# Guide de l'utilisateur BPA Catalogue de services nouvelle génération v5.1

- Introduction
- Composants
- · Flux de bout en bout
  - Conception de services pour les développeurs
  - Gestion des éléments, catégories et balises de catalogue pour les administrateurs
  - Provisionnement de services de bout en bout via le catalogue de services pour les opérateurs
- Intégration d'un élément du catalogue de services Administrateurs
- Utilisation du catalogue de services de nouvelle génération
  - Affichage des listes de catalogues
    - Créer des commandes de catalogue
  - Afficher la liste des commandes
    - Suivi et vérification du statut et des détails de la commande
  - Affichage des services
- <u>Dépannage</u>

## Introduction

L'application Catalogue de services est une plate-forme complète conçue pour rationaliser la gestion et la fourniture de services au sein d'une organisation. Il offre une interface unifiée permettant aux utilisateurs d'intégrer de nouveaux services, de passer des commandes, de consulter l'état des commandes et d'obtenir une vue globale de toutes les commandes actives, facilitant ainsi une gestion efficace du cycle de vie des services.

#### Fonctionnalités clés :

- Intégration et commande de services unifiés : Les utilisateurs peuvent facilement intégrer de nouveaux services et passer des commandes via une interface centralisée, ce qui simplifie le processus et garantit la cohérence
- État de la commande et jalons : L'application fournit un suivi détaillé de l'avancement des commandes, permettant aux utilisateurs d'afficher l'état de leurs commandes à mesure qu'elles progressent à travers différentes étapes
- Vue globale des commandes actives : Les utilisateurs peuvent accéder à une vue d'ensemble complète de toutes les commandes actives, ce qui permet une meilleure gestion et surveillance des services en cours
- Catégorisation et étiquetage des services : Les services peuvent être catégorisés et étiquetés pour faciliter l'organisation et la récupération, améliorant ainsi la recherche et la

- découvrabilité des services dans le catalogue
- Rechercher et favoris : Les utilisateurs peuvent rechercher des services spécifiques à l'aide de mots clés et de balises, et marquer les services fréquemment utilisés comme favoris pour un accès rapide
- Gestion administrative : Les administrateurs peuvent gérer les éléments, les catégories et les balises du catalogue, en s'assurant que le catalogue reste à jour et organisé
- Conception et workflow des services : Les concepteurs de services peuvent créer et concevoir des services pilotés par des workflows, en s'assurant que chaque service est fourni avec le résultat et l'efficacité prévus

Cette application est un outil essentiel pour les organisations qui cherchent à optimiser leurs processus de gestion des services, offrant une expérience transparente et conviviale pour les utilisateurs finaux et les administrateurs.

## Composants

L'application Catalogue de services est composée des composants clés suivants, qui fonctionnent ensemble pour fournir une plate-forme robuste et flexible de gestion et de fourniture de services.

• Le composant Workflow est l'épine dorsale du processus de prestation de services. Il définit la séquence des tâches et des activités requises pour répondre à une demande de service. Les flux de travail peuvent être personnalisés pour répondre à des besoins spécifiques de l'entreprise, garantissant ainsi une prestation efficace et cohérente de chaque service.

Les fonctions de workflow incluent les affectations de tâches automatisées, la logique conditionnelle, les processus d'approbation et les notifications.

 Form Builder est un outil qui permet aux utilisateurs de créer des formulaires personnalisés pour capturer les informations nécessaires requises pour lancer et traiter des demandes de service. Ces formulaires peuvent être adaptés pour recueillir des points de données spécifiques, afin de s'assurer que toutes les informations pertinentes sont collectées au départ.

Les fonctionnalités de Form Builder incluent une interface de glisser-déplacer, des champs personnalisables, des règles de validation et une visibilité dynamique des champs basée sur les entrées utilisateur.

 Le composant Dynamic UI Component User Interface (UI) améliore l'expérience utilisateur en fournissant une interface réactive et interactive. Il s'adapte aux entrées et aux sélections des utilisateurs, affichant des informations et des options pertinentes en temps réel. Ce composant garantit aux utilisateurs une expérience transparente et intuitive lors de l'interaction avec le catalogue de services.

Les fonctionnalités dynamiques de l'interface utilisateur incluent des mises à jour en temps réel, l'affichage conditionnel de champs et de sections et une navigation conviviale.

 Les éléments de catalogue sont les services ou produits individuels disponibles dans le catalogue de services. Chaque élément du catalogue inclut des informations détaillées telles que des descriptions, des détails sur le domaine, une estimation du temps de réalisation et tous les workflows ou formulaires associés. Les éléments du catalogue sont les éléments constitutifs du catalogue de services, qui représentent les différentes offres disponibles pour les utilisateurs.

Les fonctionnalités des éléments de catalogue incluent des descriptions détaillées, la catégorisation, le balisage et les flux de travail et formulaires associés.

