

HP Business Service Management

Para sistemas operativos Windows y Linux

Versión de software: 9.20

Guía del usuario de BSM

Fecha de publicación del documento: Agosto de 2012

Fecha de lanzamiento del software: Agosto de 2012



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de omisiones, errores técnicos o de edición contenidos en el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

Aviso de copyright

© Copyright 2005-2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos de marcas comerciales

Adobe® y Acrobat® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

AMD y el símbolo de flecha de AMD son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc.

Google™ y Google Maps™ son marcas comerciales de Google Inc.

Intel®, Itanium®, Pentium® e Intel® Xeon® son marcas comerciales de Intel Corporation en los EE.UU. y en otros países.

Java es una marca comercial registrada de Oracle y/o sus empresas subsidiarias.

Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® XP y Windows Vista® son marcas comerciales registradas en los EE.UU. de Microsoft Corporation.

Oracle es una marca comercial registrada de Oracle Corporation y/o sus empresas subsidiarias.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

Reconocimientos

Este producto incluye software desarrollado por Apache Software Foundation (www.apache.org).

Este producto incluye software desarrollado por JDOM Project (www.jdom.org).

Este producto incluye software desarrollado por MX4J Project (mx4j.sourceforge.net).

Actualizaciones de la documentación

La página de título de este documento contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de lanzamiento del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para buscar actualizaciones recientes o verificar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Este sitio requiere que esté registrado como usuario de HP Passport. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

O haga clic en el enlace **New user registration** (Registro de nuevos usuarios) de la página de registro de HP Passport.

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

Este documento se actualizó por última vez: 18.12.2012

Soporte

Visite el sitio web HP Software Support Online en:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Este sitio web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que ofrece HP Software.

HP Software Support Online brinda a los clientes la posibilidad de auto-resolución de problemas. Ofrece una forma rápida y eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivo necesarias para gestionar su negocio. Como cliente preferente de soporte, puede beneficiarse de utilizar el sitio web de soporte para:

- Buscar los documentos de la Base de conocimiento que le interesen
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar revisiones de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HP Passport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Contenido

Guía del usuario de BSM	1
Contenido	5
Información general de la guía del usuario	21
MyBSM	22
Información general sobre MyBSM	23
Supervisión del entorno con MyBSM	24
Páginas predefinidas	26
Componentes disponibles	29
Página MyBSM heredado	46
Interfaz de usuario del espacio de trabajo de MyBSM	47
Cuadro de diálogo Galería de páginas	50
Cuadro de diálogo Galería de componentes	52
Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente	54
Cuadro de diálogo Vínculo	56
Páginas de MyBSM predefinidas: interfaz de usuario	58
Vista de 360°	58
Página Imagen personalizada	59
Página Cuadro de mando de Diagnostics	59
Página Estado de la aplicación EUM	59
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM	60
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM	61
Página Estado de nivel alto de EUM	62
Página Mapa geográfico	63
Página Mapa de entorno	63
Página Diagrama del proceso	64
Página Service Level Management	64
Página Mapa topológico	65

Página Vista superior	65
Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM	67
Permisos de usuario en MyBSM	70
Cómo configurar diseños de página: escenario de caso de uso	71
Cómo crear un componente externo	75
Cómo crear un componente usando una dirección URL dinámica: escenario de caso de uso	77
Cómo configurar y vincular los componentes	78
Cómo modificar categorías de páginas y de componentes	79
Cómo modificar el número máximo de páginas	80
Solución de problemas de MyBSM	81
Faltan las páginas y los componentes de MyBSM	81
Service Health	82
Información general sobre Service Health	83
Introducción a Service Health	84
Supervisión del entorno con Service Health	86
Funcionamiento de Service Health	89
Ver topología	91
Vistas de impacto local	93
Cómo supervisar el entorno con Service Health	94
Cómo usar Service Health: escenario de caso de uso	96
Cómo mostrar datos en Service Health: requisitos previos	99
Cómo abrir páginas y componentes en Service Health	100
Interfaz de usuario de Service Health	102
Cuadro de diálogo Buscar CI secundarios visibles y ocultos	105
Selector de vistas	106
Página Detalles de muestra	108
Informe del impacto empresarial	109
Cuadro de diálogo Profundizar en SiteScope	111
Solución de problemas de Service Health: temas generales	113
Faltan las páginas y los componentes de Service Health	113
Indicadores de situación y KPI	114

Descripción del estado de KPI	117
Colores y definiciones del estado de KPI	119
Tendencia e historial de KPI	121
Estado de tendencia	121
Estado del historial	121
Dominios de KPI	123
Iconos de KPI en Service Health	124
Opciones de menú de Service Health	125
Opciones de menú Service Health	126
Cómo ver detalles de ejemplo	139
Cómo ver el informe del impacto empresarial	140
Cómo buscar CI secundarios visibles y ocultos	143
Cómo desglosar hasta SiteScope desde un CI o indicador de situación	144
Vista superior	145
Información adicional	146
Tareas	147
Descripción de IU	149
Vista de 360°	152
Componente de jerarquía	153
Información adicional	153
Tareas	154
Descripción de IU	158
Componente Impacto empresarial	165
Información adicional	165
Tareas	165
Descripción de IU	166
Componente Indicador de situación	168
Información adicional	168
Tareas	172
Descripción de IU	173
Componente Alertas	174
Tareas	174

Descripción de IU	175
Componente Cambios e incidentes	176
Información adicional	176
Tareas	177
Descripción de IU	177
Mapa geográfico	180
Información adicional	181
Tareas	184
Descripción de IU	185
Imagen personalizada	189
Información adicional	190
Tareas	192
Descripción de IU	193
Mapa topológico	194
Información adicional	195
Tareas	197
Descripción de IU	198
Lista de vigilancia	203
Tareas	205
Descripción de IU	207
Mapa de entorno	208
Información adicional	209
Tareas	210
Descripción de IU	211
Herramienta de anotaciones	215
Reconocimiento de CI	219
Tareas	220
Descripción de IU	222
Componente KPI	224
Tareas	225
Descripción de IU	226
Informes de estado de CI	227

Generación de informes con el paso del tiempo	228
Cómo ver información de los KPI con el tiempo	229
Interfaz de usuario de Informes de estado de CI	231
Cuadro de diálogo Elementos de configuración	231
Cuadro de diálogo KPI	232
Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo	232
Informe de KPI con el paso del tiempo	234
Informe de resumen de KPI	243
Informe de tendencias de KPI	245
Cuadro de diálogo Estados	248
Solución de problemas de los informes	250
Informes de alertas de estado de CI	251
Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones	252
Ejemplos de mensajes	253
Interfaz de usuario de Informes de alertas de estado de CI	257
Cuadro de diálogo Elementos de configuración	257
Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración	258
Informe de alertas de estado de elementos de configuración	264
Cuadro de diálogo KPI	266
Service Health en dispositivos móviles	268
Aplicación BSMobile para iPhone	269
BSM Service Health for Smartphone	271
Legacy Mobile Console	273
Tareas	273
Descripción de IU	274
Service Level Management	276
Información general acerca de Service Level Management	277
Trabajo con la aplicación Service Level Management	278
Informes de SLM: información general	280
Generación de informes	283
Estados/destinos en informes	284
Informes de suministro	286

Información acerca de la gestión de SLA	287
Datos agregados	288
Previsión de estados de SLA	289
Informe Instantánea de estado	290
Informe Estado de SLA	291
Esquemas de alertas de SLA	291
Zonas horarias	292
Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management	293
Grupos principales/grupos secundarios	295
Valores adicionales en informes	296
Lista de valores adicionales	296
Visualización de valores adicionales	297
Información sobre herramientas para KPI de informes	301
Cómo ver los informes de SLA y de suministros	302
Interfaz de usuario de la aplicación SLM	303
Cuadro de diálogo Opciones avanzadas	303
Informe de impacto de CI	306
Selector de CI	308
Informe Estado de CI	309
Informe de resumen de CI	311
Informe CI con el paso del tiempo	313
Informe Comparación de tiempo de CI	315
Informe de resumen de HI de CI	319
Informe Desglose de suministro	322
Informe Distribución de suministro	324
Informe de resumen de suministro	328
Página Gestión de SLA	331
Informe Estado de SLA	333
Cuadro de diálogo SLA	335
Informe de resumen de SLA	336
Informe Instantánea de estado	339
Informe Comparación de intervalos de tiempo	343

Solución de problemas y limitaciones	346
Alertas de SLA	347
Visualización de los informes Alertas de SLA y Notificación de alertas de SLA	348
Interfaz de usuario de Informes de alertas de SLA	349
Notificaciones de alertas de estado de SLA	349
Cuadro de diálogo SLA	351
Informe Alertas de SLA	352
Cuadro de diálogo Períodos de seguimiento	353
Gestión de operaciones	355
Información general acerca de Gestión de operaciones	356
Perspectiva de evento	358
Ficha Historial	364
Creación del historial de eventos	365
Características del historial de eventos	366
Perspectiva de situación	370
Gráficos de rendimiento	371
Filtros	372
Prioridades de eventos	373
Filtrado por vistas y autorización basada en vista	374
Orígenes de eventos	375
Relación de eventos y creación automática de reglas de correlación	376
Correlación de eventos	377
Herramientas	379
Exportación de datos de evento	380
Herramientas de base de datos para cerrar y archivar eventos	381
Acciones de Operations Manager	383
Inicio de libros de ejecución de Operations Orchestration	384
Cómo configurar el Explorador de eventos	385
Cómo exportar el contenido del Explorador de eventos	386
Cómo relacionar eventos manualmente	388
Cómo recalcular prioridades de eventos	389
Cómo establecer prioridades manualmente	390

Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente	391
Cómo transferir control a un gestor externo	393
Cómo añadir anotaciones a un evento	394
Cómo añadir anotaciones a todos los eventos seleccionados	395
Cómo añadir atributos personalizados a un evento	396
Cómo asignar un evento a un usuario o a un grupo de usuarios	397
Cómo ejecutar una acción de HPOM	398
Cómo iniciar una acción personalizada	399
Cómo iniciar un libro de ejecución de HP Operations Orchestration	400
Cómo mostrar eventos desde EUM en el Explorador de eventos	401
Cómo ver todos los eventos cerrados	403
Cómo ver el historial de eventos cerrados de un CI	404
Interfaz de usuario de Perspectiva de evento	405
Explorador de modelos	405
Información general sobre el Explorador de eventos	406
Ficha General	420
Ficha Información adicional	423
Ficha Información de origen	425
Ficha Acciones	426
Ficha Anotaciones	427
Ficha Atributos personalizados	428
Ficha Eventos relacionados	429
Descripciones de IU	429
Ficha Historial	432
Ficha Sugerencias del resolutor	432
Ficha Instrucciones	434
Ficha Reenviando	435
Cuadro de diálogo Opciones del explorador	437
Cuadro de diálogo Configuración de explorador de eventos cerrados	439
Cuadro de diálogo Eventos relacionados	440
Cuadro de diálogo Generador de reglas de correlación	441
Cuadro de diálogo Exportar lista de eventos	445

Interfaz de línea de comandos opr-archive-events	446
Interfaz de línea de comandos opr-close-events	448
Solución de problemas y limitaciones	451
Perspectiva de situación	453
Vistas superiores de situación	455
Indicadores de tipo de evento	456
Indicadores de situación	457
Cálculos de KPI basados en HI	458
Cómo ver indicadores de tipo de evento	460
Cómo restablecer indicadores de situación	461
Cómo ver los detalles de indicadores de rendimiento clave basados en HI	462
Cómo ver detalles de HI	463
Cómo ver la configuración de la regla de negocio de KPI	464
Cómo propagar y resumir los eventos de la jerarquía de impacto de CI	465
Interfaz de usuario de Perspectiva de situación	466
Vista superior de situación	466
Panel Indicadores de situación	468
Solución de problemas y limitaciones	471
Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento	473
Tipos de gráficos	476
Gráficos de línea de base	476
Información general sobre gráficos	478
Orígenes de datos	479
Métricas	480
Gestión de gráficos: flujo de trabajo	480
Dibujo de gráficos en el espacio de trabajo de MyBSM	481
Dibujo de gráficos desde Gestión de operaciones	482
Dibujo de gráficos	484
Diseño de gráficos	485
Edición de gráficos	485
Eliminación de gráficos	486
Interfaz de usuario de Gráfico de rendimiento	488

Interfaz gráfica de usuario de Perspectiva de rendimiento	488
Opciones para gráficos dibujados	490
Ventana Gráfico de tabla	494
Cuadro de diálogo Exportación de gráfico	495
Asistente para diseñar gráficos	495
Página Atributos de gráfico	496
Página Selección de métrica	500
Ventana Selección de métrica	501
Ventana Propiedades de métrica	502
Página Atributos especiales	505
Cuadro de diálogo Guardar gráficos	509
Atributos de gráfico: lista y descripción	510
Panel Intervalo de fechas	513
Solución de problemas y limitaciones	516
Panel Acciones	519
Cómo ejecutar una acción	520
Interfaz de usuario del panel Acciones	522
Herramientas de usuario	523
Cómo iniciar una herramienta	524
Interfaz de usuario de Herramientas de ejecución	525
Solución de problemas y limitaciones	526
Filtros de eventos	527
Métodos de filtrado	531
Cómo filtrar eventos por vistas	533
Cómo filtrar eventos por elementos de configuración	534
Cómo ver y aplicar filtros de eventos	535
Cómo definir filtros de eventos sencillos	536
Cómo definir filtros de eventos avanzados	539
Cómo compartir filtros de eventos	542
Interfaz de usuario del gestor de filtros	543
Cuadros de diálogo Seleccionar un filtro de eventos y Gestionar filtros de eventos	543
Cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple	544

Cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado	548
Cuadros de diálogo Editar expresión de filtros avanzados	554
Operadores usados en los cuadros de diálogo Configuración de filtro	558
Solución de problemas y limitaciones	561
Vistas	562
Asignación de vista	563
Cómo seleccionar una vista	564
Panel Explorador de modelos	565
Cuadros de mando de eventos	566
Cómo mostrar el cuadro de mando de evento	571
Cómo crear una página de Cuadro de mando de evento en MyBSM	573
Solución de problemas y limitaciones	575
End User Management	576
Información general sobre informes de End User Management	577
Trabajo con informes de End User Management	579
Reglas de agregación de estado	580
Regla de promedio de valores	581
Regla de promedio de estados	581
Regla de suma de diferencias	583
Cambio de la regla de estado de rendimiento predeterminada	584
Agregación de datos de Real User Monitor	586
Configuración del informe	588
Visualización de nombres de usuario finales en los informes	590
Descripción de Desglose de transacciones en los informes	591
Descripción de informes de desglose de transacciones basados en Web	591
Descripción de informes de desglose de transacciones TCP no basados en Web	595
Desglose de los informes	602
Visualización de datos de desglose de componentes de la página en otros contextos	603
Correlación de los datos del resumen del desglose de transacciones con otros informes de HP Business Service Management	604
Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor	605
Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management	612

Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management	615
Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management	619
Descripción de los umbrales de línea de base de Business Process Monitor en los informes de EUM	621
Cómo personalizar los informes de End User Management	622
Cómo habilitar instantáneas sobre errores al grabar scripts	624
Cómo utilizar los informes de End User Management para investigar problemas en aplicaciones supervisadas por Real User Monitor	625
Asignación de informes	628
Interfaz de usuario de informes de End User Management	632
Cuadro de diálogo Filtros activos	632
Cuadro de diálogo Aplicaciones	643
Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM	645
Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM	647
Solución de problemas y limitaciones	649
Informes de estado	651
Interfaz de usuario de Informes de estado	652
Informe Situación de la aplicación	652
Informe de resumen de aplicaciones	663
Informe Rendimiento de BPM en el tiempo	668
Informe de estado del rendimiento BPM	674
Informe de resumen de ubicación	676
Informe Estadísticas globales RUM	685
Instantánea de estado	693
Informes de análisis	697
Instantánea sobre error	698
Análisis del componente Desglose con el paso del tiempo	699
Visualización de detalles de sesión en el informe de analizador de sesión RUM	701
Determinación de cómo el subprograma de instantáneas de Real User Monitor recupera instantáneas	702
Clasificaciones de acciones en informes de acción	703
Interfaz de usuario de Informes de análisis	704

Página Detalles de acción	705
Informe Acción con el paso del tiempo	707
Informe Datos sin procesar de acción	714
Informe Infraestructura de aplicaciones por acción	716
Informe Infraestructura de aplicaciones por transacción	719
Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo	724
Informe de resumen de errores BPM	731
Informe Tiempo de respuesta BPM por porcentaje	737
Registro de errores	739
Informe de análisis de eventos	741
Registro de eventos	743
Informe de métrica con el paso del tiempo	745
Informe Desglose de componentes de la página (BPM)	750
Informe Desglose de componentes de la página (RUM)	751
Informe Análisis del rendimiento	753
Informe Datos sin procesar de rendimiento	759
Informe de resumen de acción RUM	763
Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	770
Informe Grupo de usuarios finales de RUM por acción	779
Informe Grupo de usuarios finales de RUM por transacción	782
Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo	786
Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM	794
Informe de resumen de eventos RUM	802
Informe del analizador de sesión RUM	805
Informe de resumen de sesión RUM	807
Informe de resumen de capa RUM	810
Informe de resumen de transacciones RUM	816
Informe de detalles de sesión	822
Página Reproducción de sesión	827
Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP	833
Informes de Analizador de solicitudes TCP	836
Informe Capas con el paso del tiempo	840

Informe Transacción con el paso del tiempo	848
Informe de clasificación	856
Informe Datos sin procesar de clasificación	864
Informe Usuarios finales sin configurar	866
Informe de desglose de capas web	867
Informe de desglose de infraestructura de capa web	873
Utilidades de End User Management	877
Análisis del informe WebTrace de BPM	878
Análisis del informe de desglose de componentes de la página	879
Interfaz de usuario de las utilidades de End User Management	880
Informe Salto de BPM	880
Desglose de componentes de la página BPN a petición	884
Invocación de transacción BPM	887
Informe WebTrace de BPM	890
Informe WebTrace de BPM a petición	895
Informes de alerta de End User Management	897
Cómo ver y conocer los informes de alerta de EUM	898
Interfaz de usuario de Informes de alerta de EUM	899
Detalles de la alerta	899
Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo	902
Informe de resumen de recuento de alertas	903
Informe Registro de alertas	904
Filtros	906
Informes de análisis de producción	907
Análisis de informes de análisis de producción	908
Cómo trabajar con informes de análisis de producción	911
Cómo generar un script	913
Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso	914
Cómo redefinir un script en VuGen	917
Cómo configurar y ejecutar las pruebas de carga	919
Interfaz de usuario de Informes de análisis de producción	922
Informe Distribución del proceso empresarial RUM	922

Informe Análisis de carga de la ubicación RUM	925
Informe Carga típica de transacciones RUM	927
Trabajo con la aplicación Business Process Recognition	930
Arquitectura de Business Process Recognition	931
Cómo trabajar con Business Process Recognition	932
Cómo configurar la herramienta Business Process Recognition	934
Cómo personalizar Business Process Recognition	936
Interfaz de usuario de Business Process Recognition	938
Cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos	938
Página Configuración de RUM Business Process Recognition	939
Página Herramienta RUM Business Process Recognition	941
Página Información de ejecución	950
Cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe	950
Cuadro de diálogo Seleccionar acciones	952
Cuadro de diálogo Configuración de Id. de dirección URL	953
Páginas de End User Management en MyBSM	955
Cómo resolver problemas mediante la página EUM Application Support 360 by BPM	956
Cómo resolver problemas mediante la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM	959
Interfaz de usuario de páginas de End User Management en MyBSM	961
Página Estado de la aplicación EUM	961
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM	962
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM	962
Página Estado de nivel alto de EUM	963
System Availability Management	965
Información general acerca de System Availability Management	966
Informes de System Availability Management	967
Acceso y permisos de informes	967
Agregación de datos	967
Mejora del tiempo de generación de informes	967
Etiquetas largas utilizadas en informes	968
Informes con el paso del tiempo de SiteScope	969

