

CA IT Service Management R12.5

Jaromír Šlesinger

jaromir.slesinger@ca.com

ca Forum

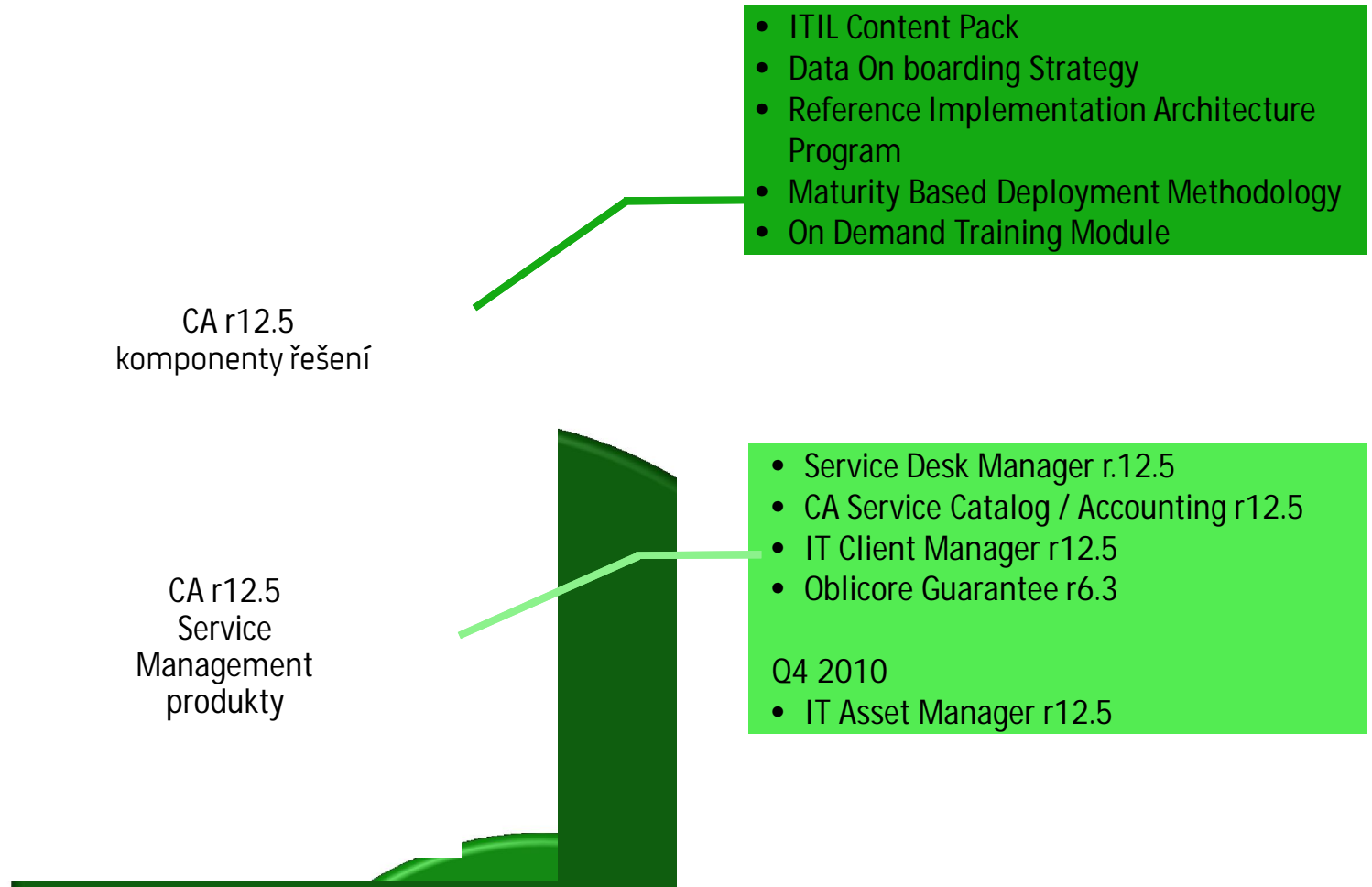
Bratislava
20. október

Agenda

- Service Desk Manager 12.5
- IT Asset Manager 12.5
- IT Client Management 12.5
- Service Catalog a Accounting 12.5

Řešení Service Management r12.5

Produkty r12.5 + další komponenty r12.5 = řešení r12.5



Hlavní komponenty

ITIL Content Pack

- **Standardní procesní dokumentace**
 - Podle ITILv3
 - Procesy, subprocessy, procedury & pracovní instrukce
- **Workflow**
 - CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
 - Pokrývající Service Catalog, Request, Incident, Change & Configuration Management

Data On-boarding

- **Standardizované zavedení a migrace dat**
- Zrychlení a minimalizace rizik
 - Predpřipravené transformační skripty
 - Podpora různých objemů a struktur dat, více zdrojů dat
 - Eliminace mapování jednotlivých tabulek a atributů
 - Využití standardních importních utilit v rámci aplikací

Service Management - záběr

IT Financial Management

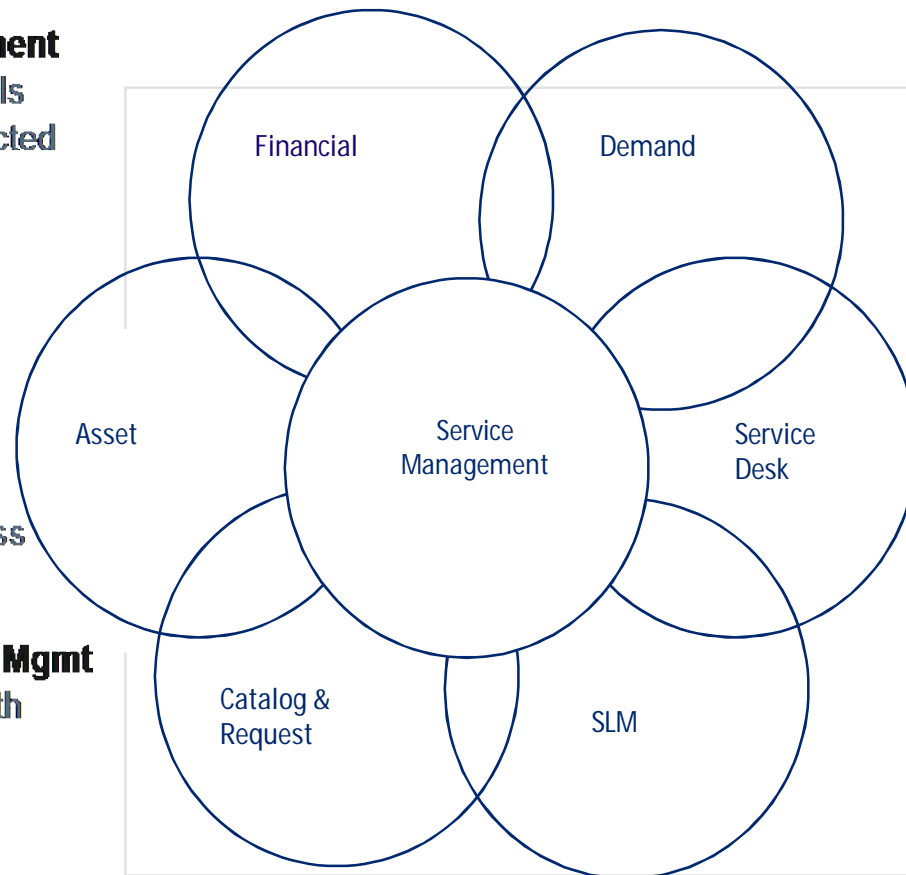
- Service costing: actuals
- Service costing: projected
- Service pricing
- ROI analysis

Asset Management

- Asset costs
- Asset availability
- Asset value to business

Catalog and Request Mgmt

- Production service truth
- Advertise services
- Service consumption
- Coordinate delivery



Demand Management

- Business case, objectives
- Resource availability
- People time/costs
- Project costs (planned, actual)
- Service pipeline truth