 Les services représentent le package complet que les utilisateurs peuvent demander et utiliser. Il fournit aux utilisateurs des offres de bout en bout, englobant tous les composants nécessaires tels que les workflows, les formulaires et les éléments de catalogue. Les services sont conçus pour fournir des résultats spécifiques et peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins uniques de l'organisation.

Les fonctionnalités des services incluent des définitions de services complètes, des workflows et des formulaires associés, ainsi qu'une conception axée sur les résultats.

Ensemble, ces composants forment une application de catalogue de services cohésive et puissante qui permet aux entreprises de gérer et de fournir efficacement un large éventail de services. L'application fournit une interface conviviale, des workflows personnalisables et des formulaires dynamiques, garantissant une prestation de services rationalisée et efficace.

## Flux de bout en bout

L'application Catalogue de services fournit un flux complet de bout en bout qui s'adresse à différentes personnes au sein d'une organisation (c'est-à-dire, les développeurs, les administrateurs et les opérateurs). Chaque personne a des rôles et des responsabilités spécifiques dans le cycle de vie du service, de la conception à l'intégration, en passant par le provisionnement et la gestion. Une description détaillée du flux de bout en bout est fournie dans les sections ci-dessous.

Conception de services pour les développeurs

Les développeurs conçoivent des services à l'aide des paramètres suivants, qui sont pilotés par le workflow pour fournir les résultats escomptés.

- Définition des exigences de service :
  - Identifier les besoins et les objectifs commerciaux du nouveau service
  - Recueillir les exigences auprès des intervenants pour s'assurer que le service répond aux attentes des utilisateurs
- · Création de workflows :
  - Utilisez le composant de workflow pour définir la séquence des tâches et des activités requises pour fournir le service
  - Configurer les affectations de tâches automatisées, la logique conditionnelle, les processus d'approbation et les notifications
  - Tester le workflow pour s'assurer qu'il fonctionne comme prévu
- Formulaires de construction :
  - Utiliser le générateur de formulaires pour créer des formulaires personnalisés afin de capturer les informations nécessaires auprès des utilisateurs
  - Concevoir des formulaires avec une interface glisser-déplacer, en ajoutant des champs personnalisables et des règles de validation
  - Mettre en oeuvre une visibilité dynamique sur le terrain basée sur les entrées utilisateur pour améliorer l'expérience utilisateur
- Intégration de composants d'interface dynamique :
  - Intégrer des composants dynamiques de l'interface utilisateur pour créer une interface réactive et interactive
  - Mise à jour en temps réel et affichage conditionnel des champs et des sections en fonction des interactions des utilisateurs
- Service de package :
  - Combiner les workflows, les formulaires et les composants dynamiques de l'interface utilisateur dans un package de services cohérent
  - Documenter les détails du service, y compris les descriptions, les résultats attendus et les dépendances éventuelles

Gestion des éléments, catégories et balises de catalogue pour les administrateurs

Les administrateurs peuvent gérer les éléments, les catégories et les balises du catalogue pour s'assurer que celui-ci est organisé et à jour.

- Intégration des éléments du catalogue :
  - Ajoutez de nouveaux éléments de catalogue au catalogue de services, notamment des descriptions détaillées, un domaine, un contrôleur et une estimation du temps

- nécessaire à l'exécution des services et des services associés
- Associez chaque élément de catalogue aux workflows et formulaires appropriés conçus par les développeurs
- S'assurer que toutes les informations nécessaires sont fournies pour faciliter la compréhension et la sélection des utilisateurs
- Définir les opérations du jour 2 (telles que la modification, la suppression, le rapprochement) et joindre le workflow et le composant d'entrée utilisateur
- Définition des catégories et des balises :
  - Créer et gérer des catégories pour organiser les éléments du catalogue de manière logique
  - Affecter des balises aux éléments du catalogue pour améliorer la recherche et la détectabilité
  - Examiner et mettre à jour régulièrement les catégories et les balises pour refléter les changements dans les offres de services
- Publication des éléments du catalogue :
  - Vérifier et approuver les éléments du catalogue pour la publication
  - S'assurer que les éléments de catalogue de grande taille sont correctement classés et balisés avant de les rendre disponibles aux utilisateurs
- Définition d'un accès granulaire aux éléments du catalogue de services :
  - Le catalogue de services prend en charge le contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) (inclut les rôles et la définition de la stratégie d'accès)
  - Les éléments du catalogue de services peuvent être définis en tant que groupe de ressources et l'administrateur peut définir une stratégie d'accès exploitant les ressources définies pour les éléments du catalogue de services
  - Reportez-vous au <u>Guide de l'utilisateur BPA</u> pour plus d'informations sur la façon de définir la stratégie d'accès et le RBAC pour le catalogue de services
- Détection des groupes d'utilisateurs :
  - Si la stratégie d'accès est définie, utilisez l'intersection des groupes d'utilisateurs (dont l'utilisateur fait partie) avec les groupes d'utilisateurs des stratégies d'accès et stockez-les
  - Si aucune stratégie d'accès n'est définie, utilisez le croisement des groupes d'utilisateurs avec les groupes de rôles et stockez-les
- · Paramètre User Group:
  - Si un groupe d'utilisateurs est un paramètre de la commande, utilisez ce groupe d'utilisateurs pour vous assurer que le compte de service utilisé pour passer la commande fait partie du groupe d'utilisateurs
  - Si un utilisateur est un administrateur, utilisez le paramètre tel quel, en vous assurant que le groupe d'utilisateurs existe

