

Catalogo dei servizi della Guida per l'utente BPA di nuova generazione v5.1

- [Introduzione](#)
- [Componenti](#)
- [Flusso end-to-end](#)
 - [Progettazione dei servizi per gli sviluppatori](#)
 - [Gestione di elementi di catalogo, categorie ed etichette per gli amministratori](#)
 - [Provisioning completo dei servizi tramite il catalogo dei servizi per gli operatori](#)
- [Caricamento di un elemento del catalogo dei servizi - Amministratori](#)
- [Utilizzo del catalogo dei servizi di nuova generazione](#)
 - [Visualizzazione degli elenchi di cataloghi](#)
 - [Creazione di ordini catalogo](#)
 - [Visualizzazione dell'elenco ordini](#)
 - [Registrazione e controllo dello stato e dei dettagli dell'ordine](#)
 - [Visualizzazione dei servizi](#)
- [Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

L'applicazione Service Catalog è una piattaforma completa progettata per semplificare la gestione e l'erogazione dei servizi all'interno di un'organizzazione. Offre un'interfaccia unificata per l'integrazione di nuovi servizi, l'inoltro degli ordini, la revisione dello stato degli ordini e una visione olistica di tutti gli ordini attivi, facilitando in tal modo una gestione efficiente del ciclo di vita dei servizi.

Le caratteristiche principali includono:

- Caricamento e ordinazione di servizi unificati: Gli utenti possono integrare facilmente nuovi servizi e inoltrare ordini attraverso un'interfaccia centralizzata, semplificando il processo e garantendo la coerenza
- Stato dell'ordine e fasi cardine: L'applicazione consente di tenere traccia in modo dettagliato dello stato di avanzamento degli ordini, in modo che gli utenti possano visualizzarne lo stato durante l'esecuzione di varie fasi cardine
- Visualizzazione olistica degli ordini attivi: Gli utenti possono accedere a una panoramica completa di tutti gli ordini attivi, consentendo una migliore gestione e supervisione dei servizi in corso
- Categorizzazione e tagging dei servizi: I servizi possono essere suddivisi in categorie e contrassegnati per semplificare l'organizzazione e il recupero, migliorando la ricerca e la reperibilità dei servizi all'interno del catalogo

- **Cerca e Preferiti:** Gli utenti possono cercare servizi specifici utilizzando parole chiave e tag e contrassegnare i servizi utilizzati di frequente come preferiti per l'accesso rapido
- **Gestione amministrativa:** Gli utenti amministratori possono gestire gli elementi, le categorie e i tag del catalogo, garantendo che il catalogo rimanga aggiornato e organizzato
- **Progettazione dei servizi e flusso di lavoro:** I progettisti di servizi possono creare e progettare servizi guidati dai flussi di lavoro, garantendo che ogni servizio sia fornito con il risultato e l'efficienza desiderati

Questa applicazione è uno strumento essenziale per le organizzazioni che desiderano ottimizzare i processi di gestione dei servizi, offrendo un'esperienza semplice e intuitiva sia agli utenti finali che agli amministratori.

Componenti

L'applicazione Service Catalog è composta dai seguenti componenti chiave che interagiscono per fornire una piattaforma solida e flessibile per la gestione e la fornitura dei servizi.

- Il componente Workflow è la backbone del processo di erogazione del servizio. Definisce la sequenza di operazioni e attività richieste per soddisfare una richiesta di assistenza. I flussi di lavoro possono essere personalizzati per soddisfare specifici requisiti aziendali, garantendo che ogni servizio venga fornito in modo efficiente e coerente.

Le funzionalità del flusso di lavoro includono assegnazioni di attività automatizzate, logica condizionale, processi di approvazione e notifiche.

- Form Builder è uno strumento che consente agli utenti di creare moduli personalizzati per acquisire le informazioni necessarie per avviare ed elaborare le richieste di assistenza. Questi moduli possono essere personalizzati in modo da raccogliere specifici punti di dati, garantendo che tutte le informazioni rilevanti vengano raccolte in anticipo.

Le funzionalità di Form Builder includono un'interfaccia di trascinamento della selezione, campi personalizzabili, regole di convalida e visibilità dinamica dei campi in base all'input dell'utente.

- Il componente interfaccia utente (UI) del componente dinamico dell'interfaccia utente migliora l'esperienza dell'utente fornendo un'interfaccia reattiva e interattiva. Si adatta agli input e alle selezioni dell'utente, visualizzando informazioni e opzioni rilevanti in tempo reale. Questo componente garantisce agli utenti un'esperienza semplice e intuitiva durante l'interazione con il catalogo dei servizi.

Le funzionalità dell'interfaccia utente dinamica includono aggiornamenti in tempo reale, visualizzazione condizionale di campi e sezioni e navigazione semplice.

- Gli elementi del catalogo sono i singoli servizi o prodotti disponibili nel catalogo dei servizi. Ogni voce di catalogo include informazioni dettagliate quali descrizioni, dettagli di dominio, tempo stimato di completamento ed eventuali workflow o moduli associati. Gli elementi del catalogo sono gli elementi costitutivi del catalogo dei servizi e rappresentano le varie offerte disponibili per gli utenti.

Le caratteristiche degli elementi del catalogo includono descrizioni dettagliate, categorizzazione, tagging, workflow e moduli associati.

- I servizi rappresentano il pacchetto completo che gli utenti possono richiedere e utilizzare. Fornisce agli utenti soluzioni complete che comprendono tutti i componenti necessari, ad esempio workflow, moduli e voci di catalogo. I servizi sono progettati per offrire risultati specifici e possono essere personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche dell'organizzazione.

Le funzionalità dei servizi includono definizioni complete dei servizi, workflow e moduli associati e progettazione basata sui risultati.

Insieme, questi componenti costituiscono un'applicazione del catalogo dei servizi potente e coerente che consente alle organizzazioni di gestire in modo efficiente e fornire un'ampia gamma di servizi. L'applicazione fornisce un'interfaccia intuitiva, workflow personalizzabili e moduli dinamici, garantendo una distribuzione dei servizi semplice ed efficace.

Flusso end-to-end

L'applicazione Service Catalog fornisce un flusso completo end-to-end che risponde a diversi utenti all'interno di un'organizzazione (ad esempio sviluppatori, amministratori e operatori). Ogni utente ha ruoli e responsabilità specifici nel ciclo di vita del servizio, dalla progettazione all'avvio, al provisioning e alla gestione. Nelle sezioni seguenti viene fornita una descrizione dettagliata del flusso end-to-end.

Progettazione dei servizi per gli sviluppatori

Gli sviluppatori progettano i servizi utilizzando i seguenti parametri, basati sul flusso di lavoro per fornire i risultati desiderati.