Descripción del ajuste del informe de rendimiento cruzado	971
Reajuste del informe de rendimiento cruzado	971
Descripción del informe de rendimiento de grupos	972
Cómo crear un informe de Rendimiento de monitores	973
Cómo crear un informe de rendimiento cruzado	974
Cómo reajustar un informe de rendimiento cruzado	975
Cómo añadir informes de SAM a informes personalizados	976
Informes heredados de System Availability Management	978
Solución de problemas y limitaciones	979
Interfaz de usuario de informes de System Availability Management	981
Informe de Rendimiento de monitores	981
Informe de rendimiento cruzado	984
Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones	987
Informe de rendimiento de grupos	988
Informe de rendimiento de SiteScope	990
Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo	993
Informe de resumen de estado	995
Informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope	997
Informe de resumen de advertencias	998
Informe de detalles de advertencias SiteScope	999
Informe de resumen de errores	1001
Informe de detalles de errores SiteScope	1003
Informe de rendimiento global	1004
Registro de eventos	1007
Cómo ver el registro de eventos	1009
Cómo personalizar el registro de eventos	1010
Cómo establecer filtros adicionales para SiteScope	1011
Interfaz de usuario de registro de eventos	1012
Página Registro de eventos	1012
Cuadro de diálogo Filtros activos	1015
Página Detalles del evento	1015
Página Historial de eventos	1016

Información general de la guía del usuario

Esta tarea describe cómo utilizar las aplicaciones de Business Service Management. Esta guía está destinada al uso cotidiano de los usuarios finales. Si es un administrador y necesita configurar BSM, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Esta guía proporciona instrucciones para trabajar con las siguientes aplicaciones:

- **MyBSM.** Para más información, consulte ["Información general sobre MyBSM"](#) en la página 23.
- **Service Health.** Para más información, consulte ["Información general sobre Service Health"](#) en la página 83.
- **Service Level Management.** Para más información, consulte ["Información general acerca de Service Level Management"](#) en la página 277.
- **Gestión de operaciones.** Para más información, consulte ["Información general acerca de Gestión de operaciones"](#) en la página 356.
- **End User Management.** Para más información, consulte ["Información general sobre informes de End User Management"](#) en la página 577.
- **System Availability Management.** Para más información, consulte ["Información general acerca de System Availability Management"](#) en la página 966.
- **Service Health Analyzer.** Para más información, consulte [Welcome to Using Service Health Analyzer](#).
- **Transaction Management.** Para más información, consulte [Transaction Management Overview](#).
- **Business Process Insight.** Para más información, consulte [Business Process Insight Application Overview](#).
- **Application Management para SAP, Siebel y SOA.** Para obtener más información, consulte:
 - [Application Management for SAP Views and Reports](#).
 - [Application Management for Siebel Views and Reports](#).
 - [Application Management for SOA Views and Reports](#).
- **Informes.** Para más información, consulte [Reports Overview](#).

Parte 1

MyBSM

Capítulo 1

Información general sobre MyBSM

MyBSM es un entorno de usuario Web 2.0 personalizable para trabajar con HP Business Service Management. Los administradores de MyBSM pueden crear espacios de trabajo basadas en funciones para los distintos tipos de usuario como, por ejemplo, los usuarios de operaciones y los directivos de gestión. El área de trabajo de MyBSM proporciona interacciones sencillas entre los distintos informes y aplicaciones de BSM.

Para más información sobre el trabajo con MyBSM, consulte:

- ["Supervisión del entorno con MyBSM" en la página 24](#). Este capítulo describe el espacio de trabajo de MyBSM, así como las páginas y los componentes disponibles en MyBSM.
- ["Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67](#). Este capítulo describe cómo crear páginas y añadir componentes a MyBSM.

Capítulo 2

Supervisión del entorno con MyBSM

El administrador de MyBSM configura páginas que incluyen componentes que son de interés para usuarios específicos o grupos de usuarios. Para cada página, el administrador define el diseño de los componentes en la página y su interacción con los demás.

Descripción del espacio de trabajo de MyBSM

El espacio de trabajo de MyBSM contiene lo siguiente:

- **Componentes.** Son áreas de una página que muestran información importante para tareas empresariales de usuarios de MyBSM

La Galería de componentes contiene componentes de aplicación que pueden usarse dentro de MyBSM, agrupados por sus aplicaciones de origen. Para más información, consulte ["Componentes disponibles" en la página 29](#).

Puede añadir componentes a una página desde la Galería de componentes. También puede añadir componentes externos basados en URL que pueden interactuar con otros componentes en una página. Para más información, consulte ["Cómo crear un componente externo" en la página 75](#).

- **Páginas.** Las páginas son recopilaciones de distintos componentes mostrados juntos e interactuando con los demás.

Puede abrir páginas desde la Galería de páginas que contiene páginas preconfiguradas agrupadas por aplicaciones. Para más información, consulte ["Páginas predefinidas" en la página 26](#).

También puede crear fácilmente nuevas páginas usando los componentes disponibles y los componentes externos. Para más información, consulte ["Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67](#).

- **Vínculo.** En una página, los componentes pueden transmitir información a otros, de modo que un componente puede reaccionar ante un cambio a otro. Por ejemplo, puede configurar una página de modo que si selecciona un CI en un componente, los otros componentes de la página también se centren en este CI.

Las páginas predeterminadas tienen vínculos predeterminados; puede definir vínculos para páginas no predeterminadas. Para más información, consulte ["Cómo configurar y vincular los componentes" en la página 78](#).

- **Diseño.** El diseño se refiere a cómo están organizados los componentes en una página; los componentes pueden estar organizados horizontalmente, verticalmente y en fichas. Para más información, consulte ["Cómo configurar diseños de página: escenario de caso de uso" en la página 71](#).

Trabajo con MyBSM

- Para abrir una página, selecciónela desde la lista desplegable Selector de páginas en la barra de herramientas Gestión de página, en el área superior derecha de su espacio de trabajo. También puede teclear parte del nombre de la página en el Selector de páginas para limitar el número de

páginas en la lista desplegable.

- Para cerrar una página, haga clic en el icono de cierre en la esquina superior derecha de la página.
- Dependiendo de sus permisos de usuario, también puede crear o eliminar páginas, configurar diseños de página, añadir o suprimir componentes en una página, definir cómo interactúan los componentes entre sí y editar las categorías de páginas y componentes. Para más información sobre estas opciones, consulte "[Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM](#)" en la [página 67](#).

Visualización en un portal externo

Puede usar el comando de menú BSM **Administración > Vincular a esta página> Vínculo incrustado** para generar un vínculo que puede copiarse en un portal externo con el fin de ver la información de BSM. Si selecciona **Vincular a esta página** desde MyBSM y usa este vínculo en su portal externo, solo se mostrará la propia página (sin los menús de BSM). Para más información, consulte "[Vinculación a una página específica](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Páginas predefinidas

MyBSM viene preconfigurado con una serie de páginas predefinidas. Puede abrir esta página usando la lista desplegable Selector de páginas en la barra de herramientas o desde la Galería de páginas.

También puede crear páginas personalizadas usando los componentes que elija. Para más información sobre cómo trabajar con páginas y componentes de MyBSM, consulte ["Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67](#).

Algunas páginas tienen un componente sencillo con selector de vista integrado; otras tienen componentes múltiples donde uno de ellos se usa para seleccionar vistas o CI para los otros componentes. Para más información sobre cada uno de los componentes, consulte ["Componentes disponibles" en la página 29](#).

Las siguientes son las páginas predeterminadas (predefinidas) dentro de MyBSM. Para más información sobre estas páginas, consulte ["Páginas de MyBSM predefinidas: interfaz de usuario" en la página 58](#).

Nota: Solo puede acceder a páginas para las que dispone de permisos, tal como se describe en ["Permisos de usuario en MyBSM" en la página 70](#).

Página	Descripción
Business Process Insight	
Diagrama del proceso	Muestra los componentes y la estructura de un Proceso empresarial al crearlo usando el Modelador de BPI. Los datos mostrados se basan en muestras de datos enviadas a BSM desde el servidor BPI.
Diagnostics	
Cuadro de mando de Diagnostics	Si ha instalado HP Diagnostics, la página de cuadro de mando de Diagnostics le permite seleccionar una vista que contiene los CI de Diagnostics, seleccionar un CI y ver diferentes cuadros de mando de Diagnostics. Los datos mostrados por Diagnostics dependen del tipo de CI seleccionado.
End User Management	
Estado de la aplicación EUM	Muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de la misma, transacciones y ubicaciones relacionadas, tanto desde la perspectiva del usuario real como del usuario sintético.
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM	Muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de las transacciones y ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario sintético. Para más información, consulte "Cómo resolver problemas mediante la página EUM Application Support 360 by BPM" en la página 956 .

Página	Descripción
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM	Muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado de las capas de aplicación, las transacciones y las ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario real. Para más información, consulte "Cómo resolver problemas mediante la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 959.
Estado de nivel alto de EUM	Muestra una vista de alto nivel de múltiples aplicaciones y ubicaciones y su estado de usuario final, tanto desde las perspectivas del usuario real como de las del usuario sintético.
Gestión de operaciones	
Perspectiva de evento	Muestra un resumen de los eventos que se producen en el entorno operativo que se está supervisando, así como información detallada acerca de los eventos seleccionados.
Perspectiva de situación	<p>Muestra la situación de los CI relacionados en el contexto de los eventos. El evento seleccionado en el Explorador de eventos determina qué se visualiza en el panel Vista superior de situación y el panel Indicadores de situación.</p> <p>La página le ayuda a saber cuál es el estado de situación de un objeto, le muestra qué reglas de negocio y KPI se están usando y el modo en que el estado de situación del objeto seleccionado influye en la situación de los CI relacionados.</p>
Perspectiva de rendimiento	Le permite dibujar gráficos a partir de plantillas y crear gráficos ad hoc seleccionando las métricas necesarias desde una lista de métricas, que se rellena tomando como base el CI que ha seleccionado.
Service Health	
Vista de 360°	Muestra datos exhaustivos en una ubicación central, en referencia al CI seleccionado. La Vista de 360° contiene el componente de jerarquía que proporciona datos de KPI en referencia a los CI en una vista seleccionada. Si selecciona un CI dentro del componente de jerarquía, puede ver sus vínculos de detalles; si hace clic en los vínculos de detalles, puede acceder a los siguientes componentes: Impacto empresarial, Indicadores de situación, Alertas, y Cambios e incidentes.
Imagen personalizada	Muestra iconos que representan los CI en la vista en una imagen personalizada.
Mapa geográfico	Muestra una asociación entre ubicaciones geográficas e indicadores de estado dentro de un mapa geográfico.
Mapa de entorno	Muestra los CI principales y los CI secundarios de un CI seleccionado, en un gráfico jerárquico interactivo.
Mapa topológico	Muestra los CI dentro de una vista en un gráfico jerárquico interactivo. La visualización de mapa topológico enlaza entre los CI y le permite ver los CI divididos en capas o grupos.

Página	Descripción
Vista superior	Muestra los CI dentro de una vista en un gráfico jerárquico descendente.
Service Level Management	
Service Level Management	Le proporciona una instantánea de estado de sus SLA; para cada SLA puede ver su informe de resumen de SLM y la instantánea de estado actual e histórica.

Componentes disponibles

Componentes de distintas aplicaciones pueden añadirse a las páginas de MyBSM. La siguiente sección describe los componentes de BSM disponibles. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Galería de componentes](#)" en la [página 52](#).

Nota: Para acceder a los componentes desde una aplicación, debe disponer de una licencia para esta aplicación.

Puede añadir componentes desde las siguientes aplicaciones:

- "[Business Process Insight](#)" abajo
- "[Diagnostics](#)" en la [página siguiente](#)
- "[End User Management](#)" en la [página siguiente](#)
- "[NNMi](#)" en la [página 38](#)
- "[Gestión de operaciones](#)" en la [página 39](#)
- "[Service Health](#)" en la [página 39](#)
- "[Service Level Management](#)" en la [página 41](#)
- "[SOA](#)" en la [página 43](#)
- "[System Availability Management](#)" en la [página 44](#)
- "[Transaction Management](#)" en la [página 44](#)

Business Process Insight

Nombre de componente	Descripción
Diagrama de proceso empresarial	Muestra el estado global de la situación de su Proceso empresarial. Para más información, consulte MyBSM Components . Nota: Solo puede seleccionar un proceso de BPI para visualizar dentro de una página de MyBSM simple. Para visualizar los procesos adicionales, abra las páginas adicionales.
Infracciones de instancias de Proceso empresarial	Muestra información acerca de las infracciones para instancias de Proceso empresarial. Para más información, consulte MyBSM Components .
Informe de Proceso empresarial con el paso del tiempo	Muestra información acerca del volumen (rendimiento), registro (valor de proceso activo) y situación de un CI del Proceso empresarial seleccionado durante un intervalo de tiempo específico. Para más información, consulte MyBSM Components .

Nombre de componente	Descripción
Informe de resumen de Proceso empresarial	Muestra los datos de resumen para un Proceso empresarial seleccionado. Para más información, consulte MyBSM Components .

Diagnostics

Nombre de componente	Descripción
Cuadro de mando de Diagnostics	Si ha instalado HP Diagnostics, el cuadro de mando de Diagnostics (con un selector de vistas) le permite seleccionar una vista que contiene los CI de Diagnostics, seleccionar un CI y ver diferentes cuadros de mando de Diagnostics. Los datos mostrados por Diagnostics dependen del tipo de CI seleccionado. Para más información, consulte "Página Cuadro de mando de Diagnostics de MyBSM" en la Guía del usuario de Diagnostics.

End User Management

Nombre de componente	Descripción
Recuento de alertas con el paso del tiempo de situación de la aplicación	Muestra en la aplicación seleccionada el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por tiempo y gravedad. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.
Resumen de alertas de situación de la aplicación	Muestra en la aplicación seleccionada un resumen del número de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por gravedad. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.
Disponibilidad de situación de la aplicación	Muestra el número total y el porcentaje de aciertos de transacciones disponibles, aciertos de acción o conexiones con el paso del tiempo. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.
Resumen de empresa de situación de la aplicación	Muestra el estado global de las transacciones por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, durante un período. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.
Distribución de situación de aplicación	Muestra el rendimiento y la disponibilidad de los servidores, los grupos de usuario final y las ubicaciones para la aplicación seleccionada. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.

Nombre de componente	Descripción
Rendimiento de situación de la aplicación	Muestra el número total de aciertos de transacción, aciertos de acción o solicitudes, y el porcentaje de los aciertos disponibles o solicitudes por estado, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.
Sesiones de situación de la aplicación	Muestra el número total de sesiones para la aplicación para el período seleccionado y de ellas, el porcentaje de sesiones con problemas de disponibilidad o rendimiento. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.
Resumen de aplicación	Muestra el estado global de las aplicaciones seleccionadas por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663.
Distribución de resumen de errores BPM por categoría/tipo	Muestra un resumen de errores organizado por categoría o tipo. Para más información, consulte "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731.
Distribución de resumen de errores BPM por ubicaciones/Atributos personalizados de BPM	Muestra un resumen de errores organizado por ubicación o atributos personalizados de BPM. Para más información, consulte "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731.
Distribución de resumen de errores BPM por transacción	Muestra un resumen de errores organizado por transacción. Para más información, consulte "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731.
Matriz de rendimiento BPM	Muestra una distribución de los tiempos de respuesta de transacción —organizados por transacción o ubicación— durante un período específico. Para más información, consulte "Informe Rendimiento de BPM en el tiempo" en la página 668.
Estado del rendimiento BPM	Muestra información general de alto nivel sobre el estado de rendimiento de la aplicación, indicando el estado de rendimiento de las transacciones configuradas para las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de estado del rendimiento BPM" en la página 674.
Registro de errores de datos sin procesar de clasificación BPM	Muestra un registro detallado de los errores que han ocurrido en transacciones de Business Process Monitor seleccionadas, durante un período determinado. Para más información, consulte "Registro de errores" en la página 739.

Nombre de componente	Descripción
Tiempo de respuesta de ubicación de datos sin procesar de clasificación BPM	Muestra los tiempos de respuesta de transacciones de usuario sintético, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Desglose de transacciones de clasificación BPM	Muestra el tiempo de respuesta para transacciones de usuario final desglosadas en categorías, así como el número de aciertos de transacción, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Resumen de ubicación	Muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones seleccionadas por ubicación de usuario final. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 .
Resumen de ubicación: mapa geográfico	Muestra un mapa geográfico que visualiza el estado de alto nivel de las aplicaciones seleccionadas en las ubicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 .
Infracciones de transacción del resumen de ubicación	Muestra detalles de las transacciones incluidas en las aplicaciones seleccionadas que han infringido su umbral de tiempo total. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 .
Errores de transacción del resumen de ubicación	Muestra las transacciones detalladas incluidas en las aplicaciones seleccionadas que han fallado. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 .
Métrica con el paso del tiempo	Permite seleccionar una o más métricas para aplicaciones seleccionadas y ver su comportamiento durante un período. Para más información, consulte "Informe de métrica con el paso del tiempo" en la página 745 .
Análisis del rendimiento	Muestra una barra con códigos de colores que desglosa los tiempos de transacción de aplicaciones seleccionadas en categorías. Para más información, consulte "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753 .
Disponibilidad de acción con el paso del tiempo RUM	Muestra el número total de aciertos de acción y el porcentaje de aciertos de acciones disponibles durante el período seleccionado. Para más información, consulte "Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707 .
Eventos de acción con el paso del tiempo RUM	Muestra el número total de eventos que se produjeron en la acción en el transcurso del período seleccionado. Para más información, consulte "Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707 .

Nombre de componente	Descripción
Rendimiento de acción con el paso del tiempo RUM	Muestra el número total de aciertos de acción, el porcentaje de aciertos de acciones disponibles y el número de aciertos de acciones disponibles cuyo tiempo total fuese menor o igual que el umbral de tiempo total de la acción, durante el período seleccionado. Para más información, consulte "Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707 .
Desglose de tiempo de respuesta de acción con el paso del tiempo RUM	Muestra el número total de aciertos de acción y el tiempo de respuesta desglosado por categorías, durante el período seleccionado. Para más información, consulte "Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707 .
Disponibilidad de resumen de acción RUM	Muestra los datos de disponibilidad para acciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 .
Información destacada de resumen de acción RUM	Muestra los datos clave de disponibilidad y rendimiento para acciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 .
Rendimiento de resumen de acción RUM	Muestra los datos de rendimiento para acciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 .
Infraestructura de aplicaciones RUM por acción	Muestra datos para una acción seleccionada, desglosados por software en ejecución de infraestructura. Para más información, consulte "Informe Infraestructura de aplicaciones por acción" en la página 716 .
Tráfico de aplicación de Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo RUM	Muestra detalles de las solicitudes de tráfico para un servidor seleccionado en el transcurso del tiempo. Para más información, consulte "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724 .
Disponibilidad de servidor de infraestructura de aplicación con el paso del tiempo RUM	Muestra detalles de la disponibilidad del servidor en el transcurso del tiempo. Para más información, consulte "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724 .
Solicitudes de servidor de infraestructura de aplicación con el paso del tiempo RUM	Muestra detalles de las solicitudes de servidor para un servidor seleccionado en el transcurso del tiempo. Para más información, consulte "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724 .