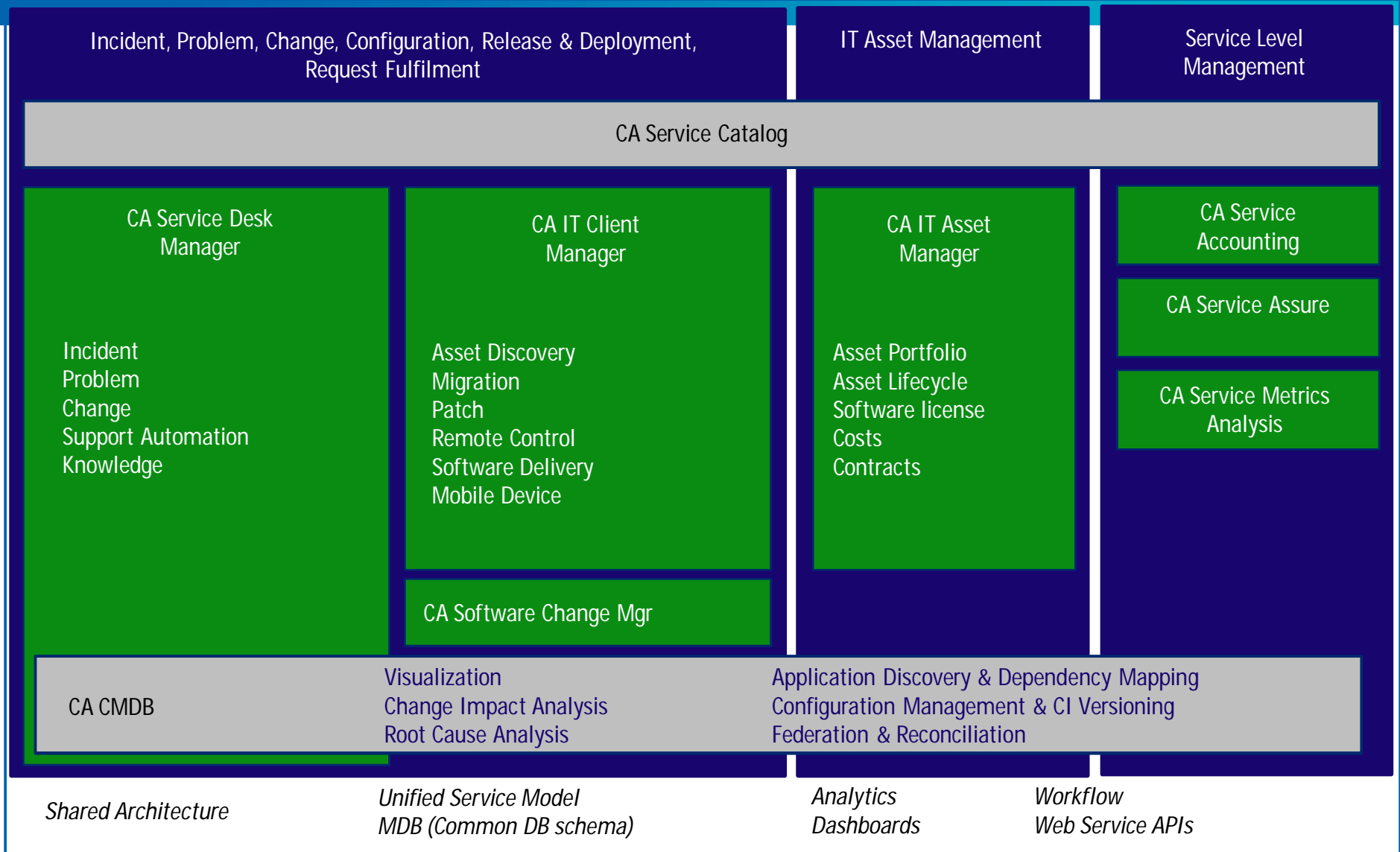
Service Operations/Transition

- Operational demand
- Service configuration
- Incident/change metrics to SLM
- Monitor/prioritize per SLM targets

Service Level Management

- Quality requirements in design
- Service quality metrics
- Service level options

Integrovaný CA Service Management



Jednotící prvky

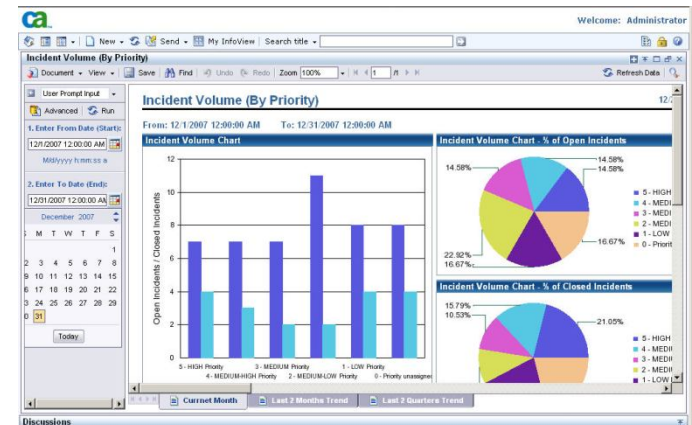
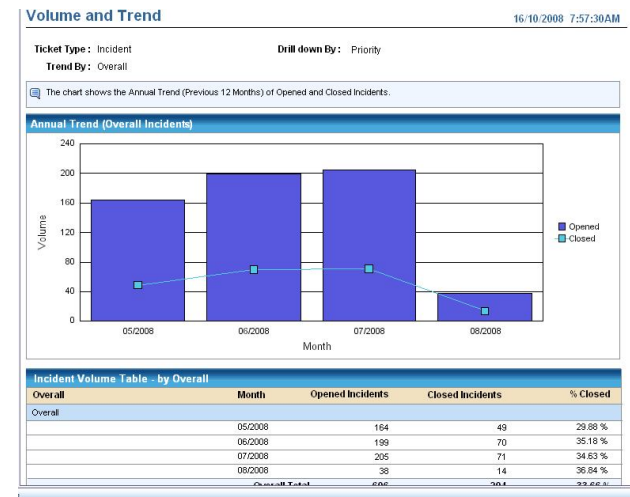
- Verze 11.x
 - Společná CA Management Database (MDB)
- Verze 12, 12.1
 - Jednotná správa Assetů/Konfiguračních položek/Služeb
 - Rekoncilace konfiguračních a majetkových informací s fyzickou inventarizací
- Verze 12.5
 - Multi-tenancy – společné virtuální oddělení zákazníků
 - CA Business Intelligence – společný reporting
 - IT PAM – jednotná automatizace procesů (workflow)

Multi-Tenancy – podpora řady zákazníků v jednom systému

- Umožňuje v rámci jednoho systému poskytovat podporu více zákazníkům, jako kdyby měli vlastní
- Poskytuje snazší administraci systému a větší zabezpečení dat pro fungování poskytovatele služeb podporujícího více nezávislých zákazníků
- Uživatelé v rámci zákazníka jsou omezeni pouze na data zákazníka
- Každý zákazník může mít svůj vlastní procesní model včetně SLA, skupin, konfiguračních položek, kategorií požadavků, změn, workflow, znalostních dokumentů, ad.
- Pracovníci poskytovatele mohou pracovat pro jednoho zákazníka, skupinu zákazníků nebo pro všechny zákazníky