- Definizione dei requisiti del servizio:
 - Identificare le esigenze e gli obiettivi aziendali per il nuovo servizio
 - Raccogliere i requisiti degli interessati per garantire che il servizio soddisfi le

aspettative degli utenti

- Creazione di workflow:
 - Utilizzare il componente del flusso di lavoro per definire la sequenza di operazioni e attività necessarie per fornire il servizio
 - Configurare assegnazioni di operazioni automatiche, logica condizionale, processi di approvazione e notifiche
 - Eseguire il test del flusso di lavoro per verificarne il corretto funzionamento
- Creazione di moduli:
 - Utilizzare il Generatore di moduli per creare moduli personalizzati per l'acquisizione delle informazioni necessarie dagli utenti
 - Progettare moduli con un'interfaccia di trascinamento della selezione, aggiungendo campi personalizzabili e regole di convalida
 - Implementazione della visibilità dinamica dei campi in base all'input dell'utente per migliorare l'esperienza utente
- Integrazione dei componenti dinamici dell'interfaccia utente:
 - Integrazione di componenti dinamici dell'interfaccia utente per creare un'interfaccia interattiva e reattiva
 - Aggiornamenti in tempo reale e visualizzazione condizionale di campi e sezioni in base alle interazioni utente
- Servizio pacchetto:
 - Combinare i flussi di lavoro, i moduli e i componenti dinamici dell'interfaccia utente in un pacchetto di servizi coesivo
 - Documentare i dettagli del servizio, incluse descrizioni, risultati previsti ed eventuali dipendenze

Gestione di elementi di catalogo, categorie ed etichette per gli amministratori

Gli amministratori possono gestire gli elementi, le categorie e i tag del catalogo per garantire che il catalogo sia organizzato e aggiornato.

- Caricamento di articoli catalogo:
 - Aggiungere nuovi elementi di catalogo al catalogo dei servizi, incluse descrizioni dettagliate, dominio, controller e tempo stimato per il completamento e i servizi associati
 - Associare ogni voce di catalogo ai relativi flussi di lavoro e moduli progettati dagli sviluppatori
 - Garantire che vengano fornite tutte le informazioni necessarie per facilitare la comprensione e la selezione da parte dell'utente
 - Definire le operazioni del giorno 2, ad esempio le operazioni di modifica, eliminazione e riconciliazione, e allegare il flusso di lavoro e il componente di input utente.

- Definizione di categorie e tag:
 - Creare e gestire categorie per organizzare gli elementi del catalogo in modo logico
 - Assegnazione di tag agli elementi del catalogo per migliorare la ricerca e l'individuazione
 - Rivedere e aggiornare regolarmente categorie e tag per riflettere le modifiche apportate alle offerte di servizi
- Pubblicazione degli elementi del catalogo:
 - Verifica e approva gli elementi del catalogo per la pubblicazione
 - Garantire che gli elementi del catalogo di grandi dimensioni siano classificati e contrassegnati in modo accurato prima di renderli disponibili agli utenti
- Definizione dell'accesso con filtro agli elementi del catalogo dei servizi:
 - Il catalogo dei servizi supporta il controllo di accesso basato sui ruoli (RBAC) (include i ruoli e la definizione dei criteri di accesso)
 - Gli elementi del catalogo dei servizi possono essere definiti come gruppo di risorse e l'amministratore può definire criteri di accesso utilizzando le risorse impostate per gli elementi del catalogo dei servizi
 - Fare riferimento alla [Guida dell'utente di BPA](#) per ulteriori informazioni su come definire la policy di accesso e il RBAC per il catalogo dei servizi
- Individuazione gruppo utenti:
 - Se il criterio di accesso è definito, utilizzare l'intersezione dei gruppi di utenti (di cui l'utente fa parte) con i gruppi di utenti dei criteri di accesso e memorizzarli
 - Se un criterio di accesso non è definito, utilizzare l'intersezione dei gruppi di utenti con i gruppi di ruoli e memorizzarli
- Parametro gruppo utenti:
 - Se un gruppo di utenti è un parametro per l'ordine, utilizzare tale gruppo di utenti per assicurarsi che l'account del servizio utilizzato per effettuare l'ordine faccia parte del gruppo di utenti
 - Se un utente è un amministratore, utilizzare il parametro così com'è, verificando l'esistenza del gruppo di utenti

Provisioning completo dei servizi tramite il catalogo dei servizi per gli operatori

Gli operatori utilizzano il Catalogo dei servizi per richiedere e gestire i servizi, garantendo una fornitura efficiente dei servizi.

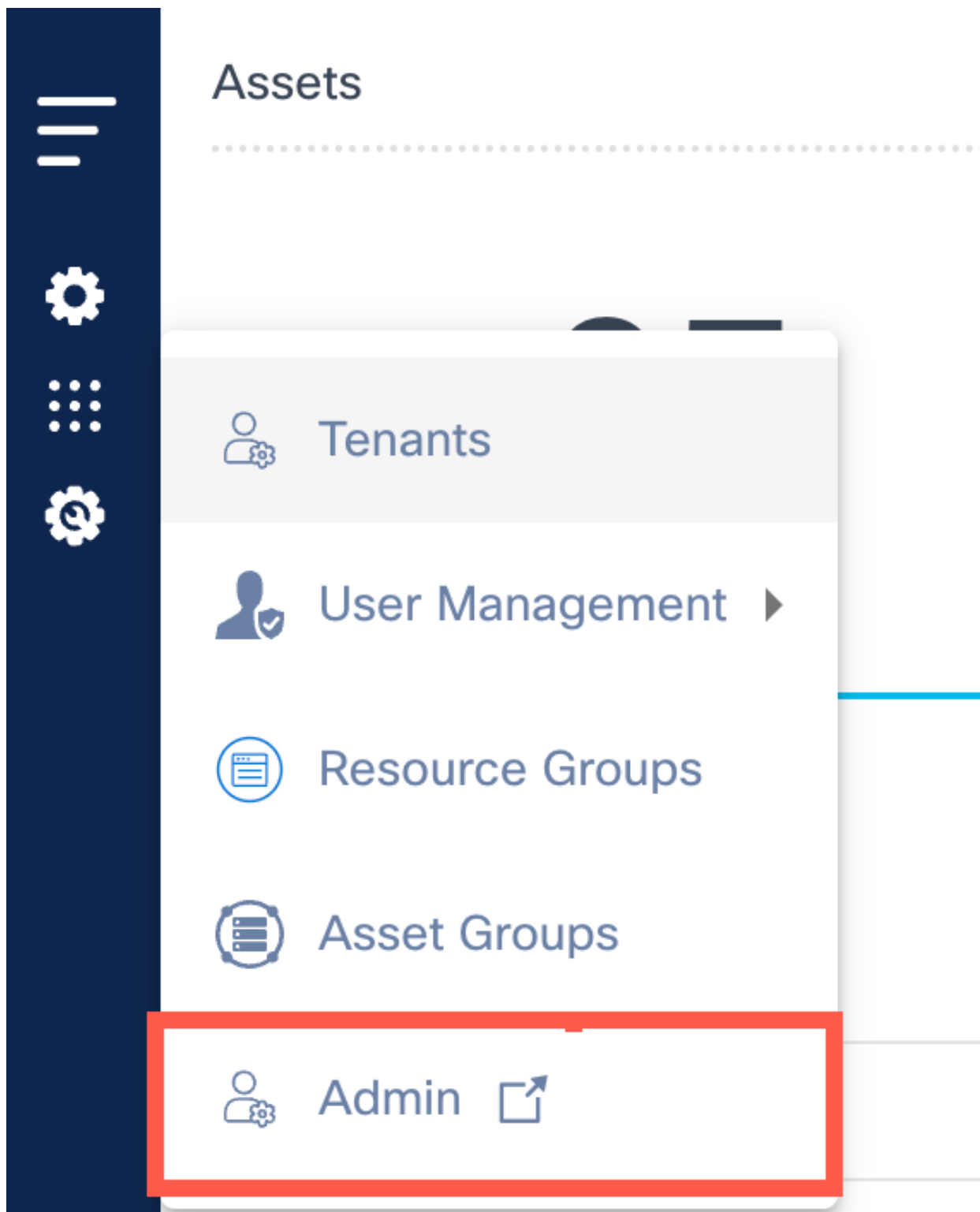
- Accesso al catalogo dei servizi:
 - Accedere all'applicazione Service Catalog ed esplorare i servizi disponibili
 - Utilizzare le opzioni di ricerca e filtro per trovare servizi specifici in base a categorie e tag
- Richiesta dei servizi:

- Selezionare il servizio desiderato dal catalogo e completare il modulo associato per fornire le informazioni necessarie
- Inviare la richiesta di assistenza, attivando il flusso di lavoro predefinito
- Verifica dello stato dell'ordine:
 - Monitoraggio dello stato della richiesta di assistenza tramite la funzionalità di avanzamento dell'ordine
 - Visualizzare le fasi cardine e ricevere notifiche quando la richiesta di servizio passa attraverso le fasi del flusso di lavoro
- Gestione degli ordini attivi:
 - Accesso a una visione olistica di tutti gli ordini attivi per gestire e tenere traccia dei servizi in corso
 - Comunicare con le parti interessate e fornire gli aggiornamenti necessari
- Completamento del servizio:
 - Completare le attività e le attività definite nel flusso di lavoro per soddisfare la richiesta di assistenza
 - Garantire che il servizio venga erogato in base ai risultati definiti e alle aspettative degli utenti
- Revisione e feedback:
 - Una volta erogato il servizio, rivedere il processo e raccogliere il feedback degli utenti
 - In base al feedback, identificare le aree di miglioramento e migliorare le future offerte di servizi

Seguendo questo flusso end-to-end, l'applicazione Service Catalog garantisce che i servizi siano progettati, integrati e forniti in modo efficiente, soddisfacendo le esigenze di tutte le persone coinvolte nel ciclo di vita del servizio.

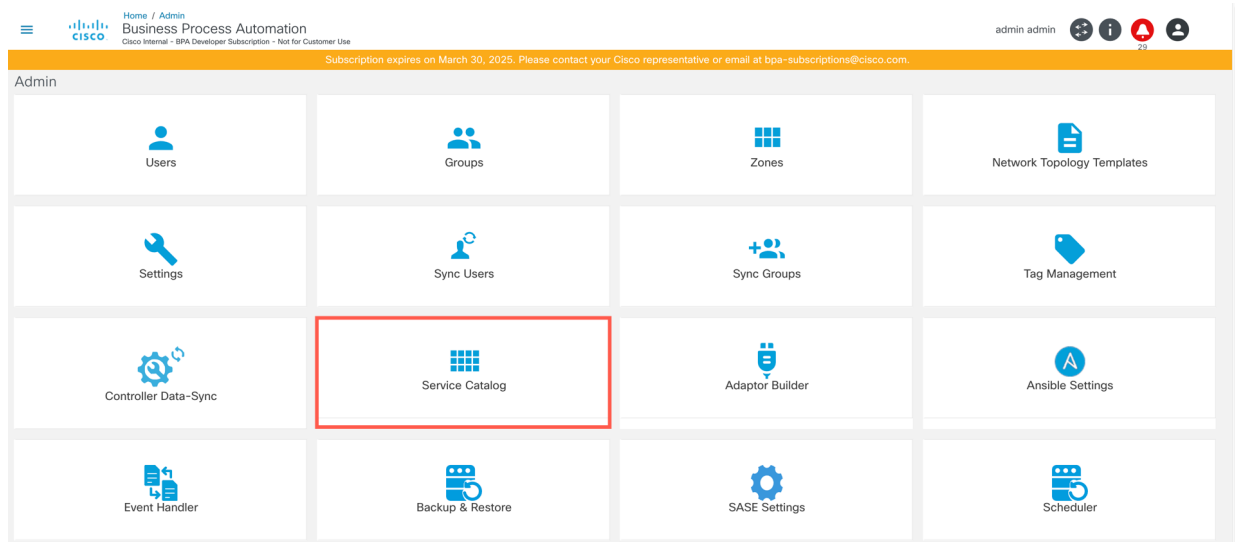
Caricamento di un elemento del catalogo dei servizi - Amministratori

Per incorporare un elemento del catalogo dei servizi:



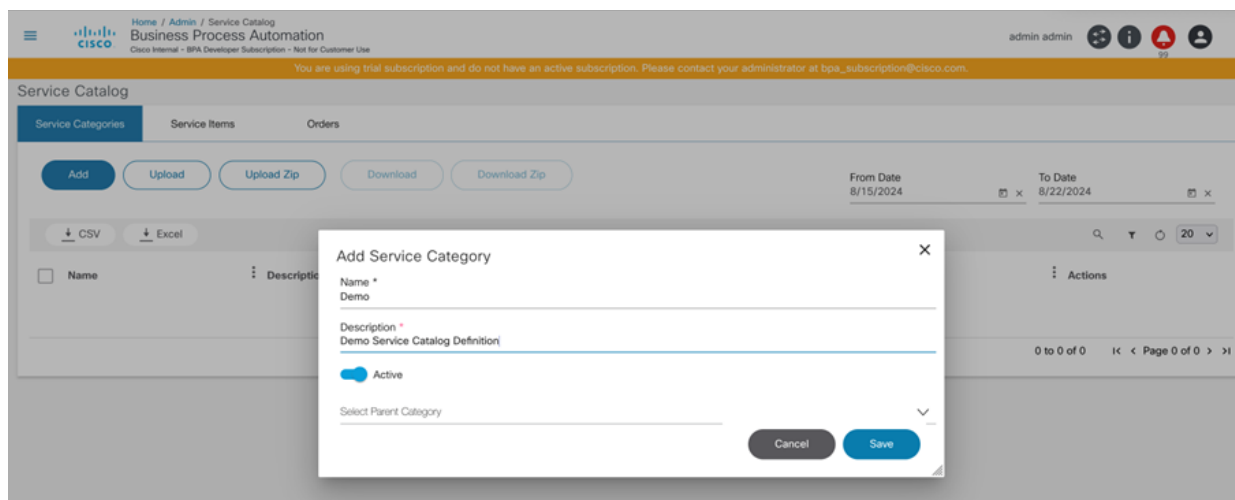
Impostazioni amministratore

1. Passare a Impostazioni di amministrazione.



Catalogo dei servizi

2. Nella pagina Admin, selezionare Service Catalog. Viene visualizzata la pagina Catalogo dei servizi.
3. Fare clic sulla scheda Categorie di servizi. Viene visualizzata la finestra Aggiungi categoria servizio.