Provisionnement de services de bout en bout via le catalogue de services pour les opérateurs

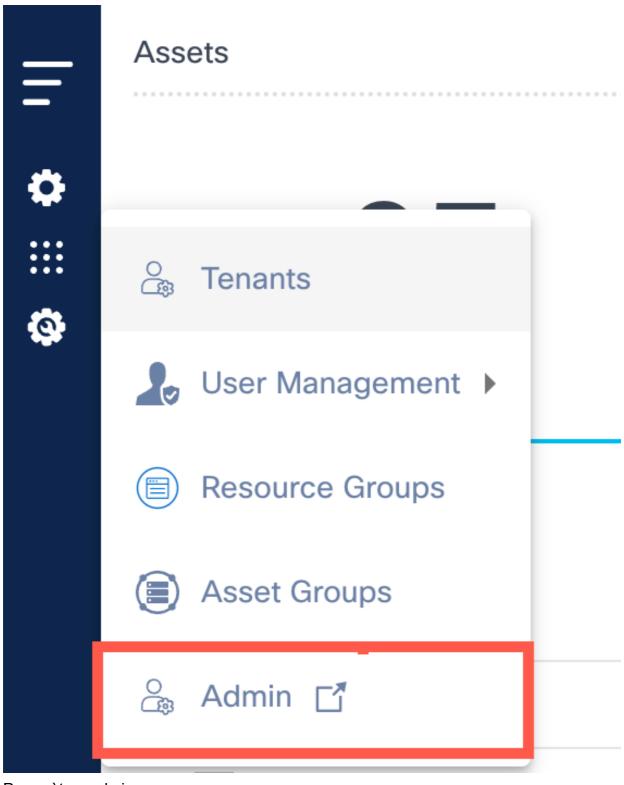
Les opérateurs utilisent le catalogue de services pour demander et gérer des services, garantissant ainsi une prestation de services efficace.

- · Accès au catalogue de services :
  - Connectez-vous à l'application Catalogue de services et parcourez les services disponibles
  - Utilisez les options de recherche et de filtre pour rechercher des services spécifiques en fonction des catégories et des balises
- Demande de services :
  - Sélectionnez le service souhaité dans le catalogue et remplissez le formulaire associé pour fournir les informations nécessaires
  - Envoyer la demande de service, déclenchant le workflow prédéfini
- Suivi de la progression des commandes :
  - Surveiller l'état de la demande de service via la fonction de progression de la commande
  - Afficher les jalons et recevoir des notifications lorsque la demande de service passe par les étapes du workflow
- · Gestion des commandes actives :
  - Accéder à une vue globale de toutes les commandes actives pour gérer et suivre les services en cours
  - Communiquer avec les intervenants et fournir des mises à jour au besoin
- Exécution des services :
  - Exécuter les tâches et activités définies dans le workflow pour répondre à la demande de service
  - S'assurer que le service est fourni conformément aux résultats définis et aux attentes des utilisateurs
- · Révision et commentaires :
  - Une fois le service fourni, passez en revue le processus et collectez les commentaires des utilisateurs
  - En fonction des commentaires reçus, identifier les domaines à améliorer et améliorer les offres de services futures

En suivant ce flux de bout en bout, l'application Catalogue de services garantit que les services sont conçus, intégrés et provisionnés efficacement, répondant ainsi aux besoins de toutes les personnes impliquées dans le cycle de vie des services.

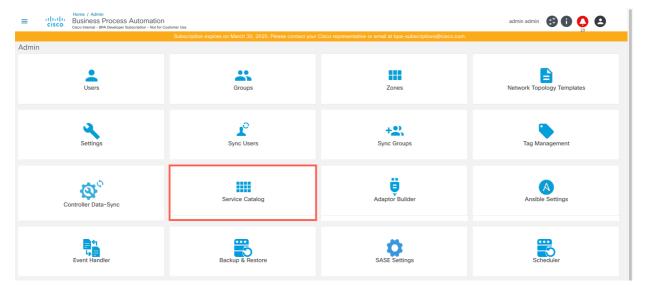
# Intégration d'un élément du catalogue de services -Administrateurs

Pour intégrer un élément du catalogue de services :