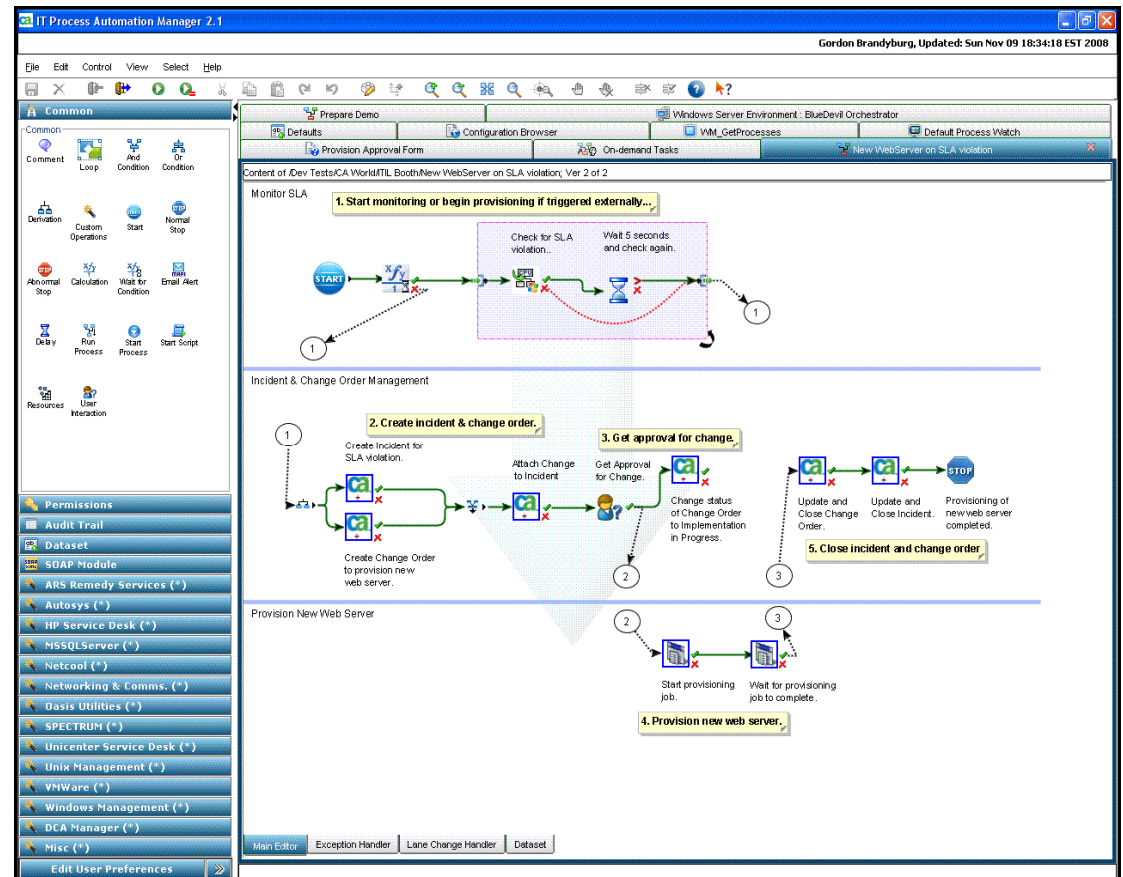
CA Business Intelligence – společná reportovací platforma

- Reporting
- Business Objects (BOXI) využívá dvě technologie:
 - Crystal Reports
 - primárně pro vytváření pevně definovaných tiskových sestav
 - Web Intelligence (WebI)
 - primárně pro vytváření analytických (ad hoc) reportů
 - webové reporty
 - přístup do objektové vrstvy Service Desku



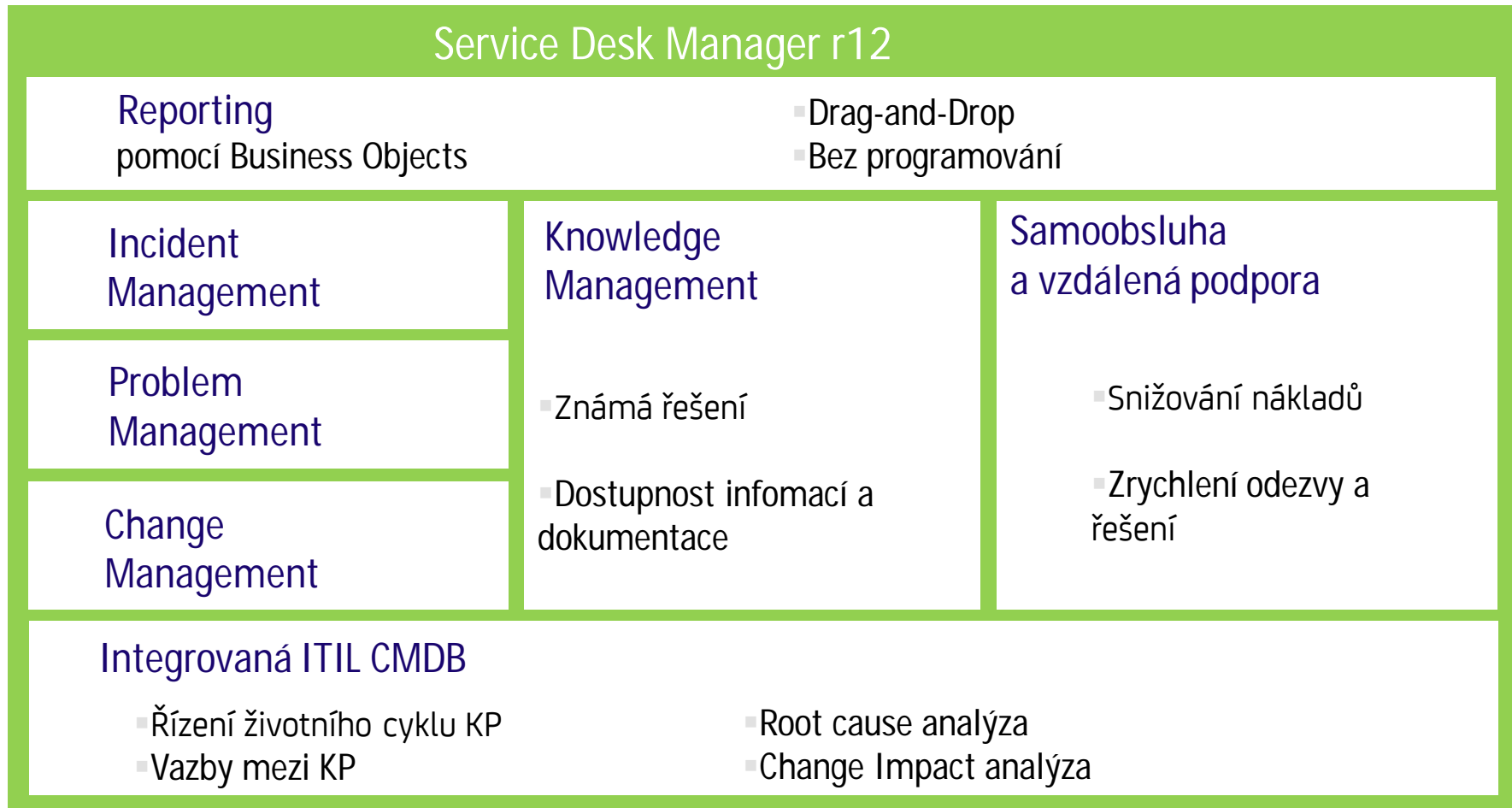
IT PAM – nový společný workflow engine

- IT Process Automation Manager
- Nástupce CA Workflow
 - podporován dále pouze pro zpětnou kompatibilitu (stabilizován)
- Škálovatelný
- Robustní
- Podpora řady platform a rozhraní