Aggiungi categoria di servizi

4. Immettere i dettagli nel modulo e fare clic su Salva.

Add Service Item

Name *

Description *

none

Categories *

Select

Domain

Select

Controller Types

Select

Services

Estimation Time *

0

Image (Size should not exceeds 2 MB and accept only .png and .jpeg format.)

Choose file

No file chosen

Aggiungi articolo in assistenza

1. Fare clic sulla scheda Articoli in assistenza. Viene visualizzata la finestra Modifica articolo in assistenza.

Edit Service Item

Name *

logging_YBFm

Description *

noneservice-item-test

Categories *

logging_RXqg

Domain

Core

Controller Types

NSO

Services

Estimation Time *

0

Image (Size should not exceeds 2 MB and accept only .png and .jpeg format.)

Choose file

No file chosen

Immettere i dettagli in Modifica articolo in assistenza

6. Immettere i dettagli nel modulo e fare clic su Salva.

Utilizzo del catalogo dei servizi di nuova generazione

L'applicazione Service Catalog Next Generation (NG) fornisce una vista unificata dei servizi integrati, di ordinazione e di revisione. Questa applicazione consente agli utenti di categorizzare, contrassegnare, cercare e aggiungere i servizi preferiti. L'avanzamento dell'ordine può essere visualizzato come fase cardine e gli amministratori possono gestire gli elementi, le categorie e i tag del catalogo.

Gli utenti possono eseguire le azioni seguenti nell'applicazione Service Catalog:

- Visualizza elenco di articoli di catalogo disponibili
- Crea ordine da articolo catalogo
- Cerca e inserzioni nel catalogo preferite
- Tieni traccia degli ordini
- Tieni traccia del ciclo di vita del servizio

Visualizzazione degli elenchi di cataloghi

Per visualizzare l'elenco dei cataloghi disponibili:



Business Process Automation

Cisco Internal - BPA Developer Subscription - Not for Customer Use



Assets

65



Domain



Assets



Compliance & Remediation



Service Catalog



Catalog



OS Upgrade



Configuration Templates*



Ansible Templates



Service Center



Service Topology



Config Validator



CI/CD-CT



Firewall Policy Governance



Orders



Services

NSO

NSO

NSO

NSO

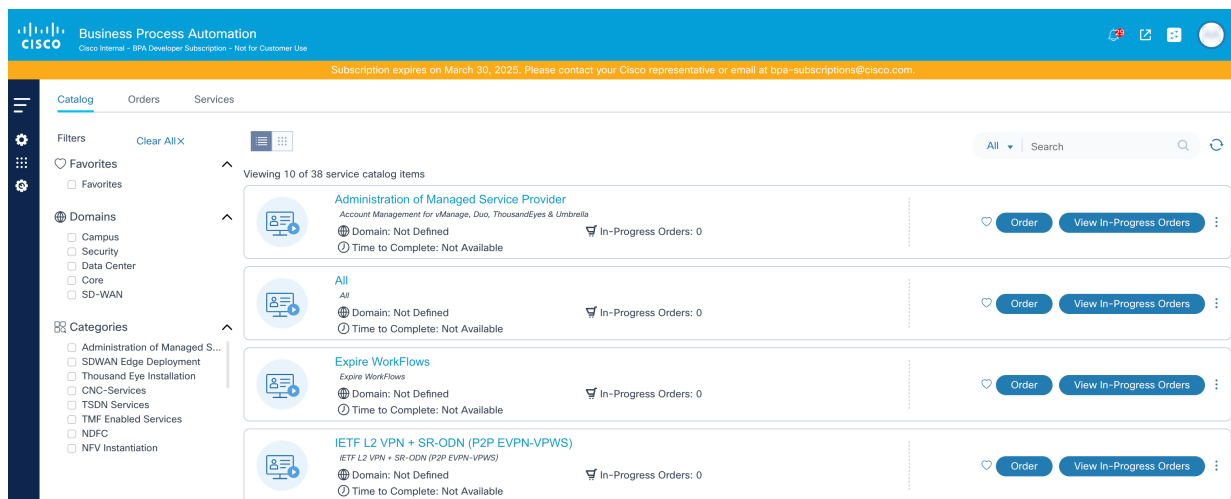
NSO

NSO

NSO

Visualizzazione degli elenchi di cataloghi

1. Selezionare Service Catalog NG > Catalog dalla home page BPA. Verrà visualizzata la pagina Catalogo.



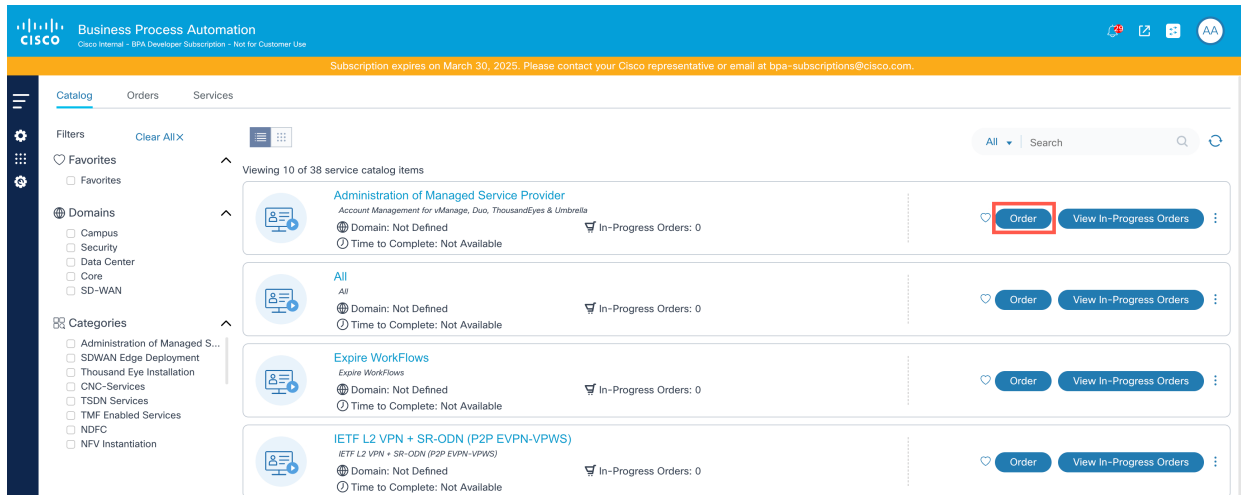
Service-item-admin

È possibile eseguire le azioni seguenti:

- Fare clic su Visualizza ordini attivi per visualizzare un elenco di controllo degli ordini per un articolo selezionato.
- Fare clic su Visualizza tutti gli ordini dall'icona Altre opzioni per visualizzare tutti gli ordini per un articolo selezionato.
- Per cercare un articolo del catalogo richiesto, immettere i primi tre caratteri del servizio nel campo Cerca oppure eseguire la ricerca in base a Tutti, Nome o Descrizione. Gli utenti possono inoltre filtrare gli elementi del catalogo per categorie o domini.
- Fare clic su Ordine per creare un ordine.
- Fare clic sull'icona Vista elenco/griglia per modificare la vista.
- Fare clic sull'icona Preferiti per aggiungere un elemento ai Preferiti.
- Fare clic sul collegamento Preferiti per visualizzare Preferiti.