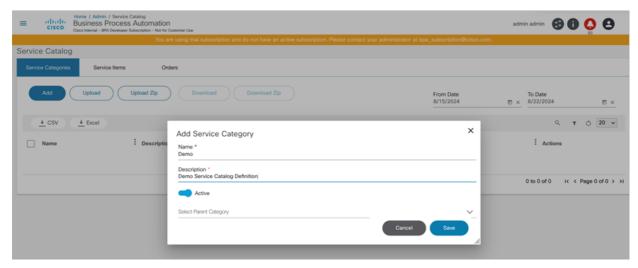
Paramètres admin

1. Accédez à Admin Settings.



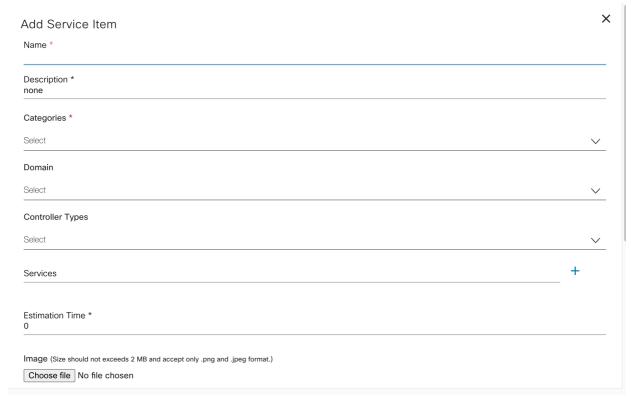
Catalogue de services

- 2. Sur la page Admin, sélectionnez Service Catalog. La page Catalogue de services s'affiche.
- 3. Cliquez sur l'onglet Catégories de service. La fenêtre Ajouter une catégorie de service s'affiche.



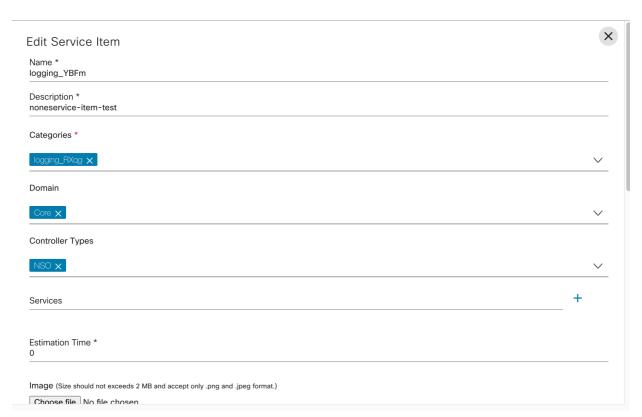
Ajouter une catégorie de service

4. Entrez les détails dans le formulaire et cliquez sur Enregistrer.



Ajouter un élément de service

1. Cliquez sur l'onglet Éléments de service. La fenêtre Modifier un élément de service s'affiche.



Entrer les détails dans Modifier l'article de service

6. Entrez les détails dans le formulaire et cliquez sur Enregistrer.

# Utilisation du catalogue de services de nouvelle génération

L'application Catalogue de services de nouvelle génération (NG) offre une vue unifiée des services intégrés, de commande et de révision. Cette application permet aux utilisateurs de classer, de marquer, de rechercher et d'ajouter des services favoris. La progression de la commande peut être affichée sous forme de jalons et les administrateurs peuvent gérer les éléments de catalogue, les catégories et les balises.

Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes dans l'application Catalogue de services :

- Afficher la liste des éléments du catalogue disponibles
- · Créer une commande à partir d'un élément de catalogue
- Recherche et éléments de catalogue favoris
- · Suivre les commandes
- Suivre le cycle de vie des services