Nombre de componente	Descripción
Errores de servidor TCP de infraestructura de aplicación con el paso del tiempo RUM	Muestra detalles de los paquetes con errores de servidor para un servidor seleccionado en el transcurso del tiempo. Para más información, consulte "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724.
Rendimiento de tráfico de infraestructura de aplicación con el paso del tiempo RUM	Muestra detalles del rendimiento total del tráfico para las aplicaciones en el servidor seleccionado en el transcurso del tiempo. Para más información, consulte "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724.
Aplicación de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	Muestra los datos de rendimiento y disponibilidad acerca de las acciones de aplicaciones seleccionadas en los servidores y los elementos de software de ejecución. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.
Información destacada de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	Muestra información general sobre los servidores y el software en ejecución utilizado por las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.
Red de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	Muestra los datos de disponibilidad y rendimiento TCP del servidor y el software en ejecución. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.
Solicitud-Respuesta de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	Muestra los datos de rendimiento acerca de las solicitudes y respuestas de elementos del servidor y del software en ejecución. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.
Grupo de usuarios finales de RUM por acción	Muestra datos para un grupo de usuarios finales seleccionado, desglosados por acciones. Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.
Aplicación de resumen de grupos de usuarios finales RUM	Muestra datos de rendimiento y disponibilidad de acciones para usuarios finales configurados. Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.
Información destacada de resumen de grupos de usuarios finales RUM	Muestra información clave para usuarios finales configurados. Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.

Nombre de componente	Descripción
Red de resumen de grupos de usuarios finales RUM	Muestra los datos de red de usuarios finales configurados de las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.
Solicitud-respuesta de resumen de grupos de usuarios finales RUM	Muestra los datos de solicitud-respuesta de usuarios finales configurados de las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.
Disponibilidad de grupo de usuarios finales RUM por transacción	Muestra los datos de disponibilidad para cada grupo de usuarios finales que ejecutaron la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816. Para acceder al informe de usuarios finales por transacción, abra el informe de resumen de transacciones, seleccione una transacción y haga clic en el botón Usuarios finales por transacción.
Información destacada de usuarios finales RUM por transacción	Muestra los datos generales para cada grupo de usuarios finales que ejecutaron la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816. Para acceder al informe de usuarios finales por transacción, abra el informe de resumen de transacciones, seleccione una transacción y haga clic en el botón Usuarios finales por transacción.
Rendimiento de usuarios finales RUM por transacción	Muestra datos de rendimiento para cada grupo de usuarios finales que ejecutaron la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816. Para acceder al informe de usuarios finales por transacción, abra el informe de resumen de transacciones, seleccione una transacción y haga clic en el botón Usuarios finales por transacción.
Análisis de eventos RUM por acciones	Muestra datos para el tipo de evento seleccionado, desglosados por acciones. Para más información, consulte "Informe de análisis de eventos" en la página 741.
Análisis de evento de RUM por grupos de usuarios finales	Muestra datos para el tipo de evento seleccionado, desglosados por grupos de usuarios finales. Para más información, consulte "Informe de análisis de eventos" en la página 741.
Análisis de eventos RUM con el tiempo	Muestra el número de eventos que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizados por tiempo y nombre. Para más información, consulte "Informe de análisis de eventos" en la página 741.
Evento RUM por infraestructura de aplicaciones	Muestra datos para el tipo de evento seleccionado, desglosados por servidores. Para más información, consulte "Informe de análisis de eventos" en la página 741.

Nombre de componente	Descripción
Recuento de eventos RUM por clasificación	Muestra el número de eventos que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizados por tiempo y categoría. Para más información, consulte "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802.
Errores de aplicación de resumen de eventos RUM	Muestra en la aplicación seleccionada el número total de eventos que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizados por tiempo y nombre. Para más información, consulte "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802.
Eventos informativos de resumen de evento RUM	Muestra un resumen de los eventos informativos en aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802.
Eventos de rendimiento de resumen de evento RUM	Muestra un resumen de los eventos de rendimiento en aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802.
Analizador de sesión RUM	Muestra los datos de sesión detallados para aplicaciones. Para más información, consulte "Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805.
Resumen de sesión RUM	Muestra estadísticas de eventos de sesiones Para más información, consulte "Informe de resumen de sesión RUM" en la página 807.
Aplicación de resumen de capa RUM	Muestra datos de rendimiento y disponibilidad de acciones de capa de aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.
Información destacada de resumen de capa RUM	Muestra información clave para las capas configuradas de las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.
Red de resumen de capa RUM	Muestra los datos de red de capa de las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.
Solicitud-Respuesta de resumen de capa RUM	Muestra los datos de solicitud-respuesta de las aplicaciones seleccionadas. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.
Disponibilidad de transacción RUM con el paso del tiempo	Muestra detalles de la disponibilidad para la transacción seleccionada, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848.

Nombre de componente	Descripción
Desglose de transacción RUM con el paso del tiempo	Muestra detalles del desglose para la transacción seleccionada, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848 .
Disponibilidad de aciertos de transacción RUM con el paso del tiempo	Muestra detalles de la disponibilidad para la transacción seleccionada, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848 .
Rendimiento de transacción RUM con el paso del tiempo	Muestra detalles del rendimiento para la transacción seleccionada, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848 .
Disponibilidad de resumen de transacciones RUM	Muestra los datos de disponibilidad para transacciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 .
Información destacada de resumen de transacciones RUM	Muestra los datos generales para transacciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 .
Rendimiento de resumen de transacciones RUM	Muestra los datos de rendimiento para transacciones específicas. Para más información, consulte "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 .
Tiempo de respuesta de ubicación de datos sin procesar de clasificación RUM	Muestra los tiempos de respuesta de transacciones de usuario real, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Instantánea de estado de aplicaciones menos disponibles	Muestra las aplicaciones menos disponibles desde aplicaciones seleccionadas, para el último día. Para más información, consulte "Instantánea de estado" en la página 693 .
Instantánea de estado de ubicaciones menos disponibles	Muestra las ubicaciones menos disponibles para aplicaciones seleccionadas, para el último día. Para más información, consulte "Instantánea de estado" en la página 693 .
Instantánea de estado de transacciones menos disponibles	Muestra las transacciones menos disponibles desde aplicaciones seleccionadas, para el último día. Para más información, consulte "Instantánea de estado" en la página 693 .
Instantánea de estado de aplicaciones más lentas	Muestra las aplicaciones más lentas desde aplicaciones seleccionadas, para el último día. Para más información, consulte "Instantánea de estado" en la página 693 .
Transacción por almacén de clasificación	Muestra una imagen detallada del rendimiento de las transacciones agrupadas por ubicaciones. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .

NNMi

Para acceder a los componentes NNMi, debe tener instaladas las licencias apropiadas. Los componentes NNMi solo se visualizan si ha configurado una conexión a un servidor NNM (**Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura > Foundations > Integraciones con otras aplicaciones > HP NNM**).

El vínculo entre componentes NNMi y BSM solo está habilitado si se ha implementado una integración NNMi-BSM. Para más información sobre las integraciones, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio [HP Software Integrations](http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3) (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3>).

Nombre de componente	Descripción
Layer 2 Neighbor View	Muestra una vista de mapa de un dispositivo seleccionado y sus dispositivos conectores dentro de un número especificado de saltos desde el dispositivo seleccionado. Esta vista es práctica para entender la conectividad de conmutadores entre dispositivos.
Layer 3 Neighbor View	Muestra una vista de mapa de un dispositivo seleccionado y sus dispositivos de conector dentro de un número especificado de saltos desde el dispositivo seleccionado. Esta vista es práctica para entender la conectividad de enrutadores entre dispositivos.
MPLS VPN Inventory	Se trata de una vista de cliente de empresa de cómo están conectados sus sitios a través del servicio prestado por redes MPLS
Open Key Incidents	Muestra los incidentes que son más importantes para los operadores de red y que a menudo requieren una acción más inmediata.
Overall Network Health (Node Group Overview)	Muestra un mapa que contiene todos los grupos de nodos (nivel superior) que no tienen grupos de nodos principales.
Overall Network Health - Routers	Muestra un mapa de grupos de nodos de la conectividad de enrutadores en su red.
Overall Network Health - Switches	Muestra un mapa de grupos de nodos de la conectividad de conmutadores en su red.
Router Redundancy Groups Inventory	Muestra los grupos de redundancia de enrutadores disponibles creados por el administrador NNMi. Cada grupo de redundancia de enrutadores es un juego de dos o más enrutadores que usan una o más direcciones de IP virtuales para ayudar a garantizar que los paquetes de información lleguen a su destino previsto.

Gestión de operaciones

Nombre de componente	Descripción
Acciones	Muestra una lista de las acciones (Herramientas, Libros de ejecución, Acciones personalizadas y Gráficos de rendimiento) aplicables al evento seleccionado, su CI correspondiente o el nodo que aloja el CI. Para más información, consulte "Panel Acciones" en la página 519 .
Explorador de eventos	Muestra un resumen de todos los eventos que se han producido en el entorno operativo que se está supervisando. Para más información, consulte "Perspectiva de evento" en la página 358 .
Explorador de eventos con detalles	Muestra un resumen de todos los eventos que se han producido en el entorno operativo que se está supervisando, junto con el panel Detalles que muestra información detallada sobre el evento seleccionado. Para más información, consulte "Perspectiva de evento" en la página 358 .
Cuadro de mando de evento	Le permite seleccionar una configuración del cuadro de mando de evento que muestra un resumen de eventos coincidentes con un filtro de eventos o que están relacionados con los elementos de configuración incluidos en una vista referenciada. Los cuadros de mando de eventos muestran información de estado usando distintos tipos de widgets (por ejemplo, widgets de pila y gráfico circular). Para más información, consulte "Cuadros de mando de eventos" en la página 566 .
Detalles del evento	Muestra información detallada acerca del evento seleccionado en un panel dedicado bajo el Explorador de eventos o como ventana emergente. Para más información, consulte "Perspectiva de evento" en la página 358 .
Vista superior de situación	Muestra una vista topológica de los elementos de configuración afectados por el evento seleccionado en el panel Explorador de eventos. Para más información, consulte "Vista superior de situación" en la página 466 .
Gráficos de rendimiento	Muestra el panel Rendimiento desde el que puede dibujar gráficos a partir de las plantillas predeterminadas. Para más información, consulte "Gráficos de rendimiento" en la página 371 .
Gráficos de rendimiento con detalles	Muestra el rendimiento con el panel Detalles desde el cual puede dibujar gráficos predefinidos y también crear gráficos ad hoc seleccionando las métricas necesarias para un CI seleccionado. Para más información, consulte "Gráficos de rendimiento" en la página 371 .

Service Health

Nombre de componente	Descripción
Alertas	Muestra las alertas de estado de CI desencadenadas por el CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Alertas" en la página 174 .

Nombre de componente	Descripción
Impacto empresarial	Muestra los CI y SLA empresariales que están afectados por el CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Impacto empresarial" en la página 165 .
Cambios e incidentes	Muestra los incidentes abiertos para el CI seleccionado, así como los cambios planificados y los cambios reales hechos al CI. Para más información, consulte "Componente Cambios e incidentes" en la página 176 .
Informe de alertas de estado de CI	Muestra una lista de alertas de estado de CI que se han producido durante un período especificado. El mecanismo de alerta de estado de CI envía mensajes de alerta a los destinatarios predefinidos y ejecuta las acciones definidas para la alerta. Las alertas pueden enviarse en referencia a KPI o CI específicos, basándose en un cambio de estado predefinido. Para más información, consulte "Informe de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 264 .
Imagen personalizada	Muestra una imagen personalizada definida por el usuario que describe el mundo real que representa una vista, con los CI de vista representados mediante indicadores de estado en tiempo real en la imagen. Para más información, consulte "Imagen personalizada" en la página 189 .
Mapa geográfico	Muestra, en un mapa geográfico, indicadores de estado en tiempo real en la ubicación geográfica asignada a los CI de la vista. El indicador de estado muestra el peor estado de los CI en la ubicación geográfica. Para más información, consulte "Mapa geográfico" en la página 180 .
Indicadores de situación	Muestra detalles referentes a los indicadores de situación que se usan para calcular y ajustar el estado actual de un CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Indicador de situación" en la página 168 .
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Si selecciona un CI dentro del componente Jerarquía, puede ver sus vínculos de detalles; si hace clic en los vínculos de detalles, puede acceder a componentes adicionales que proporcionan datos exhaustivos referentes al CI. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153 .
KPI	Muestra el estado de KPI con el tiempo para un CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente KPI" en la página 224 .
Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo	Muestra la distribución con el tiempo del estado de los CI y KPI seleccionados. Para más información, consulte "Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo" en la página 232 .

Nombre de componente	Descripción
Informe con el paso del tiempo de KPI	Muestra el estado o valor, con el tiempo, de los CI y KPI seleccionados. Para más información, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234 .
Informe de resumen de KPI	Muestra el resumen de estado de los CI y los KPI seleccionados a los que se puede acceder desde la aplicación Service Health. Para más información, consulte "Informe de resumen de KPI" en la página 243 .
Informe de tendencias de KPI	Muestra la tendencia de estado de los CI y los KPI seleccionados a los que se puede acceder desde la aplicación Service Health. Para más información, consulte "Informe de tendencias de KPI" en la página 245 .
Mapa de entorno	Muestra los CI principales y los CI secundarios de un CI seleccionado, en un gráfico jerárquico interactivo. Para más información, consulte "Mapa de entorno" en la página 208 .
Informe de servicio	Muestra un informe de tablas personalizado construido sobre distintos orígenes de datos. Para más información, consulte Service Report .
Vista superior	Muestra barras de CI que representan métricas de rendimiento de TI en tiempo real asignados en aplicaciones empresariales, unidos por líneas que representan relaciones entre los CI. Para más información, consulte "Vista superior" en la página 145 .
Mapa topológico	Muestra los CI dentro de una vista en un gráfico jerárquico interactivo. La visualización de mapa topológico enlaza entre los CI y le permite ver los CI divididos en capas o grupos. Para más información, consulte "Mapa topológico" en la página 194 .
Selector de vistas	Contiene una lista de vistas y jerarquías de CI en cada vista. El componente le permite seleccionar una vista y seleccionar los CI o buscar un CI. El selector de vistas se usa con otros componentes que responden a vista o selección CI. Para más información, consulte "Selector de vistas" en la página 106 .

Service Level Management

Nombre de componente	Descripción
Estado actual	Muestra el estado más reciente de los diez SLA con peor rendimiento. Para más información, consulte "Informe Instantánea de estado" en la página 339 .
Estado histórico	Muestra los SLA con peor rendimiento de los últimos seis meses. Para más información, consulte "Informe Instantánea de estado" en la página 339 .

Nombre de componente	Descripción
Selector de SLA	Muestra una instancia de Explorador de modelos, fijada en la vista de SLA. Este componente puede usarse para seleccionar un SLA, para el vínculo con otros componentes SLM.
Estado de SLA	Muestra el estado de previsiones de SLA para el final de un período de cálculo, comparado con el estado de SLA actual. Para más información, consulte "Informe Estado de SLA" en la página 333 .
Resumen de SLA	Muestra una lista de SLA y de sus estados, filtrada por KPI, intervalo de tiempo, calendario y período. Para más información, consulte "Informe de resumen de SLA" en la página 336 .
Impacto de CI de SLM	Muestra los resultados para un CI en todos los SLA en que se defina el CI, filtrados por KPI, intervalo de tiempo, calendario o período. Para más información, consulte "Informe de impacto de CI" en la página 306 .
Estado de CI de SLM.	Muestra los resultados para un CI y sus descendientes. Para más información, consulte "Informe Estado de CI" en la página 309 .
Resumen de CI de SLM	Muestra un resumen de todos los CI para un SLA específico. Para más información, consulte "Informe de resumen de CI" en la página 311 .
CI con el paso del tiempo de SLM	Muestra CI durante un período, para un SLA seleccionado. Para más información, consulte "Informe CI con el paso del tiempo" en la página 313 .
Desglose de suministro de SLM	Muestra el desglose de todos los suministros para los CI seleccionados para un SLA, durante un calendario específico. Para más información, consulte "Informe Desglose de suministro" en la página 322 .
Resumen de suministro de SLM	Muestra los períodos de tiempo durante los que se produjeron un error en las mediciones (transacción, monitor, muestra), es decir, no cumplían con los criterios definidos en la regla de negocio de KPI. Para más información, consulte "Informe de resumen de suministro" en la página 328 .
Distribución de suministro de SLM	Muestra una distribución de desgloses para CI seleccionados. Para más información, consulte "Informe Distribución de suministro" en la página 324 .
Resumen de intervalo de tiempo de SLM	Muestra el estado de los cuatro niveles de CI: un estado de CI (puede ser un SLA) y el estado de los CI secundarios, organizados por período para un KPI y un calendario seleccionados. Para más información, consulte "Informe Comparación de intervalos de tiempo" en la página 343 .

SOA

Nombre de componente	Descripción
Resumen de clientes SOAP	Muestra métricas específicas para todos los clientes que accedan a los servicios web u operaciones seleccionados en una vista seleccionada. Para más información, consulte Consumer Summary Report .
Los servicios web/operaciones con menor actividad SOA	Muestra los cinco servicios web/operaciones que hayan recibido el menor número de llamadas (es decir, los menos utilizados), durante el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .
Los servicios web/operaciones con menor disponibilidad SOA	Muestra la disponibilidad de los cinco servicios web/operaciones con menor disponibilidad, durante el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .
Análisis de métrica SOA	Muestra el valor de las métricas seleccionadas relacionadas con una vista, CI y agrupación, con el paso del tiempo. Para más información, consulte Metrics Over Time Report .
Métrica SOA con el paso del tiempo	Muestra el rendimiento, con el paso del tiempo, realizando mediciones al acceso a servicios web u operaciones seleccionados, por parte de un servidor o un consumidor. Para más información, consulte Metrics Over Time Report .
Los servicios web/operaciones con mayor actividad SOA	Muestra los cinco servicios web/operaciones con el mayor número de llamadas, durante el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .
Resumen de extremos/servidores SOA	Muestra las métricas de situación para todos los servidores/extremos en los que se ejecutan los servicios web u operaciones seleccionados. Para más información, consulte Server and Endpoint Summary Report .
Servicios web/operaciones más lentos SOA	Muestra los cinco servicios web/operaciones más lentos en el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .
Peores servidores SOA	Muestra las llamadas realizadas correctamente y las llamadas con error de los cinco peores servidores que accedan a los servicios web, operaciones o consumidor seleccionados. Para más información, consulte Server and Endpoint Summary Report .
Los servicios web/operaciones con más errores SOA	Muestra los cinco servicios web/operaciones con el mayor número de errores recibidos, durante el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .

Nombre de componente	Descripción
Los servicios web/operaciones con llamadas más lentas SOA	Muestra los cinco servicios web/operaciones con el mayor número de llamadas lentas, durante el marco de tiempo seleccionado del informe. Para más información, consulte Top Metrics Report .
Resumen de situación de servicios web/operaciones SOA	Muestra métricas de situación para los servicios web u operaciones seleccionados en una vista seleccionada. Para más información, consulte Health Report .
Peores clientes SOA	Muestra las llamadas realizadas correctamente y las llamadas con error de los cinco peores clientes que accedan a los servicios web, operaciones o servidores seleccionados. Para más información, consulte Consumer Summary Report .

System Availability Management

Nombre de componente	Descripción
Informe de rendimiento cruzado	Muestra los datos relacionados con el equipo de infraestructura, recopilados por el recopilador de datos SiteScope, desde más de un servidor SiteScope filtrados a través de servidores supervisados, tipos de monitor y mediciones. Para más información, consulte "Informe de rendimiento cruzado" en la página 984 .