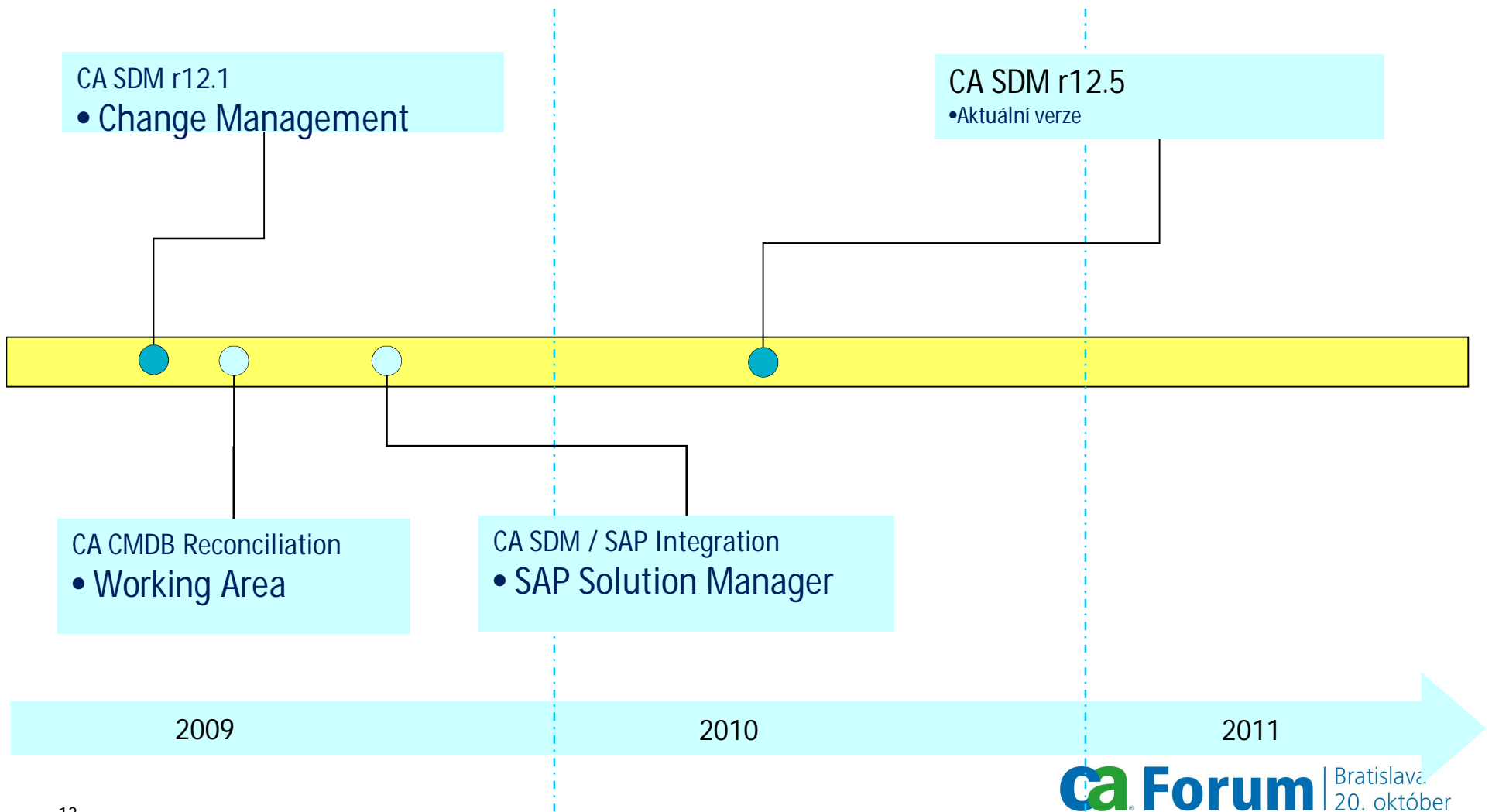


Service Desk Manager 12.5

CA Service Desk Manager r12 – kompletní nástroj pro podporu IT služeb



CA Service Desk Manager

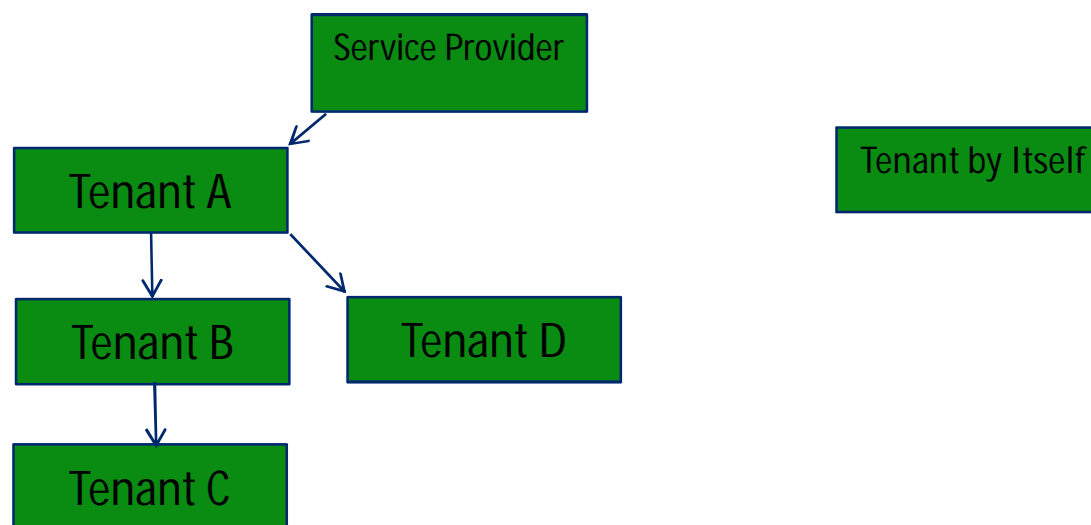


Vybrané novinky

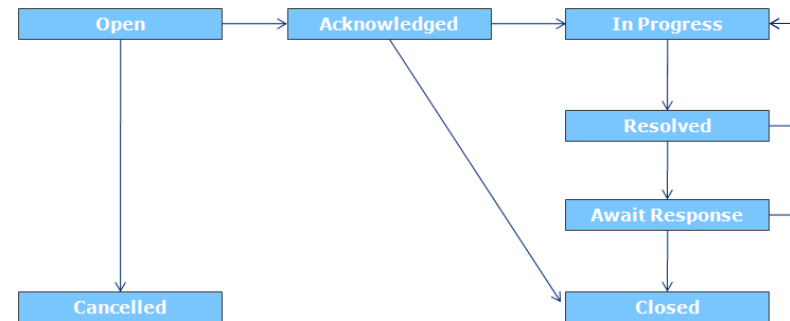
- Zlepšení Multi-Tenancy
- Řízené přechody stavů
- Výpočet priority
- Kontrolní body pro monitorování SLA
- Vylepšené uživatelské rozhraní
- Vyšší granularita bezpečnosti

Zlepšení Multi-Tenancy: Sub-tenants

- Hierarchická struktura Tenantů
 - Každý tenant (kromě poskytovatele) může mít hierarchicky nadřazeného tenanta
 - “Izolovaní” tenanti jsou dále podporováni
 - Podpora dědění dat shora dolů v rámci hierarchické struktury



Řízené přechody stavů



- Omezení platných přechodů mezi stavy v závislosti na podmínce
- Možnost zobrazení tlačítek odpovídajících povoleným změnám stavů

CA Service Desk Manager / CA CMDB

Logged in as: **ServiceDesk** ([Log Out](#)) Role: Employee ([Set Role](#))

[Home](#) | [About](#) | [Help](#)

66 Incident Detail

Request Closure Add Comment Attach Document

Open Date/Time	Status	Urgency	Incident Area
09/15/2009 10:53 am	Acknowledged	2-Very Quickly	

Řízené přechody stavů- kontrola atributů

- Možnost definovat povinné vyplnění nebo uzamčení pole ve vybraných stavech

1. Problem Transitions	2. Problem Dependent Attribute Control		
Problem Attribute Control List			
<input type="button" value="Search"/> <input type="button" value="Show Filter"/> <input type="button" value="Clear Filter"/> <input type="button" value="Create New"/> <input type="button" value="Export"/>			
1-2 of 2			
Attribute	Required	Locked	Active
incident_priority	No	Yes	Active
outage_reason_desc	Yes	No	Active
1-2 of 2			

Výpočet priority

- Defaultní Priorita Incidentů a Problémů odvozená od Dopadu a Naléhavosti
- Možnost výjimek na základě výběru:
 - Konfigurační položky
 - Uživatele
 - Kategorie
- Volitelně možná manuální změna priority s povinností zadat důvod

Konfigurace výpočtu priority

Priority Calculation Detail
[Edit](#)

Name	Status	Incidents	Problems
Default	Active	Yes	Yes

Description
Default Priority Calculation Matrix

Priority Matrix

		Urgency				
		1-Immediate	2-Very Quickly	3-Quickly	4-Soon	5-As Possible
Impact	1-Entire organization	1	1	2	3	3
	2-Multiple Groups	1	2	3	3	4
	3-Single Group	2	3	3	4	4
	4-Small Group	3	3	4	4	5
	5-One person	3	4	4	5	5
	None	None	None	None	None	None

Priority Calculation Options

Impact Default	3-Single Group	Default Ticket Impact Value
Override Impact	YES	Override the ticket's impact with the impact of the attached Affected Service.
Impact Increment	1	Increment the ticket's impact with this value if the ticket's open date is within a blackout window.
Urgency Default	2-Very Quickly	Default Ticket Urgency Value
Override Urgency	YES	Override the ticket's urgency with the urgency of the Ticket's Area.
Urgency Increment	1	Increment the ticket's urgency with this value if the ticket's Affected End user has the Escalate Ticket Urgency flag set.
Capture Reason	NO	Require the user to enter a justification for manually modifying a ticket's Urgency or Impact.

