fichiers de spécification pour affichage.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
name pdm_deref -s fichier de spécification [-c|-e|-r] [-d] [-h] [-n] [-u] [-v]  
<filename>
```

-s fichier de spécification

(Obligatoire) Indique un fichier définissant les données échangées et les conditions des modifications.

Fichier de spécification contient une liste de commandes SQL au format suivant (notez que "att" signifie attribut et "atts" attributs) :

Deref

```
{
input = <liste des atts « from (de) » du fichier d'entrée>
output = <liste des atts « to (à) » du fichier de sortie>
rule = "SELECT <atts utilisés pour renseigner les atts de sortie> \
      FROM <nom de table> \
      WHERE <att du nom de table pour correspondance avec entrée 1> =?\
      AND <att du nom de table pour correspondance avec entrée 2> = ? \
      OR <att du nom de table pour correspondance avec entrée 3> =?"
}
```

-c

Génère une sortie CSV (valeurs séparées par une virgule) de type :

"champ1","champ2","champ3"

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-e

Génère une sortie CSV (valeurs séparées par des virgules) avec des guillemets de début, de fin et d'échappement imbriqués. Par exemple :

« Texte contenant une "chaîne de citation" ».

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-r

Produit une sortie alignée à gauche dans les formats si les étiquettes des colonnes ne sont pas fournies dans le fichier d'entrée :

"étiquette":"valeur"

ou

"valeur"

Cette option est prévue pour les imprimantes ligne, par exemple :

Field_Name : valeur du champ

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-d

Génère des informations de diagnostic.

-h

Affiche l'aide et les informations sur l'utilisation.

-n

Indique que vous ne souhaitez pas traiter les clés étrangères de valeur 0 comme NULL. Cet argument ne doit être utilisé que dans des conditions spéciales pendant la récupération d'une base de données endommagée.

-u

Génère une sortie sans en-têtes.

-v [1|2]

Définit le mode commentaires. La valeur 1 correspond au mode bref. La valeur 2 imprime les messages de progression dans le fichier journal.

filename

(Facultatif) Indique le fichier d'entrée ASCII à traiter. S'il n'est pas indiqué, stdin est utilisé.

Restriction—Valide uniquement sous UNIX

Avant d'utiliser pdm_deref sous UNIX, vous devez définir la variable d'environnement \$NX_ROOT au chemin du répertoire d'installation d'Gestionnaire CA Service Desk et vérifier que la variable d'environnement PATH inclut \$NX_ROOT/bin.

Exemple : Utilisation de pdm_deref pour configurer les données en entrée

Cet exemple illustre l'utilisation de pdm_deref pour configurer des données en entrée.

Si l'on considère les données suivantes dans la table ca_location :

```
id      location_name_name
86873FA40BA4234A8CF7A418D7C8B2DB    "Boulder NCC"
```

l'instruction suivante dans le fichier de spécification :

```
Deref
{
input = place
output = location_uuid
rule = "SELECT id FROM ca_location WHERE location_name=?"
}
```

changerait l'entrée suivante :

```
last_name, first_name, place
{"Potier", "Edmond", "Bourges NCC"}
```

en celle-ci, qui peut être chargée dans la table ca.contact à l'aide de l'utilitaire pdm_userload :

```
last_name, first_name, location_uuid
{"Potier", "Edmond", "86873FA40BA4234A8CF7A418D7C8B2DB"}
```

Exemple : Utilisation de pdm_deref pour configurer les données en sortie

Cet exemple illustre l'utilisation de pdm_deref pour configurer des données en sortie.

Si l'on considère les données suivantes dans la table ca_contact :

```
id last_name first_name
"69499D5A2424884887E62EC9823F5E47" "Potts" "Elmore"
```

l'instruction suivante dans le fichier de spécification :

```
Deref
{
input = primary_contact_uuid
output = firstname, lastname
rule = "SELECT first_name, last_name FROM ca_contact
WHERE id=?"
}
```

changerait l'entrée suivante :

```
location_name, primary_contact_uuid
{"Bourges NCC", "69499D5A2424884887E62EC9823F5E47"}
```

en la sortie suivante, qui peut être imprimée ou envoyée dans une feuille de calcul.

```
location_name, firstname, lastname
{"Bourges NCC", "Edmond", "Potier"}
```

Informations complémentaires :

[pdm_extract : Extraire des données de la base de données](#) (page 1035)

pdm_discimp : Importer les actifs découverts

Enregistrement par lots de composants découverts n'appartenant pas à Gestionnaire CA Service Desk. Vous pouvez également utiliser cet utilitaire pour rechercher dans la base de données des composants enregistrés par d'autres produits logiciels et les enregistrer en tant que composants Gestionnaire CA Service Desk afin de les exploiter dans Gestionnaire CA Service Desk.

La logique est identique à celle de la boîte de dialogue Liste des composants découverts pouvant être lancée à partir du formulaire Web Recherche du composant. Il s'agit d'un processus de traitement par lots interactif.

Ce programme interroge les tables `ca_logical_asset`, `ca_asset` et `ca_logical_asset_property` à l'aide de divers paramètres et tente d'enregistrer de nouveaux composants Gestionnaire CA Service Desk à partir des valeurs découvertes.

Syntaxe

```
pdm_discimp [-l étiquette] [-s numéro de série] [-t balise de composant] [-n nom d'hôte] [-d nom dns] [-m adresse mac] [-c classe de composants] [-v] [-r] [-o gestionnaire d'objets]
```

Critères de sélection de composant (utilisez % comme caractère générique)

l

Faire correspondre avec l'étiquette de composant indiquée.

s

Faire correspondre avec le numéro de série indiqué.

t

Faire correspondre avec la balise de composant indiquée.

n

Faire correspondre avec le nom d'hôte indiqué.

Critères de sélection de propriété de composant (utilisez % comme caractère générique)

d

Faire correspondre avec le nom DNS indiqué.

m

Faire correspondre avec l'adresse MAC indiquée.

Autres options :

c

La classe de composants à affecter lors de l'enregistrement de nouveaux composants détenus prend par défaut la valeur Discovered Hardware (Matériel découvert).

v

Mode commentaires/diagnostic.

r

Enregistrement des composants, sinon exécution en mode de simulation.

h

Affiche ces informations.

o

Gestionnaire d'objets (domsrvr) à utiliser pour le traitement.

Remarque : Si une étiquette d'actif vide est obtenue à l'issue du traitement, la valeur trouvée pour le nom d'hôte ou le nom DNS est utilisée en tant qu'étiquette de l'actif. Les composants doivent disposer au moins d'une étiquette et d'une classe de composants pour être enregistrés et utilisés dans Gestionnaire CA Service Desk.

En raison des limitations de la structure de la base de données MDB et de l'architecture d>Gestionnaire CA Service Desk, deux requêtes sont soumises afin de sélectionner les enregistrements appropriés à traiter. Cette notion est capitale car elle peut influencer sur les performances. La première requête extrait les lignes issues d'une jonction entre la table `ca_logical_asset` et la table `ca_asset` dans laquelle l'étiquette, le numéro de série, la balise et le nom d'hôte concordent. Une autre requête est ensuite effectuée pour chacune de ces lignes dans la table `ca_logical_asset_property` afin de trouver des correspondances pour les champs `dns_name` et `mac_address`. Le composant extrait lors de la première requête est choisi pour être enregistré si la seconde requête renvoie des lignes.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez `pdm_task` pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "`pdm_task pdm_clean_attachments ...`".

pdm_discupd -- Mise à jour d'actif détectée

Mise à jour par lots d'actifs découverts n'appartenant pas à Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez cet utilitaire pour mettre à jour des actifs qui étaient importés par la commande `pdm_discimp`.

Syntaxe

```
pdm_discupd [-t] [-v] [-d domsrvr]
```

Où

t

Tester

v

Mode commentaires/diagnostic.

d

Gestionnaire d'objets (domsrvr) à utiliser pour le traitement.

Important : Dans UNIX, `LIBPATH` doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez `pdm_task` pour définir `LIBPATH` avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "`pdm_task pdm_clean_attachments ...`".

pdm_edit : Configurer les processus du serveur

`pdm_edit` est utilisé pour modifier le fichier de modèle de démarrage, `pdm_startup.tpl`, sur le serveur Gestionnaire CA Service Desk. Vous devez modifier le fichier de modèle de démarrage, par exemple, pour définir des pseudonymes de moteur d'objet, pour configurer le moteur Web afin qu'il s'exécute sur un serveur secondaire et pour établir une authentification à distance sur un serveur secondaire.

Pour UNIX

Les utilisateurs d'UNIX doivent modifier les autorisations du fichier `pdm_edit.pl` en « exécutable ».

Syntaxe

Sur l'installation du serveur Gestionnaire CA Service Desk, basculez vers le répertoire `$NX_ROOT/samples/pdmconf` (UNIX) ou *répertoire_installation\samples\pdmconf* (Windows), puis entrez la commande suivante pour démarrer `pdm_edit` :

```
pdm_perl pdm_edit.pl
```

Remarque : `pdm_edit` est un script Perl. Il est conseillé d'utiliser la version de Perl fournie avec Gestionnaire CA Service Desk, `pdm_perl`, pour l'exécuter. Toutefois, d'autres versions de Perl peuvent fonctionner également.

Utilisation

Une fois `pdm_edit` en cours d'exécution, vous êtes invité à fournir des informations. Le reste du processus est conditionné par une série de menus. Pour obtenir des informations sur l'utilisation, utilisez l'option de menu A pour accéder à l'aide. Vous pouvez également consulter l'aide dans le fichier `pdm_edit.README` à l'aide d'un éditeur de texte quelconque.

Sortie

Lorsque vous enregistrez les changements en fermant `pdm_edit`, plusieurs fichiers sont créés :

- `pdm_startup.rmt`, qui contient les nouvelles valeurs de configuration ;
- `alias_install.sh` (UNIX) ou `alias_install.bat` (Windows), si vous avez défini des pseudonymes de moteur d'objet ;
- `pdm_startup.dat`, qui contient les données qui seront nécessaires la prochaine fois que vous ouvrirez `pdm_edit`. Conservez ce fichier dans le répertoire de travail avec `pdm_edit.pl`.

Pour appliquer les changements, procédez comme suit :

1. Créez une copie de sauvegarde du fichier `pdm_startup.tpl` qui réside dans le répertoire `$NX_ROOT/pdmconf` (UNIX) ou *répertoire_installation\pdmconf* (Windows) de l'installation du serveur principal Gestionnaire CA Service Desk, puis remplacez-le par le nouveau fichier `pdm_startup.rmt`.

Remarque : Le fichier `pdm_startup.tpl` que vous créez à partir du fichier `pdm_startup.rmt` doit être lisible par l'utilisateur privilégié.

2. Si vous avez défini des pseudonymes de moteur d'objet, exécutez le script `alias_install` afin de reconfigurer le serveur principal.

3. Exécutez l'utilitaire de configuration sur le serveur principal Gestionnaire CA Service Desk sans apporter de modifications. Les nouveaux paramètres prendront effet au prochain démarrage du serveur Gestionnaire CA Service Desk.
4. Si nécessaire, démarrez tous les serveurs Gestionnaire CA Service Desk secondaires puis démarrez le serveur principal.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

Informations complémentaires :

[Démarrage du serveur principal](#) (page 38)

[Démarrage d'un serveur secondaire](#) (page 37)

pdm_extract : Extraire des données de la base de données

La commande pdm_extract extrait les données des tables spécifiées de la base de données Gestionnaire CA Service Desk ou de toute la base de données Gestionnaire CA Service Desk et les génère en sortie sous forme de texte au format ASCII.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_extract [-c|-e|-r] [-d] [-h] [-u] [-v] [-C] --B] [-f chaîne de mise en forme|ALL | table1. . . TableN]
```

-c

Génère une sortie CSV (valeurs séparées par une virgule) de type :

"champ1","champ2","champ3"

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-e

Génère une sortie CSV (valeurs séparées par des virgules) avec des guillemets de début, de fin et d'échappement imbriqués. Par exemple :

« Texte contenant une "chaîne de citation" ».