Transaction Management

Nombre de componente	Descripción
Gráfico de planificación de la capacidad de transacción	Muestra los datos de rendimiento transaccional y los niveles de capacidad de futuros proyectos. Para más información, consulte Transaction Over Time Report .
Gráfico de correlación de mediciones de transacción	Muestra el período en el eje x y las unidades para las mediciones seleccionadas en los ejes y. Cada punto en el gráfico muestra el total o la media para el período anterior. Para más información, consulte Transaction Over Time Report .
Gráfico de estado de transacciones	Muestra el período en el eje x y el porcentaje en el eje y. Se muestra una barra separada para cada estado de transacciones durante cada período incluido en el gráfico. Para más información, consulte Transaction Over Time Report .

Nombre de componente	Descripción
Tabla de resumen de transacciones	Muestra las métricas para transacciones comerciales seleccionadas. Las métricas (calculadas por volumen o valor monetario, dependiendo del modo seleccionado) se muestran desglosadas por cada transacción. Para más información, consulte Transaction Summary Report .
Topología de transacciones	Muestra un diagrama que presenta el flujo de una transacción comercial. Para más información, consulte Transaction Detail Report .
Gráfico de análisis de volumen de transacciones	Muestra el volumen de transacción y cuenta las transacciones correctas, con retraso y con error. Para más información, consulte Transaction Over Time Report .
Volumen de transacciones/gráfico de respuestas	Muestra un gráfico de volumen de transacción y un tiempo de respuesta de un extremo a otro para la transacción seleccionada. El volumen de transacción es el recuento de instancias de la transacción. Para más información, consulte Transaction Over Time Report .

Página MyBSM heredado

La página MyBSM heredado permite a los usuarios de MyBSM que han creado páginas en versiones anteriores de BSM visualizar estas páginas en BSM 9.x.

Si ha actualizado desde una versión anterior de BSM pero no ha creado páginas en su MyBSM previas a la actualización, la página MyBSM heredado no le proporciona funcionalidad práctica en BSM 9.x. Si no ha actualizado desde una versión anterior de BSM, no podrá ver esta página.

Nota: Si no ha actualizado a BSM 9.10, seguirá viendo las entradas de MyBSM heredado en las páginas Configuración de infraestructura y Usuarios y permisos; no obstante, no le aportarán ninguna funcionalidad.

La página MyBSM heredado dejará de usarse en una versión futura de BSM.

Puede usar la página MyBSM heredado para ver sus portlets de MyBSM previos a la actualización en modo solo lectura. Al trabajar con la página MyBSM heredado, tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- No puede añadir portlets o eliminar portlets desde esta página.
- Los filtros de portlets no pueden cambiarse. Si tiene un filtro configurado para una vista o CI específicos, y esta vista o CI no existe en BSM 9.x, el portlet no mostrará ninguna información.

Portlets que se han cambiado o eliminado

- Los portlets RSS, Rich Text, WSRP y HTML no son compatibles como componentes dentro de páginas MyBSM en BSM 9.x; si ha configurado uno de estos portlets se visualizará en la página MyBSM heredado.
- Los portlets de CMDB se han dejado de usar en BSM 9.x. (El módulo y las páginas UCMDDB son visibles, pero no contienen datos.)
- Los portlets Cuadro de mandos e Instantánea de estado de Service Health se han dejado de usar en BSM 9.x.
- Las opciones de portlets de cuadro de mando para mostrar solo un subárbol seleccionado y para mostrar solo KPI específicos (**Preferencias > Incluir en estado de CI**) han dejado de usarse en 9.x. Si ha especificado estas opciones en componentes 8.x, 9.x mostrar todos los CI y todos los KPI.
- El portlet Filtros está ahora incluido como parte del componente de jerarquía de Service Health. Si ha definido un filtro para **Solo monitores** o **Todos excepto monitores**, este filtro ya no es relevante en BSM 9.x, puesto que se han eliminado los CI de monitor. Su configuración de filtro se aplicará ahora a todos los CI en la vista. Por ejemplo, si su filtro se ha configurado para Solo monitores, con estado **Crítico**, el componente de jerarquía muestra todos los CI con este estado.

Búsqueda de información sobre componentes específicos

En BSM 9.x, los portlets de MyBSM se sustituyen con **componentes**. Para información sobre portlets específicos en la página MyBSM heredado, consulte ["Componentes disponibles" en la página 29](#) o su documentación Business Availability Center de actualización previa.

Interfaz de usuario del espacio de trabajo de MyBSM



El espacio de trabajo de MyBSM le permite ver páginas predeterminadas desde aplicaciones de BSM y crear nuevas páginas que contengan componentes de BSM y componentes externos. Cada página se muestra como una ficha dentro del espacio de trabajo. Para obtener una lista de las páginas predeterminadas, consulte "[Páginas predefinidas](#)" en la página 26. Para obtener una lista de los componentes de BSM predeterminados, consulte "[Componentes disponibles](#)" en la página 29.







Para obtener acceso	Seleccione MyBSM en la barra de menús de Business Service Management.
Información importante	Este tema de ayuda aparece si crea una página no predeterminada y accede a Ayuda > Ayuda de esta página en la barra de menús de BSM.
Tareas relacionadas	" Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67

Barra de herramientas Gestión de página

La barra de herramientas Gestión de página en la parte superior derecha del espacio de trabajo le permite crear páginas, añadir componentes a páginas y definir cómo interactúan los componentes entre sí.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Selector de página>	<p>Seleccione una página desde esta lista desplegable para abrir dicha página en su espacio de trabajo. La lista contiene las páginas que están definidas en la Galería de páginas.</p> <p>Si empieza tecleando un nombre de página en este cuadro, la lista solo incluirá las páginas cuyo nombre comience con las letras tecleadas.</p>
	Actualizar. Actualice la página.
	<p>Guardar/Guardar como. Guarde su página actual en la galería de páginas. Un cuadro de diálogo le permite dar nombre a la página, dar a la página una descripción y seleccionar una categoría para la página.</p> <p>La descripción aparece como una información sobre herramientas para la página, dentro de la Galería de páginas.</p>











Elemento de IU	Descripción
	Galería de páginas. Abra la Galería de páginas. La Galería de páginas contiene páginas predeterminadas y también otras páginas que se han guardado. A continuación, puede editar definiciones de páginas o abrir páginas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Cuadro de diálogo Galería de páginas " en la página 50.
	Nueva página. Cree una nueva página. Después de abrir una página nueva puede configurar su diseño, añadir componentes a la página y definir el vínculo entre los componentes. Para más información sobre la tarea, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.
	Editar diseño de página. Modifique el diseño de una página existente. Use las herramientas de Diseño en la esquina superior izquierda de cada diseño para modificar las áreas de diseño. Salir de edición. Cuando haya terminado haga clic en este botón para detener la edición.
	Componentes. Abra la Galería de componentes, que contiene componentes predeterminados y también componentes que se han añadido. A continuación, puede editar definiciones de componentes o añadir componentes a una página. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Cuadro de diálogo Galería de componentes " en la página 52.
	Vínculo de página. Defina el vínculo entre componentes; de este modo se determina como interactúan los componentes entre sí. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Cuadro de diálogo Vínculo " en la página 56.
	Iniciar/detener presentación. Inicia una presentación de páginas abiertas. Un cuadro de diálogo le permite definir la frecuencia de rotación de las páginas. Las páginas se actualizan antes de que se visualicen. Si se está ejecutando una presentación, haga clic en este botón para detener la presentación.

Herramientas de diseño

Cuando un diseño está vacío, las herramientas de diseño en el área de superior izquierda le permiten definirlo. Los iconos en el centro del diseño indican el tipo de diseño horizontal, vertical o con fichas.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:







Elemento de IU	Descripción
Herramientas de diseño	

Elemento de IU	Descripción
	Suprimir diseño. Suprima un diseño de la página.
	Añadir componente. Abra la galería de componentes. A continuación puede hacer doble clic en un componente para colocarlo en el área de diseño. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Cuadro de diálogo Galería de componentes " en la página 52 .
	Dividir. Divida un diseño vertical en dos diseños, uno encima de otro.
	Dividir. Divida un diseño horizontal en dos diseños, uno al lado de otro.
	Cambiar a horizontal. Cambie el diseño de vertical o con fichas a horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno lado de otro.
	Cambiar a vertical. Cambie el diseño de horizontal o con fichas a vertical. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno encima de otro.
	Cambiar a fichas. Cambie el diseño de vertical u horizontal a diseño con fichas. Los componentes colocados en esta área se añadirán a modo de fichas.
Iconos de diseño	
	<Diseño horizontal>. Este icono en el centro del diseño indica que el diseño es horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno lado de otro.
	<Diseño vertical>. Este icono en el centro de un diseño indica que el diseño es vertical. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno encima de otro.
	<Diseño con fichas>. Este icono en el centro del diseño indica que el diseño es horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán a modo de fichas.

La barra de herramientas de componentes


La barra de herramientas de componentes en la parte superior derecha de cada componente le permite administrar el componente.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Abra un elemento de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias. Le permite cambiar de nombre un componente y personalizar las tasas de actualización. • Vínculo. Le permite personalizar cómo interactúa este componente con los demás componentes de la página. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Vínculo" en la página 56. • Actualizar. Actualice manualmente el componente. • Ayuda. Acceda a la ayuda sobre el componente. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependiendo del componente, algunas de estas opciones pueden no estar disponibles. • En Mozilla Firefox, si tiene varios componentes en una página y abre el cuadro de diálogo Preferencias o Vínculo de un componente, se recomienda no arrastrar el cuadro de diálogo a otra ubicación, ya que podría provocar problemas de interfaz de usuario.
	Defina el filtrado para el componente cuando un componente admite filtrado interno.
	<p>Muestra el componente en una ventana emergente separada.</p> <p>Nota: La ventana emergente que se abre no admite vínculos.</p>
	Contraiga temporalmente un componente (el botón de la izquierda es para componentes horizontales; el botón de la derecha es para componentes verticales).
	<p>Restaure un componente contraído (el botón de la izquierda es para componentes horizontales; el botón de la derecha es para componentes verticales).</p> <p>Nota: Cuando se contrae un diseño horizontal, se contrae en una franja estrecha. Haga clic en la franja para restaurar el componente.</p>
	<p>En un diseño vertical u horizontal, cierra un componente y lo suprime de la página.</p> <p>En un diseño con fichas, cada ficha tiene un botón que la cierra; el botón de cierre principal suprime el diseño.</p>




Cuadro de diálogo Galería de páginas

Este cuadro de diálogo le permite seleccionar una página y abrirla en el espacio de trabajo de MyBSM y gestionar la galería de páginas. Dentro de la Galería de páginas, las páginas se asignan a categorías. Puede añadir, editar o eliminar categorías de páginas, asignar páginas a categorías; y abrir, editar o suprimir páginas.

Para obtener acceso	En MyBSM, haga clic en el botón Galería de páginas  .
Información importante	Para abrir una página en el espacio de trabajo de MyBSM, haga doble clic dentro de la Galería de páginas.
Tareas relacionadas	"Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67


Categorías (lado izquierdo)




A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Nueva categoría. Cree una nueva categoría; luego puede asignar páginas a esta categoría. Para más información, consulte "Cómo modificar categorías de páginas y de componentes" en la página 79 .
	Editar nombre de categoría. Seleccione una categoría definida por el usuario y haga clic para cambiar el nombre (las categorías predeterminadas no pueden cambiarse de nombre).
	Eliminar categoría. Seleccione una categoría definida por el usuario y haga clic en eliminar (las categorías predeterminadas no pueden eliminarse).
Categorías	<p>Contiene una lista de categorías a las que se asignan las páginas. Una categoría puede tener las siguientes indicaciones después de su nombre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un número después del nombre de la categoría muestra cuantas páginas hay en la categoría. Un icono de candado después del nombre de la categoría muestra que se trata de una categoría predeterminada y que no puede cambiarse de nombre o eliminarse. <p>Puede usar la barra de herramientas para gestionar una categoría o seleccionar una categoría para visualizar sus páginas en la parte derecha del cuadro de diálogo.</p> <p>Tenga en cuenta que las categorías no son exclusivas; puede asignar una página a más de una categoría.</p>

Páginas (lado derecho)


A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Abrir página. Seleccione una página y haga clic para abrirla en el espacio de trabajo de MyBSM.

Elemento de IU	Descripción
	Categorizar página. Seleccione una página y haga clic para asignarla a una categoría.
	Clonar página. Seleccione una página y haga clic para crear una copia de la misma; a continuación, puede hacer cambios a la página y guardarla con un nombre nuevo. Un cuadro de diálogo le permite dar nombre a la página nueva, dar a la página una descripción y seleccionar una categoría para la página. La descripción aparece como una información sobre herramientas para la página dentro de la Galería de páginas.
	Eliminar página. Seleccione una página y haga clic para borrarla de la galería.
Páginas	Muestra las páginas predeterminadas disponibles para mostrar en MyBSM, así como las páginas personalizadas que ha guardado. Puede seleccionar una página y usar la barra de herramientas para editar las definiciones de páginas o hacer doble clic en una página para abrirla en el espacio de trabajo de MyBSM.
Cuadro de búsqueda	Teclee una cadena de texto para buscar una página específica.




Cuadro de diálogo Galería de componentes

Después de abrir una página, este cuadro de diálogo le permite gestionar componentes y abrirlos en el espacio de trabajo de MyBSM. Dentro de este cuadro de diálogo puede modificar categorías de componentes, asignar componentes a categorías, y abrir, editar o eliminar componentes.

Para obtener acceso	En MyBSM, haga clic en el botón Componentes  .
Información importante	Para abrir un componente en el espacio de trabajo de MyBSM, seleccione un componente y arrástrelo a su página. Los componentes mostrados de modo predeterminado son aquellos para los que tiene licencias apropiadas. Para más información, consulte " Componentes disponibles " en la página 29.
Tareas relacionadas	" Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67



Categorías (lado izquierdo)



A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Nueva categoría. Cree una nueva categoría; luego puede asignar componentes a esta categoría. Para más información, consulte " Cómo modificar categorías de páginas y de componentes " en la página 79.
	Editar nombre de categoría. Seleccione una categoría definida por el usuario y haga clic para cambiar el nombre (las categorías predeterminadas no pueden cambiarse de nombre).
	Eliminar categoría. Seleccione una categoría definida por el usuario y haga clic en eliminar (las categorías predeterminadas no pueden eliminarse).
Categorías	<p>Contiene una lista de categorías a las que se asignan componentes. Una categoría puede tener las siguientes indicaciones después de su nombre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un número después del nombre de la categoría muestra cuantos componentes hay en la categoría. • Un icono de candado después del nombre de la categoría muestra que se trata de una categoría predeterminada y que no puede cambiarse de nombre o eliminarse. <p>Puede usar la barra de herramientas para gestionar una categoría o seleccionar una categoría para visualizar sus componentes asignados en la parte derecha del cuadro de diálogo.</p> <p>Tenga en cuenta que las categorías no son exclusivas; puede asignar un componente a más de una categoría.</p>

Componentes (parte derecha)

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Añadir proyecto externo. Añadir un nuevo componente basado en una dirección URL.</p> <p>Se abre un cuadro de diálogo donde puede definir el nuevo componente. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente" en la página siguiente.</p> <p>Puede añadir cualquier dirección URL como componente.</p>
	<p>Editar propiedades de componente. Seleccione un componente externo y haga clic en este botón para editar las definiciones del componente. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente" en la página siguiente.</p>

Elemento de IU	Descripción
	Categorizar componente. Seleccione un componente y haga clic en este botón para asignarlo a una categoría.
	Eliminar componente. Seleccione un componente y haga clic en este botón para eliminarlo de la galería.
Componentes	Muestra los componentes predeterminados disponibles para mostrar en MyBSM, así como los componentes externos que se han añadido. Seleccione un componente y use la barra de herramientas para editar definiciones de componentes o arrastre el componente hasta la página.
Cuadro de búsqueda	Teclee una cadena de texto para buscar un componente específico.


Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente

Este cuadro de diálogo le permite definir un componente basado en una dirección URL externa. Puede configurar el vínculo para que use atributos desde contextos enviados por otros componentes para definir el patrón de dirección URL, por ejemplo, atributos de CI.

Para obtener acceso	Acceda a Galería de componentes y haga clic en Añadir componente externo o seleccione un componente externo y haga clic en Editar propiedades de componente .
Información importante	Las direcciones URL para componentes externos deben empezar de una de las siguientes formas: <code>https://</code> , <code>http://</code> , o <code>ftp://</code> . Si se guarda una dirección URL con un prefijo distinto, la sesión de BSM se bloqueará.
Tareas relacionadas	"Cómo crear un componente externo" en la página 75
Véase también	"Cómo crear un componente usando una dirección URL dinámica: escenario de caso de uso" en la página 77

<Panel superior>

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Volver a cargar dirección URL para todos los contextos. Si ha editado la parte estática de la dirección URL, haga clic para actualizar el patrón de dirección URL abajo.
Nombre	Introduzca el nombre que desea asignar al componente.
URL	Introduzca la dirección URL del componente. Si está creando una dirección URL dinámica usando parámetros, introduzca aquí la parte estática de la dirección URL. Por ejemplo, la dirección URL para buscar la cadena <code>hp</code> en <code>Google.com</code> usa el siguiente formato: <code>http://www.google.com/search?q=hp</code> La parte estática de esta dirección URL es la sección que precede al signo de interrogación: <code>http://www.google.com/search</code>

Categorizar área de componente



(Opcional) Seleccione una o más categorías para las que desea asignar el componente.

Área de contexto de vínculo

Este área le permite seleccionar uno o más contextos cuyos atributos se usarán para definir el patrón de dirección URL:

- Si selecciona **CIChange**, los atributos de CI pueden usarse para definir la dirección URL.
- Si selecciona **EventChange**, los atributos de evento pueden usarse para definir la dirección URL.
- Si selecciona **ViewChange**, el nombre de vista puede usarse como un atributo.



A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Añadir contexto. Añadir un contexto cuyos atributos pueden usarse para definir el patrón de dirección URL. Un cuadro de diálogo le permite seleccionar qué contexto añadir.
	Suprimir. Seleccione un contexto y haga clic en este botón para suprimirlo de la lista.
<Contexto>	Cada línea representa un contexto cuyos atributos pueden usarse para crear el patrón de dirección URL.

Parámetros de dirección URL y área de valores

Esta área le permite añadir parámetros de URL y valores para construir el patrón de dirección URL, usando atributos de contextos de vínculo.


A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Parámetro nuevo. Añadir un parámetro de URL.</p> <p>En el cuadro de diálogo que aparece, seleccione uno de los siguientes elementos de la dirección URL: ruta, cadena de consulta o fragmento de la dirección URL, y teclee el nombre de parámetro.</p> <p>Use el siguiente patrón: <code>http(s)://dominio/ <ruta> ? <cadena_consulta> # <fragmento></code>.</p> <p>Por ejemplo, para crear una dirección URL dinámica basada en <code>http://www.google.com/search?q=hp</code>, añada un parámetro de URL denominado <code>q</code>.</p>
	<p>Suprimir. Seleccione un parámetro de URL y haga clic en este botón para suprimirlo de la lista.</p>
Atributos	<p>Contiene una lista de los atributos que pueden usarse para crear el patrón de dirección URL. La lista depende de los contextos que seleccione en el área de contexto de vínculo.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona <code>CIChange</code> en el área de contexto de vínculo, el atributo <code><<ciId>></code> está disponible para crear su propio patrón de dirección URL.</p> <p>Para usar un atributo como el valor de un parámetro de URL, arrastre el atributo desde esta área al área Valor del parámetro.</p>
Parámetro de URL y valor	<p>Cada línea representa el nombre de un parámetro URL que se usa para crear el patrón de dirección URL y su valor.</p> <p>Después de definir un nombre de parámetro, arrastre un atributo desde el área Atributos al área Valor del parámetro.</p> <p>Para editar un nombre de parámetro o valor, haga clic en el parámetro o valor y edite su contenido.</p>
Parámetros de dirección URL	<p>Muestra el patrón de dirección URL que se ha creado usando la dirección URL estática que ha introducido en el campo de dirección URL y los parámetros URL que ha definido en el área Parámetros de dirección URL.</p>

Cuadro de diálogo Vínculo

Este cuadro de diálogo le permite definir el vínculo entre los componentes en una página que determina cómo interactúan los componentes entre sí. Después de colocar componentes en una página, puede usar este diálogo para definir qué componentes (orígenes) envían contextos a qué componentes (destinos). Cuando acabe de configurar el vínculo, guarde la página.