Kontrolní body pro monitorování SLA

- Definovány v rámci příslušného Service Type
 - Milníky životního cyklu tiketu
 - Plnění vyhodnocováno při každé aktualizaci
 - Záznam o čase splnění milníku
 - Výpočet zbývajícího nebo překročeného času

6. Knowledge	7. Solutions	8. Properties	9. Outage	10. Support Automation	
1. Activities	2. Event Log	3. Attachments	4. Service Type	5. Parent / Child	
Service Type List				Attach Service Type Event	Delay(X)
Service Types In Effect					
Service Type	Delay Status	Violation Status	Violation Cost	Projected Violation Time	Evaluated On
Priority 2 Resolution	In Progress	Not Violated			
Service Targets					
Action	Target	Target Date/Time	Actual Date/Time	Time Left	Violation Cost
	Assigned	09/15/2009 08:24 am			
Set Actual	Analyst Response	09/15/2009 08:25 am			100
	First Resolution	09/15/2009 08:26 am			800
	Second Resolution	09/15/2009 08:27 am			1000

Zlepšení rozhraní: třídění, exporty

- Podpora třídění v seznamech podle všech sloupců
 - Podpora “kombinovaného” třídění
- Exporty seznamů
 - XML format



Vyšší granularita bezpečnosti

- 36 výchozích skupin pro nastavení funkčního přístupu
- Je možné přidávat další či přeskupovat objekty mezi skupinami (pomocí Web Screen Painteru)

6. Tabs 7. Report Web Forms 8. Go Resources

1. Authorization 2. Function Access 3. Web Interface 4. Knowledge Management 5. KT Document Visibility

Functional Access to Role List Search Show Filter Clear Filter Edit in List Export

36 Records Found

Function	Code	Access Level	Comments
Administration	admin	View	
Announcement	announcement	Modify	
Change Order	change_mgr	View	
Change Order Reference	change_reference	Modify	
Change Order Template	change_mgr_template	Modify	
Configuration Item	ci	Modify	
Configuration Item Common Readonly	ci_common_ro	View	
Configuration Item Reference	ci_reference	Modify	
Contact	contact	View	
Group	group	View	
Incident/Problem/Request	call_mgr	Modify	
Incident/Problem/Request Reference	call_mgr_reference	View	
Incident/Problem/Request Template	call_mgr_template	Modify	
Inventory	inventory	View	
Issue	issue_mgr	None	

IT Asset Manager

CA IT Asset Manager

Zajišťuje transparentnost řízení IT assetů v průběhu jejich životního cyklu:

— Asset Lifecycle Management

- Řízení životního cyklu IT assetů od pořízení po likvidaci

— Software Compliance

- Podpora softwarové čistoty

— Contract Management

- Strukturovaná evidence smluv a smluvních podmínek

— Vendor Management

- Správa dodavatelů

— License Management

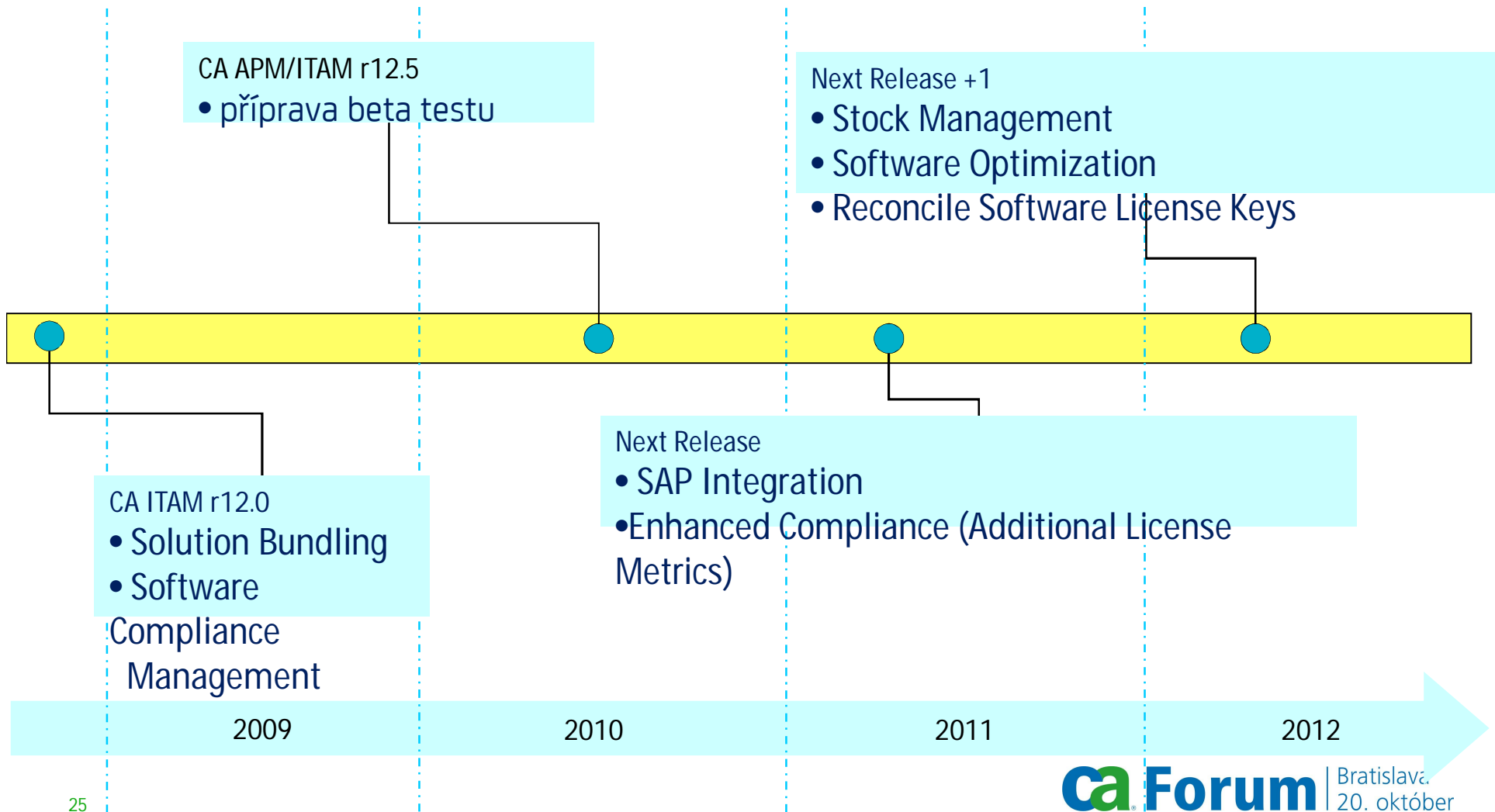
- Podpora licenční čistoty

— Financial Management

- Strukturované sledování nákladů

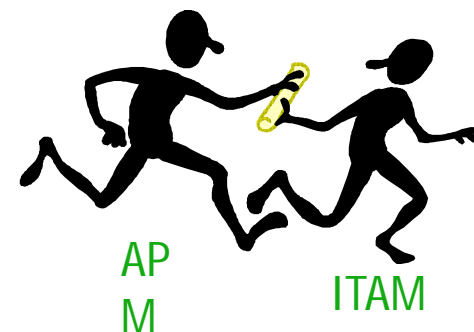
The image displays three overlapping screenshots of CA software management tools. The top screenshot shows the 'Software Compliance Manager' interface with a pie chart indicating 'Compliant 17.06%' and 'Non-compliant 82.94%'. The middle screenshot shows the 'Unicenter Asset Portfolio Management' interface with a form for asset details, including fields for Asset Name, Asset Type, Serial Number, and Bar Code Number. The bottom screenshot shows the 'Hardware Reconciliation' interface with a 'Hardware Reconciliation Menu' and a 'Task Information' section, including fields for Task Name, Task Description, and Discovery System ID.