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-r

Produit une sortie alignée à gauche dans les formats si les étiquettes des colonnes ne sont pas fournies dans le fichier d'entrée :

"étiquette":"valeur"

ou

"valeur"

Cette option est prévue pour les imprimantes ligne, par exemple :

Field_Name : valeur du champ

Les options de format de sortie -c, -e et -r s'excluent mutuellement.

-d

Utilise le format de date figurant dans le fichier
\$NX_ROOT/fig/english/cfg/dataent.fmt (sous UNIX) ou
répertoire_installation\fig\english\cfg\dataent.fmt (sous Windows), que
vous pouvez modifier en fonction de vos besoins.

-h

Affiche l'aide et les informations sur l'utilisation.

-u

Génère une sortie sans en-têtes.

-v

Active le mode commentaires qui écrit des commentaires sur la
progression de la commande dans stdout.

-C

Remplace le codage du jeu de caractères UTF-8 par un autre jeu. Le
format par défaut est UTF-8.

Exemple : Pour convertir le format au jeu de caractères JIS, vous devez
exécuter "-C iso-2022-jp"

Exemple : Pour coder dans le jeu de caractères natif du système
d'exploitation, utilisez "PAR DEFAUT" ou "NATIF".

-B

Supprime la marque d'ordre d'octet si la variable NX_ADD_UTF8_BYTE_ORDER_MARK est définie.

L'option NX_ADD_UTF8_BYTE_ORDER_MARK est une signature dans un fichier. Cela permet aux éditeurs qui prennent en charge le format UTF-8 de préserver l'intégrité du format UTF-8 du fichier.

Remarque : Ceci est nécessaire uniquement pour les données non-ASCII. Si elle n'est pas installée, le comportement par défaut omet la marque d'ordre d'octet (MOO). Si elle est installée, définissez-la sur "1" ou sur "Oui".

-f *chaîne de mise en forme*

Extrait des enregistrements et des champs spécifiques conformément à la *chaîne de mise en forme*, qui est une instruction de sous-ensemble SQL.

Pour une date après une période donnée, utilisez la syntaxe suivante :

```
pdm_extract -v -f "select id, ref_num from Call_Req where open_date >= DATE '24-02-2005'" > daterange1.txt
```

Pour une plage de dates, utilisez la syntaxe suivante :

```
pdm_extract -v -f "select id, ref_num from Call_Req where open_date >= DATE '20-01-2004' and open_date < DATE '25-02-2004'" > daterange2.txt
```

Remarque : Utilisez des guillemets simples pour entourer la date au format AAAA-MM-JJ.

La syntaxe de DATE est la suivante :

DATE 'dd-mm-yyyy'

yyyy = entier représentant l'année (entre 1970 et 2038)

mm = entier représentant le mois

dd = entier représentant le jour

Exemples :

DATE '18-01-2005'

DATE '25-12-1999'

La syntaxe de TIMESTAMP est la suivante :

TIMESTAMP 'dd-mm-yyyy hh.mm.ss[.nnnnnn][[+|-][hh.mm]]

yyyy = entier représentant l'année (entre 1970 et 2038)

mm = entier représentant le mois

dd = entier représentant le jour

hh = entier représentant l'heure

mm = entier représentant les minutes

ss = entier représentant les secondes

nnnn = entier facultatif représentant les fractions de seconde

[+|-][hh.mm] = intervalle de fuseau horaire facultatif.

Exemples :

TIMESTAMP '28-04-1998 12:00:00,000000'

TIMESTAMP '17-10-2004 18:30:45'

TIMESTAMP '21-03-2005 12:00:12+08:00'

TIMESTAMP '10-05-1999 09:12:23,005-03:30'

Remarque : L'option -d n'est pas nécessaire, car elle définit uniquement le format de la sortie.

Exemple d'utilisation de la commande :

```
pdm_extract -f "select * from Call_Req where open_date > TIMESTAMP '12-01-2004 12:00:00'"
```

Dans cet exemple, toutes les colonnes sont extraites de la table Call_Req dont la date open_date se situe après le 12/01/04 minuit.

TOUT

Extrait la sortie de toutes les tables de la base.

table1. . . tableN

Extrait la sortie des tables spécifiées. Les noms des tables doivent être séparés par un espace.

Si aucun autre n'est spécifié, le format par défaut est un fichier ASCII compatible avec pdm_userload.

Informations complémentaires :

[pdm_deref : Supprimer la référence des données ASCII](#) (page 1027)

[pdm_replace : Remplacer une table de base de données](#) (page 1053)

[pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1064)

[rpt_srv — Générer des rapports](#) (page 1072)

pdm_halt : Arrêter des démons ou des services

pdm_halt arrête correctement tous les démons (UNIX) d'Gestionnaire CA Service Desk ou le service System Server (Windows) dans le système à partir duquel il est exécuté. Cette opération prend environ 30 secondes. Si elle dure plus de deux minutes, appuyez sur Ctrl+C pour arrêter pdm_halt, puis entrez **pdm_halt -F**.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_halt [-F]
```

-F

Ignorer les procédures d'arrêt normales des démons ou des services et les arrêter. Gestionnaire CA Service Desk vous demande de confirmer. Lorsque vous forcez l'arrêt des démons ou des services, certains processus d'application en cours risquent de ne pas être consignés.

Restrictions

pdm_halt peut s'exécuter sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk ou sur un client UNIX Gestionnaire CA Service Desk. Pour pouvoir exécuter pdm_halt, votre ID doit correspondre à l'utilisateur USD ou à la racine.

pdm_init — Démarrer les démons

Applicable à UNIX uniquement.

pdm_init démarre tous les processus automatiques d'Gestionnaire CA Service Desk dans le système à partir duquel il est exécuté. Ces processus automatiques sont appelés *démons* et s'exécutent continuellement en arrière-plan pendant que vous travaillez. Tous les démons ne démarrent pas, certains ne sont applicables qu'à certains systèmes d'exploitation. Reportez-vous au chapitre "Gérant des Serveurs" pour une liste de démons que cette commande peut démarrer.

Remarque : Utilisez pdm_d_refresh pour lancer les démons dont le démarrage a échoué la première fois après avoir résolu le problème à l'origine de cet échec initial. En général, il n'est pas nécessaire d'arrêter les démons en cours d'exécution pour lancer ceux dont le démarrage a échoué la première fois.

Syntaxe

```
pdm_init
```

Restrictions

pdm_init peut s'exécuter sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk ou sur un client UNIX Gestionnaire CA Service Desk. Vous devez être un utilisateur privilégié pour pouvoir exécuter pdm_init.

pdm_key_refresh : Actualiser les informations clés mises en cache

L'utilitaire pdm_key_refresh actualise les informations de clé mises en mémoire cache dans la table de contrôle des clés de la base de données. Si les informations de contrôle des clés sont mises à jour, vous pouvez exécuter cet utilitaire au lieu d'arrêter le système et de le redémarrer afin de forcer Gestionnaire CA Service Desk à utiliser la nouvelle valeur de base d'ID de clé.

Important : la modification de la table de contrôle des clés peut endommager les données. N'essayez pas de modifier le contrôle des clés sans instructions spécifiques de l'assistance technique de CA.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_key_refresh
```

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

pdm_lexutil : Modifier les lexiques Gestionnaire CA Service Desk

L'utilitaire pdm_lexutil vous permet modifier des lexiques de centre de services, d'ajouter ou de supprimer des mots du dictionnaire de vérification orthographique.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_lexutil -a | -d [-f] [-l] liste de mots
```


-a

Ajouter des mots.

-d

Supprimer des mots.

-f

Fichier ou lexique contenant une liste de mots à ajouter ou supprimer.

-l

Nom de lexique.

Valeur par défaut : userdict.tlx

liste de mots

Mots à ajouter ou à supprimer.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

pdm_k_reindex : Utilitaire de réindexation de la base de connaissances

L'utilitaire de réindexation de la base de connaissances, pdm_k_reindex.exe, se trouve dans le répertoire d'installation de gestion des connaissances. Vous pouvez aussi utiliser cet utilitaire dans une [intégration de FAST ESP](#) (page 1044).

Remarque : La réindexation de documents dans la base de connaissances peut prendre du temps en fonction de la taille de votre base de données. Il est donc recommandé d'exécuter l'utilitaire de réindexation après avoir apporté tous les changements.

Pour exécuter cet utilitaire, entrez la commande suivante à l'invite de commande :

pdm_k_reindex

Les options suivantes sont disponibles avec cette commande.

Interface :

-D

Définit le mode de débogage, par exemple, impression dans une fenêtre de commande.

-v

Définit le mode commentaires (par exemple, impression dans le fichier stdlog).

-i

Ne crée pas d'index de table dans la table de réindexation une fois la réindexation effectuée.

Remarque : Les paramètres comportant un tiret en tant que préfixe, tels que "-D", doivent précéder les autres paramètres ne comportant pas de préfixe.

fichier:reindex.txt

Les documents sont réindexés vers le fichier approprié.

+i

Crée des index de la table réindexée uniquement, qui est la table de recherche une fois la réindexation effectuée. Les index obsolètes sont supprimés avant la réindexation.

+t

Intervertit uniquement les noms des tables de recherche et de réindexation.

Remarque : Un préfixe "+" indique que seul ce paramètre s'applique.

sdtout

Définit la fréquence de la statistique apparaissant dans la fenêtre de commande. Par défaut, l'utilitaire de réindexation de la base de connaissances fournit des statistiques dans la fenêtre de commande tous les 1000 documents. Cependant, il est quelquefois nécessaire que les statistiques soient fournies plus souvent. Utilisez le paramètre suivant :
`pdm_k_reindex -i sdtout:10`

Dans ce cas de figure, les statistiques s'affichent dans la fenêtre de commande pour chaque groupe de dix documents.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "*pdm_task pdm_clean_attachments ...*".

Conditions d'utilisation de pdm_k_reindex

Exécutez l'utilitaire pdm_k_reindex lorsqu'un ou plusieurs critères de recherche suivants ont été modifiés :

- Mots non significatifs
- Synonymes
- Termes spéciaux
- Langue
- Supprimer les mots similaires
- Supprimer les mots non significatifs
- Plage de caractères valide
- Reconnaître les termes spéciaux

En cas de changement, un message approprié apparaît dans le nœud relatif à la base de connaissances de l'onglet Administration.

Vous pouvez utiliser pdm_k_reindex avec ou sans intégration FAST ESP :

- [Utilisez pdm_k_reindex sans FAST ESP](#) (page 1041)
- [Utilisez pdm_k_reindex avec FAST ESP](#) (page 1044)

Suivi de la réindexation

Durant la réindexation, vous pouvez voir l'état du processus dans la rubrique Suivi de la réindexation qui se trouve dans la moitié inférieure de la page. Voici la description des champs :

N° de document

Indique le nombre de documents déjà traités.

Taille moyenne (en mots)

Indique la taille des documents en cours, calculée en retranchant le nombre de mots non significatifs du nombre de mots total.

Taux (en documents par seconde)

Indique le nombre de documents traités par seconde.

Temps écoulé depuis le début

Indique la durée du processus de réindexation depuis le début.

Temps restant

Indique le temps restant estimé du processus en fonction de la vitesse de traitement actuelle et du nombre de documents restant à traiter.

Nombre d'échecs

Indique le nombre de documents dont la réindexation a échoué (maximum=100). Si le nombre maximum d'échecs est atteint, l'administrateur est invité à poursuivre le traitement ou à l'annuler.

Remarque : Si des modifications ont été apportées aux mots non significatifs, termes spéciaux, synonymes ou paramètres d'analyse et que vous n'effectuez pas la réindexation, vous y êtes invité lors de votre accès suivant au noeud Connaissances de l'onglet Administration. Les changements prendront effet uniquement après exécution de l'utilitaire de réindexation de la base de connaissances.

Importation et réindexation

Lorsque pdm_kit.exe est appelé à partir de la ligne de commande, l'utilitaire pdm_kit importe les documents dans la base de données. Une fois pdm_kit terminé (à condition que l'indexation ou la réindexation du document n'ait pas été désactivée à l'aide des options de ligne de commande), l'utilitaire de réindexation (pdm_k_reindex.exe) est automatiquement appelé. Le statut et le résultat de l'opération de réindexation sont automatiquement inscrits dans le fichier "EBR_REINDEX.LOG" du répertoire \$NX_ROOT\log.

Remarque : Lorsqu'il est intégré avec FAST ESP, l'utilitaire pdm_k_reindex n'est pas appelé car les documents sont indexés en arrière-plan.

Utilisez pdm_k_reindex avec FAST ESP

L'utilitaire pdm_k_reindex est utilisé pour réindexer, désindexer et synchroniser (réindexer et désindexer) de manière sélective des sous-objets de document tels que KD, cr, iss, etc. L'utilitaire est appelé comme suit :