Por ejemplo, suponga que el selector de vistas está definido como un componente de origen que envía el contexto de vínculo **CIChange** a la vista superior (componente de destino). Cuando selecciona un CI en selector de vistas, la vista superior se centra en este CI también.

Para obtener acceso	En MyBSM, haga clic en el botón Vínculo  .
Tareas relacionadas	"Cómo configurar y vincular los componentes" en la página 78

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Contextos	<p>Después de seleccionar un componente de origen, este contiene una lista de los contextos que pueden enviarse desde este origen a los componentes de destino.</p> <p>Seleccione el contexto que desea enviar a uno o más destinos y, a continuación, seleccione los componentes de destino.</p>
Componentes de origen	<p>Muestra todos los componentes en la página que tiene la capacidad de enviar contextos a otros componentes.</p> <p>Seleccione un componente de origen y, a continuación, seleccione los componente de origen y de destino.</p> <p>Nota: Esta lista estará vacía si ningún componente de la página tiene la capacidad de enviar información a otros componentes. Para resolverlo, añada un componente a la página que le permite seleccionar un CI o una vista, como vista superior o selector de vistas.</p>
Resumen de la página Vínculo	Muestra un resumen del vínculo que se ha definido para la página. Cada línea muestra un origen, el contexto que envía y el componente de destino que recibe este contexto desde el origen.
Componentes de destino	<p>Después de seleccionar un componente de origen y contexto, se muestran aquí todos los componentes de la página que tienen la capacidad de recibir este contexto desde el origen especificado.</p> <p>Seleccione uno o más componentes de destino que recibirán contextos desde el componente de origen.</p>

Páginas de MyBSM predefinidas: interfaz de usuario

Esta sección incluye

- "Vista de 360°" abajo
- "Página Imagen personalizada" en la página siguiente
- "Página Cuadro de mando de Diagnostics" en la página siguiente
- "Página Estado de la aplicación EUM" en la página siguiente
- "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM" en la página 60
- "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 61
- "Página Estado de nivel alto de EUM" en la página 62
- "Página Mapa geográfico" en la página 63
- "Página Mapa de entorno" en la página 63
- "Página Diagrama del proceso" en la página 64
- "Página Service Level Management" en la página 64
- "Página Mapa topológico" en la página 65
- "Página Vista superior" en la página 65

Vista de 360°

Esta página proporciona una vista general de alto nivel del estado de los CI en una vista seleccionada. La página muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI.

Cuando selecciona un CI dentro del componente de jerarquía, puede ver sus vínculos de detalles; si hace clic en los vínculos de detalles, puede acceder a los siguientes componentes: Impacto empresarial, Indicadores de situación, Alertas, y Cambios e incidentes.

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte "[Vista de 360°](#)" en la página 152.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Vista de 360° .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

Página Imagen personalizada

Esta página le permite visualizar una imagen personalizada para una vista seleccionada incluyendo los CI de vista representados mediante indicadores de estado en tiempo real y una imagen personalizada de fondo.

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte "[Imagen personalizada](#)" en la página 189.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Imagen personalizada .
Información importante	<p>Para ver información en una imagen personalizada, debe primero configurar la imagen en Administración de Service Health. Para más información, consulte Custom Image Administration en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67.</p>

Página Cuadro de mando de Diagnostics

Si ha instalado Diagnostics, la página Cuadro de mando de Diagnostics le permite seleccionar una vista que contiene los CI de Diagnostics, seleccionar un CI y ver diferentes cuadros de mando de Diagnostics. Los datos mostrados por Diagnostics dependen del tipo de CI seleccionado.

El cuadro de mando de Diagnostics muestra gráficos de métricas de rendimiento recopilados por Diagnostics para el CI seleccionado. Por ejemplo, si selecciona un tipo de CI de host Windows NT, se muestra el cuadro de mando de host de Diagnostics (una versión abreviada de una vista de host que muestra solo el gráfico) para este sistema de Windows.

Esta página se ha tomado de la aplicación Diagnostics. Para más información sobre esta página, consulte "[Página Cuadro de mando de Diagnostics de MyBSM](#)" en la Guía del usuario de Diagnostics.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Cuadro de mando de Diagnostics .
Información importante	<p>Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67.</p>

Página Estado de la aplicación EUM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de la misma, transacciones y ubicaciones relacionadas, tanto desde las perspectivas del usuario real

como del usuario sintético.

Esta página es útil para soporte de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean ver tanto el estado online como el estado con el tiempo.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Estado de aplicación de EUM .
Información importante	Esta página predefinida se basa en componentes de aplicación de EUM. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado de aplicación	Muestra el estado global de las aplicaciones seleccionadas por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, con el tiempo. Para más información, consulte " Informe de resumen de aplicaciones " en la página 663.
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte " Componente de jerarquía " en la página 153.
Estado de ubicación	Muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones seleccionadas por ubicación de usuario final. Para más información, consulte " Informe de resumen de ubicación " en la página 676.
Estado de transacciones	Muestra el estado global de las transacciones por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, durante un período. Para más información, consulte " Informe Situación de la aplicación " en la página 652.

Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de las transacciones y ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario sintético.

Esta página es útil para compatibilidad de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean conocer los problemas de rendimiento y disponibilidad usando datos de usuario sintético.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM .
----------------------------	--

Información importante	<p>Esta página predefinida se basa en componentes de aplicación de EUM. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67.</p> <p>Para obtener una vista global de una aplicación, se recomienda usar una vista que incluya la infraestructura que sirve a la aplicación, así como sus transacciones comerciales. Estas vistas pueden definirse usando la perspectiva APM.</p>
Véase también	"Cómo resolver problemas mediante la página EUM Application Support 360 by BPM" en la página 956

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153.
Rendimiento de transacciones	Muestra información de resumen por transacción acerca de rendimiento, disponibilidad y desglose. Para más información, consulte "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753.
Transacción con el paso del tiempo	Muestra el rendimiento y la disponibilidad de las transacciones con el paso del tiempo. Para más información, consulte "Informe Rendimiento de BPM en el tiempo" en la página 668.
Clasificación	Muestra el rendimiento de transacciones desde diferentes ubicaciones. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856.

Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado de las capas de aplicación, las transacciones y las ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario real.

Esta página es útil para soporte de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean conocer el rendimiento y la disponibilidad usando datos de usuario real.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM .
----------------------------	--

Información importante	<p>Esta página predefinida se basa en componentes de aplicación de EUM. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67.</p> <p>Para obtener una vista global de una aplicación, se recomienda usar una vista que incluya la infraestructura que sirve a la aplicación, así como sus transacciones comerciales. Estas vistas pueden definirse usando la perspectiva APM.</p>
Véase también	"Cómo resolver problemas mediante la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 959

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Resumen de infraestructura de aplicación	Muestra el rendimiento y la disponibilidad del software en ejecución o los servidores, conforme a las mediciones RUM. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153.
Resumen de ubicación	Muestra qué ubicaciones están afectadas por problemas. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 y "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.
Sesiones con el paso del tiempo	<p>Muestra detalles sobre volumen de sesiones y sesiones afectadas por problemas de disponibilidad o rendimiento. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.</p> <p>Nota: También puede obtener detalles del analizador de sesiones.</p>
Resumen de capas	<p>Muestra detalles sobre la página y el rendimiento y disponibilidad de conexión. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.</p> <p>Nota: También puede obtener detalles hasta el resumen de acción.</p>

Página Estado de nivel alto de EUM

Esta página muestra una vista de alto nivel de múltiples aplicaciones y ubicaciones y su estado de usuario final, tanto desde las perspectivas del usuario real como de las del usuario sintético.

Esta página es práctica para usuarios como gestores de NOC, LOB o compatibilidad de aplicación que están interesados en ver el estado global en múltiples aplicaciones y ubicaciones.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Estado de nivel alto de EUM .
Información importante	Esta página predefinida se basa en componentes de aplicación de EUM. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado de aplicación	Muestra el estado global de las aplicaciones seleccionadas por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, con el tiempo. Para más información, consulte " Informe de resumen de aplicaciones " en la página 663.
Estado de ubicación	Muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones seleccionadas por ubicación de usuario final. Para más información, consulte " Informe de resumen de ubicación " en la página 676.

Página Mapa geográfico

Esta página le permite visualizar indicadores de estado en tiempo real en un mapa geográfico, con los CI de vista en las ubicaciones geográficas a las que están asignados. El indicador de estado muestra el peor estado de los CI en la ubicación geográfica. También puede acceder a información detallada sobre los KPI de CI.

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte "[Mapa geográfico](#)" en la página 180.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Mapa geográfico .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

Página Mapa de entorno

Mapa de entorno muestra los CI principales y los CI secundarios de un CI seleccionado, en un gráfico interactivo. Los vínculos entre los CI se muestran tal como está definido en el RTSM, sin Doblado de vista; los vínculos entre los CI representan sus vínculos físicos tal como aparecen en el RTSM. Los CI pueden visualizarse dentro del Mapa de entorno divididos en capas, lo que le permite centrar su atención en la capa que más le interese (por ejemplo, Activación empresarial, Infraestructura o Software).

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte "[Mapa de entorno](#)" en la página 208.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Mapa de entorno .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

Página Diagrama del proceso

El Diagrama del proceso muestra los componentes y la estructura de un Proceso empresarial al crearlo usando el Modelador de BPI. Los datos mostrados se basan en muestras de datos enviadas a BSM desde el servidor BPI. Esto le permite visualizar el Proceso empresarial, lo que incluye las anotaciones de actividad para indicar cuántas instancias del proceso están activas en una actividad concreta y los valores de proceso.

Esta página se ha tomado de la aplicación Business Process Insight. Para más información sobre esta página, consulte [BPI Application Health User Interface](#).

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Diagrama del proceso .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

Página Service Level Management

Esta página proporciona a los usuarios de Service Level Management una instantánea de estado de sus SLA; para cada SLA puede ver su informe de resumen de SLM y la instantánea de estado actual e histórica.

Para obtener acceso	En MyBSM, abra la página Service Level Management .
Información importante	Esta página predefinida se basa en componentes de aplicación de SLM. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Instantánea de estado actual	Muestra el estado más reciente de los diez SLA con peor rendimiento. Para más información, consulte "Informe Instantánea de estado" en la página 339 .
Instantánea de estado histórica	Muestra los SLA con peor rendimiento de los últimos seis meses. Para más información, consulte "Informe Instantánea de estado" en la página 339 .
Selector de SLA	Muestra una instancia de Explorador de modelos, fijada en la vista de SLA. Este componente puede usarse para seleccionar un SLA.
Informe de resumen de SLA	Muestra una lista de SLA y de sus estados, filtrada por KPI, intervalo de tiempo, calendario y período. Para más información, consulte "Informe de resumen de SLA" en la página 336 .

Página Mapa topológico

El Mapa topológico le permite evaluar la disponibilidad empresarial de sus componentes del sistema de un vistazo, usando una representación gráfica interactiva de los CI en una vista. En modo de grupo, los CI están agrupados conforme a CIT o en grupos de aplicaciones similares (por ejemplo ERP). En modo de capa, los CI están divididos en capas, lo que le permite centrar su atención en la capa que más le interese (por ejemplo, Activación empresarial, Infraestructura o Software).

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte ["Mapa topológico" en la página 194](#).

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Mapa topológico .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67 .

Página Vista superior

Vista superior le permite ver la disponibilidad empresarial de los componentes de su sistema de un vistazo. Las barras de CI en el componente proporcionan una representación visual de las métricas de rendimiento de TI en tiempo real asignadas a aplicaciones empresariales, basándose en la estructura de árbol jerárquico de cada vista. Las líneas de conexión entre barras definen las relaciones entre los CI.

Esta página se ha tomado de la aplicación Service Health. Para más información sobre esta página, consulte ["Vista superior" en la página 145](#).

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM o Service Health, abra la página Vista superior .
Información importante	Esta página está predefinida; puede crear páginas personalizadas usando componentes distintos si desea ver otros tipos de información. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte " Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM " en la página 67.

Capítulo 3

Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM

En esta sección se describe cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM. Las siguientes tareas son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.

Tenga en cuenta que la capacidad de llevar a cabo estas tareas dependerá de los permisos de usuario que tenga. Para más información, consulte ["Permisos de usuario en MyBSM"](#) en la página 70.

- ["Abrir una página" abajo](#)
- ["Configurar el diseño de una página" abajo](#)
- ["Añadir componentes a una página" en la página siguiente](#)
- ["Definir el modo en el que los componentes interactúan entre sí" en la página siguiente](#)
- ["Añadir un componente externo a la Galería de componentes" en la página siguiente](#)
- ["Modificar categorías de páginas y componentes" en la página siguiente](#)
- ["Cerrar una página o eliminar una página" en la página 69](#)

Abrir una página

MyBSM se suministra con páginas predeterminadas de las aplicaciones de BSM. Para más información, consulte ["Páginas predefinidas"](#) en la página 26. Las páginas predeterminadas se encuentran en la Galería de páginas, junto con el resto de páginas que haya creado y guardado.

- Para abrir una página, selecciónela desde la lista desplegable Selector de páginas en la barra de herramientas Gestión de página, en el área superior derecha de su espacio de trabajo. También puede teclear parte del nombre de la página en el Selector de páginas para limitar el número de páginas en la lista desplegable.
- Para crear una página nueva, haga clic en el botón **Nueva página** de la barra de herramientas Gestión de páginas.

Configurar el diseño de una página

Después de abrir una página, puede configurar la organización de los componentes. MyBSM permite definir cada diseño como horizontal (los componentes se visualizan unos junto a otros), vertical (los componentes se visualizan unos encima de otros) o por fichas.

Para más información, consulte ["Interfaz de usuario del espacio de trabajo de MyBSM"](#) en la página 47.

Para ver un ejemplo sobre la definición del diseño, consulte ["Cómo configurar diseños de página: escenario de caso de uso"](#) en la página 71.

Añadir componentes a una página

MyBSM se suministra con componentes predeterminados de las aplicaciones de BSM, tal y como se describe en ["Componentes disponibles" en la página 29](#). Los componentes predeterminados se encuentran en la Galería de componentes, junto con el resto de componentes externos que haya añadido.

Puede añadir un componente a una página de dos maneras:

- En un área vacía del diseño, haga clic en el botón **Añadir componente**. En la Galería de componentes, haga doble clic en un componente para colocarlo en el área del diseño.
- Haga clic en el botón **Componentes** de la barra de herramientas de gestión de la página. Seleccione un componente en la Galería de componentes y arrástrelo a un área de la página.

Para más información, consulte ["Cuadro de diálogo Galería de componentes" en la página 52](#).

Cuando añada componentes a una página, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si el área de destino permanece oculta tras el cuadro de diálogo Galería de componentes, haga clic en la barra del título del cuadro de diálogo y arrástrelo a otro lugar de la pantalla.
- Si está arrastrando un componente nuevo a un área de destino que ya tiene un componente definido, arrastre el nuevo componente hasta la barra de título del área de destino, y no sobre la parte del componente de color blanco.
- Para evitar problemas de rendimiento, MyBSM permite abrir hasta 10 informes en una página. Para cambiar este ajuste, vaya a **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**, seleccione **Foundations > Elaboración de informes**, y modifique el ajuste **Número máximo de informes en MyBSM**.

Añadir un componente externo a la Galería de componentes

Puede añadir una dirección URL como componente en MyBSM. Abra una página y haga clic en el botón **Componentes** de la barra de herramientas Gestión de páginas.

Haga clic en el botón **Añadir componente externo** y defina el componente tal como se describe en ["Cómo crear un componente externo" en la página 75](#). El nuevo componente se ha añadido a la galería de componentes y por tanto ya puede añadirse a cualquier página.

Para más información, consulte ["Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente" en la página 54](#).

Definir el modo en el que los componentes interactúan entre sí

La interacción entre los componentes de una página en MyBSM se denomina **vínculo**. Tras colocar los componentes en una página, puede definir el modo en el que los componentes interactúan entre sí. Las páginas predeterminadas tienen vínculos predeterminados; también puede modificar definiciones de vínculo predeterminados. Para más información, consulte ["Cuadro de diálogo Vínculo" en la página 56](#).

Para más información sobre la tarea, consulte ["Cómo configurar y vincular los componentes" en la página 78](#).

Modificar categorías de páginas y componentes

MyBSM contiene categorías predeterminadas en la Galería de páginas y en la Galería de componentes para ayudarle a organizar sus páginas y componentes. Puede añadir categorías,

editar o eliminar categorías definidas por el usuario y añadir o suprimir páginas y componentes de las categorías.

Para más información sobre la tarea, consulte "[Cómo modificar categorías de páginas y de componentes](#)" en la página 79.

Cerrar una página o eliminar una página

Para cerrar una página, haga clic en el icono de cierre en la esquina superior derecha de la página. La página se cierra en el espacio de trabajo, pero no se elimina de la Galería de páginas.

Para eliminar una página de la Galería de páginas, haga clic en el botón **Galería de páginas**, seleccione la página y elimínela. Para más información, consulte "[Cuadro de diálogo Galería de páginas](#)" en la página 50.

Permisos de usuario en MyBSM

Los permisos para trabajar con los componentes y las páginas de MyBSM se definen en **Administración > Plataforma > Usuarios y permisos**. Para más información sobre este tema, consulte "[Permisos](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Las operaciones que pueden definirse para un usuario dependen del área de MyBSM, como se explica a continuación:

- **Páginas predefinidas.** Estas páginas están definidas de forma estándar. Los usuarios no pueden añadir, modificar ni quitar componentes de estas páginas. La única operación que puede definir mediante permisos de usuario es **Ver**, para permitir que el usuario pueda ver estas páginas.
- **Páginas de usuario y componentes de usuario.** Se puede conceder permisos a los usuarios para realizar las siguientes operaciones en páginas y componentes definidos por el usuario: **Añadir, Cambiar, Ver, Suprimir y Control total**.

Nota: Los permisos definidos para los usuarios en MyBSM solo afectan a estos usuarios en Service Health.

Cómo configurar diseños de página: escenario de caso de uso

En esta sección se incluye un ejemplo sobre cómo configurar el diseño de los componentes de una página. El diseño define la apariencia de la página: cuántas zonas hay, si los componentes se ordenan horizontalmente, verticalmente, por fichas, etc.