CA IT Asset Manager



Vybrané novinky

- Zlepšení uživatelského rozhraní
- Zlepšený ITAM Data Import
- Vyšší granularita bezpečnosti
- Podpora Multi-tenancy
- Podpora CABI
- Podpora IT PAM



Nové vylepšené rozhraní

Identifikace přihlášeného uživatele

Záložky pro rychlejší navigaci

Nové menu (konec tree-node“)

Kombinované vyhledávací pole (drop-down + autofill)

Možnost přidávat nové záznamy

Možnost úpravy formulářů a rozmístění polí

The screenshot shows a 'Basic Information' form with the following fields and icons:

Field	Move Icon	Required Icon	Read-Only Icon	Delete Icon
Model Name:	+			
Description:	+	⊙		✂
Abbreviated Name:	+	⊙		✂
Asset Type:	+		📄	✂
Class:	+	⊙	📄	✂
Subclass:	+	⊙	📄	✂
Operating System:	+	⊙	📄	✂
Capacity:	+	⊙		✂
Capacity Units:	+	⊙	📄	✂
Current As Of Date:	+	⊙		✂
GL Code:	+	⊙	📄	✂

Vlevo:

- Umístění pole
- Povinné pole

Vpravo:

- Vypustit pole
- Read-only pole

- > #1 požadavek uživatelů
- > Zjednodušení správa bezpečnosti
- > Umožňuje měnit pozici polí a skupin polí ve formuláři (drag and drop)
- > Různé podle rolí

Vylepšené vyhledávání

Více parametrů bez omezení hloubky

Přehledné zobrazení úrovní

Intuitivnější výběr kritérií

Výběr použití parametru

Uživatelsky nastavitelné výchozí vyhledávání a pořadí parametrů

Více polí v základním vyhledávání

Nastavitelný popis sloupců

Asset Name	Asset Alias	Serial Number	Alt Asset ID	Host Name	DNS Name	Mac Address	Class	Model Name	Cost Center
new asset							License	new model	
Photoshop001							License	Adobe Photoshop 7.0	

Integrace s AD/LDAP

- Synchronizace kontaktů
 - Vytvoření kontaktu, aktualizace kontaktu
- Mapování atributů
- Podpora všech LDAP adresářových služeb prostřednictvím EEM (Embedded Entitlements Manager)

Nový ITAM Data Importer

- Monitoring importních souborů v zdaných adresářích a automatický import
- Podpora všech hierarchických vazeb
- Zrychlení importů pomocí cache
 - Eliminace databázových operací

Zdokonalený audit

- Audit všech polí
- Audit změn ve všech modulech aplikace i externími aplikacemi
- Bez výkonnostních dopadů

Další vylepšení

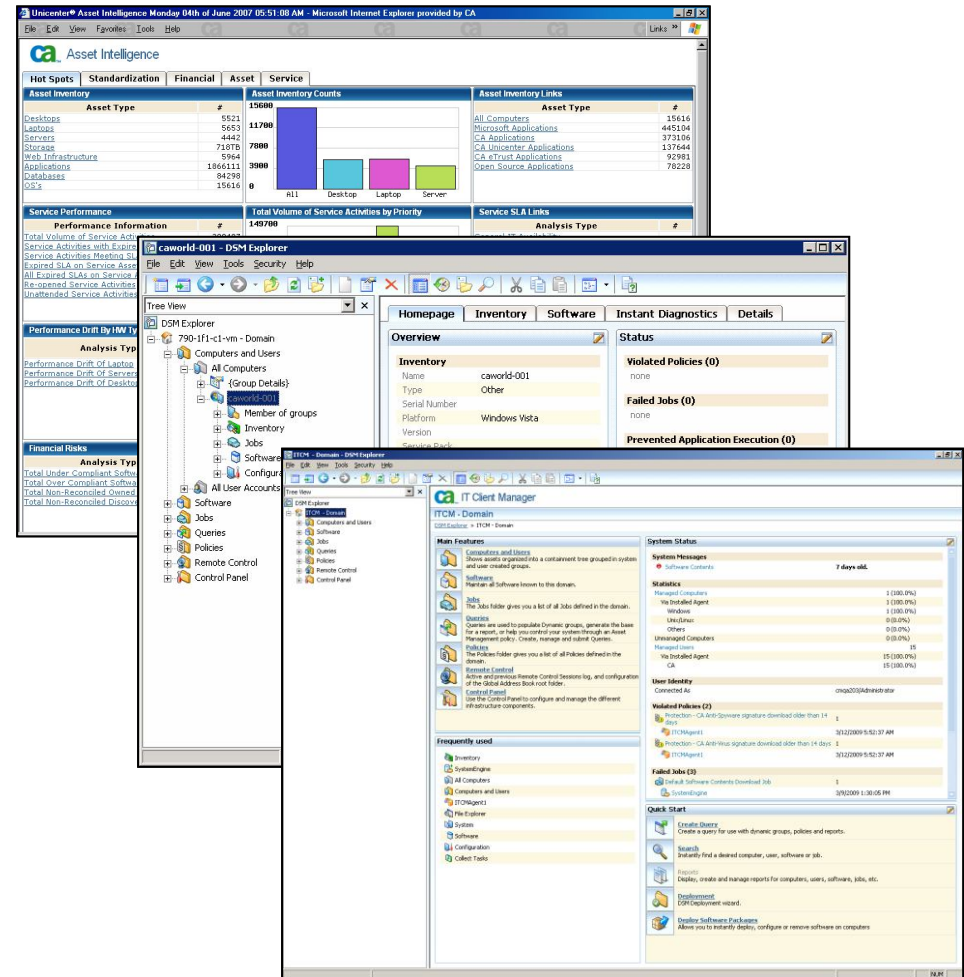
- Multi-Tenancy
- CA Business Intelligence
- IT Process Automation manager

IT Client Manager

CA IT Client Manager

Automatizovaný a vzdálený management pracovních stanic a serverů

- > Asset Discovery & Inventory
 - Automatizovaná inventarizace HW a SW
- > Software Delivery
 - Automatizovaná distribuce a instalace SW
- > Remote Desktop Control
 - Vzdálený přístup na pracovní stanice
- > Asset Intelligence
 - Reporting a analýzy nad inventárními daty
- > OS Installation Management
 - Instalace a reinstalace OS
- > Patch Research & Management
 - Správa patchů
- > Desktop Migration
 - Migrace specifických nastavení pracovních stanic



IT Client Manager Roadmap

- IT Client Manager r12.5
 - Podpora virtualizačních platforem
 - Podpora virtualizovaných aplikací
 - Podpora Green IT v Asset Managementu
 - Rozšíření funkcí Software Delivery

2009

2010

2011+

IT Client Manager r12.5

- Rozšířená podpora virtualizačních platforem:
 - Support Solaris Zones
 - SPARC i Intel processors
 - Global i non-Global Zones
 - Support Sun Sparc M-series
 - Support VMware ESX v3.5 and v4.0
 - Podpora inventarizace VMware z hostujícího serveru
 - Zdroje přidělené jednotlivým virtuálním počítačům

IT Client Manager r12.5

- Rozšířená podpora virtualizovaných aplikací
 - Podpora distribuce virtualizovaných aplikací
 - S využitím nativní metody distribuce podporované virtualizační technologií
 - Detekce virtualizovaných aplikací
 - Aktualizace virtualizovaných aplikací

IT Client Manager r12.5

- Invenatizace z hlediska Green IT
 - Analýza nastavení Power Managementu
 - Klasifikace nastavení podle typu zařízení (Laptop, Desktop, Server)
 - Optimal, Good, Fair, Poor, Unknown
 - Srovnání očekávaného vůči skutečnému nastavení a trendy
 - Power Component Map
 - Turn Off Monitor (AC)
 - Turn Off Hard Drive (AC)
 - Standby (AC)
 - Sledování KPI na využití procesorové kapacity

IT Client Manager r12.5

- Nové funkce Software Delivery
 - Vypnutí počítače po skončení
 - Podpora velkých souborů > 4GB
 - Šifrování a omezení přenosového pásma pro NOSless přenosy dat
 - Optimalizace práce s databází
 - Scalability Server, Installation Manager - dávkové aktualizace DB, cache
 - Multi-process Manager
 - Task Manager, Policy Manager, Replication Manager
 - Installation Manager, Notification Manager

IT Client Manager Roadmap

- IT Client Manager r12.5+
 - Další podpora virtualizace
 - Workspace Management
 - User Workspace Service Management
 - Podpora Virtual Desktop Infrastructure