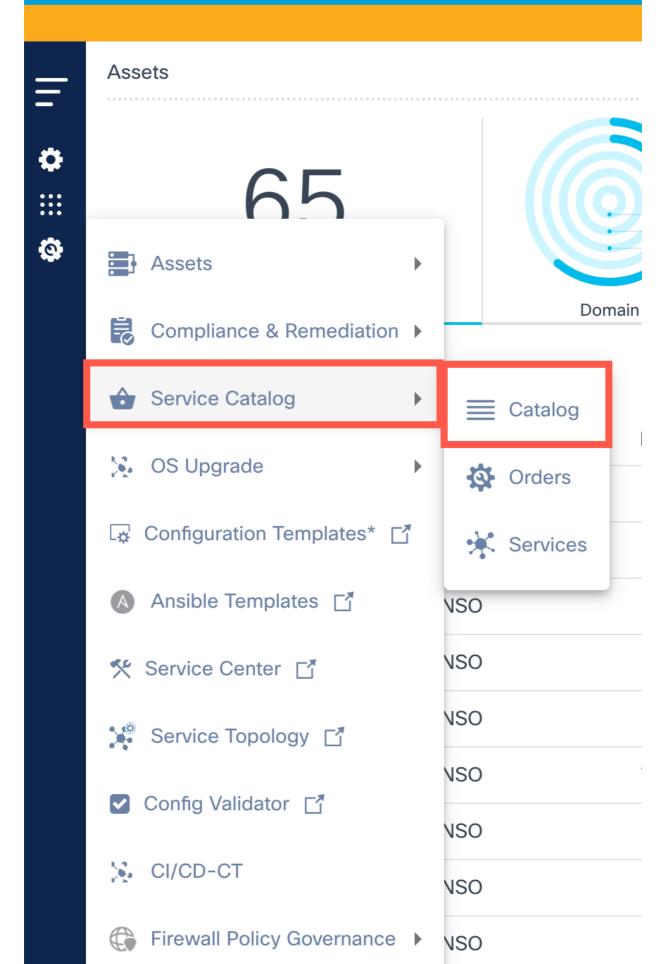
Affichage des listes de catalogues

Pour afficher la liste des catalogues disponibles :

# illiilli cisco

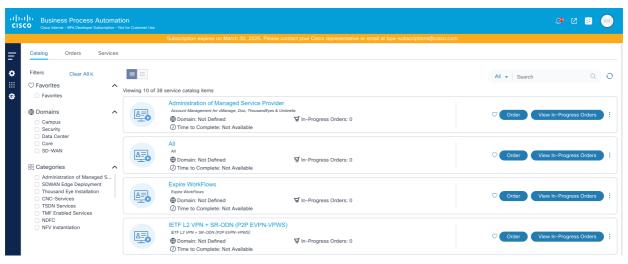
# **Business Process Automation**

Cisco Internal - BPA Developer Subscription - Not for Customer Use



### Affichage des listes de catalogues

1. Sélectionnez Service Catalog NG > Catalog dans la page d'accueil BPA. La page Catalogue s'affiche.



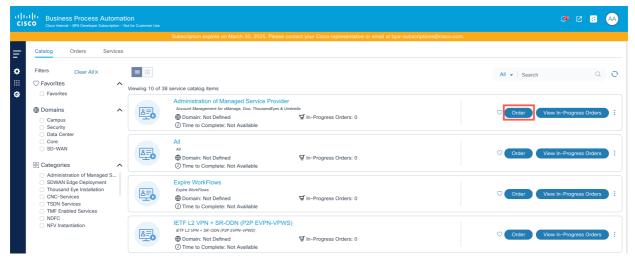
Service-item-admin

Les actions suivantes peuvent être effectuées :

- Cliquez sur Afficher les commandes actives pour afficher une liste de contrôle des commandes pour un élément sélectionné.
- Cliquez sur Voir toutes les commandes à partir de l'icône Plus d'options pour voir toutes les commandes pour un article sélectionné.
- Pour rechercher un élément de catalogue requis, saisissez les trois premiers caractères du service dans le champ Rechercher ou effectuez une recherche par Tout, Nom ou Description. Les utilisateurs peuvent également filtrer les éléments du catalogue par catégories ou domaines.
- Cliquez sur Commande pour créer une commande.
- Cliquez sur l'icône Affichage de liste/grille pour modifier l'affichage.
- Cliquez sur l'icône Favoris pour ajouter un élément aux Favoris.
- · Cliquez sur le lien Favoris pour afficher les favoris.

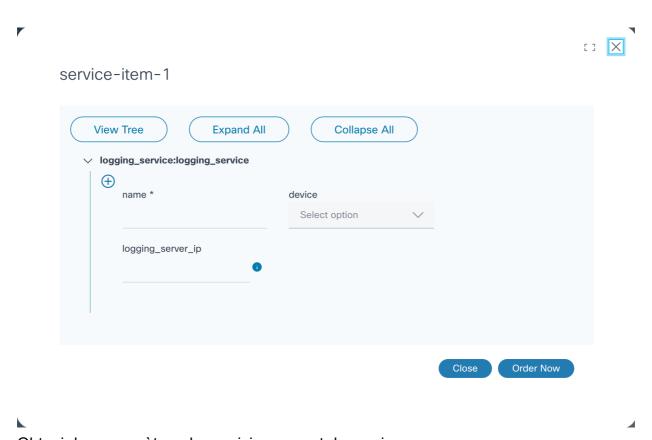
Créer des commandes de catalogue

Pour créer une commande de catalogue :



Commandes de catalogue

Dans la page Catalogue, sélectionnez un élément de catalogue et cliquez sur Commander.
La fenêtre Logging Service s'ouvre.