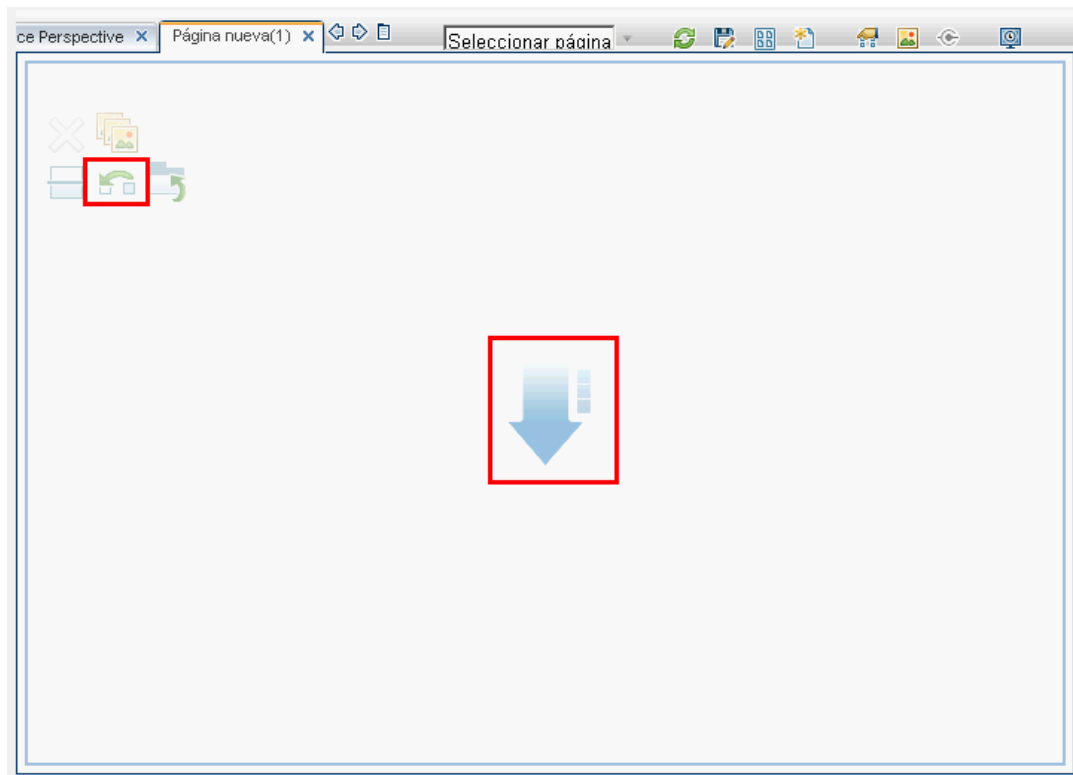
Se recomienda planificar con antelación qué componentes se quieren incluir en la página y cómo quiere ordenarlos, y después configurar el diseño de la página en consecuencia.

1. Fondo

Adam, un administrador de la empresa ACME, quiere configurar una página con dos componentes en fichas a la izquierda, y una zona vertical (con componentes ordenados unos encima de otros) a la derecha.

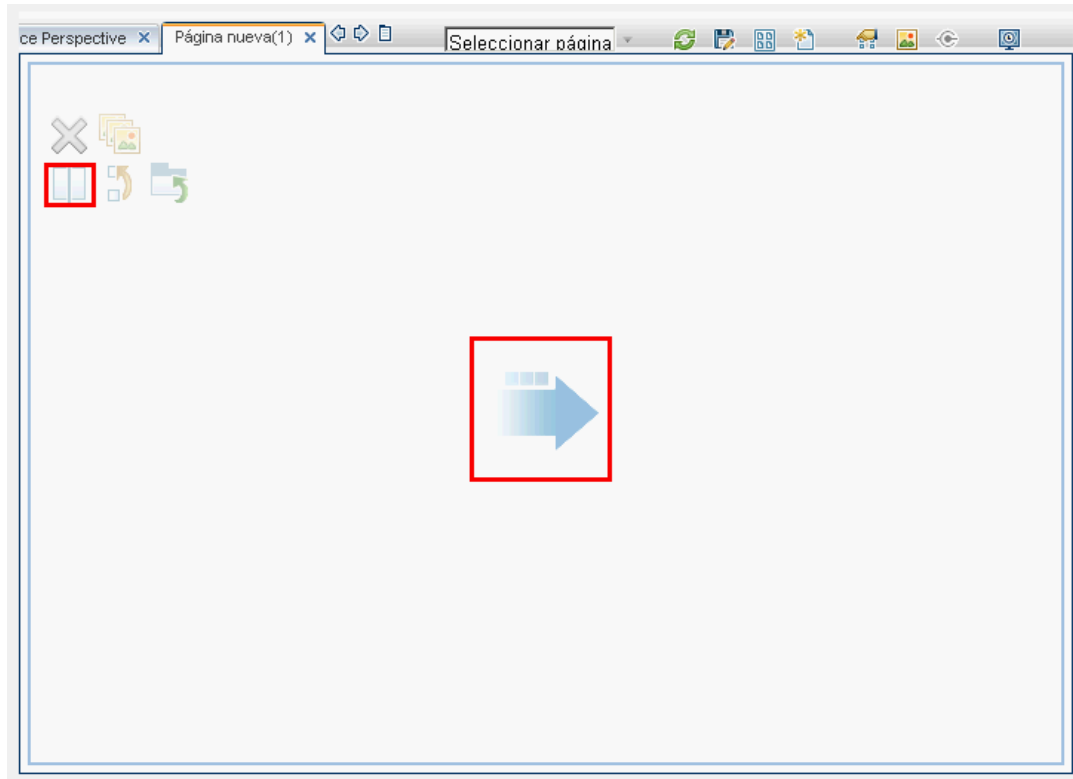
2. Abrir una página

Adam abre una página nueva con un único diseño vertical predeterminado:



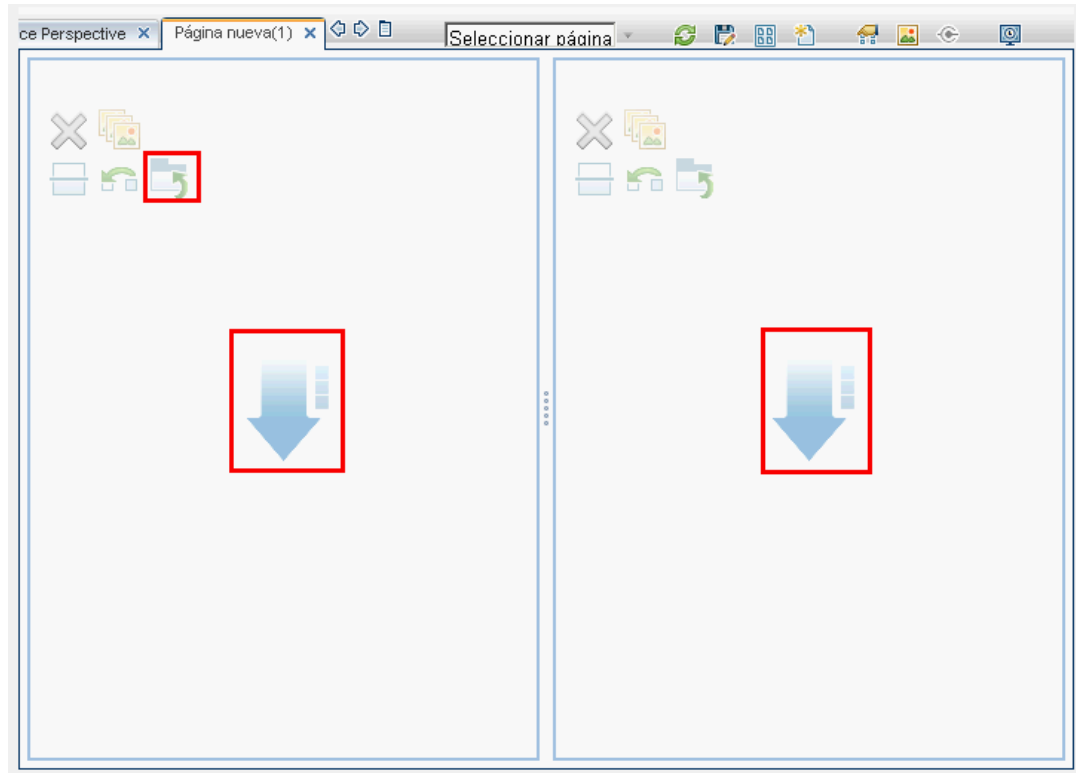
3. Cambiar el diseño de la página a horizontal

Desde las herramientas de diseño situadas en la parte superior izquierda, hace clic en **Cambiar a horizontal**. El diseño ahora se orienta horizontalmente:



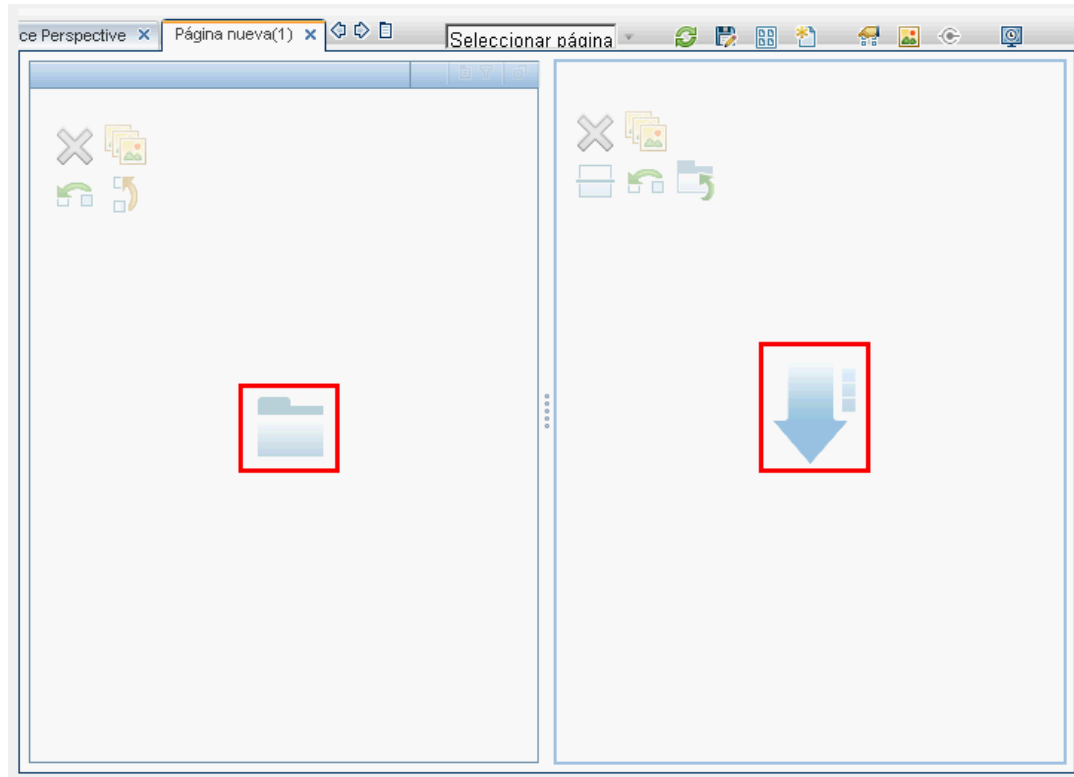
4. **Dividir la página**

Seguidamente, Adam hace clic en **Dividir** para dividir el diseño en un panel izquierdo y otro derecho:



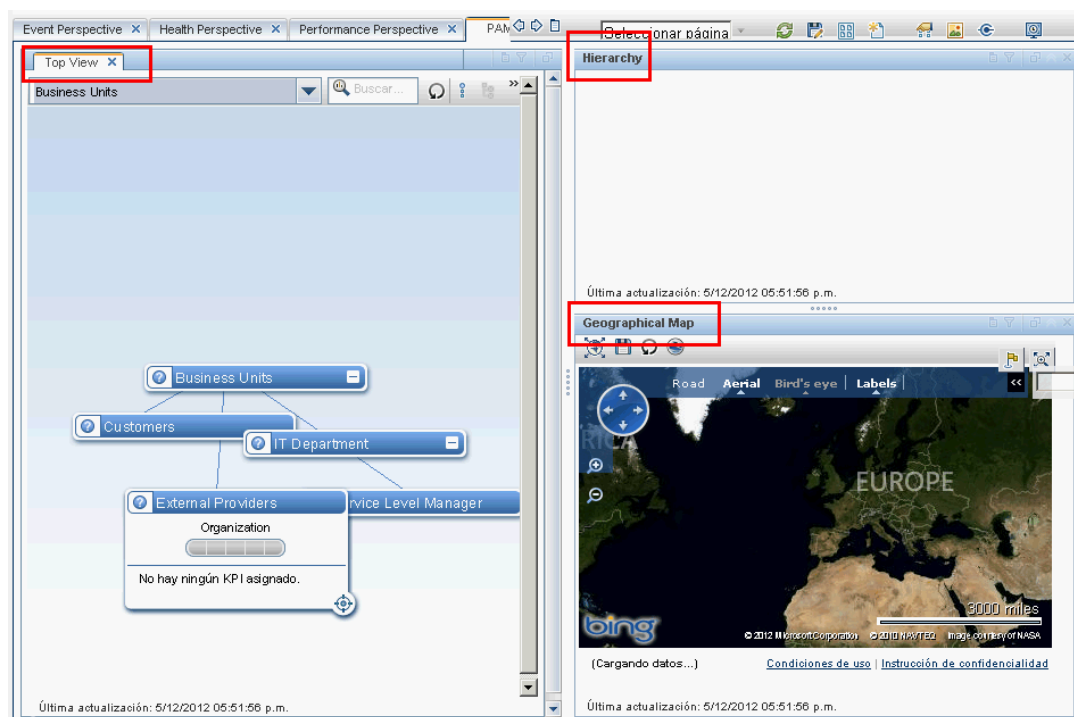
5. **Crear un diseño de fichas en el panel izquierdo**

Dentro del diseño de la izquierda, hace clic en **Cambiar a fichas** para crear una zona con fichas en el panel izquierdo:



6. Resultado

Dentro del diseño, ahora Adam añade componentes en las dos zonas; los componentes agregados a la izquierda de la pantalla (Vista superior y Mapa topológico) se visualizan como fichas, y los componentes agregados a la derecha (Jerarquía y Mapa geográfico) se visualizan verticalmente:



Cómo crear un componente externo

En la siguiente tarea se describe cómo crear un componente con una dirección URL. Puede utilizar una dirección URL estática, en la que el componente simplemente abre la dirección URL introducida. O bien, puede crear una dirección URL dinámica, en la que la dirección URL del componente responde a otros componentes de la página.

Para ver un escenario que muestra cómo crear un componente basado en una dirección URL dinámica, consulte ["Cómo crear un componente usando una dirección URL dinámica: escenario de caso de uso"](#) en la página 77.

Nota: La dirección URL para un componente externo debe empezar de una de las siguientes formas: `https://`, `http://` o `ftp://`

1. Abrir el cuadro de diálogo Añadir componente

Abra la galería de componentes y haga clic en el botón **Añadir componente externo** de la barra de herramientas de la galería de componentes. Aparece el cuadro de diálogo **Componente nuevo**; para más información, consulte ["Cuadro de diálogo Componente nuevo/Editar componente"](#) en la página 54.

2. Definir la parte estática de la dirección URL

En el área superior del cuadro de diálogo **Componente nuevo**, introduzca el nombre y la dirección URL del componente.

- Para crear un componente mediante una dirección URL estática, introduzca la dirección URL completa.
- Para crear un componente mediante una dirección URL dinámica, introduzca solamente la parte estática de la dirección URL.

3. Categorizar el componente (opcional)

Para ayudarle a organizar el contenido, puede asignar páginas y componentes a categorías predeterminadas o a categorías definidas por el usuario. Para más información, consulte ["Cómo modificar categorías de páginas y de componentes"](#) en la página 79.

En el área **Categorizar componente**, seleccione una o más categorías a las que desea asignar el componente. Tenga en cuenta que esto es opcional.

4. Definir la parte dinámica de la dirección URL

Si está creando un componente con una dirección URL dinámica, siga estos pasos:

- a. En el área **Contexto de vínculo**, seleccione uno o más contextos cuyos atributos puede usar para definir el patrón de URL, del siguiente modo:
 - Seleccione **CIChange** si la dirección URL debería responder a un componente en el que se seleccionan CI.
 - Seleccione **EventChange** si la dirección URL debería responder a un componente en el que se seleccionan eventos.
 - Seleccione **ViewChange** si la dirección URL debería responder a un componente en el que se seleccionan vistas.

- b. En el área **Parámetros de dirección URL y valores**, añada uno o más parámetros de dirección URL que se utilizan para definir el patrón de URL. También puede definir la ruta de la dirección URL, la consulta o un fragmento de la dirección URL con el siguiente patrón:

`http(s)://dominio/ <ruta> ? <cadena_consulta> # <fragmento>`

Por ejemplo, puede usar parámetros de dirección URL dinámica para crear uno de los siguientes ejemplos:

- `www.google.com/search?hl=<<lang>>&q=<<viewID>>`
- `en.wikipedia.org/wiki/<<articleName>>`

Un patrón como el siguiente:

`http://download.oracle.com/javase/1.4.2/docs/api/<<className>>.html#<<methodName>>` podría llevarle a:

`http://download.oracle.com/javase/1.4.2/docs/api/java/net/URL.html#toString()` (que es una dirección URL válida).

- c. La lista **Atributos** contiene una lista de atributos que pueden usarse para crear el patrón de URL a partir de los contextos seleccionados en el área **Contexto de vínculo**. Para utilizar los atributos como valores de parámetros, arrastre los atributos desde la lista **Atributos** hasta las áreas **Valor** de los parámetros de dirección URL.

El área **Parámetros de dirección URL** muestra la dirección URL dinámica que ha creado a partir de la dirección URL estática del área superior del cuadro de diálogo y los parámetros de dirección URL definidos.

Cómo crear un componente usando una dirección URL dinámica: escenario de caso de uso

Jane es una administradora en la empresa ACME y quiere configurar una página en MyBSM del modo siguiente: la izquierda de la página mostrará el mapa topológico de Service Health y la derecha incluirá el directorio de soporte de ACME.

Cuando se seleccione un CI en el mapa topológico, el directorio de soporte mostrará información sobre los datos de contacto en caso de que el CI se encuentre en un estado problemático.

La dirección URL dinámica del directorio de soporte de ACME es:

`http://www.acme.com/support/search?q=<persona de contacto>.`

Sugerencia: En este escenario, la dirección URL dinámica se crea con la cadena de consulta. También puede definir la ruta de la dirección URL o un fragmento de la dirección URL con el siguiente patrón: `http(s)://dominio/ <ruta> ? <cadena_consulta> # <fragmento>.`

1. Jane abre una página nueva y la divide en dos paneles. Abre la galería de componentes y arrastra el mapa topológico al panel izquierdo. Seguidamente, hace clic en el botón **Añadir componente externo** de la barra de herramientas de la galería de componentes.
2. En el área superior del cuadro de diálogo **Añadir componente**, escribe *Soporte de ACME* como nombre del componente y teclea la parte estática de la dirección URL del directorio de soporte: `http://www.acme.com/support/search`.
3. En el área **Contexto de vínculo**, Jane añade **CIChange** a la lista de contextos para que el directorio de soporte responda cuando se seleccione un CI en el mapa topológico.
4. En el área **Parámetros de dirección URL y valores**, añade un parámetro de URL llamado *q*.

La empresa ACME utiliza el atributo de CI llamado `<<CIContact>>` para definir con quién ponerse en contacto cuando un CI es problemático. La lista **Atributos** incluye el atributo `<<CIContact>>`. Jane arrastra este atributo hasta el campo **Valor** del parámetro denominado *q*.

El patrón de URL ahora muestra lo siguiente:

`http://www.acme.com/support/search?q=<<CIContact>>.`

5. Jane hace clic en **Aceptar** para guardar el componente y, a continuación, arrastra el componente de soporte de ACME hasta el panel derecho.
6. Ahora, Jane hace clic en el botón **Vínculo** de la barra de herramientas de gestión de la página y define el vínculo de página de modo que el componente de origen del mapa topológico envíe contextos **CIChange** al componente de destino de soporte de ACME.

Cuando se seleccione un CI en el mapa topológico, el directorio de soporte mostrará información sobre los datos de contacto relativos al CI.