Creazione di ordini catalogo

Per creare un ordine di catalogo:



Ordini catalogo

1. Dalla pagina Catalogo, selezionare un elemento del catalogo e fare clic su Ordine. Viene visualizzata la finestra Servizio di registrazione.



service-item-1

View Tree
Expand All
Collapse All

logging_service:logging_service

+
name *
device
Select option

logging_server_ip
i

Close Order Now

Ottieni parametri di provisioning del servizio

2. Fare clic sull'icona Upload per caricare un file di input.
3. Fare clic su Ordina adesso per inviare un ordine.

Visualizzazione dell'elenco ordini

Per visualizzare gli ordini attivi:

The screenshot displays the Cisco Business Process Automation interface. At the top, the Cisco logo is on the left, and the text "Business Process Automation" and "Cisco Internal - BPA Developer Subscription - Not for Customer Use" is on the right. Below the header is a blue bar with the number "65". The main content area is titled "Assets" and features a large "65" and a circular diagram. A navigation menu is open on the left, listing several options: "Assets", "Compliance & Remediation", "Service Catalog", "OS Upgrade", "Configuration Templates*", "Ansible Templates", "Service Center", and "Service Topology". The "Service Catalog" option is highlighted with a red box. A sub-menu is open for "Service Catalog", showing "Catalog", "Orders", and "Services". The "Orders" option is highlighted with a red box.

CISCO Business Process Automation
Cisco Internal - BPA Developer Subscription - Not for Customer Use

Assets

65

Assets

Compliance & Remediation

Service Catalog

OS Upgrade

Configuration Templates*

Ansible Templates

Service Center

Service Topology

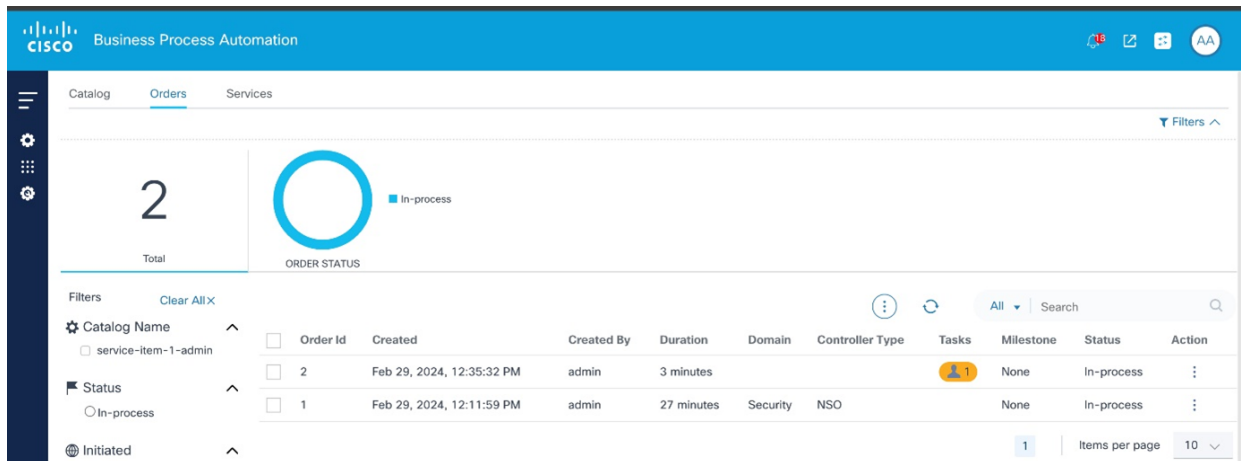
Catalog

Orders

Services

Ordini

1. Dalla home page BPA, selezionare Catalogo servizi NG > Ordini.

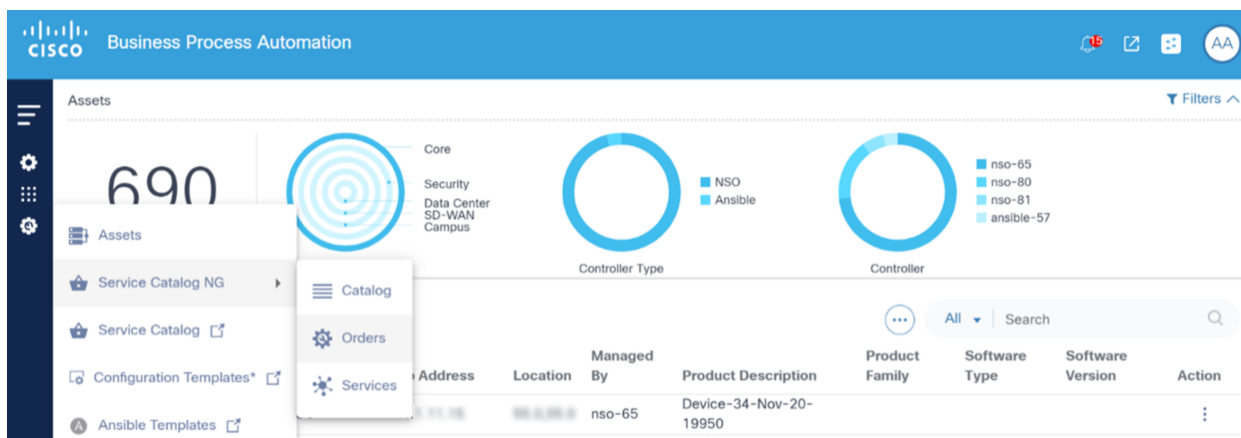


Filtri

2. Fare clic su Filtri per filtrare l'elenco degli ordini in base a Nome catalogo, Stato, Ora e Dominio.
3. Selezionare l'icona Avvertenza nella colonna Attività per aprire l'elenco di task che richiede attenzione.
4. Fare clic sui collegamenti nella colonna Attività cardine per visualizzare le attività cardine.