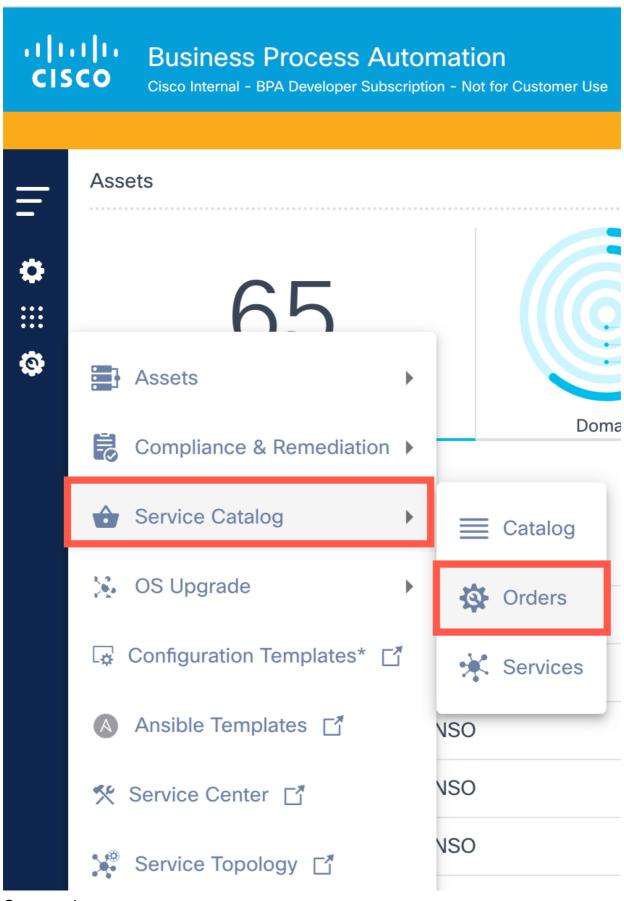


Obtenir les paramètres de provisionnement de service

- 2. Cliquez sur l'icône Upload pour télécharger un fichier d'entrée.
- 3. Cliquez sur Commander maintenant pour envoyer une commande.

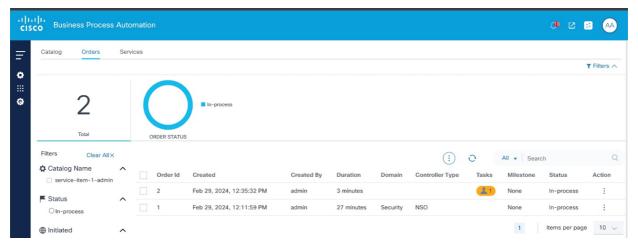
## Afficher la liste des commandes

Pour afficher les commandes actives :



Commandes

1. Sur la page d'accueil BPA, sélectionnez Catalogue de services NG > Commandes.

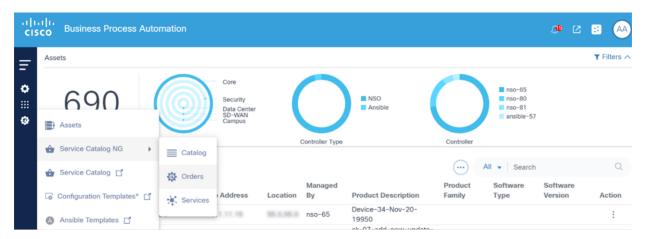


**Filtres** 

- 2. Cliquez sur Filters pour filtrer la liste de commande par Catalog Name, Status, Time et Domain.
- 3. Cliquez sur l'icône Avertissement dans la colonne Tâches pour ouvrir la liste des tâches nécessitant votre attention.
- 4. Cliquez sur les liens dans la colonne Jalons pour afficher les jalons.

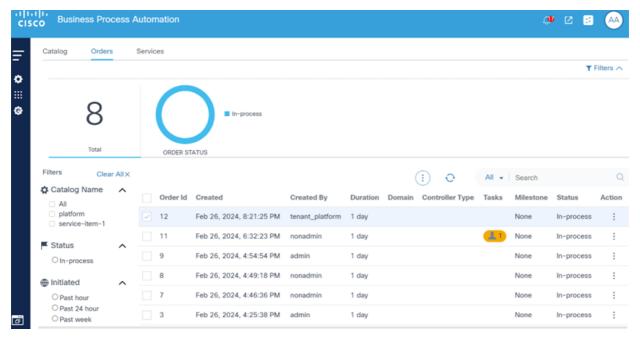
Suivi et vérification du statut et des détails de la commande

Pour afficher le statut et les détails de la commande :



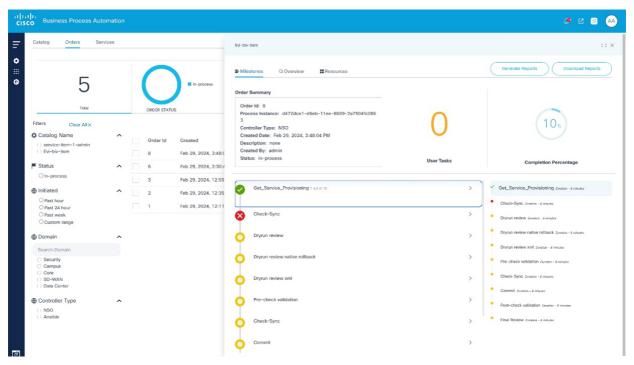
Vérification du statut de la commande

1. Sélectionnez Catalogue de services NG > Commandes dans la page d'accueil BPA.



Sélection d'un enregistrement

2. Sur la page Commandes, cliquez sur un enregistrement pour ouvrir la vue détaillée.



**Jalons** 

Les actions suivantes peuvent être effectuées à partir de la page Commandes :