Cómo configurar y vincular los componentes

En la siguiente tarea se describe cómo configurar los vínculos entre los componentes de una página. La vinculación define el modo en el que los componentes interactúan entre sí.

Un componente puede enviar un contexto de vinculación a otro componente indicando qué ha cambiado en el primer componente, y el segundo componente puede reaccionar ante este cambio. Por ejemplo, suponga que el selector de vistas está definido como un componente de origen que envía el contexto de vínculo **CIChange** a la vista superior (componente de destino). Cuando selecciona un CI en selector de vistas, la vista superior se centra en este CI también.

Las páginas predeterminadas tienen vínculos predeterminados; también puede modificar definiciones de vínculo predeterminados.

1. Abrir el cuadro de diálogo Vínculo

Abra la página cuyo vínculo desee configurar y haga clic en el botón **Vínculo de página** situado en la barra de herramientas de gestión de la página. Aparecerá el cuadro de diálogo **Vínculo**. Para más información, consulte "[Cuadro de diálogo Vínculo](#)" en la página 56.

2. Seleccionar un componente de origen para el vínculo

En la lista **Componentes de origen** situada a la izquierda del cuadro de diálogo Vínculo, seleccione un componente cuyos contextos se enviarán a uno o más componentes de destino.

3. Seleccionar un contexto para enviar desde el componente de origen

La lista **Tipos de contextos** muestra qué contextos se pueden enviar desde el componente de origen seleccionado:

- Seleccione **CIChange** para controlar a qué componentes se notifica cuando se selecciona un CI distinto en el componente de origen.
- Seleccione **EventChange** para controlar a qué componentes se notifica cuando se selecciona un evento distinto en el componente de origen.
- Seleccione **ViewChange** para controlar a qué componentes se notifica cuando se selecciona una vista distinta en el componente de origen.

4. Seleccionar componentes de destino para el vínculo

En la lista **Componentes de destino** situada a la derecha del cuadro de diálogo Vínculo, seleccione uno o varios componentes para que reciban contextos desde el componente de origen.

El área **Resumen de vínculo de página** muestra todos los vínculos definidos para la página.

Para definir el vínculo para esta página desde componentes de origen adicionales, repita los pasos anteriores.

Cómo modificar categorías de páginas y de componentes

Para ayudarle a organizar mejor su contenido en MyBSM, puede añadir o eliminar páginas y componentes de las categorías existentes, crear categorías nuevas y modificar o eliminar categorías definidas por el usuario. En esta sección se describe cómo trabajar con categorías en la Galería de páginas y la Galería de componentes para ayudarle a organizar mejor sus páginas y componentes.

Sugerencia: Las categorías no se excluyen mutuamente; puede asignar una página o un componente a más de una categoría.

- Para más información sobre las páginas, consulte "[Cuadro de diálogo Galería de páginas](#)" en la [página 50](#).
- Para más información sobre los componentes, consulte "[Cuadro de diálogo Galería de componentes](#)" en la [página 52](#).

Crear una categoría nueva

MyBSM se suministra con categorías asignadas a páginas y componentes. Para añadir una categoría nueva, haga clic en el botón **Galería de componentes** o **Galería de páginas** de la barra de herramientas de gestión de la página y, a continuación, haga clic en el botón **Nueva categoría**. Escriba un nombre para la nueva categoría.

Ahora puede asignar páginas y componentes existentes a la categoría, o bien añadir nuevos componentes externos.

Renombrar o eliminar una categoría definida por el usuario

Para renombrar una categoría definida por el usuario, seleccione la categoría y haga clic en el botón **Editar nombre de categoría**.

Para eliminar una categoría definida por el usuario, seleccione la categoría y haga clic en el botón **Eliminar categoría**.

Tenga en cuenta que las categorías predefinidas no pueden renombrarse ni eliminarse.

Asignar una página o un componente a una categoría

Para asignar una página o un componente a una categoría, selecciónelo y haga clic en el botón **Categorizar página** o **Categorizar componente**. Seleccione una o más categorías para las que desea asignar la página o el componente.

Modificar asignaciones de categorías de una página o componente

Para cambiar las asignaciones de categorías de una página o componente, seleccione la página o el componente y haga clic en el botón **Categorizar página** o **Categorizar componente**. Modifique las categorías a las que están asignados la página o el componente.

Cómo modificar el número máximo de páginas

De forma predeterminada, se pueden abrir hasta 10 páginas a la vez. Si tiene varias páginas abiertas, hasta 5 se actualizarán automáticamente (según las últimas páginas a las que se haya accedido); el resto de las páginas abiertas se actualizarán cuando las seleccione.

Estos límites se aplican tanto a MyBSM como a Service Health.

Esta sección describe cómo modificar estos límites. Tenga en cuenta que si aumenta estos límites, el rendimiento puede verse afectado.

Modificar el número máximo de páginas abiertas

Para modificar el límite de páginas abiertas en MyBSM y Service Health, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**.

- Seleccione **Aplicaciones > MyBSM**.
- En el área **MyBSM - General**, modifique la entrada de **Número máximo de páginas abiertas** según sea necesario.

Tenga en cuenta que si aumenta el número máximo de páginas, el rendimiento puede verse afectado.

Modificar el número máximo de páginas activas

Para modificar el número de páginas que se actualizan automáticamente en MyBSM y Service Health, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**.

- Seleccione **Aplicaciones > MyBSM**.
- En el área **MyBSM - General**, modifique la entrada de **Número máximo de páginas activas** según sea necesario.

Solución de problemas de MyBSM

Faltan las páginas y los componentes de MyBSM

Si modificó las bases de datos en una implementación activa de BSM, MyBSM dejará de contener páginas y componentes. Para restaurar páginas y componentes:

1. Abra el directorio siguiente: **<directorio raíz del servidor de puerta de enlace>\confluimashup\import**. Contiene dos directorios: **\loaded** y **\toload**.
2. Copie el contenido del directorio **\loaded** en el directorio **\toload**.
3. Reinicie BSM.

Parte 2

Service Health

Capítulo 4

Información general sobre Service Health

Service Health le permite supervisar la disponibilidad y el rendimiento de los servicios y las aplicaciones generadores de ingresos de su organización.

Service Health usa datos recopilados por componentes de supervisión de HP Business Service Management, como Business Process Monitor y SiteScope, así como datos recopilados de herramientas de supervisión externas. BSM recopila métrica sobre la experiencia de usuario final a partir de una serie de entornos que incluyen ERP, CRM, Web y Citrix, y sobre el rendimiento del sistema a partir de una serie de componentes de infraestructura de back-end, incluidos los servidores web, aplicaciones J2EE, bases de datos y dispositivos de red y almacenamiento.

Los indicadores de situación (HI) y los indicadores de rendimiento clave (KPI) de Service Health usan los datos recopilados y agregados para proporcionar mediciones cuantificables que le ayudarán a supervisar el grado de satisfacción en el logro de objetivos. Los KPI y HI ofrecen una evaluación en tiempo real del estado actual del negocio y los procesos, le permiten supervisar las variables de rendimiento críticas con el paso del tiempo y le ayudan a evaluar el impacto empresarial de los problemas en el sistema.

En el nivel superior, Service Health proporciona una vista integrada de las aplicaciones y los procesos empresariales críticos y desde ahí puede desglosar hasta la infraestructura de TI subyacente asociada a dichos procesos empresariales críticos. Esta vista desglosada puede organizarse de diversas maneras; por ejemplo: por centros de datos, por clústeres de tecnología, por ubicaciones geográficas, etc.

Capítulo 5

Introducción a Service Health

Service Health le ayuda a dar prioridad a las operaciones de TI y a potenciar al máximo los resultados empresariales al proporcionarle los siguientes medios:

- datos globales de componentes del sistema organizados en un marco lógico y relevante.
- vistas de aplicaciones relacionadas integradas y escalables que reflejan el estado de servicios y aplicaciones esenciales en tiempo real. Esto permite que los equipos de operaciones de TI gestionen de forma continuada el estado de los servicios y aplicaciones esenciales desde una ubicación central.
- una vista común sobre la forma en que las operaciones de TI están cumpliendo los objetivos de la línea de negocio. Esto facilita la comunicación entre los equipos y la alineación de gestión y operaciones de TI en relación a los valores basados en el cliente.
- capacidad de valorar el impacto real del cliente, de manera que los equipos de TI puedan dar prioridad a la respuesta en función del impacto empresarial y optimizar la utilización de los recursos para cumplir los objetivos de negocio críticos. El resultado final supone un servicio de mayor calidad para los usuarios finales.
- una perspectiva general que le permitirá ver el impacto que un problema de rendimiento puede tener en la disponibilidad de cualquier parte de su negocio y cuantificar el impacto empresarial de un posible fallo.
- informes de gestión del nivel de servicio a nivel operativo. Service Health usa datos de Service Level Management para indicar si un SLA incumple el contrato o puede incumplirlo en un futuro próximo.

Ver información de Service Health junto a otros componentes de aplicaciones de BSM

En BSM 9.x, el área de trabajo de Service Health usa la personalización de Web 2.0 para que pueda combinar información de Service Health y otros componentes de BSM en la misma página.

El área de trabajo se compone de páginas que aparecen en la pantalla en forma de fichas. Cada página contiene uno o más componentes que aparecen en la página en forma de paneles.

Puede usar Service Health como aplicación independiente (seleccione **Aplicaciones > Service Health**) o combinar componentes de Service Health con componentes de otras aplicaciones, tal como se describe en "[Cómo abrir páginas y componentes en Service Health](#)" en la página 100.

Estos componentes pueden interactuar entre sí de tal forma que si, por ejemplo, selecciona un CI en un componente de Service Health, la información de ese CI puede mostrarse en un componente de otra aplicación como, por ejemplo, End User Management u Operations Management.

Para obtener información sobre la lista de componentes disponibles de forma predeterminada, consulte "[Componentes disponibles](#)" en la página 29.

Ver información de BSM en un portal externo

Puede usar el comando de menú BSM **Administración > Vincular a esta página** para generar un vínculo que puede copiarse en un portal externo con el fin de ver la información de BSM. Para más información, consulte [Linking to a Specific Page](#) en BSM Platform Administration Guide.

Seleccione la casilla **Vínculo incrustado** en la ventana **Vincular a esta página**. La URL generada puede utilizarse en un portal de terceros, de modo que se visualice la página específica pero no toda la aplicación y los menús de BSM.

Nota: En un portal de terceros, solo se puede incrustar una página de Service Health o MyBSM en cada página del portal. Si necesita ver más información, cree una página que utilice componentes con fichas. Para más información, consulte "[Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM](#)" en la página 67.

Supervisión del entorno con Service Health

En la aplicación Service Health, en entorno se supervisa a través de las páginas y componentes de Service Health. Al abrir la aplicación Service Health, se abren automáticamente varias páginas predeterminadas; algunas de estas páginas contienen un solo componente, mientras que otras incluyen varios componentes.

Nota: Las páginas predeterminada no se pueden modificar. Para más información sobre la creación de páginas personalizadas, consulte ["Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100](#).

Esta sección contiene los siguientes temas:

- ["Páginas predeterminadas de Service Health" abajo](#)
- ["Componentes adicionales de la aplicación Service Health" en la página siguiente](#)
- ["Uso de páginas y componentes en Service Health" en la página 88](#)

Páginas predeterminadas de Service Health

Para acceder a las páginas de Service Health, seleccione **Aplicaciones > Service Health**. Éstas son las páginas predeterminadas de Service Health:

- **Imagen personalizada.** Muestra iconos que representan los CI en la vista en una imagen personalizada. Seleccione los CI en el selector de vistas para mostrarlos en la imagen personalizada. Para más información, consulte ["Imagen personalizada" en la página 189](#).
- **Mapa geográfico.** Muestra una asociación entre ubicaciones geográficas e indicadores de estado dentro de un mapa geográfico. Seleccione uno o varios CI en el selector de vistas para mostrarlos en el mapa geográfico. Para más información, consulte ["Mapa geográfico" en la página 180](#).
- **Vista superior.** Muestra los CI en de una vista en un gráfico jerárquico descendente. Para más información, consulte ["Vista superior" en la página 145](#).
- **Mapa topológico.** Muestra un mapa topológico interactivo de los CI de una vista, según los vínculos de los CI definidos en el Modelo de servicio en tiempo de ejecución. La visualización de mapa topológico enlaza entre los CI y le permite ver los CI divididos en capas o grupos. Para más información, consulte ["Mapa topológico" en la página 194](#).
- **Vista de 360°.** Muestra datos exhaustivos en una ubicación central, en referencia a una vista y a los CI seleccionados. Seleccione una vista para mostrar sus CI en el componente **Jerarquía**. Seleccione un CI del componente Jerarquía para mostrar los detalles del CI y haga clic en el vínculo de detalles del CI para abrir los componentes **Impacto empresarial**, **Indicadores de situación**, **Alertas** y **Cambios e incidentes**.

La siguiente tabla describe los componentes a los que se puede acceder desde la vista de 360°:

Componentes de la vista de 360°	Descripción
Alertas	Muestra las alertas de estado de CI desencadenadas por el CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Alertas" en la página 174 .
Impacto empresarial	Muestra los CI y SLA empresariales que resultan afectados por el CI seleccionado. Además, el impacto empresarial de cada CI se calcula en una escala de 0 a 5, en la que se muestra qué impacto tiene en los CI y SLA empresariales del entorno supervisado. Para más información, consulte "Componente Impacto empresarial" en la página 165 .
Cambios e incidentes	Muestra los incidentes abiertos para el CI seleccionado, así como las solicitudes de cambio y los cambios reales realizados en el CI. Para más información, consulte "Componente Cambios e incidentes" en la página 176 .
Indicadores de situación	Muestra detalles referentes a los indicadores de situación que se usan para calcular y ajustar el estado actual de un CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Indicador de situación" en la página 168 . Para ver una introducción a los indicadores de situación, consulte "Indicadores de situación y KPI" en la página 114 .
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Puede seleccionar un CI del componente Jerarquía para mostrar los detalles del CI y haga clic en el vínculo de detalles del CI para abrir los componentes Impacto empresarial, Indicadores de situación, Alertas y Cambios e incidentes. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153 .

Componentes adicionales de la aplicación Service Health

Además de supervisar el entorno a través de las páginas predeterminadas, también puede crear páginas personalizadas que se ajusten a sus necesidades. Para más información, consulte ["Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100](#).

Las páginas personalizadas pueden incluir cualquiera de los componentes que se usan en las páginas personalizadas, así como los siguientes componentes adicionales:

Componente	Descripción
KPI	Muestra el estado de KPI con el tiempo para un CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente KPI" en la página 224 .
Mapa de entorno	Muestra un gráfico jerárquico interactivo que muestra un CI vecino inmediato del CI, según el TQL definido para el CIT en Administración de Gestión de operaciones > Asignación de vista . Para más información, consulte "Mapa de entorno" en la página 208 .

Componente	Descripción
Informes	Muestra los informes de Service Health: Distribución de KPI con el paso del tiempo, KPI con el paso del tiempo, Resumen de KPI, Tendencia de KPI e Informe de alertas de CI. Para más información, consulte "Informes de estado de CI" en la página 227.

Uso de páginas y componentes en Service Health

Cada página se muestra como una ficha dentro de la aplicación Service Health. Una página puede contener uno o varios componentes de la aplicación.

Las páginas predeterminadas contienen componentes predeterminados; también puede crear páginas como se describe en ["Cómo abrir páginas y componentes en Service Health"](#) en la página 100.

Funcionamiento de Service Health

Business Service Management ofrece una amplia gama de herramientas de supervisión que miden el rendimiento y la disponibilidad de varias tecnologías de hardware y software como servidores, bases de datos, aplicaciones J2EE y dispositivos de red.

Las entidades físicas y lógicas del sistema, como el hardware, software, servicios, procesos empresariales, etc. se representan en Service Health por medio de elementos de configuración (CI). Los CI se almacenan en el Modelo de servicio en tiempo de ejecución y se organizan en un formato jerárquico basado en las interdependencias del entorno de TI de la organización.

Las vistas también pueden incluir CI lógicos que representen los servicios empresariales, las aplicaciones, las líneas de negocio o cualquier otro tipo de agrupación relacionada con la empresa. Estos CI obtienen sus estados de los CI supervisados subyacentes que hay en la vista.

El mecanismo de asignación asigna KPI e indicadores de situación a cada CI, lo que muestra el estado operativo actual o el impacto empresarial con el paso del tiempo.

El estado se propaga en función de las relaciones entre los CI y de la dirección del impacto desde los CI supervisados, a través de los CI principales y hasta el CI más alto. El estado de KPI en los CI se basa en una agregación de estados de HI y otros estados de KPI (el método de cálculo que se usa para dicha agregación varía en función de la lógica empresarial del KPI). Para más información sobre la propagación, consulte [Assignment and Propagation Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Puede ver una subsección de los CI en distintas vistas en Service Health. Cada vista proporciona un aspecto diferente del universo de TI de su organización, lo que le permite centrarse en el área de TI que le interese.

Los orígenes de datos envían datos en distintas programaciones. De manera predeterminada, Service Health comprueba cada 5 segundos si hay datos nuevos y actualiza la pantalla en consecuencia, con el fin de que la información que se muestre en Service Health represente la disponibilidad y el rendimiento en tiempo real de los componentes de la infraestructura y de los procesos empresariales de la organización.

Supervisión de problemas de rendimiento

Cuando un KPI de un CI muestra un problema de rendimiento (por ejemplo, el valor de Disponibilidad es bajo), es posible desglosar hasta el origen del problema, ver informes y hacer un seguimiento de la gestión del problema. Puede usar Service Health para ver la información adicional que ofrece el dominio de supervisión (por ejemplo, el usando el informe de clasificación de BPM), visualizar gráficos de rendimiento de Performance Manager o ver productos internos de HP como HP Release Control (para cambios planificados) o HP Service Manager (para incidencias).

Supervisión de acuerdos de nivel de servicio con el KPI de PNR

Service Level Management permite comprobar que se cumplen los acuerdos de nivel de servicio que se han firmado con los clientes internos y externos.

En Service Health, puede ver un KPI **Punto de no retorno** que se calcula en función de los datos del SLA. Esto le brinda una advertencia avanzada de cualquier potencial vulnerabilidad del contrato y puede actuar proactivamente para solucionar un problema antes de que se infrinja el SLA. Para más información, consulte [PNR \(Point of No Return\) KPI Calculation](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Componentes de la aplicación Service Health en el informe de servicio

Los informes de servicio se pueden crear basándose en los datos de las fuentes de datos de la aplicación Service Health. Los informes de servicio se pueden añadir como componentes en MyBSM o en el Gestor de informes. Tras añadir los informes de servicio al Gestor de informes, dichos informes se pueden agregar como componentes de informe personalizado para beneficiarse de todas las capacidades del informe personalizado. Para más información, consulte [Service Report Overview](#) o [Report Manager Overview](#).

Ver topología

Los CI y las relaciones detectados por las distintas herramientas generadoras de CI que operan dentro de Business Service Management se almacenan en el Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM).

Las vistas de del servicio que se muestran en Service Health se generan a partir de los CI que se encuentran en el RTSM. Estos CI se asignan conjuntamente para generar vistas que cumplan los requisitos y objetivos empresariales, y supervisar lo que le resulte importante. Para obtener una explicación detallada de cómo se generan las vistas, consulte "Working with Views in IT Universe Manager" en Guía de modelado.

Nota: El acceso del usuario a las vistas de Service Health lo limitan los permisos de visualización especificados para el usuario. Si no puede ver una vista, póngase en contacto con el administrador. Para más información, consulte "[Permisos](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Algunas de las vistas definidas en el RTSM no están disponibles de manera predeterminada en Service Health o Service Level Management, ya que estas aplicaciones filtran por un paquete de vistas llamado **service health**. Para mostrar una vista que no se puede ver en Service Health o Service Level Management, ábrala en la administración de RTSM o en el generador de vistas de Service Health y asígnela al paquete **service health**.