```
pdm_k_reindex [operation] [factory] [mode]
```

opération

Voici les opérations valides :

-h

Affiche l'aide sur l'utilitaire.

index

(Valeur par défaut) Réindexe les documents.

désindexez

Désindexe les documents.

sync

Permet de réindexer et/ou de désindexer les documents pour synchroniser le moteur de recherche après une purge ou une restauration. Les modes suivants sont valides pour l'opération de sync :

- **purge**
Synchronise le moteur de recherche après la purge.
- **restaurer**
Synchronise le moteur de recherche après la restauration.

status

Affiche le nombre de documents qui reste à traiter.

Paramètre par défaut

Voici les sous-objets valides :

all

Définit tous les sous-objets.

KD

(Valeur par défaut) Définit le sous-objet KD.

cr

Définit le sous-objet cr.

iss

Définit le sous-objet iss.

mode

Voici les modes valides :

purge

Synchronise le moteur de recherche après la purge.

restaurer

Synchronise le moteur de recherche après la restauration.

Remarque : Si aucun argument d'opération ou de fabrique n'est sélectionné, la fabrique du document de connaissances est indexée.

Exemples de paramètres d'indexation

pdm_k_reindex [index] [factory:KD|cr|iss|all]

Exemples de paramètres de désindexation

```
pdm_k_reindex deindex factory:KD|cr|iss|all [clearrange]
```

clearrange

(Facultatif) Désindexe les documents qui sont en dehors de la gamme définie du sous-objet.

Remarque : Un argument de fabrique est nécessaire avec le paramètre de désindexation.

Exemples de paramètres de sync

```
pdm_k_reindex sync[:purge|restore] factory:KD|cr|iss|all
```

Remarque : Si vous omettez les modes de purge ou de restauration, les deux modes sont appelés. Un argument de sous-objet est requis avec le paramètre de sync.

Paramètres variés

```
pdm_k_reindex -pm
```

Corrige les liens de documents et les images incorporées dans le champ de résolution.

```
pdm_k_reindex -ml
```

Corrige les liens de documents à l'intérieur du champ de résolution et les mappe à la base de données.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilitaire pdm_k_reindex, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

Paramètres de la file d'attente d'indexation et de désindexation pour le traitement par lots et le traitement instantané

L'indexation et la désindexation exécutent tous les deux un processus par lot pour inclure un numéro prédéfini de documents dans le même processus. Ces processus par lot sont utilisés pour l'optimisation des performances. Si davantage de documents sont inclus dans le lot, la performance du système augmente.

Le numéro de documents que vous pouvez traiter est limité ; la limite dépend de la taille des documents et des pièces jointes liées. La taille du document est calculée en fonction du texte pur et de ses pièces jointes. Les éléments d'imagination et de format ne sont pas calculés.

Remarque : Vous pouvez limiter la taille des pièces jointes en allant dans la bibliothèque des pièces jointes, en sélectionnant Référentiels dans l'onglet Administration et en modifiant le référentiel pour définir la taille limite du fichier (ko).

La taille maximum de lot recommandée doit être comprise entre 2 Mo et 12 Mo (selon le paramètre EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE du fichier NX.env et la taille moyenne des documents).

- Si la taille moyenne de votre document (pièces jointes incluses) est d'environ 0,1 Mo, conservez le paramètre par défaut dans NX.env :

```
@EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE=128
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_REINDEX_QUEUE_TIMEOUT=1
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_ONLINE=Yes
@NX_EBR_NON_KD_INDEX_QUEUE_ONLINE=Yes
```

Ce paramètre signifie qu'un lot traite 128 documents, que les exécutions de lot ont des intervalles de dix secondes et que lors des réindexations, l'intervalle d'attente entre deux lots est d'une seconde.

- Si la taille moyenne de votre document (pièces jointes incluses) est d'environ 0,5 Mo, conservez le paramètre par défaut dans NX.env

```
@EBR_MAX_INDEX_BATCH_SIZE=25
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_REINDEX_QUEUE_TIMEOUT=10
@NX_EBR_INDEX_QUEUE_ONLINE=No
@NX_EBR_NON_KD_INDEX_QUEUE_ONLINE=No
```

Ce paramètre signifie qu'un lot traite 25 documents, que les exécutions de lot ont des intervalles de dix secondes et que lors des réindexations, l'intervalle d'attente entre deux lots est de dix secondes.

pdm_listconn : Liste des connexions actives

L'utilitaire pdm_listconn permet de lister les connexions actives des clients et des serveurs.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_listconn [-c] [-s] [-s -c] [-t nn] [proc1 [proc2...]]
```

La commande par défaut a le format suivant si aucun paramètre n'est spécifié :

```
pdm_listconn -s -t 2
```

-c

Répertorie les connexions par client. L'utilitaire affiche deux lignes pour chaque client :

(n secs) noeud client_type|cproc

connecté à *pseudonyme (sproc)* à *heure*

n est le nombre de secondes nécessaires au client pour répondre.

client_type est "vbop", "animator daemon" ou "web engine".

noeud est l'adresse IP du noeud du client.

cpoc est le slump nom de processus du client.

pseudonyme est le pseudonyme du serveur auquel le client est connecté.

sproc est le slump nom de processus du serveur.

heure est l'heure de connexion.

Par exemple :

(0 secs) vbop client 141.202.211.34|vbop-0x40120000:anthill:0

connecté à CMD40120 sur anthill (domsrvr) le 19/02/1999 10:44:16

-s

Répertorie les connexions par serveur (valeur par défaut). Cet utilitaire affiche deux lignes pour chaque serveur :

(n secs) server pseudonyme (noeud|sproc) willingness disponibilité

nombre clients connectés (utiliser pdm_listconn -c -s pour lister les clients par serveur)

n est le nombre de secondes nécessaires au serveur pour répondre.

noeud est l'adresse IP du noeud du serveur.

pseudonyme est le pseudonyme du serveur auquel le client est connecté.

sproc est le slump nom de processus du serveur.

disponibilité est la capacité du serveur à accepter de nouveaux clients (0 - 100).

nombre est le nombre de clients connectés.

Par exemple :

```
(0 secs) serveur CMD40120 sur anthill (domsrvr) disponibilité 98
2 clients connectés (utiliser pdm_listconn -c -s pour lister les clients par
serveur)
  vbop client 141.202.211.34|vbop2 connecté 19/02/1999 10:53:16
  vbop client 141.202.211.34|vbop-0x40120000:anthill:0 connecté 19/02/1999
10:44:17
```

-s -c

Enumère les connexions par serveur, avec le détail des clients pour chaque serveur. L'utilitaire affiche plusieurs lignes pour chaque serveur :

```
(n secs) server pseudonyme (noeud|sproc) willingness disponibilité
nombre clients connectés:
noeud type_client|cproc heure connexion
```

où :

n est le nombre de secondes nécessaires au serveur pour répondre.

noeud est l'adresse IP du noeud du serveur.

pseudonyme est le pseudonyme du serveur auquel le client est connecté.

sproc est le slump nom de processus du serveur.

disponibilité est la capacité du serveur à accepter de nouveaux clients (0 - 100).

nombre est le nombre de clients connectés.

client_type est "vbop", "animator daemon" ou "web engine".

noeud est l'adresse IP du noeud du client.

cpoc est le slump nom de processus du client.

heure est l'heure de connexion.

Par exemple :

```
(0 secs) serveur CMD40120 sur anthill (domsrvr) disponibilité 98
2 clients connectés :
  vbop client 141.202.211.34|vbop2 connecté 19/02/1999 10:53:16
  vbop client 141.202.211.34|vbop-0x40120000:anthill:0 connecté 19/02/1999
10:44:17
```

-t nn

Indique un intervalle de temporisation en secondes. Comme pdm_listconn reçoit des informations d'un nombre inconnu de clients et de serveurs, il s'arrête lorsque l'intervalle de temporisation spécifié s'est écoulé après la réception du dernier message.

Valeur par défaut : 2

proc1

Un ou plusieurs slump noms de processus séparés par un espace Le cas échéant, l'utilitaire affiche leurs informations client et serveur.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

pdm_load : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données

Important : L'utilisation de pdm_load pouvant être destructive, il convient de toujours sauvegarder votre base de données avant d'exécuter pdm_load et d'utiliser pdm_userload, sauf si on vous invite à utiliser pdm_load.

pdm_load met à jour une base de données Gestionnaire CA Service Desk à l'aide des fichiers d'entrée indiqués, avec un maximum de 112 attributs.

Chaque fois que vous téléchargez des tickets (tels que des appels ou des demandes client), la chaîne de votre numéro de ticket doit comporter un préfixe ou un suffixe unique. Gestionnaire CA Service Desk considère ce numéro comme une chaîne de caractères et non comme un numéro séquentiel et ne peut donc pas garantir qu'il affectera un numéro unique aux tickets téléchargés. Dans la mesure où vous affectez un préfixe ou un suffixe unique à l'aide de awk ou d'un autre traitement de texte, vous pouvez télécharger des appels sans Gestionnaire CA Service Desk qu'écrase les numéros précédemment affectés.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant

```
pdm_load [-c] [-h] [-m] [-r] [-u] [-v] -f nom de fichier
```

Les entrées de ce fichier sont au format suivant :

```
TABLE table_name
fieldname1 fieldname2 . . . . fieldnamen
{ "value11", "value12", . . . "value1N" }
{ "value21", "value22", . . . "value2N" }
.
.
.
{ "valueN1", "valueN2", . . . "valueNN" }
```

table_name est le nom de la table à charger, tel qu'indiquer dans le fichier de schéma de base de données Gestionnaire CA Service Desk, qui se trouve dans \$NX_ROOT/site/schema.sch (UNIX) ou dans *répertoire d'installation*\site\schema.sch (Windows). \$NX_ROOT ou *répertoire d'installation* est le répertoire où vous avez installé Gestionnaire CA Service Desk.

-f *nomfichier*

Indique un fichier d'entrée ASCII.

-c

Vérifie le fichier d'entrée par rapport à la base de données et signale les mises à jour nécessaires, mais ne les effectue pas.

-m

Spécifie une mise à jour en série. Indique que vous utilisez pdm_load pour ajouter ou supprimer un grand nombre d'enregistrements. Cette option supprime toutes les notifications client de mises à jour et envoie un message d'actualisation du cache d'une table lorsque pdm_load a terminé de la traiter.

-r

Supprime les enregistrements de la base de données qui correspondent aux enregistrements d'entrée.