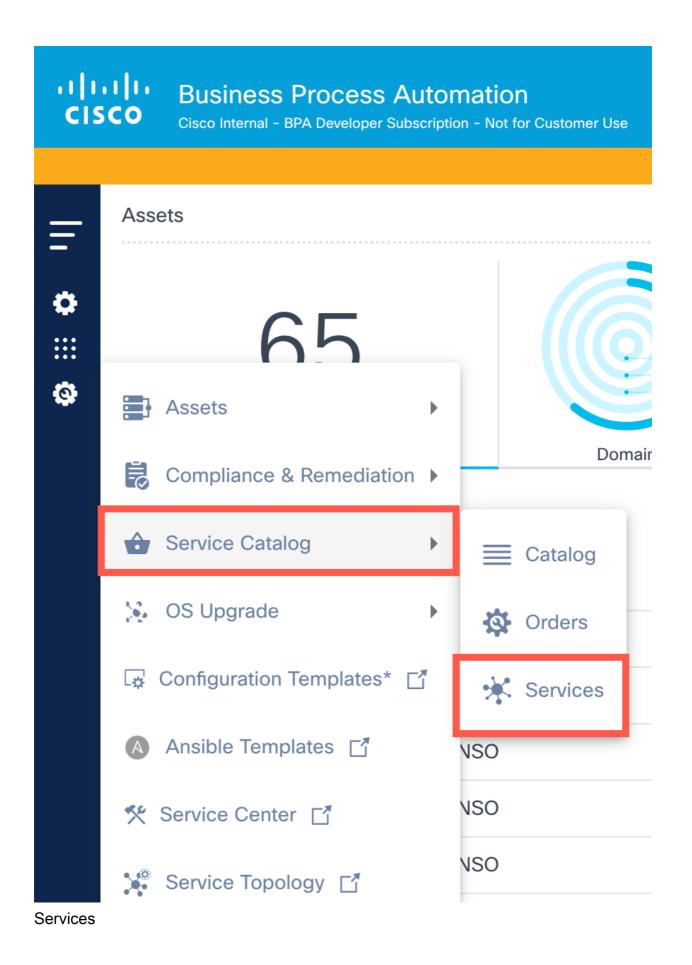
- Cliquez sur un enregistrement de la colonne ID de commande pour afficher une commande.
- Cliquez sur l'onglet Jalons pour obtenir des détails, l'état et les artefacts associés à chaque jalon.
- Cliquez sur Afficher les détails pour ouvrir un artefact jalon.
- Cliquez sur l'onglet Overview pour les entrées de commande et les formulaires de service.

- Cliquez sur l'onglet Ressources pour afficher la liste des ressources associées à la commande.
- Cliquez sur Generate Reports pour générer et télécharger des rapports.

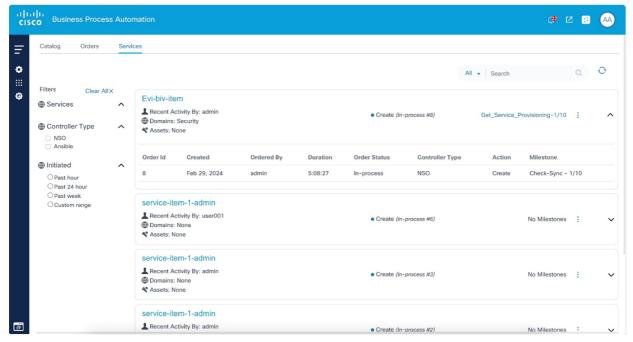


Remarque : Les utilisateurs peuvent afficher un index des jalons dans le coin inférieur droit de la page Logging Service.

Affichage des services



Pour afficher les services actifs, sélectionnez Catalogue de services NG > Services dans la page d'accueil BPA.



Actions dans la page Services

Les actions suivantes peuvent être effectuées à partir de la page Services :

- Filtrez les services à l'aide de l'option Filters.
- Cliquez sur un enregistrement pour afficher les détails du service sélectionné, tels que ID de commande, Créé, Commandé par, Durée.
- Pour afficher les jalons d'une commande, cliquez sur le lien Get Service Provisioning.
- Affichez les ressources associées à un service sélectionné à l'aide de l'icône Ressources.