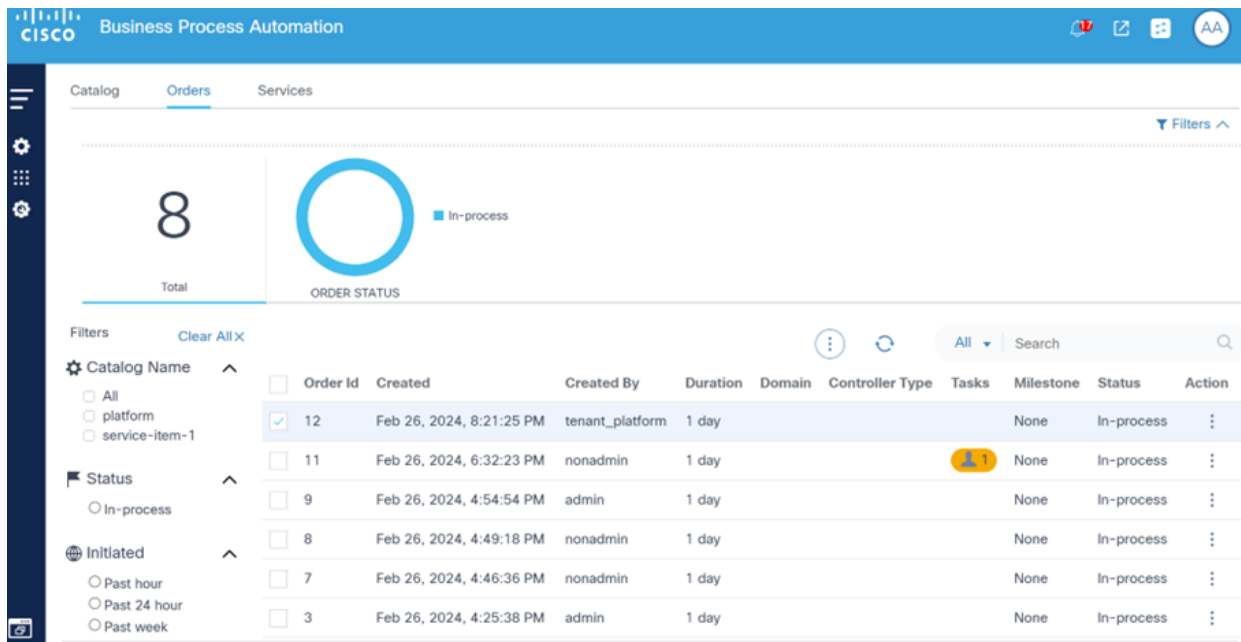
Registrazione e controllo dello stato e dei dettagli dell'ordine

Per visualizzare lo stato e i dettagli dell'ordine:



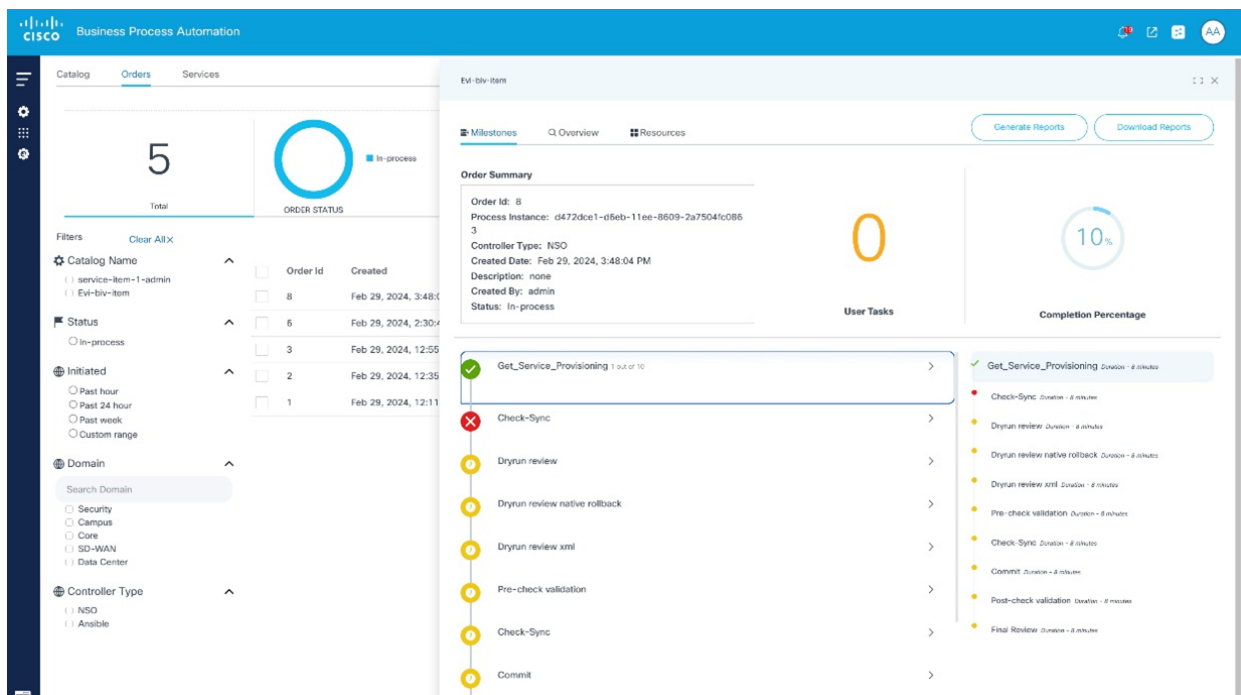
Verifica dello stato dell'ordine

1. Selezionare Service Catalog NG > Ordini dalla home page BPA.



Selezione di un record

2. Nella pagina Ordini fare clic su un record per aprire la visualizzazione dettagli.



Attività cardine

Nella pagina Ordini è possibile eseguire le azioni riportate di seguito.

- Fare clic su un record della colonna ID ordine per visualizzare un ordine.
- Fare clic sulla scheda Attività cardine per visualizzare i dettagli, lo stato e gli artifact associati a ogni attività cardine.
- Fare clic su Visualizza dettagli per aprire un artifact cardine.
- Fare clic sulla scheda Panoramica per gli input dell'ordine e i moduli di assistenza.

- Fare clic sulla scheda Risorse per visualizzare l'elenco delle risorse associate all'ordine.
- Fare clic su Genera report per generare e scaricare i report.



Nota: Gli utenti possono visualizzare un indice delle attività cardine nell'angolo inferiore destro della pagina Servizio di registrazione.