Important : créez une copie de sauvegarde de la base de données avant d'exécuter pdm_load avec cette option. Après en avoir supprimé les anciens enregistrements de base de données, vous devrez restaurer la base de données Gestionnaire CA Service Desk à l'aide de cette copie de sauvegarde si vous souhaitez récupérer des enregistrements supprimés.

-u

Met à jour les enregistrements existants, mais n'en insère pas de nouveaux dans la base de données.

Informations complémentaires :

[pdm_backup](#) : [Ecrire la base de données dans un fichier ASCII](#) (page 1023)

[pdm_replace](#) : [Remplacer une table de base de données](#) (page 1053)

[pdm_restore](#) : [Restaurer une base de données](#) (page 1055)

[pdm_userload](#) : [Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1064)

pdm_logfile : Modifier la taille de mise en service de stdlog

pdm_logfile vous permet de changer la taille de stdlog.x. Le transfert peut survenir après l'écriture d'un nombre défini d'octets. Sous UNIX, cette valeur est réinitialisée à chaque commande pdm_init. Sous Windows, les paramètres sont conservés à chaque commande pdm_halt et pdm_init.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_logfile [-L|-h]
```

ou

```
pdm_logfile [-g -h] [-b octets]
```

Exemple

Pour définir à 500 000 octets la taille maximale de vos fichiers stdlog.x, entrez la commande suivante :

```
pdm_logfile -f STD -b 500000
```

-L

Crée la liste des tailles maximales actuelles.

-q

Exécute pdm_logfile en mode silencieux.

-b octets

Indique le nombre d'octets écrits avant que la taille maximale soit dépassée.

Restrictions

Vous pouvez exécuter `pdm_load` pendant qu'Gestionnaire CA Service Desk est actif, mais cette exécution risque de devenir très lente. Il est préférable d'exécuter `pdm_load` lorsque personne n'utilise Gestionnaire CA Service Desk.

Important : Dans UNIX, `LIBPATH` doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez `pdm_task` pour définir `LIBPATH` avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "`pdm_task pdm_clean_attachments ...`".

pdm_proctor_init : Démarrer Proctor sur des serveurs secondaires

Applicable à UNIX uniquement.

Utilisez `pdm_proctor_init` pour démarrer le module de surveillance sur des serveurs secondaires. Vous devez démarrer tous les serveurs secondaires avant de lancer les démons du serveur principal. Après avoir arrêté tous les démons du serveur principal, utilisez `pdm_halt` sur le serveur secondaire pour arrêter ce module de surveillance.

Remarque : N'utilisez pas `pdm_proctor_init` sur le serveur principal.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_proctor_init
```

pdm_replace : Remplacer une table de base de données

`pdm_replace` supprime une table d'une base de données Gestionnaire CA Service Desk et la remplace par une table d'un fichier temporaire indiqué à l'aide de l'option `-f`. Les seules données figurant dans cette table après l'exécution de `pdm_replace` sont celles de ce fichier d'entrée. Sauvegardez votre table avant exécuter `pdm_replace`.

Remarque : Pendant le traitement, `pdm_replace` commence par arrêter les démons (UNIX) ou les services (Windows).

pdm_replace accepte un fichier de texte comme entrée s'il est au même format que celui utilisé par pdm_userload. Vous pouvez créer un fichier d'entrée pour pdm_replace à l'aide de pdm_extract ; cependant, vous ne pouvez pas utiliser la sortie de pdm_backup comme entrée pour pdm_replace.

Important : veuillez à nommer votre fichier d'entrée avec un nom différent de celui de la table que vous tentez de remplacer. Par exemple, si vous remplacez une table nommée `ca_contacts` et que vous nommez le fichier d'entrée `ca_contacts.dat`, lorsque vous exécutez la commande `pdm_replace` pour pointer vers le fichier d'entrée (`ca_contacts.dat`), cette dernière supprime le fichier après l'opération, car il porte le même nom que la table.

Restrictions

- `pdm_replace` s'exécute uniquement sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk.
- Seul l'utilisateur privilégié ou la racine peut exécuter `pdm_replace`.
- N'exécutez pas `pdm_replace` si des utilisateurs sont connectés à Gestionnaire CA Service Desk.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_replace [-v] -f nom de fichier
```

-v

Définit le mode commentaires.

-f *nomfichier*

Indique un fichier ASCII au format suivant :

```
TABLE table_name
fieldname1 fieldname2 . . . fieldnamen
{ "value11", "value12", . . . "value1N" }
{ "value21", "value22", . . . "value2N" }
.
.
.
{ "valueN1", "valueN2", . . . "valueNN" }
```

Ce format est le même que celui utilisé par `pdm_userload`. Vous pouvez créer un fichier d'entrée pour `pdm_replace` à l'aide de `pdm_extract` ; cependant, vous ne pouvez pas utiliser la sortie de `pdm_backup` comme entrée pour `pdm_replace`.

Informations complémentaires :

[pdm_extract](#) : Extraire des données de la base de données (page 1035)

[pdm_userload](#) : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données (page 1064)

pdm_restore : Restaurer une base de données

pdm_restore arrête Gestionnaire CA Service Desk puis supprime tous les enregistrements d'une base de données Gestionnaire CA Service Desk et les remplace par ceux d'un fichier indiqué à l'aide de l'option -f. Les données de ce fichier d'entrée sont les seules qui figureront dans la base de données Gestionnaire CA Service Desk après l'exécution de pdm_restore.

Le fichier d'entrée doit être créé à l'aide de pdm_extract ou de pdm_backup ; sinon, il doit être formaté pour pdm_restore. pdm_backup peut sauvegarder des données autres que celles de la base de données ; il peut également restaurer ces données. pdm_backup et pdm_restore ne sont pas recommandés si d'autres outils de sauvegarde et de restauration sont disponibles.

Remarque : Pendant le traitement, pdm_restore commence par arrêter les démons (UNIX) ou les services (Windows).

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_restore [-d] [-g] [-n] [-w] [-v] -f nom de fichier
```

Restrictions

pdm_restore s'exécute uniquement sur un serveur Gestionnaire CA Service Desk. Seul l'utilisateur privilégié ou la racine peut exécuter pdm_restore.

Important : N'utilisez pdm_restore qu'après avoir créé une copie de sauvegarde de toute votre base de données avec pdm_backup car votre base de données actuelle sera détruite et remplacée par le fichier de sauvegarde. N'exécutez pas pdm_restore si des utilisateurs sont connectés à Gestionnaire CA Service Desk.

-d

Spécifie que seules les données de la base sont restaurées.

-g

Indique que seules les données autres que celles de la base sont restaurées. Seules les données Windows (formulaires) et les données autres que celles de la base sont restaurées.

-n

Spécifie que le fichier NX.env est restauré si la restauration porte sur des données autres que celles de la base. Par défaut, NX.env n'est pas restauré. Il est déconseillé de restaurer le fichier NX.env si le serveur d'origine de la sauvegarde est différent. La restauration d'un fichier NX.env incorrect peut affecter des bases de données non ciblées.

-w

Spécifie que le fichier web.cfg est restauré si la restauration porte sur des données autres que celles de la base. Par défaut, web.cfg n'est pas restauré.

-v

Définit le mode commentaires.

-f *nomfichier*

Indique un fichier d'entrée qui contient une copie de sauvegarde complète créée par pdm_backup.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

Informations complémentaires :

[Restauration de base de données](#) (page 457)

[pdm_backup : Ecrire la base de données dans un fichier ASCII](#) (page 1023)

[pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données](#) (page 1064)

pdm_status : Afficher l'état des démons ou processus

pdm_status affiche l'état de tous les démons (UNIX) ou processus (Windows) d'Gestionnaire CA Service Desk dans le système à partir desquels la commande est exécutée.

La sortie s'affiche au format suivant :

DAEMON		STATUS	HOST	PID	SLUMP	CONNECT	TIME

Agent anthill		Exécution	anthill	455	Mar 17	Fév.	17:55:12
Ddict_rd	(ddictrd)	Terminé	anthill				
Dictionnaire de données	(ddictbuild)	Terminé	anthill				
...							
Validation utilisateur	(boplgin)	Exécution	anthill	456	Mar 17	Fév.	17:55:21

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_status
```

pdm_task — Définir les variables d'environnement

Applicable à UNIX uniquement.

L'utilitaire pdm_task définit les variables d'environnement pour les commandes sans enveloppe. Par exemple, la commande pdm_task doit précéder la commande de rapport sur la même ligne **uniquement** lorsqu'elle est appelée via un script ou la ligne de commande. Si vous exécutez la commande de rapport à partir d'un menu, il n'est pas nécessaire d'inclure pdm_task car toutes les variables d'environnement sont définies par l'application.

Remarque : Les rapports ne peuvent pas être générés à partir de la ligne de commande d'un client.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_task command
```

commande

Indique une commande sans enveloppe qui ne définit pas automatiquement les variables d'environnement. Reportez-vous à [rapport : Génération de rapports](#) (page 1071) pour plus d'informations sur l'exécution de issuing pdm_task avec une commande.

pdm_text_cmd — Interface de ligne de commande de l'API text

pdm_text_cmd est l'interface de ligne de commande pour l'API Text que vous pouvez utiliser pour créer et mettre à jour divers objets tels que des demandes, des ordres de changement, des demandes client, des actifs et des contacts.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_text_cmd -t table {-u from_userid -p from_persid} [-o operation] [-f fichier entrée] [-T délai_attente] [-h]
```

-t *table*

(Obligatoire) Indique la table à traiter. Le nom *table* peut être l'une des valeurs suivantes (ne respecte pas la casse) :

- Actif
- Contact
- Change
- Demande client
- Request

Remarque : Reportez-vous à la section [OPTIONS] du fichier text_api.cfg pour obtenir la liste complète des noms de tables valides.

-u *from_userid* | **-p** *from_persid*

(Option requise) Identifie le contact pour cette opération :

-u *from_userid*

Identifie le contact à l'aide de la valeur d'ID d'utilisateur.

-p *from_persid*

Identifie le contact à l'aide de l'identificateur d'objet unique pour l'enregistrement de contact. *from_persid* doit prendre la forme **cnt**:xxxx. xxxx est l'ID persistant de l'objet.

Remarque : La valeur que vous indiquez à l'aide de cette option est ajoutée à la fin de l'entrée relative à la commande `pdm_text_cmd` en utilisant le mot-clé approprié, `%FROM_USERID` ou `%FROM_PERSID`.

-o *opération*

Indique l'opération à effectuer. L'*opération* doit avoir l'une des valeurs suivantes (non sensible à la casse) :

- **NEW** : Crée un objet. Cette valeur est prise par défaut si aucune opération n'est définie.
- **UPDATE** | **UPD** : Crée un objet s'il est introuvable ou met à jour un objet existant, le cas échéant.
- **UPDATE_ONLY** | **UPDO** : Met à jour un objet s'il existe ; sinon, n'effectue aucune opération.

UPDATE et **UPDATE_ONLY** nécessite le mot clé `%SEARCH` dans l'entrée de la commande. Vous ne pouvez effectuer qu'une seule transaction d'opération avec chaque invocation de `pdm_text_cmd`.

-f *fichier_entrée*

Indique le chemin d'accès complet du fichier à traiter, qui est un fichier texte contenant des commandes API text valides. Si vous ignorez ce paramètre, les commandes sont utilisées à partir de STDIN. L'API Text utilise le format de base suivant pour l'entrée :

`%mot_clé=valeur`

Vous pouvez émettre de multiples commandes dans l'entrée en séparant la demande de commande avec cinq signes pour cent (%%%) ou plus.

Remarque : Pour plus d'informations sur les mots clés valides et sur le formatage de l'entrée dans l'API Text, reportez-vous au fichier `text_api.cfg`. Reportez-vous à [Utilisation de l'API Text](#) (page 477) pour plus d'informations.

-T *délai d'attente*

Indique le temps (en secondes) pendant lequel le système doit attendre la réponse du serveur avant d'abandonner l'opération. La valeur par défaut est 30 secondes.

Remarque : pdm_text_cmd affiche les réponses texte reçues en retour de l'API Text, qui incluent des messages de réussite ou d'erreur, et le texte d'origine envoyé en utilisant l'API pour traitement. pdm_text_cmd renvoie zéro si la commande aboutit sans avertissements ni erreurs, ou un si la commande aboutit, mais avec des avertissements. Toute autre valeur renvoyée indique la survenue d'une erreur.

Important : Dans UNIX, LIBPATH doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez *pdm_task* pour définir LIBPATH avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "pdm_task pdm_clean_attachments ...".

Exemples d'entrée

pdm_text_cmd est l'interface de ligne de commande pour l'API text que vous pouvez utiliser pour créer et mettre à jour divers objets tels que des appels, des demandes de changement, des demandes client, des composants et des contacts.

Exemple : Utilisation d'un fichier d'entrée pour créer une demande client

L'exemple suivant montre comment utiliser un fichier d'entrée pdm_text_cmd afin de créer une demande client :