## Dépannage

La création et le contrôle des commandes peuvent sembler simples à partir de l'interface utilisateur BPA, mais plusieurs systèmes sont impliqués dans le processus de provisionnement des commandes ou des services en arrière-plan. Si des problèmes surviennent et que l'ordre est bloqué, les méthodes suivantes peuvent être utilisées pour déboguer et identifier la cause première du problème.

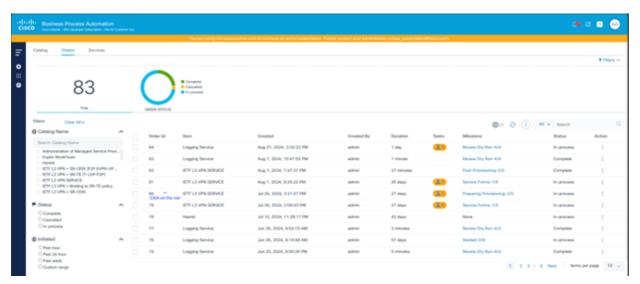
Utilisation des tâches de workflow et de la vue de débogage

Grâce à la vue de débogage, les utilisateurs peuvent analyser les variables de processus et leurs valeurs actuelles. Cette étape est cruciale pour déterminer si des valeurs spécifiques anticipées par le flux de travail sont correctement reçues. En outre, il est important de vérifier les exceptions ou les incidents qui peuvent se produire pendant l'exécution du workflow dans la vue de l'incident du workflow.

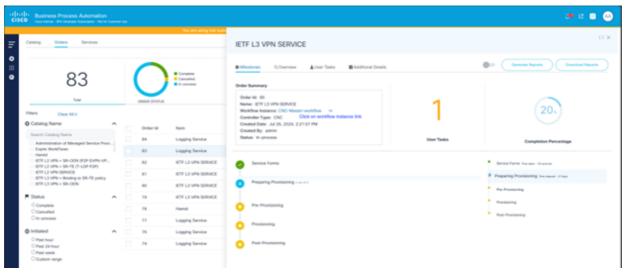
Pour ouvrir la vue de débogage du workflow :

- 1. Cliquez sur la ligne de commande qui doit être déboguée.
- 2. Dans l'affichage des commandes, cliquez sur le lien d'instance de workflow. Le workflow s'ouvre dans un onglet distinct.
- 3. Recherchez les variables de processus ciblées.

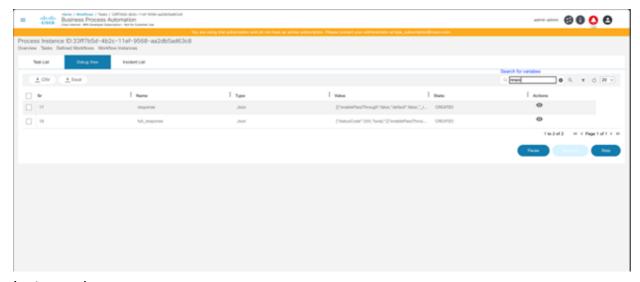
La capture d'écran ci-dessous montre comment accéder à l'API de vue de débogage du workflow.



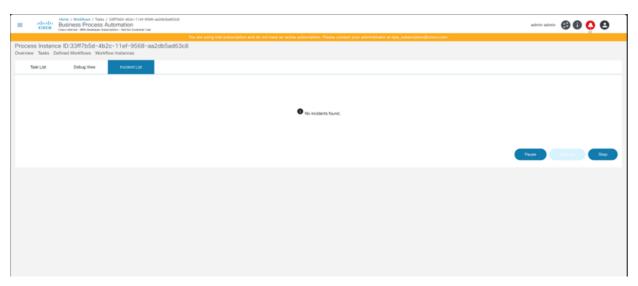
Vue de débogage



Service VPN L3 IETF



## Instance de processus



Liste des incidents

Vérification des journaux pour les microservices camunda, camunda-external-tasks et service-catalog-ms

Pour vérifier les journaux des microservices :

- 1. Connectez-vous (SSH) au noeud maître ou à un noeud de travail.
- 2. Obtenez les noms de déploiement ou de pod pour le microservice prévu.
- 3. Suivez les journaux à l'aide de l'utilitaire kubetail.

La capture d'écran ci-dessous montre comment vérifier les journaux pour le microservice.

[root@kubemaster-1 ~]# kubectl -n bpa-ns get pod   g	rep camunda	·		
camunda-5f594888c4-st8w6	1/1	Running	0	15d
camunda-5f594888c4-vcb55	1/1	Running	0	19d
camunda-5f594888c4-wwm4p	0/1	ContainerStatusUnknown	1	19d
camunda-5f594888c4-xntb7	1/1	Running	0	19d
camunda-external-tasks-service-664c4c8877-2sjzf	1/1	Running	0	19d
camunda-external-tasks-service-664c4c8877-f86r4	0/1	ContainerStatusUnknown	1	19d
camunda-external-tasks-service-664c4c8877-lqp95	1/1	Running	0	13d

Journaux de microservice

## À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.