Visualizzazione dei servizi



Business Process Automation

Cisco Internal - BPA Developer Subscription - Not for Customer Use



Assets

65



Assets



Compliance & Remediation



Service Catalog



OS Upgrade



Configuration Templates*



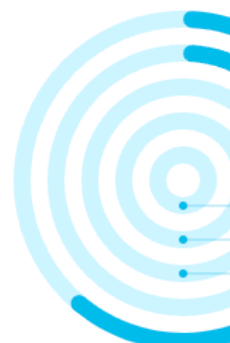
Ansible Templates



Service Center



Service Topology



Domain



Catalog



Orders



Services

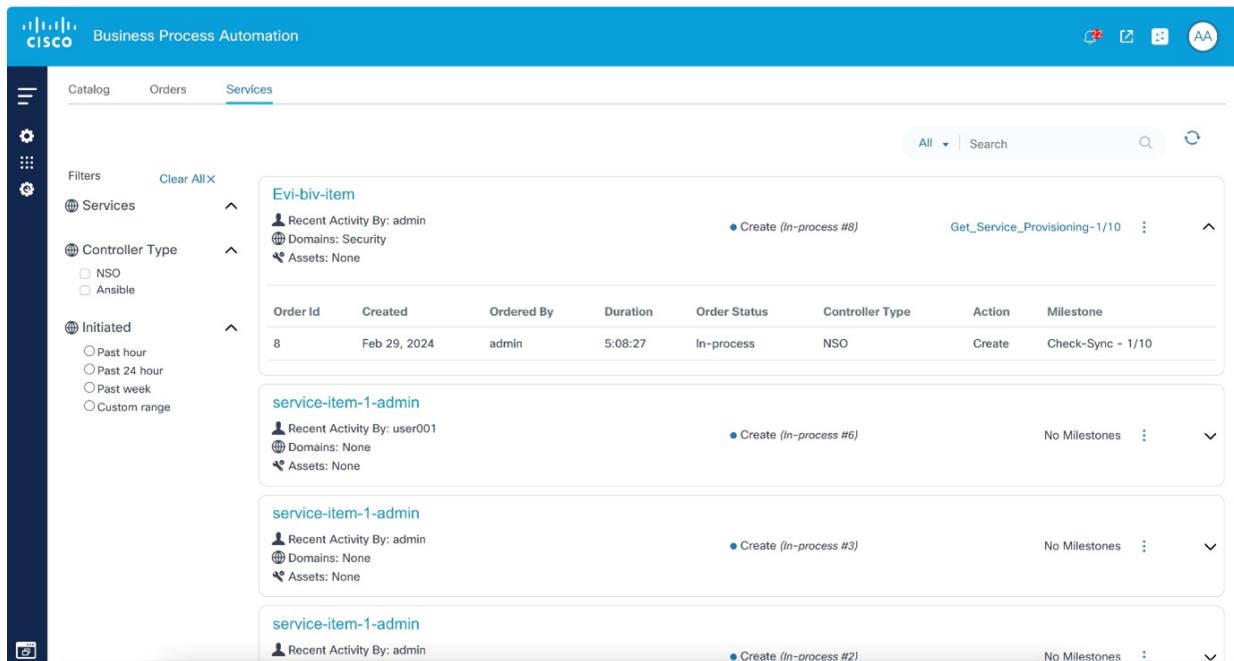
NSO

NSO

NSO

Servizi

Per visualizzare i servizi attivi, selezionare Service Catalog NG > Services dalla home page BPA.



Pagina Azioni nei servizi

Nella pagina Servizi è possibile eseguire le azioni riportate di seguito.

- Filtrare i servizi utilizzando l'opzione Filtri.
- Fare clic su un record per visualizzare i dettagli del servizio selezionato, ad esempio ID ordine, Creato, Ordinato da, Durata.
- Visualizzare le fasi cardine per qualsiasi ordine facendo clic sul collegamento Ottieni provisioning servizio.
- Visualizzare i cespiti associati a un servizio selezionato utilizzando l'icona Cespiti.

Risoluzione dei problemi

La creazione e il monitoraggio degli ordini può sembrare semplice dall'interfaccia utente di BPA, ma in background vi sono diversi sistemi coinvolti nel processo di provisioning dell'ordine o del servizio. In caso di problemi e di blocco dell'ordine, è possibile utilizzare i metodi seguenti per eseguire il debug e identificare la causa principale del problema.

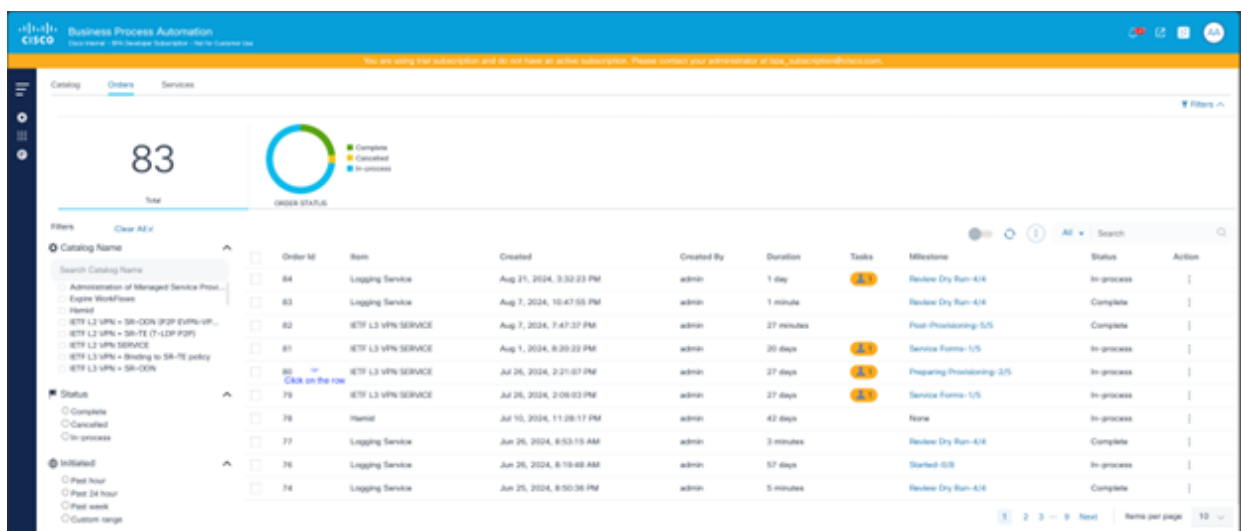
Utilizzo delle attività del flusso di lavoro e della visualizzazione di debug

Utilizzando la vista debug, gli utenti possono analizzare le variabili di processo e i relativi valori correnti. Questo passaggio è fondamentale per determinare se i valori specifici anticipati dal flusso di lavoro devono essere ricevuti correttamente. Inoltre, è importante controllare se nella vista degli incidenti del flusso di lavoro si verificano eccezioni o incidenti durante l'esecuzione del flusso di lavoro.