```
%DESCRIPTION=Ceci est un test.  
%PRIORITY=3
```

Pour traiter ce fichier, en supposant que son chemin d'accès complet soit c:\input.txt, entrez la commande suivante :

```
pdm_text_cmd -t Issue -u user01 -f c:\input.txt
```

Exemple : Utilisation d'un fichier d'entrée pour mettre à jour une demande client

L'exemple ci-dessous présente un fichier d'entrée destiné à mettre à jour la demande client 123 en lui attribuant une priorité 2 :

```
%SEARCH=ISSUE_ID
%ISSUE_ID=123
%PRIORITY=2
```

Pour traiter ce fichier, en supposant que son chemin d'accès complet soit c:\update.txt, entrez la commande suivante :

```
pdm_text_cmd -t Issue -o UPDATE_ONLY -u user01 -f c:\update.txt
```

Exemple : Utilisation d'un fichier d'entrée pour créer des demandes multiples

L'exemple suivant illustre la création de plusieurs appels avec un fichier d'entrée unique. Cette commande peut être utile pour la création de données de test sur un système de test.

```
%DESCRIPTION=Ceci est le test 1.
%PRIORITY=3
%%%%
%DESCRIPTION=Ceci est le test 2.
%PRIORITY=2
%%%%
%DESCRIPTION=Ceci est le test 3.
%PRIORITY=None
```

Pour traiter ce fichier, en supposant que son chemin d'accès complet soit c:\testdata.txt, entrez la commande suivante :

```
pdm_text_cmd -t Request -u user01 -f c:\testdata.txt
```

pdm_uconv : Conversion du jeu de caractères local à UTF-8

L'utilitaire pdm_uconv vous aide à convertir des données des versions précédentes de Gestionnaire CA Service Desk ou des intégrations à d'autres produits de CA. Cet utilitaire sert le plus souvent à effectuer la conversion d'un jeu de caractères local à UTF-8 ou la conversion inverse.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_uconv -h [-V] [-s] [-v] [-l | --list-code  
| --default-code | -L] [--cannon] [-x] [--to-callback | -c] [--from-callback | -  
i] [--fallback | --no-fallback] [-b] [-f] [--t] [--add-signature] [--remove-  
signature] [-o] [file ...]
```

-h

Ouvre le menu Aide.

-V

Imprime la version du programme.

-s

Utilise le mode silencieux et supprime les messages.

-v

Affiche les informations d'avancement de l'utilitaire.

-l

Répertorie tous les codages disponibles. Les commandes suivantes sont valides :

--list-code

Répertorie uniquement le codage indiqué.

--default-code

Répertorie le codage par défaut.

-L

Répertorie tous les translitérateurs disponibles

-- cannon

Imprime la liste dans le format de cnvtrs.txt(5).

-x

L'avancement se fait par translitération.

--to-callback *rappel*

Utilise le rappel sur codage des destinations.

-c

Ignore les caractères non valides de la sortie.

--from-callback *rappel*

Utilise le rappel du codage d'origine.

-i

Ignore séquences non valides dans l'entrée.

--callback *rappel*

Utilise le rappel sur les deux codage.

-b

Définit la taille de bloc.

Valeur par défaut : 4096

--fallback

Utilise le mappage de secours.

--no-fallback

N'utilise pas le mappage de secours.

-f

Définit le codage d'origine.

-t

Définit le codage de destination.

--add-signature

Ajoute le caractère de signature Unicode U+FEFF (BOM).

--remove-signature

Supprime le caractère de signature Unicode U+FEFF (BOM).

-o

Ecrit la sortie dans un fichier.

Exemples :

Du jeu de caractères local à UTF-8

```
pdm_uconv -t utf-8 inputfile.txt > outputfile.txt
```

Du jeu de caractères spécifique (iso-2022-jp) à UTF-8

```
pdm_uconv -f iso-2022-jp -t utf-8 inputfile.txt > outputfile.txt
```

De UTF-8 au jeu de caractères local

```
pdm_uconv -f utf-8 inputfile.txt > outputfile.txt
```

De UTF-8 à un jeu de caractères spécifiques

```
pdm_uconv -f utf-8 -t iso-2022-jp inputfile.txt > outputfile.txt
```

L'utilitaire pdm_uconv a les rappels valides suivants :

- remplacer
- ignorer
- stop
- échappement
- escape-icu
- escape-java
- escape-c
- escape-xml
- escape-xml-hex
- escape-xml-dec
- escape-unicode

pdm_userload : Ajouter, mettre à jour et supprimer des enregistrements de base de données

L'utilitaire pdm_userload met à jour une base de données Gestionnaire CA Service Desk à l'aide du fichier d'entrée indiqué.

Important : sauvegardez toujours votre base de données avant d'exécuter pdm_userload.

Chaque fois que vous téléchargez des tickets (tels que des appels ou des demandes client), la chaîne de votre numéro de ticket doit comporter un préfixe ou un suffixe unique. Gestionnaire CA Service Desk considère ce numéro comme une chaîne de caractères et non comme un numéro séquentiel et ne peut donc pas garantir qu'il affectera un numéro unique aux appels téléchargés. Dans la mesure où vous affectez un préfixe ou un suffixe unique à l'aide de awk ou d'un autre traitement de texte, vous pouvez télécharger des tickets sans qu'Gestionnaire CA Service Desk écrase les numéros précédemment affectés.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant

```
pdm_userload [-a] [-c] [-h] [-r] [-v] [-u] [-m] -f nom de fichier
```


Format du fichier d'entrée

Les entrées de ce fichier sont au format suivant :

```
TABLE table_name

fieldname1 fieldname2 . . . fieldnamen

{ "value11", "value12", . . . "value1N" }

{ "value21", "value22", . . . "value2N" }

.

.

.

{ "valueN1", "valueN2", . . . "valueNN" }
```

nom_table est le nom de la table à charger tel qu'il figure dans le fichier de schéma de la base de données Gestionnaire CA Service Desk qui se trouve dans \$NX_ROOT/site/schema.sch (UNIX) ou dans *répertoire_installation*\site\schema.sch (Windows), où \$NX_ROOT ou *répertoire_installation* est le répertoire dans lequel vous avez installé Gestionnaire CA Service Desk.

-f nom de fichier

Indique un fichier d'entrée ASCII.

-a

Met à jour tous les enregistrements existants, même si plusieurs d'entre eux correspondent au même enregistrement d'entrée. Sans cette option, les enregistrements d'entrée qui correspondent à plusieurs enregistrements existants sont rejetés.

Important : utilisez cette option avec précaution.

-c

Vérifie le fichier d'entrée par rapport à la base de données et signale les mises à jour nécessaires, mais ne les effectue pas.

-r

Supprime les enregistrements de la base de données qui correspondent aux enregistrements d'entrée. L'option -a peut être utilisée avec l'option -r.

Remarque : Créez une copie de sauvegarde de la base de données avant d'exécuter pdm_userload à l'aide de cette option. Après en avoir supprimé les enregistrements anciens, vous devrez restaurer la base de données Gestionnaire CA Service Desk à l'aide de cette copie de sauvegarde si vous souhaitez récupérer des enregistrements supprimés.

-v

Définit le mode commentaires.

-u

Met à jour les enregistrements existants, mais n'en insère pas de nouveaux dans la base de données.

-m

Signifie « mise à jour massive ». Indique que vous utilisez pdm_userload pour ajouter ou supprimer un grand nombre d'enregistrements. Cette option supprime toutes les notifications client de mises à jour et envoie un message d'actualisation du cache d'une table lorsque pdm_userload a terminé de la traiter.

-x

Utilise des formats d'entrée numérique sensibles à l'environnement linguistique.

-t

Indique le nom ou l'UUID du client hébergé pour associer toutes les données chargées au client hébergé spécifié. Cet argument est valide uniquement lorsque l'hébergement multiclient est installé.

Pdm_userload prend en charge de nouveaux arguments dans l'instruction TABLE, "Tronque" et "NoNewID". Ces arguments sont spécifiés dans une option mise entre parenthèses facultative après le nom de la table. Par exemple :

```
TABLE Call_Req (TRUNCATE, NONEWID)
```

Tronquer

Oblige pdm_userload à émettre une commande TRUNCATE spécifique d'une base de données pour la table avant de charger les données. En outre, cela force la logique de pdm_userload à utiliser une logique prévoyant uniquement l'insertion sans tenir compte des arguments de ligne de commande, car tous les enregistrements sont nouveaux.

NoNewID

Oblige pdm_userload à utiliser la valeur d'id de son fichier de contrôle d'entrée pour les nouvelles lignes de la table, plutôt que générer un nouvel ID pour les données insérées (logique par défaut de l'option -i de pdm_userload).

Restrictions

Vous pouvez exécuter `pdm_userload` pendant qu'Gestionnaire CA Service Desk est actif, mais cette exécution risque de devenir très lente. Il est préférable d'exécuter `pdm_userload` lorsque personne n'utilise Gestionnaire CA Service Desk.