2009

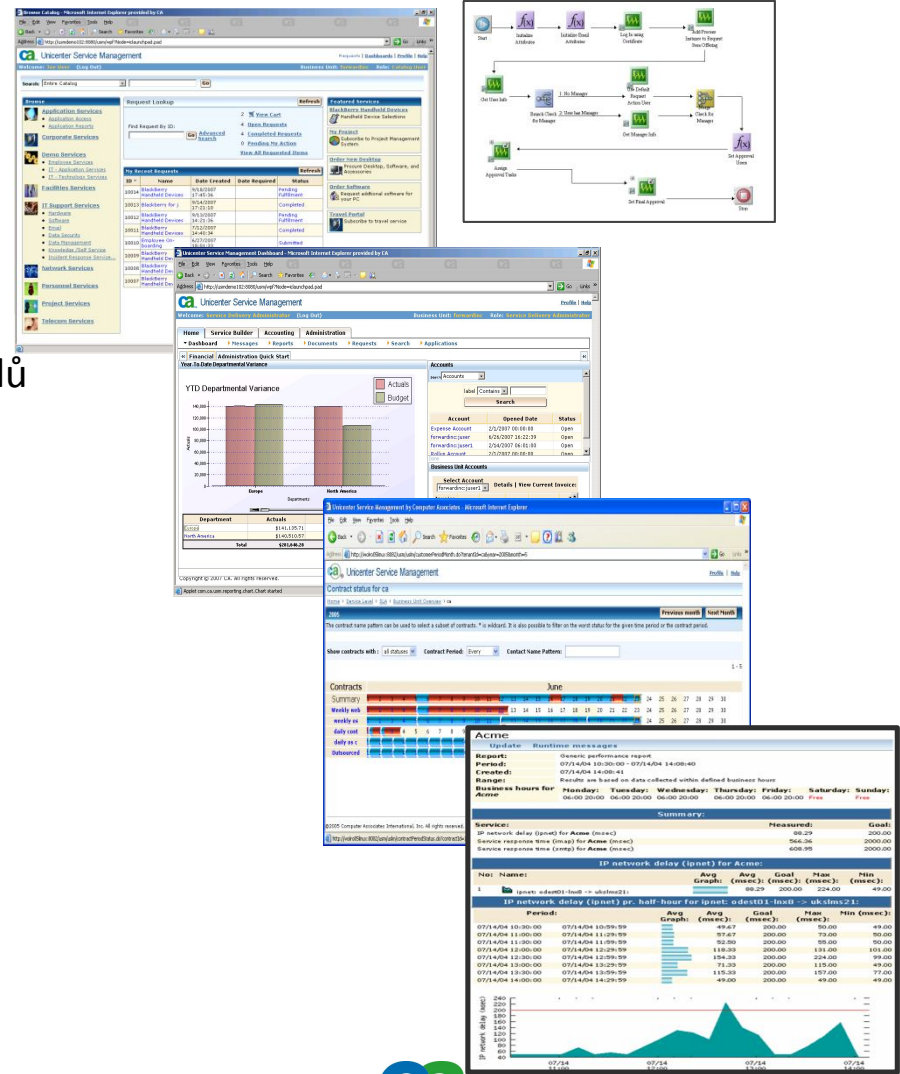
2010

2011+

Service Catalog Management a SLM

CA Service Level & Catalog Management

- CA Service Catalog
 - Publikace služeb a jejich variant
 - Správa požadavků, schvalování a realizace
- CA Service Accounting
 - Modelování nákladů na služby
 - Automatizovaná příprava fakturačních podkladů
- Vazba na Service Assurance a monitoring
 - Definice a sledování SLA
 - Definice a sledování infrastrukturních SLO



Forms Designer – formuláře na míru

— Formuláře pro zpracování detailních informací při objednávce služby produktu

— Jednoduchý design v grafickém prostředí

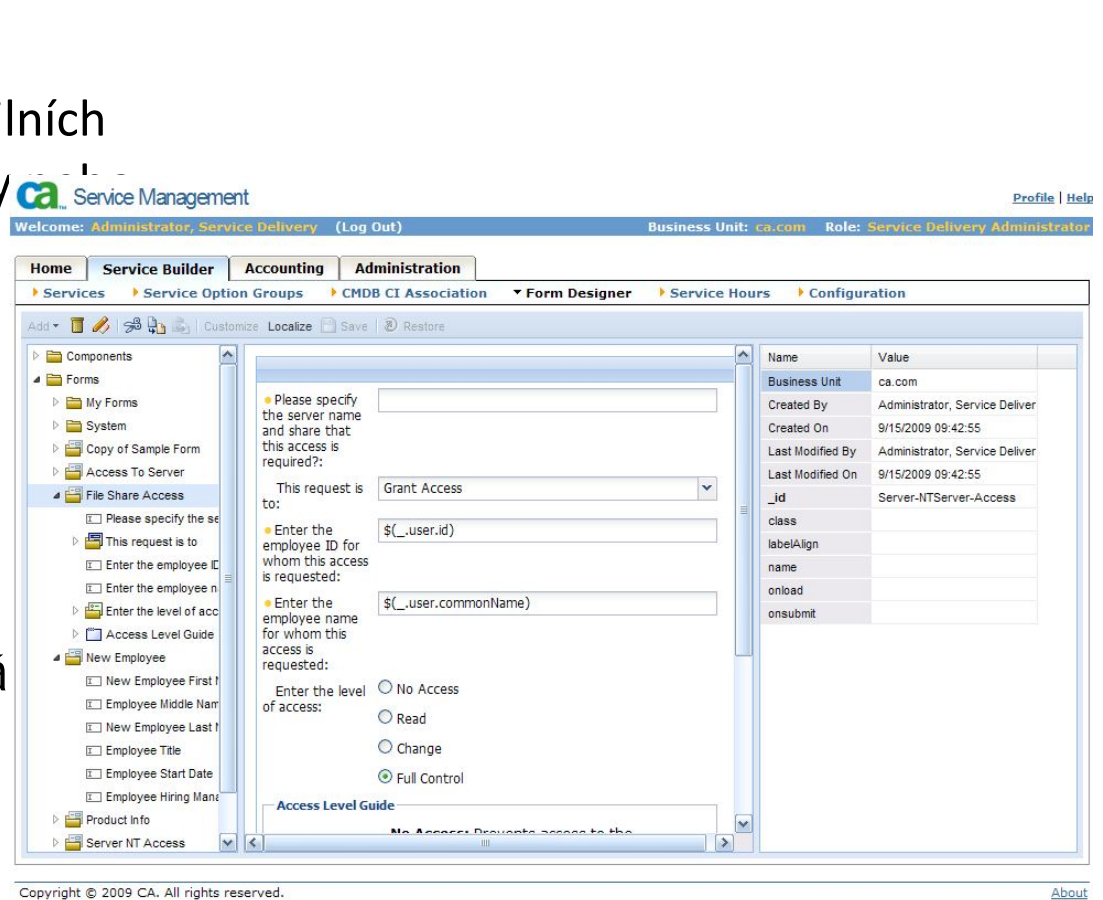
— Validace dat

— Práce s číselníky

— Vertikální i horizontální grafická úprava

— Záložky

— Lokalizovatelné – pro paralelní podporu ve více jazycích



Service Level Agreements (SLA) pro zpracování požadavků

- Kontrola plnění garantovaných časů pro zpracování servisních požadavků
- Časové intervaly mezi milníky plnění
- Možnost nastavení varování při hrozícím porušení
- Zohlednění pracovní doby podle kalendářů

Associated Outages

Select and: [Disassociate](#)

Select	Group Name	Name	Description	Start	Duration (Seconds)	Recurrence End	Type	Recurrence	Timezone
<input type="checkbox"/>		SAP Upgrade - Systems Outage	All systems impacted by this scheduled SAP upgrade	10/08/2009 03:00:00	259200		One Time		GMT-05:00 America/New_York
<input type="checkbox"/>	US HOLIDAYS	US HOLIDAY - THANKSGIVING DAY	Thanksgiving Day EST time	11/26/2009 00:00:00	86400		One Time		GMT-05:00 America/New_York
<input type="checkbox"/>	US HOLIDAYS	US HOLIDAY - CHRISTMAS							

Name: Mon-Fri : 9AM to 6PM EST

Description: Regular working hours for United States east coast

Monday Full Day No Service Custom 00:00 to 23:59

Tuesday Full Day No Service Custom 09:00 to 18:00

Wednesday Full Day No Service Custom 09:00 to 18:00

Thursday Full Day No Service Custom 09:00 to 18:00

Friday Full Day No Service Custom 09:00 to 18:00

Saturday Full Day No Service Custom

Sunday Full Day No Service Custom

Timezone: (GMT-05:00) Eastern Time (US&Canada)

File Share - Request New File Share

Associated Outage Calendar: **United States - Non Working Time** Associated Business Hour: **Mon-Fri : 9AM to 6PM EST**

Key	Name	Status	Time To	Projected Violation	Expectation Level	Action
<input type="radio"/>	5 day approval	From: Submitted To: Approved	Warning: 4 days 0 hours 0 minutes Violation: 5 days 0 hours 0 minutes	10/19/2009 00:02:00 EDT	90	
<input checked="" type="radio"/>	10 day completion	From: Submitted To: Completed	Warning: 8 days 0 hours 0 minutes Violation: 10 days 0 hours 0 minutes	11/1/2009 23:04:00 EST	95	

Pracovní skupiny

- Pro zavedení granulárnější bezpečnosti nad úroveň stávajících rolí
- Možnost přebírat informace z adresářových služeb (např. Active Directory)
- Použití pro definici přístupových práv (např. ke službám, produktům, variantám, reportům, ad.)