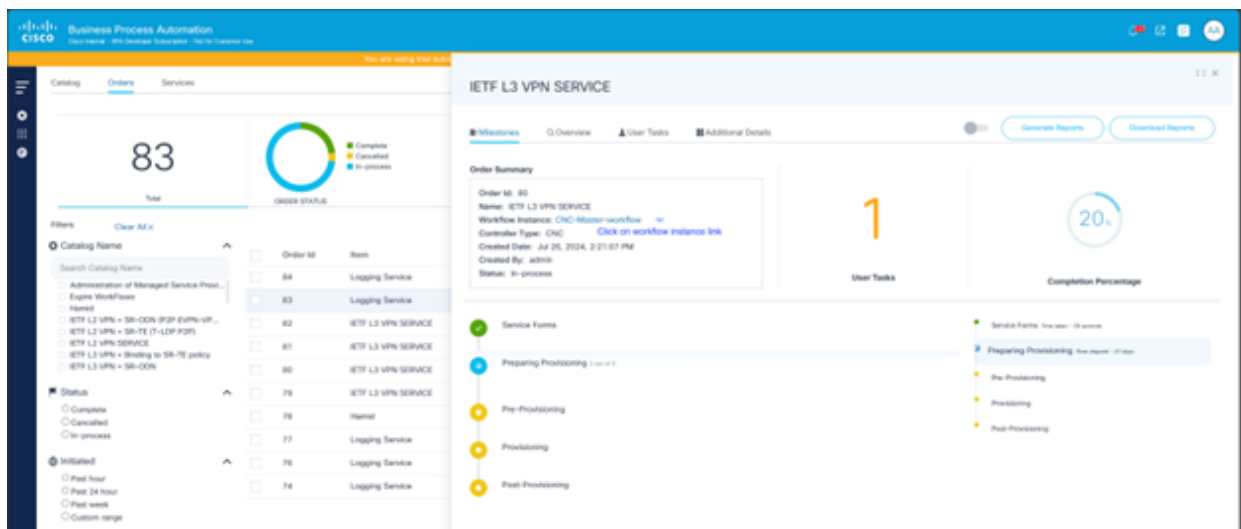
Per aprire la visualizzazione di debug del flusso di lavoro:

1. Fare clic sulla riga dell'ordine di cui è necessario eseguire il debug.
2. Nella vista ordine, fare clic sul collegamento dell'istanza del flusso di lavoro. Il flusso di lavoro viene aperto in una scheda separata.
3. Cercare le variabili di processo di destinazione.

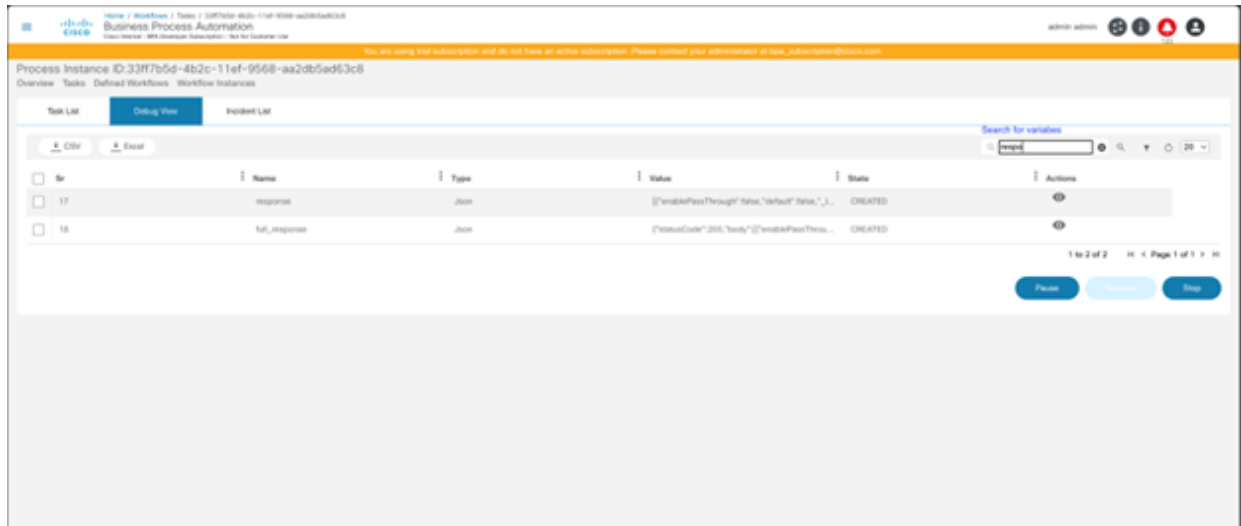
Nello screenshot seguente viene illustrato come accedere all'API di visualizzazione debug del workflow.



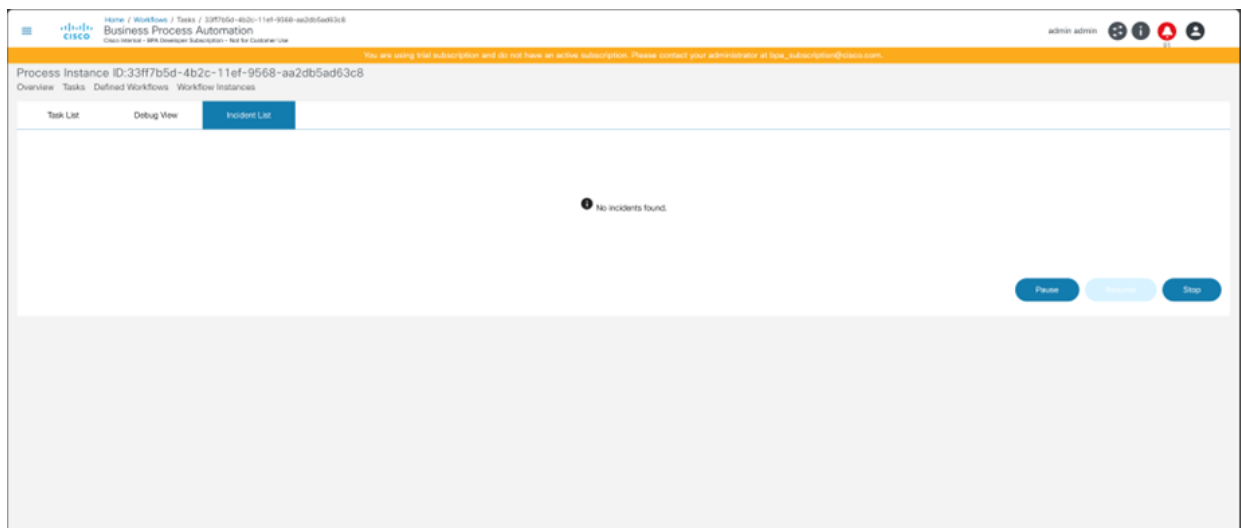
Visualizzazione debug



Servizio VPN IETF L3



Istanza di processo



Elenco richieste di assistenza

Verifica dei log per i microservizi camunda, camunda-external-tasks e service-catalog-ms

Per controllare i registri dei microservizi:

1. Eseguire il login (SSH) sul nodo master o su un nodo di lavoro.
2. Ottenere i nomi di distribuzione o pod per il microservizio desiderato.
3. Riempire i log utilizzando l'utilità kubectl.

Nello screenshot seguente viene illustrato come controllare i log per il microservizio.

```
[root@kubemaster-1 ~]# kubectl -n bpa-ns get pod | grep 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
```

Registri microservizio

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).