Informations complémentaires :

[pdm_backup](#) : [Ecrire la base de données dans un fichier ASCII](#) (page 1023)

[pdm_replace](#) : [Remplacer une table de base de données](#) (page 1053)

[pdm_restore](#) : [Restaurer une base de données](#) (page 1055)

pdm_webstat — Renvoyer les statistiques sur l'utilisation de l'interface Web

Utilisez `pdm_webstat` pour renvoyer des statistiques sur l'utilisateur et la session Gestionnaire CA Service Desk concernant un ou plusieurs processus de moteur Web. Cette commande indique le nombre de sessions cumulées, le nombre maximal de sessions simultanées et les sessions actuellement actives. Elle peut également fournir des informations sur les utilisateurs individuels.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_webstat [-r] [-d | -D] [-i] [-t temporisation] [-p processus_moteur_web] [-n] [-h]
```

-r

Spécifie le mode texte brut, sans titre ni mise en forme. La sortie relative à un processus de moteur Web unique ne contient pas de saut de ligne, mais la sortie relative à chaque processus de moteur Web commence toujours sur une nouvelle ligne.

Le mode texte brut affiche les données exactement dans le même ordre que lorsque vous utilisez `pdm_webstat` sans l'option `-r`. Utilisez le mode texte brut si vous comptez utiliser les données obtenues dans une feuille de calcul ou un autre type de rapport. Par exemple, la syntaxe suivante :

```
pdm_webstat -r
```

affiche le format suivant :

```
11/10/05 10:31:49 web:local:0 12 4 2
11/10/05 10:31:49 web:local:1 9 2 2
```

-d

Spécifie une sortie détaillée qui affiche les sessions utilisateur. L'option -d affiche la liste de toutes les sessions en cours dans le formulaire de *userid@AdresseIP*. Si une session s'affiche sans ID utilisateur, cela signifie généralement qu'elle n'est pas encore connectée. Par exemple, la syntaxe suivante :

```
pdm_webstat -d
```

affiche le format suivant :

```
PDM_Webstat: Invoked at 11/10/05 10:27:31
```

```
=====
Report from webengine: web:local:0
```

```
=====
Cumulative sessions so far = 12
```

```
Most sessions at a time    = 4
```

```
Currently active sessions  = 2
```

```
  @192.168.1.16
```

```
  usery@192.168.1.20
```

```
=====
Report from webengine: web:local:1
```

```
=====
Cumulative sessions so far = 7
```

```
Most sessions at a time    = 2
```

```
Currently active sessions  = 2
```

```
  SrvCPlus@192.168.1.14
```

```
  userx@192.168.1.8
```

-D

Fournit une sortie plus détaillée à des fins de débogage. N'utilisez cette option que sur demande du personnel de l'assistance technique de Computer Associates. Elle ajoute des informations internes sur chaque session à la sortie détaillée standard. Par exemple, la syntaxe suivante :

```
pdm_webstat -D
```

affiche le format suivant :

```
PDM_Webstat: Invoked at 11/10/07 10:28:10
```

```
=====
Report from webengine: web:local:0
=====
```

```
Cumulative sessions so far = 12
Most sessions at a time    = 4
Currently active sessions  = 2
  @192.168.1.16           SessionStat  1
  userx@192.168.1.20      SessionStat  5
=====
```

```
Report from webengine: web:local:1
=====
```

```
Cumulative sessions so far = 7
Most sessions at a time    = 2
Currently active sessions  = 2
  SrvcPlus@192.168.1.14   SessionStat  7
  userx@192.168.1.8       SessionStat 13
=====
```

-i

Spécifiez un intervalle en secondes entre les rapports successifs. Une fois l'argument -i défini, pdm_webstat est exécuté en continu. La commande pdm_webstat produit son rapport dans le format demandé par d'autres arguments, attend l'intervalle spécifié et génère de nouveau le rapport. Avec cet argument, pdm_webstat ne s'arrête que lorsqu'il est explicitement annulé (en principe, à l'aide des touches Ctrl+C). Par exemple, la syntaxe suivante :

```
pdm_webstat -i 5 -p web:local -r
```

affiche le format suivant :

```
21/09/07 16:27:25 web:local 14 10 6
21/09/07 16:27:30 web:local 17 10 9
21/09/07 16:27:35 web:local 18 10 10
21/09/07 16:27:41 web:local 21 13 13
```

-t temporisation

Spécifie une valeur de temporisation en secondes. Ce paramètre a pour effet que pdm_webstat attend une réponse pendant plusieurs secondes avant de mettre fin à l'opération. La valeur par défaut est 30 secondes.

-p processus_moteur_Web

Indique le nom du processus du moteur Web pour lequel vous voulez préparer un rapport. Par défaut, tous les processus de moteur Web sont inclus. Le nom du processus (également appelé nom-slump) est identique à celui que vous verriez dans une sortie `slstat` ; il commence toujours par « web: ».

-n

Supprime l'entrée de journal normale pour chaque moteur Web faisant l'objet d'un rapport. Par défaut, une entrée de journal résumant chaque moteur Web est créée.

Remarque : Par défaut, si vous n'indiquez aucun paramètre, `pdm_webstat` affiche des données résumées sur tous les processus en cours.

`pdm_webstat` renvoie la valeur zéro si la commande aboutit et une valeur différente de zéro si des erreurs se produisent (par exemple, dépassement de délai d'attente ou absence de processus de moteur Web actif).

Exemple : Sortie de `pdm_webstat` si aucun paramètre n'est spécifié

L'exemple suivant présente la sortie de la commande `pdm_webstat` lors d'une utilisation sans paramètre :

```
PDM_webstat: Invoked at 11/10/07 10:26:42
=====
Report from webengine: web:local:0
=====
Cumulative sessions so far = 12
Most sessions at a time    = 4
Currently active sessions  = 2
=====
Report from webengine: web:local:1
=====
Cumulative sessions so far = 7
Most sessions at a time    = 2
Currently active sessions  = 2
```

Important : Dans UNIX, `LIBPATH` doit être défini avant d'exécuter certains utilitaires Gestionnaire CA Service Desk. Utilisez `pdm_task` pour définir `LIBPATH` avant d'exécuter un utilitaire. Par exemple, entrez "`pdm_task pdm_clean_attachments ...`".

report--Generate Reports

Applicable à UNIX uniquement.

Le programme de génération de rapports vous permet de générer un rapport à partir de la ligne de commande sur le serveur. Pour entrer la commande de rapport sur la ligne de commande ou dans un script, vous devez inclure `pdm_task`. La commande `pdm_task` définit les variables d'environnement des commandes sans enveloppe. Entrez `pdm_task` avec la commande de rapport sur la même ligne *uniquement* lors de l'appel du rapport via un script ou la ligne de commande. Si vous exécutez la commande de rapport à partir d'un menu, il n'est pas nécessaire d'inclure `pdm_task` car toutes les variables d'environnement sont définies par l'application.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
pdm_task report [-h] [-e] [-f] [-F chaîne de saut de page] [-p longueur de page]
filename [arguments de ligne de commande]
```

-e

Affiche le script compilé à l'écran (à des fins de débogage).

-f

Utilise les sauts de page.

-F chaîne de saut de page

Définit la chaîne de saut de page (en option).

-p longueur de page

Définit la longueur de page. La valeur par défaut est 66.

filename

Le modèle de rapport. Si vous n'exécutez pas la commande de rapport depuis le répertoire dans lequel le fichier de modèle se trouve, indiquez le nom de chemin complet. La commande envoie la sortie en tant que sortie standard (stdout).

arguments de ligne de commande

Indique les paramètres reçus par le modèle de rapport. Si le rapport accepte les arguments de ligne de commande, vous devez entrer un argument pour chaque paramètre du modèle de rapport. Si l'argument est vide, entrez la chaîne NULL.

Par exemple, la commande suivante fournit les arguments de ligne de commande Dupond, Jeanne et L. Le modèle de rapport nécessite ces trois paramètres pour générer le rapport Contacts concernés.

Par exemple, entrez la syntaxe suivante :

```
pdm_task report /opt/CAisd/samples/sdk/reports/affected.rpt
```

Dans l'exemple suivant, Jeanne Dupond n'a pas d'initiale de deuxième prénom :

```
pdm_task report /opt/CAisd/samples/sdk/reports/affected.rpt Dupond Jeanne "
```

rpt_srv — Générer des rapports

Uniquement valide pour Windows

Le programme de génération de rapports vous permet de générer un rapport à partir de la ligne de commande sur le serveur. Pour entrer la commande de rapport sur la ligne de commande ou dans un script, vous devez inclure `pdm_task`. La commande `pdm_task` définit les variables d'environnement des commandes sans enveloppe. Entrez `pdm_task` avec la commande de rapport sur la même ligne uniquement lors de l'appel du rapport via un script ou la ligne de commande. Si vous exécutez la commande de rapport à partir d'un menu, il n'est pas nécessaire d'inclure `pdm_task` car toutes les variables d'environnement sont définies par l'application.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
rpt_srv -m [-h] [-e] [-f] [-F chaîne de saut de page] [-p longueur de page]
nomfichier [arguments de ligne de commande]
```

-m

Signifie que le rapport est exécuté manuellement à partir de la ligne de commande.

-e

Affiche le script compilé à l'écran (à des fins de débogage).

-f

Utilise les sauts de page.

-F chaîne de saut de page

Définit la chaîne de saut de page (en option).

-p longueur de page

Définit la longueur de page. La valeur par défaut est 66.

-C

Remplace le codage du jeu de caractères UTF-8 par un autre jeu. Le format par défaut est UTF-8.

Exemple : Pour convertir le format au jeu de caractères JIS, vous devez exécuter "-C iso-2022-jp"

Exemple : Pour coder dans le jeu de caractères natif du système d'exploitation, utilisez "PAR DEFAUT" ou "NATIF".

-B

Supprime la marque d'ordre d'octet si la variable NX_ADD_UTF8_BYTE_ORDER_MARK est définie.

L'option NX_ADD_UTF8_BYTE_ORDER_MARK est une signature dans un fichier. Cela permet aux éditeurs qui prennent en charge le format UTF-8 de préserver l'intégrité du format UTF-8 du fichier.

Remarque : Ceci est nécessaire uniquement pour les données non-ASCII. Si elle n'est pas installée, le comportement par défaut omet la marque d'ordre d'octet (MOO). Si elle est installée, définissez-la sur "1" ou sur "Oui".

filename

Spécifie le modèle du rapport. Si vous n'exécutez pas la commande de rapport depuis le répertoire dans lequel le fichier de modèle se trouve, indiquez le nom de chemin complet. La commande envoie la sortie en tant que sortie standard (stdout).

arguments de ligne de commande

Indique les paramètres reçus par le modèle de rapport. Si le rapport accepte les arguments de ligne de commande, vous devez entrer un argument pour chaque paramètre du modèle de rapport. Si l'argument est vide, entrez la chaîne NULL.

Par exemple, la commande suivante fournit les arguments de ligne de commande Dupond, Jeanne et L. Le modèle de rapport nécessite ces trois paramètres pour générer le rapport Contacts concernés.

Par exemple, saisissez la commande suivante :

```
rpt_srv -m c:\reports\affected.rpt Dupond Jeanne L
```

Dans l'exemple suivant, Jeanne Dupond n'a pas d'initiale de deuxième prénom :

```
rpt_srv -m c:\reports\affected.rpt Dupond Jeanne "
```

uniconv : Démarrer le démon de conversion d'événements UNIX CA NSM

Applicable à UNIX uniquement.

Quand Gestionnaire CA Service Desk est intégré avec CA NSM, vous pouvez utiliser uniconv pour envoyer des données d'événement génériques pour filtrer des démons dans Gestionnaire CA Service Desk. uniconv est utilisé dans une action de message dans la gestion d'événements de CA NSM.

Syntaxe

Cette commande a le format suivant :