Možnosti zpracování pozastavení či storna požadavku

- Bohatší možnosti zpracování požadavku při nutnosti storna či pozastavení
- Zohlednění speciálních potřeb spojených s
 - Monitorováním SLA
 - Zajištěním notifikací
 - Zastavením nebo pozastavením workflow
 - Účtování penále
 - Návratem do původního stavu
 - Auditem aktivit


Komfortnější práce pro žadatele

ca Service Management Prof

Welcome: Administrator, Service Delivery (Log Out) Business Unit: ca.com Role: Service Delivery Admin

Home | Open Requests | Pending My Action | Completed Requests | Requested Items | Search | Cart

Save and Submit Cart Save Changes Empty

My Selections				
Service		Cost / Other Info	Amount	Action
Procure Laptop				
Windows/XP Windows/XP (full version) Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: One Time	0.00		
MS/Office Standard version - Includes Word, PowerPoint, Excel Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: One Time	0.00		
Email Software Standard Email software Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: One Time	0.00		
eTrust AntiVirus Standard Antivirus tool Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: One Time	0.00		
BrightStor Backup Standard Backup software Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: One Time	0.00		
Laptop - Standard  [brand] [model] Standard laptop configuration, a/c adapter, 1.5 GHz, 256 MB/14.1", DVD-ROM, 40 Gb hard drive. Not included: mouse, monitor, keyboard or case. Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00 Billing Cycle: Periodic - Monthly	0.00		
		Total:	0.00	

General Information

Required

Name: Procure Laptop

Requested For: Administrator, Service Deliv

Priority: Medium

ID: 10106

Date Created: 09/24/2009 22:11:22

Date Required: 09/30/2009 23:59:59

Requested By: Administrator, Service Delivery (spadmin)

Request Information

Comments: Laptop required for dev use.

Additional Information

Project: 191123

GL Code: 12311

Authorization #:

Cost Center: 00100167123

Shipping Information

Address 1: 1 CA Plaza

Address 2:

City: Islandia

State: NY

Postal Code: 11749

Country: US

Employee Details Sample form

Required

Revised Employee Details

Employee ID: jdoe

Last Name: John

First name: Doe

E-mail address: john.doe@forwardinc.c

Další vylepšení

- Multi-Tenancy
- CA Business Intelligence
- IT Process Automation manager

Oblicore

Oblicore - Service Level Management: Sets, measures and optimizes service levels to help meet business expectations across distributed, mainframe, virtual and cloud environments, to assure service quality.

Features / Modules

- > Best-of-breed service level management (SLM)
- > Flexible integration to any existing data source without changes (CA, IBM, HP, BMC, Oracle, SAP...)
- > Sophisticated data aggregation, correlation across many sources (operations, service management, PPM, business)
- > Powerful multi-level, multi-source modeling of service contracts and complex relationships to operational performance measures
- > Customer centric, e.g. different metrics for each LOB customer of same service, multiple services covered in one service contract
- > Accelerated time to value with rich ITIL v3 SLM content (templates, roles)

Key Benefits

- > Unique top-down approach begins with contracts using business language and metrics
- > Integrates and correlates existing operational metrics to continuously measure performance against service contract
- > Creates mutual IT-business customer agreement so IT can tailor quality and costs to true business needs and more clearly communicate the business value of the service portfolio

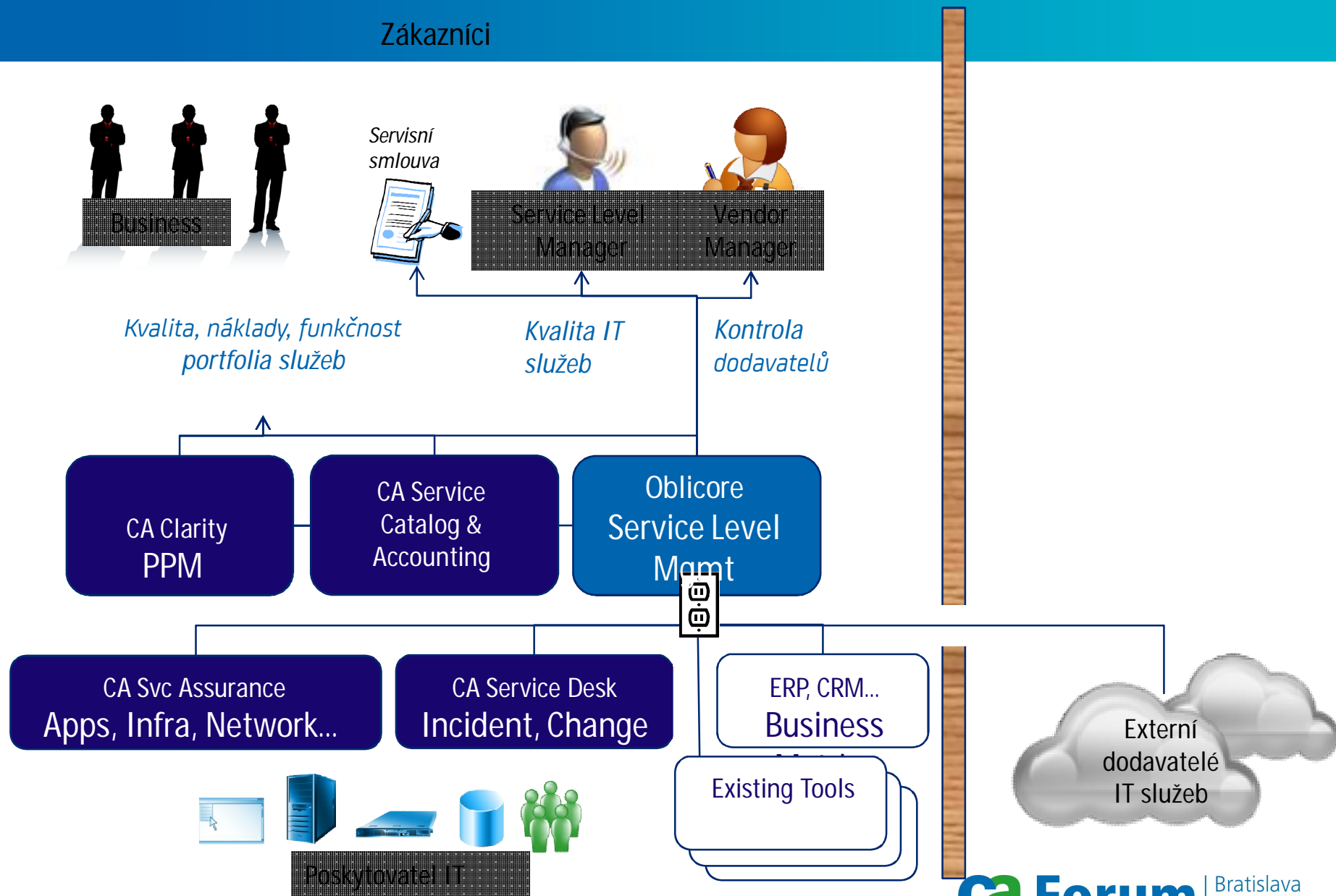
Akvizice produktů Oblicore (leden 2010)



*"At the **core** of your business are the **obligations** you make"*

- Strukturovaná správa servisních víceúrovňových a vícezdrojových servisních kontraktů
- Agregace a korelace metrik z mnoha zdrojů (dohled, service management, PPM, business)
- Integrace datových zdrojů (CA, IBM, HP, BMC, Oracle, SAP...)
- Podpora řady modelů servisních kontraktů a SLA a jejich kombinací
 - Customer-centric
 - Service-centric, ad.

Komplementární prvek v řešení CA SLM



Dotazy?

Děkuji za pozornost