```
uniconv -h &opnode -e &'text' [-n &
nodeid] [-u &userid] [-d &datem] [-t &
time']
```

Restrictions

uniconv doit s'exécuter depuis \$NX_ROOT/bin sous UNIX. Votre site doit être intégré à CA NSM pour pouvoir utiliser cet utilitaire.

-h &opnode

Indique le nom du nœud de l'ordinateur sur lequel vous exécutez uniconv (obligatoire).

-e &'text'

Indique le texte complet du message (obligatoire).

-n &nodeid

Indique le nom du nœud d'origine du message (obligatoire).

-u &userid

Indique l'ID de connexion de l'expéditeur du message.

-d &datem

Indique la date système au format *dd/mm/yy*.

-t &'time'

Indique l'heure système.

Annexe D : Groupes de formulaires

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Groupe de formulaires Client](#) (page 1075)

[Groupe de Formulaires d'Employé](#) (page 1076)

[Groupe de formulaires d'analyste](#) (page 1078)

Groupe de formulaires Client

Les formulaires Web suivants sont inclus dans les groupes de formulaires Client :

- about.html
- bin_form_np.html
- chg_lr.html
- cr_lr.html
- detail_iss.html
- detail_issalg.html
- detail_KD.html
- generic.html
- home.html
- iss_lr.html
- issue_status_change.html
- list_iss.html
- list_isscat.html
- list_KD.html
- menu_frames.html
- std_body.html
- std_body_site.html
- std_footer.html
- std_footer_site.html
- std_head.html
- std_header.html
- std_head_site.html

Groupe de Formulaire d'Employé

Les formulaires Web suivants sont inclus dans les groupes de formulaires Employé :

- about.html
- bin_form_np.html
- buttons.html
- change_status_change.html
- chg_lr.html
- cr_lr.html
- detail_alg.html
- detail_chg.html
- detail_chgalg.html
- detail_cr.html
- detail_in.html
- detail_KD.html
- generic.html
- home.html
- iss_lr.html
- list_chg.html
- list_chgcat.html
- list_cr.html
- list_in.html
- list_KD.html
- list_pcat.html
- list_pcat_cr.html
- list_pcat_in.html
- menu_frames.html
- request_status_change.html
- show_error.html
- std_body.html
- std_body_site.html
- std_footer.html
- std_footer_site.html

- std_head.html
- std_header.html
- std_head_site.html

Groupe de formulaires d'analyste

Les formulaires Web suivants sont inclus dans les groupes de formulaires Analyste :

A

- about.html
- acctyp_role_tab.html
- acctyp_web_auth_tab.html
- acctyp_wsp_tab.html
- admin_empty.html
- admin_main_role.html
- admin_tab_dflt.html
- admin_tree.html
- attmnt_content_tab.html
- attmnt_fields.html
- attmnt_permissions_tab.html
- attmnt_upload_popup.html
- att_mgs_event.html
- att_stype_event.html
- aty_chg_ntfr_tab.html
- aty_chg_svy_tab.html
- aty_cr_ntfr_tab.html
- aty_cr_svy_tab.html
- aty_iss_ntfr_tab.html
- aty_iss_svy_tab.html
- aty_kdComment_ntfr_tab.html
- aty_kd_ntfr_tab.html
- aty_mgs_ntfr_tab.html

B

- bhvtpl_todo_tab.html
- bhvtpl_trans_info_tab.html
- bin_form_np.html

C

- cancel.html
- cancel_empty.html
- category_content_tab.html
- category_permissions_tab.html
- chgcat_auto_assignment_tab.html
- chgcat_prptpl_tab.html
- chgcat_wftpl_tab.html
- chg_accumulate.html
- chg_causedreq_tab.html
- chg_close_all_child.html
- chg_expedite.html
- chg_lr.html
- chg_relchg_tab.html
- chg_relreq_tab.html
- cia_bmhier_tab.html
- cia_export_bmhier.html
- cia_export_nr.html
- cia_nr_tab.html
- cia_pwd_tab.html
- cia_sync_stat.html
- cnote_tracker.html
- cnt_addr_tab.html
- cnt_auto_assignment_tab.html
- cnt_env_tab.html
- cnt_grp_tab.html
- cnt_mem_tab.html
- cnt_notif_tab.html
- cnt_org_tab.html
- cnt_rem_tab.html
- cnt_role_tab.html
- cr_attach_chg.html
- cr_close_all_child.html
- cr_detach_chg.html

- cr_lr.html
- cr_relreq_tab.html

D

- dcon_constraint_tab.html
- dcon_sql_tab.html
- detail.template
- detail_acctyp.html
- detail_act_type_assoc.html
- detail_ADMIN_TREE.html
- detail_alg.html
- detail_arcpur_rule.html
- detail_asset.html
- detail_atev.html
- detail_atomic_cond.html
- detail_atmnt_edit.html
- detail_atmnt_error.html
- detail_atmnt_folder.html
- detail_atmnt_ro.html
- detail_attr_alias.html
- detail_aty.html
- detail_audlog.html
- detail_bhvtpl.html
- detail_bmcls.html
- detail_bmhier.html
- detail_bmrep.html
- detail_BU_TRANS.html
- detail_ca_cmpny.html
- detail_chg.html
- detail_chgalg.html
- detail_chgcat.html
- detail_chgstat.html
- detail_chgtype.html
- detail_CI_ACTIONS.html

- detail_CI_ACTIONS_ALTERNATE.html
- detail_CI_DOC_TEMPLATES.html
- detail_CI_STATUSES.html
- detail_CI_WF_TEMPLATES.html
- detail_cmth.html
- detail_cnote.html
- detail_cnt.html
- detail_cost_cntr.html
- detail_country.html
- detail_cr.html
- detail_crs.html
- detail_crsq.html
- detail_cr_prptpl.html
- detail_ctab.html
- detail_ctimer.html
- detail_ctp.html
- detail_dcon.html
- detail_dept.html
- detail_dmn.html
- detail_doc_rep.html
- detail_DOC_VERSIONS.html
- detail_EBR_ACRONYMS.html
- detail_EBR_LOG.html
- detail_EBR_NOISE_WORDS.html
- detail_EBR_SYNONYMS_ADM.html
- detail_event_log.html
- detail_evt.html
- detail_fmgrp.html
- detail_grc.html
- detail_g_cnt.html
- detail_g_loc.html
- detail_g_org.html
- detail_g_prod.html

- detail_g_qname.html
- detail_g_srvrs.html
- detail_g_tblmap.html
- detail_g_tblrule.html
- detail_help_set.html
- detail_hier_edit.html
- detail_hier_ro.html
- detail_ical_event_template.html
- detail_imp.html
- detail_in.html
- detail_iss.html
- detail_issalg.html
- detail_isscat.html
- detail_issstat.html
- detail_iss_wf.html
- detail_kc.html
- detail_KCAT.html
- detail_KD.html
- detail_KD_FILE.html
- detail_KD_QA.html
- detail_KD_SAVE_AS.html
- detail_KD_TASK.html
- detail_KD_TASK_cancel_rework.html
- detail_KD_TASK_retire.html
- detail_KD_template.html
- detail_KEIT_TEMPLATES.html
- detail_KT_ACT_CONTENT.html
- detail_KT_BLC.html
- detail_KT_FILE_TYPE.html
- detail_KT_FLG_TYPE.html
- detail_ldap.html
- detail_ldap_group.html
- detail_loc.html

- detail_LONG_TEXTS.html
- detail_lr_ro.html
- detail_macro.html
- detail_macro_type.html
- detail_menu_bar.html
- detail_menu_tree_name.html
- detail_mfrmod.html
- detail_mgs.html
- detail_mgsalg.html
- detail_mgsstat.html
- detail_NOTIFICATION.html
- detail_no_contract_sdsc.html
- detail_nr.html
- detail_nrf.html
- detail_nr_com.html
- detail_ntfl.html
- detail_ntfm.html
- detail_ntfr.html
- detail_options.html
- detail_org.html
- detail_O_COMMENTS.html
- detail_O_EVENTS.html
- detail_pcat.html
- detail_perscnt.html
- detail_position.html
- detail_pr.html
- detail_prefs.html
- detail_pri.html
- detail_prod.html
- detail_projex.html
- detail_prptpl.html
- detail_prpval.html
- detail_prpval_rule.html

- detail_prp_edit.html
- detail_QUERY_POLICY.html
- detail_rc.html
- detail_response.html
- detail_role.html
- detail_role_go_form.html
- detail_rptmeth.html
- detail_rrf.html
- detail_rss.html
- detail_sapolicy.html
- detail_saprobtyp.html
- detail_sdsc.html
- detail_sdsc_map.html
- detail_seq.html
- detail_sev.html
- detail_site.html
- detail_slatpl.html
- detail_svr_aliases.html
- detail_svr_zones.html
- detail_state.html
- detail_svc_contract.html
- detail_svy_atpl.html
- detail_svy_qtpl.html
- detail_svy_tpl.html
- detail_tab.html
- detail_tenant.html
- detail_tenant_group.html
- detail_tskstat.html
- detail_tskty.html
- detail_tspan.html
- detail_typecnt.html
- detail_tz.html
- detail_urg.html

- detail_USP_PREFERENCES.html
- detail_usp_servers.html
- detail_vpt.html
- detail_web_form.html
- detail_wf.html
- detail_wftpl.html
- detail_wrkshft.html
- dmn_dcon_tab.html
- edit_prop_dyn.html
- ed_image_pane.html
- evt_action_info.html
- evt_config_info.html

G

- generic.html
- get_comment.html
- g_profile_browser.html
- g_profile_browser2.html
- g_profile_browser3.html
- g_profile_browser_frameset.html
- g_profile_jump.html
- g_profile_scratchpad.html

E

- hierload_admin_tree.html
- hierload_KCAT.html
- hiersel_admin_tree.html
- hiersel_KCAT.html
- hourglass.html
- html_editor_create_change_order.html
- html_editor_create_ticket.html
- html_editor_frames.html
- html_editor_insert_image.html
- html_editor_insert_link.html

- [html_editor_insert_table.html](#)
- [html_editor_tabs.html](#)
- [html_editor_toolbar.html](#)

G

- [insert_iss_wf.html](#)
- [insert_wf.html](#)
- [in_relreq_tab.html](#)
- [isscat_auto_assignment_tab.html](#)
- [isscat_prptpl_tab.html](#)
- [isscat_wftpl_tab.html](#)
- [issue_status_change.html](#)
- [iss_accumulate.html](#)
- [iss_close_all_child.html](#)
- [iss_custfld_tab.html](#)
- [iss_expedite.html](#)
- [iss_lr.html](#)
- [iss_reliss_tab.html](#)
- [iss_resol_tab.html](#)

K

- [kd_action_forward.html](#)
- [kd_action_publish.html](#)
- [kd_action_reject.html](#)
- [kd_action_unpublish.html](#)
- [kd_action_unretire.html](#)
- [kd_attachments_tab.html](#)
- [kd_attributes_tab.html](#)
- [kd_categories_tab.html](#)
- [kd_content_tab.html](#)
- [kd_file_prop_tab.html](#)
- [kd_permissions_tab.html](#)
- [kd_qa_attributes_tab.html](#)
- [kd_qa_content_tab.html](#)

- keit_tmpl_export_fields_tab.html
- keit_tmpl_export_filter_tab.html
- keit_tmpl_import_settings_tab.html
- keit_tmpl_name_tab.html
- kt_admin_attachments.html
- kt_admin_automated_policies.html
- kt_admin_document_settings.html
- kt_admin_faq_options.html
- kt_admin_general_settings.html
- kt_admin_integration.html
- kt_admin_knowledge.html
- kt_admin_parse_settings.html
- kt_admin_report_card.html
- kt_admin_search_config_cr.html
- kt_admin_search_config_iss.html
- kt_admin_search_options.html
- kt_admin_survey_settings.html
- kt_admin_workflow_settings.html
- kt_architect.html
- kt_architect2.html
- kt_architect3.html
- kt_architect_delete_KCAT.html
- kt_architect_delete_KD.html
- kt_architect_frameset.html
- kt_architect_init.html
- kt_architect_javascript.html
- kt_architect_KCATs.html
- kt_architect_KCAT_path.html
- kt_architect_KDs.html
- kt_dtbuilder.html
- kt_dtbuilder2.html
- kt_dtbuilder3.html
- kt_dtbuilder_frameset.html

- kt_dtbuilder_node.html
- kt_dtbuilder_prompt_window.html
- kt_dtbuilder_save_dialog_window.html
- kt_dtbuilder_save_tree_form.html
- kt_dtbuilder_tree.html
- kt_email_document.html
- kt_faq_tree.html
- kt_main.html
- kt_main2.html
- kt_main3.html
- kt_main_role.html
- kt_permissions.html

L

- list.template
- list_acctyp.html
- list_act_type_assoc.html
- list_alg.html
- list_all_fmgrp.html
- list_all_lr.html
- list_architect_KDs.html
- list_architect_KDs_Pref.html
- list_arcpur_hist.html
- list_arcpur_rule.html
- list_atev.html
- list_atomic_cond.html
- list_atmnt.html
- list_attr_alias.html
- list_aty.html
- list_audlog.html
- list_bmcls.html
- list_bmhier.html
- list_bmrep.html
- list_bm_task.html

- list_bool.html
- list_ca_cmpny.html
- list_ca_logical_asset.html
- list_chg.html
- list_chgalg.html
- list_chgcat.html
- list_chgsched.html
- list_chgsched_config.html
- list_chgstat.html
- list_chgtype.html
- list_CI_ACTIONS.html
- list_CI_ACTIONS_ALTERNATE.html
- list_CI_DOC_TEMPLATES.html
- list_CI_STATUSES.html
- list_CI_WF_TEMPLATES.html
- list_cmth.html
- list_cnote.html
- list_cnt.html
- list_cost_cntr.html
- list_country.html
- list_cr.html
- list_crs.html
- list_crsq.html
- list_crs_cr.html
- list_crs_in.html
- list_crs_pr.html
- list_crt.html
- list_cr_kt.html
- list_ctab.html
- list_ctimer.html
- list_ctp.html
- list_dcon.html
- list_dept.html

- list_dmn.html
- list_DOC_VERSIONS.html
- list_EBR_ACRONYMS.html
- list_EBR_LOG.html
- list_EBR_NOISE_WORDS.html
- list_EBR_SYNONYMS_ADM.html
- list_event_log.html
- list_evt.html
- list_evtdly.html
- list_grc.html
- list_grpmem.html
- list_g_chg_queue.html
- list_g_cnt.html
- list_g_cr_queue.html
- list_g_iss_queue.html
- list_g_loc.html
- list_g_org.html
- list_g_prod.html
- list_g_qname.html
- list_g_srvrs.html
- list_g_tblmap.html
- list_g_tblrule.html
- list_g_tenant.html
- list_help_item.html
- list_help_set.html
- list_ical_event_template.html
- list_imp.html
- list_in.html
- list_iss.html
- list_issalg.html
- list_isscat.html
- list_issstat.html
- list_iss_kt.html

- list_iss_wf.html
- list_kc.html
- list_KCAT_LINKED.html
- list_KCAT_QA.html
- list_KCAT_tree.html
- list_KD.html
- list_kdsched.html
- list_kdsched_config.html
- list_KD_ATTMNT.html
- list_kd_CI_DOC_LINKS.html
- list_KD_FILE.html
- list_kd_INDEX_DOC_LINKS.html
- list_KD_QA.html
- list_KEIT_export_transactions.html
- list_KEIT_IMPORT_PACKAGES.html
- list_KEIT_import_transactions.html
- list_KEIT_TEMPLATES.html
- list_KT_ACT_CONTENT.html
- list_KT_BLC.html
- list_KT_FILE_TYPE.html
- list_KT_FLG_TYPE.html
- list_KT_FREE_TEXT.html
- list_KT_LIFE_CYCLE_REP.html
- list_ldap.html
- list_ldap_group.html
- list_loc.html
- list_LONG_TEXTS.html
- list_lr.html
- list_macro.html
- list_macro_type.html
- list_menu_bar.html
- list_menu_tree_name.html
- list_mfrmod.html

- [list_mgs.html](#)
- [list_mgsalg.html](#)
- [list_mgsstat.html](#)
- [list_NOTIFICATION.html](#)
- [list_no_contract_sdsc.html](#)
- [list_nr.html](#)
- [list_nrf.html](#)
- [list_nr_com.html](#)
- [list_ntfl.html](#)
- [list_ntfm.html](#)
- [list_ntfr.html](#)
- [list_OA_TABLES.html](#)
- [list_options.html](#)
- [list_org.html](#)
- [list_O_EVENTS.html](#)
- [list_pcat.html](#)
- [list_pcat_cr.html](#)
- [list_pcat_in.html](#)
- [list_pcat_pr.html](#)
- [list_perscnt.html](#)
- [list_position.html](#)
- [list_pr.html](#)
- [list_pri.html](#)
- [list_prod.html](#)
- [list_prod_list.html](#)
- [list_prpval.html](#)
- [list_prpval_rule.html](#)
- [list_QUERY_POLICY.html](#)
- [list_QUERY_POLICY_ACTIONS.html](#)
- [list_rc.html](#)
- [list_rel_cat.html](#)
- [list_response.html](#)
- [list_role.html](#)

- list_role_tab.html
- list_rptmeth.html
- list_rrf.html
- list_rss.html
- list_sapolicy.html
- list_saprobtyp.html
- list_sdsc.html
- list_sdsc_map.html
- list_seq.html
- list_sev.html
- list_showgrp.html
- list_site.html
- list_srvr_aliases.html
- list_srvr_zones.html
- list_state.html
- list_svc_contract.html
- list_svy_atpl.html
- list_svy_qtpl.html
- list_svy_tpl.html
- list_tab.html
- list_tenant.html
- list_tenant_group.html
- list_tskstat.html
- list_tskty.html
- list_tspan.html
- list_typecnt.html
- list_tz.html
- list_urg.html
- list_usp_servers.html
- list_vpt.html
- list_web_form.html
- list_wf.html
- list_wrkshft.html

- load_properties.html
- load_wait.html
- loc_address_tab.html
- loc_auto_assignment_tab.html
- log_reader.html
- log_reader_banner.html
- log_reader_fs.html
- log_sol_4itil.html

M

- macro_atomic_cond_tab.html
- macro_cnt_tab.html
- macro_ctp_tab.html
- macro_ntfl_tab.html
- macro_rrf_tab.html
- mactyp_exescript_tab.html
- mactyp_valscript_tab.html
- mapped_contracts_tab.html
- menubar.template
- menubar_admin.html
- menubar_architect.html
- menubar_chg_sched.html
- menubar_dtbuilder.html
- menubar_html_editor.html
- menubar_kt.html
- menubar_no.html
- menubar_sd.html
- menubar_sd_chg_manager.html
- menubar_sd_cust_mgr.html
- menubar_sd_cust_rep.html
- menubar_sd_hd_manager.html
- menubar_sd_inc_manager.html
- menubar_sd_know_analyst.html
- menubar_sd_know_manager.html

- menubar_sd_l1_analyst.html
- menubar_sd_l2_analyst.html
- menubar_sd_prb_manager.html
- menubar_sd_vendor_analyst.html
- menu_frames.html
- menu_tree_editor.html
- menu_tree_editor2.html
- menu_tree_editor3.html
- mgs_cnt_tab.html
- mgs_ctp_tab.html
- mgs_ini_tab.html
- mgs_ntfl_tab.html
- mgs_rem_tab.html
- multiframe.template
- multiframe_reports_admin.html
- multiframe_reports_chg_manager.html
- multiframe_reports_cust_mgr.html
- multiframe_reports_inc_mgr.html
- multiframe_reports_know_analyst.html
- multiframe_reports_know_mgr.html
- multiframe_reports_prb_mgr.html
- multiframe_reports_sd_mgr.html

N

- new_lr.html
- nf.html
- nosession.html
- nr_bm_tab.html
- nr_chg_tab.html
- nr_contact_tab.html
- nr_inc_tab.html
- nr_inv_tab.html
- nr_iss_tab.html
- nr_loc_tab.html

- nr_log_tab.html
- nr_org_tab.html
- nr_prb_tab.html
- nr_projex_tab.html
- nr_rel_tab.html
- nr_reqitil_tab.html
- nr_req_tab.html
- nr_serv_tab.html
- ntfl_ntfr_tab.html
- ntfr_aty_tab.html
- ntfr_cnt_tab.html
- ntfr_ctp_tab.html
- ntfr_ntfl_tab.html

d

- order_status_change.html
- org_address_tab.html
- org_env_tab.html

P

- pcat_auto_assignment_tab.html
- pcat_prptpl_tab.html
- pcat_wftpl_tab.html
- power_user_tips.html
- profile_browser.html
- profile_browser2.html
- profile_browser3.html
- profile_browser_frameset.html
- profile_envcnt.html
- profile_envorg.html
- profile_histcnt_chg.html
- profile_histcnt_cr.html
- profile_histcnt_in.html
- profile_histcnt_iss.html

- profile_histcnt_pr.html
- profile_historg_chg.html
- profile_historg_cr.html
- profile_historg_in.html
- profile_historg_iss.html
- profile_historg_pr.html
- profile_infocnt.html
- profile_infoorg.html
- profile_menu.html
- profile_qtemplate.html
- pr_attinc_tab.html
- pr_relreq_tab.html

R

- reports.html
- reports.html.tpl
- request_status_change.html
- role_auth_tab.html
- role_fnacc_tab.html
- role_goform_tab.html
- role_kt_ct_tab.html
- role_kt_docs_tab.html
- role_webform_tab.html
- role_web_interface_tab.html

S

- sapolicy_ac_tab.html
- sapolicy_pt_tab.html
- saprobttyp_dh_tab.html
- saprobttyp_rd_tab.html
- scoreboard.html
- scratchpad.html
- screen_reader_usage.html
- sdsc_chg_slatpl_tab.html

- sdsc_chg_wf_slatpl_tab.html
- sdsc_cr_slatpl_tab.html
- sdsc_iss_slatpl_tab.html
- sdsc_iss_wf_slatpl_tab.html
- sdsc_map_cnt_tab.html
- sdsc_map_grp_tab.html
- sdsc_map_nr_tab.html
- sdsc_map_pri_tab.html
- sdsc_map_urg_tab.html
- sd_kt_admin.html
- sd_main.html
- sd_main_role.html
- search_child_KCATs_filter.html
- show_error.html
- show_main_detail.html
- std_body.html
- std_body_site.html
- std_footer.html
- std_footer_site.html
- std_head.html
- std_head_site.html
- suggest_knowledge_isscat.html
- suggest_knowledge_list_isscat.html
- suggest_knowledge_list_pcat.html
- suggest_knowledge_pcat.html
- sugggest_knowledge_search_options.html

T

- tab_detail.template
- tenant_address_tab.html
- tenant_groups_tab.html
- tenant_group_members_tab.html
- tskty_tskstat_tab.html

U

- [update_lrel_bmrep.html](#)
- [update_lrel_chg.html](#)
- [update_lrel_chgcat.html](#)
- [update_lrel_cnt.html](#)
- [update_lrel_cr.html](#)
- [update_lrel_ctp.html](#)
- [update_lrel_goform.html](#)
- [update_lrel_help_content.html](#)
- [update_lrel_in.html](#)
- [update_lrel_iss.html](#)
- [update_lrel_isscat.html](#)
- [update_lrel_loc.html](#)
- [update_lrel_macro.html](#)
- [update_lrel_nr.html](#)
- [update_lrel_ntfl.html](#)
- [update_lrel_ntfr.html](#)
- [update_lrel_org.html](#)
- [update_lrel_pcat.html](#)
- [update_lrel_pr.html](#)
- [update_lrel_role.html](#)
- [update_lrel_tab.html](#)
- [update_lrel_tenant.html](#)
- [update_lrel_tenant_group.html](#)
- [update_lrel_tskstat.html](#)
- [update_lrel_webform.html](#)
- [update_lrel_wrkshft.html](#)
- [upd_chg_sched.html](#)
- [upload_file.html](#)
- [upload_success.html](#)
- [usq_update.html](#)
- [usq_update_control.html](#)
- [usq_update_fin.html](#)

- usq_update_select.html

- usq_update_tree.html

V

- v30_date_helper.html

W

- wfdef.html

- wftpl_auto_assignment_tab.html

- wftpl_bhvtpl_tab.html

- working.html

- workitems.html

- wrkshft_auto_assignment_tab.html

- wrkshft_schedule_tab.html

- wspmain.html

X

- xfer_esc_chg.html

- xfer_esc_cr.html

- xfer_esc_iss.html

- xx_attmnt_tab.html

- xx_candp_tab.html

- xx_nr_tab.html

- xx_prop_tab.html

- xx_solnalg_tab.html

- xx_stype_tab.html

- xx_template_tab.html

- xx_wf_tab.html