Modelado de impacto

En Service Health, las vistas muestran la topología de los CI que se seleccionaron en RTSM como parte de la definición de la vista. Las vistas también muestran el estado de los KPI conectados a los CI en la vista.

Los estados de los KPI se propagan de CI secundarios a CI principales en función de la definición de la propagación, cuando el CI principal y el CI secundario están conectados por una relación calculada **Afectada por (directamente)** o **Afectada por (potencialmente)**. Para más información sobre estas relaciones, consulte "Impact Modeling Overview" en Guía de modelado.

Cada vista tiene un conjunto de CI específico y una topología que proporciona una jerarquía de los CI. Cada CI tiene solo una instancia del RTSM. Distintas vistas puede mirar al mismo CI.

Los detalles de determinadas vistas se proporcionan en la documentación relacionada con el asunto; por ejemplo, las vistas de EUM se detallan en "[Predefined Views for](#)" en Guía de administración de la aplicación BSM.

CI en vistas

La estructura de vistas suele incluir una jerarquía de CI monitorizados, agrupados en grupos lógicos que representan distintos dominios, tecnologías, aplicación y servicios.

Las jerarquías de CI creadas en las vistas de monitorización predefinidas se pueden usar como bloques de generación para definir vistas personalizadas propias.

Service Health también permite crear o editar vistas de impacto globales o locales. En una vista global, al asignar un KPI o HI a un CI o modificar definiciones de los indicadores, los cambios se reflejan en todas las vistas que contienen el CI. Una vista de impacto local es independiente de las restantes vistas, por lo que las definiciones de indicadores de un CI de una vista de impacto local

no afectan a las restantes. Para más información, consulte "[View Builder Overview](#)" en Guía de administración de la aplicación BSM.

CI y cambios en la infraestructura

Cuando se realizan cambios en la infraestructura de la organización, los detecta el componente de detección que existe en cada una de las herramientas de supervisión. Service Health comprueba cada 10 segundos (de manera predeterminada) si se han recibido de las fuentes externas cambios en la configuración. Luego, la estructura y el contenido de las jerarquías de CI se actualizan y muestran automáticamente en Service Health.

Además, los cambios realizados en HP Business Service Management, mediante el cambio de la configuración de Administración de End User Management o actualizando manualmente los CI de Administración de RTSM, también se implementan automáticamente en Service Health.

Vistas de impacto local

Las vistas predeterminadas de Business Service Management son vistas globales. En una vista global, al modificar las definiciones de los KPI o los indicadores de situación de un CI, los cambios se reflejan en todas las vistas que contienen el CI, en Business Service Management.

Administración de Service Health incluye un generador de vistas que permite crear vistas de impacto local, que son independientes de las restantes vistas. Al modificar las definiciones de indicador en un CI dentro de la vista de impacto local no cambian los CI de las otras vistas.

Para más información sobre la creación de vistas, consulte [View Builder Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Vistas de impacto local

Las vistas de impacto local operan sobre el principio de WYSIWYG (what you see is what you get o "lo que se ve es lo que se obtiene"). Por ejemplo, suponga que tiene una vista global que contiene varios CI que representan transacciones comerciales y usted es el único interesado en los datos que provienen de dos o tres transacciones significativas. Puede crear una vista de impacto local basada en una vista global, eliminar las transacciones menos importantes de la vista de impacto local y los cálculos en la vista se realizan usando solo las transacciones que están visibles en la vista.

En cambio, en una vista global se puede evitar que se muestren ciertos CI, pero los cálculos en la vista se realizan usando todos los CI que existen en la vista, incluso los que están ocultos.

Configuración de desgloses

Algunos recopiladores de datos recopilan información basada en muchas dimensiones (aplicación, transacción, ubicación, etc.), pero Service Health suele mostrar los datos agregados de los CI.

En las vistas de impacto local se pueden configurar desgloses de datos en los CI, con el fin de que los datos se muestren en función de una dimensión concreta.

Por ejemplo, si desea supervisar el rendimiento de las aplicaciones en distintas ubicaciones, puede definir un desglose por ubicación para calcular los KPI en una granularidad menor. Cuando se define un desglose de aplicación por ubicación, cada aplicación contiene CI de grupo que representan las ubicaciones en que se ejecutan las transacciones. A continuación se calculan KPI independientemente para cada ubicación.

Los desgloses solo están disponibles en las vistas de impacto local. Para más información sobre cómo definir desgloses, consulte [How to Configure Breakdowns](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo supervisar el entorno con Service Health

Puede presentar distintos aspectos de los datos recogidos en BSM relativos a la situación de los elementos de la infraestructura y los procesos empresariales de su entorno supervisado, para lo que usa los componentes de la aplicación Service Health.

En las siguientes secciones se describe cómo se pueden mostrar distintos tipos de datos utilizando los componentes de la aplicación Service Health.

Algunos componentes se encuentran dentro de las páginas estándar de Service Health, mientras que otros se pueden agregar a las páginas cuando sea necesario. Para más información sobre cómo trabajar con las páginas y componentes de Service Health, consulte ["Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100](#).

Nota: Si no puede ver los datos de sus componentes de Service Health, consulte ["Cómo mostrar datos en Service Health: requisitos previos" en la página 99](#).

Los siguientes pasos son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden:

Mostrar información sobre los CI en una vista activa usando los componentes de la página Vista de 360°

Puede usar los componentes de la aplicación en la página Vista de 360° para mostrar distintos tipos de información en los CI supervisados. La página Vista de 360° es una de las páginas predeterminadas de Service Health y le permite realizar las siguientes acciones:

- Para mostrar la jerarquía de los CI en una vista y el estado en tiempo real de cada uno de los KPI asignados a estos CI, seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. También puede filtrar la visualización para que se muestren solo los CI con KPI de un estado concreto o tipos de CI concretos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Componente de jerarquía" en la página 153](#).
- Para mostrar los CI y SLA empresariales que resultan afectados por los CI de la vista activa, seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Impacto empresarial**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Componente Impacto empresarial" en la página 165](#).
- Para mostrar detalles relativos a los indicadores de situación asignados a un CI, sus KPI asociados y sus valores y estados, seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Indicadores**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Componente Indicador de situación" en la página 168](#).
- Para mostrar las alertas de estado de CI que desencadenan los CI de la vista activa, seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Alertas**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Componente Alertas" en la página 174](#).
- Mostrar solicitudes de cambio y cambios reales realizados en los CI y las incidencias abiertas para los CI. Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en una de las siguientes opciones: **Cambios reales**, **Cambios planificados** o **Incidentes**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Componente Cambios e incidentes" en la página 176](#).

Mostrar una representación visual de los CI y sus estados en una imagen jerárquica con el componente Vista superior

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista superior**; la página Vista superior es una de las páginas predeterminadas de Service Health. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Vista superior" en la página 145.

Mostrar una representación visual de los CI y sus estados en una representación gráfica interactiva con el componente Mapa topológico

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Mapa topológico**; la página Mapa topológico es una de las páginas predeterminadas de Service Health. Mapa topológico permite organizar los CI en grupos (divididos por CIT o por aplicaciones similares) o en capas funcionales. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Mapa topológico" en la página 194.

Mostrar una asociación entre las ubicaciones geográficas y los indicadores de estado de CI

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Mapa geográfico**; la página Mapa geográfico es una de las páginas predeterminadas de Service Health. Para más información, consulte "Mapa geográfico" en la página 180.

Mostrar iconos que representan los CI de la vista en una imagen personalizada.

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Imagen personalizada**; la página Imagen personalizada es una de las páginas predeterminadas de Service Health. Para más información, consulte "Imagen personalizada" en la página 189.

Mostrar los CI principales y los CI secundarios de un CI seleccionado, en un gráfico jerárquico interactivo

El componente Mapa de entorno es un componente de la aplicación Service Health que no se abre de manera predeterminada. Para mostrar un mapa de entorno, agregue este componente a una página, como se describe en "Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100.

Mostrar datos de KPI con el tiempo

El componente KPI, que muestra el estado del KPI con el tiempo y los valores KPI federados para CI, es un componente de la aplicación Service Health que no se abre de manera predeterminada. Para mostrar el componente KPI, agregue este componente a una página, como se describe en "Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100.

Ver los informes de estado de CI

Seleccione **Aplicaciones > Estado de CI** y seleccione uno de los siguientes informes: Distribución de KPI con el paso del tiempo, KPI con el paso del tiempo, Resumen de KPI, Tendencia de KPI y Alertas de estado de CI. Para más información, consulte "Informes de estado de CI" en la página 227.

Cómo usar Service Health: escenario de caso de uso

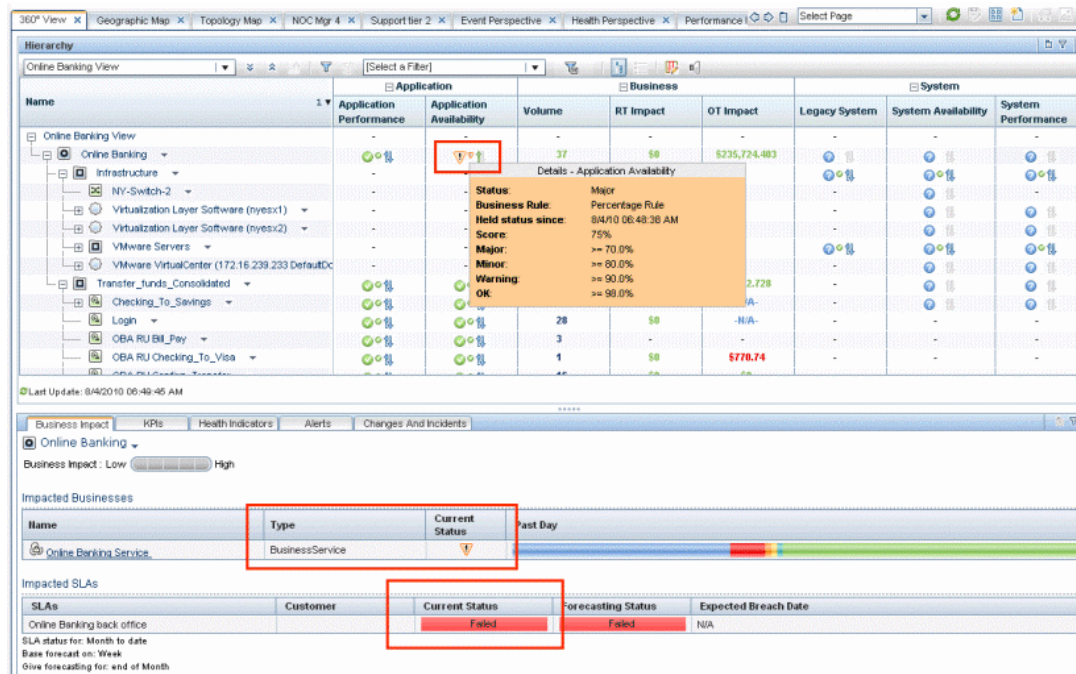
Este escenario de caso de uso describe la forma en que Sarah, la propietaria de una aplicación de ACME Savings and Loan, usa Service Health para identificar un problema en el departamento de banca por Internet de ACME y señalar rápidamente su origen.

1. Se detecta un problema en el departamento de banca por Internet

Sarah ha creado una página basándose en la vista de 360° para supervisar los CI que representan la aplicación de banca por Internet de ACME. En su página, coloca el componente de jerarquía en la zona superior y los siguientes componentes en fichas en la zona inferior: Impacto empresarial, KPI, Indicadores de situación y Cambios e incidentes.

En el componente de jerarquía, ve que el KPI Disponibilidad de aplicación del CI Banca por Internet tiene un estado problemático.

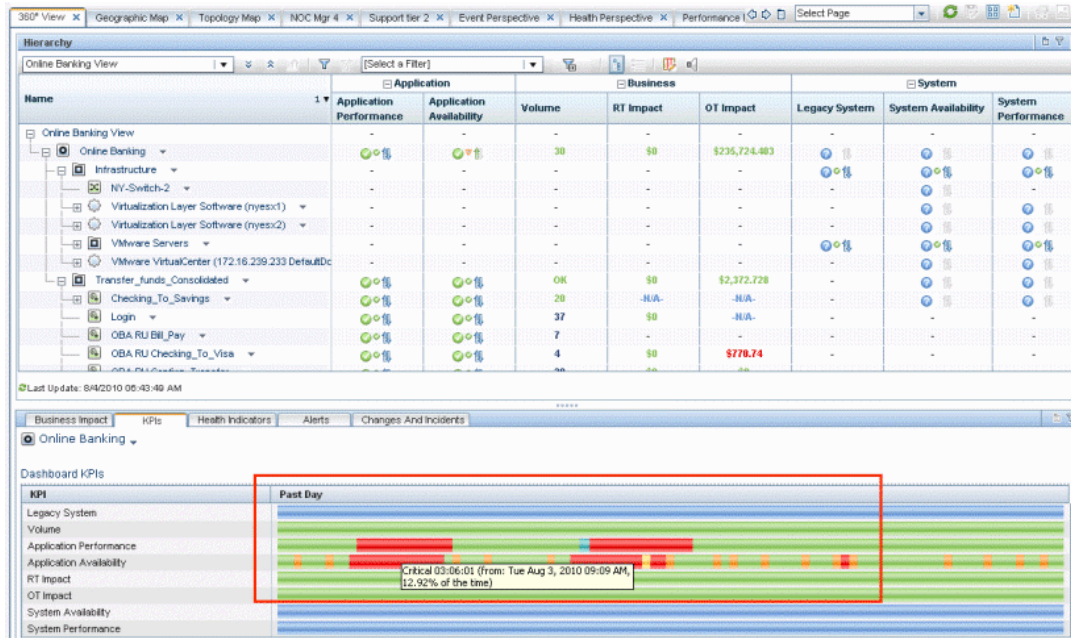
A continuación, Sarah examina la ficha Impacto empresarial para decidir la prioridad que va a asignar al problema. Ve que este CI tiene efecto en un SLA que se ha infringido; lo que le indica que debería asignar una prioridad alta al problema.



2. La ficha KPI muestra que el problema no es nuevo

Sara desea ver si el problema con este CI es nuevo o recurrente. Examina la ficha KPI para ver el estado del KPI con problemas durante todo el día anterior.

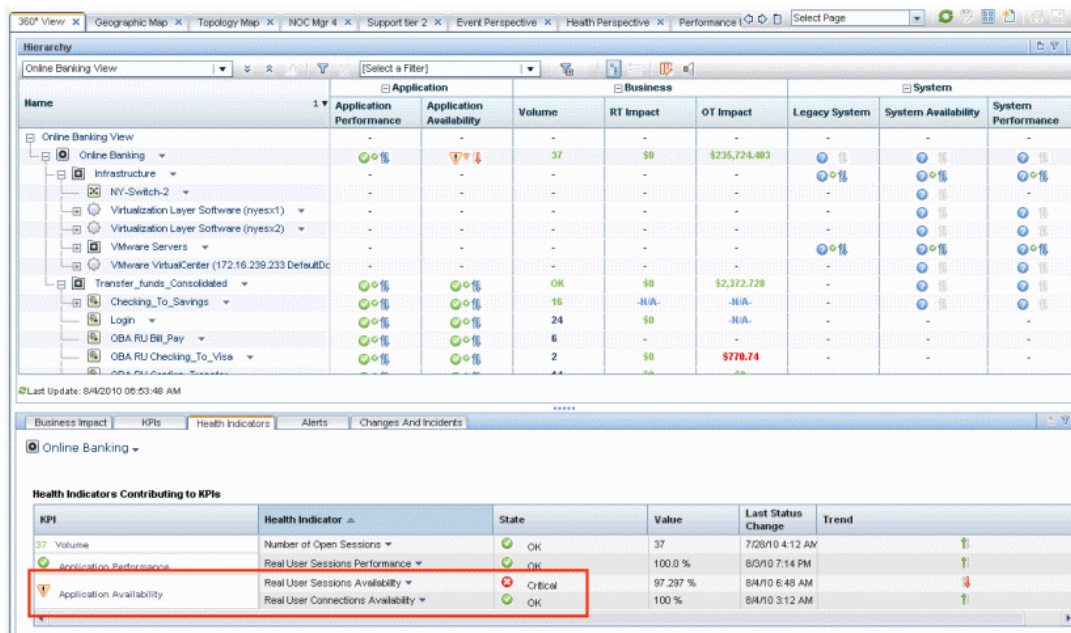
Ve que en las últimas 24 horas el estado de este KPI ha sido crítico durante una gran parte del día.



3. La ficha Indicadores de situación muestra más detalles sobre el problema

Sarah sabe que algunos KPI se calculan en base a los valores del indicador de situación y desea desglosar y ver qué HI tienen relación con el KPI con problemas.

Abre la ficha Indicadores de situación y ve que este KPI se basa en dos HI, y uno de ellos, Disponibilidad de sesiones de usuario real, es Crítico. Éste es otro indicador claro de la importancia del problema.



4. Se encuentra una situación similar con la ficha Cambios e incidentes

Ahora, Sarah desea ver si recientemente ha cambiado algo relacionado con la aplicación de

banca por Internet, lo que podría explicar su baja disponibilidad. Examina la ficha Cambios e incidentes y ve que recientemente se han registrado dos cambios relacionados con este CI.

En el componente de jerarquía, Sarah ve que la aplicación de banca por Internet que había utilizado un servidor virtual estaba conmutada a otro servidor. Sarah concluye que es probable que los cambios en estas máquinas virtuales fueran los que han provocado el problema con la disponibilidad de la aplicación y ya puede abrir una incidencia al usuario concreto que autorizó dichos cambios.

The screenshot displays the HP Business Service Management (BSM) interface. The top section shows a hierarchy of components under 'Online Banking View'. A red box highlights the 'Online Banking' component, which includes 'Infrastructure', 'NY-Switch-2', 'Virtualization Layer Software (nyesx1)', and 'Virtualization Layer Software (nyesx2)'. Below this, a table lists various components and their status. The bottom section shows a table of changes, with a red box highlighting the 'Actual Changes' tab. The table lists two changes related to the 'discovered_location' attribute of the 'obaeapp1' component, showing a switch from 'nyesx1' to 'nyesx2' and then back to 'nyesx1'.

CI Name	Date	Changer	Change Type	Attribute	Old Value	New Value	Related CI
obaeapp1	8/4/10 12:30:11 AM	User:lfshitz	Attribute	discovered_location	nyesx1	nyesx2	-
obaeapp1	8/4/10 12:00:17 AM	User:lfshitz	Attribute	discovered_location	nyesx2	nyesx1	-

Cómo mostrar datos en Service Health: requisitos previos

Para mostrar datos en Service Health, es preciso tener fuentes de datos configuradas para recopilar datos de los CI monitorizados, y es preciso configurar las vistas. BSM recopila datos sobre los usuarios finales, procesos empresariales y sistemas, y muestra los datos de las tipologías (vistas) relevantes para la organización.

Las siguientes tareas son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.

Implementación de monitores

Dependiendo del entorno es posible implementar monitores para recopilar datos de rendimiento y disponibilidad utilizando cualquiera de las soluciones de monitorización de BSM.

Por ejemplo, los monitores de SiteScope recopilan datos de la red y del sistema que se muestran en las vistas relacionadas del sistema. Los perfiles y monitores de Business Process y Real User Monitor recopilan datos de rendimiento que se muestran en las vistas de usuarios finales.

Para más información, consulte la documentación de las soluciones de monitorización relevantes.

Detección de entornos de TI

Cada una de las soluciones de monitorización realizan la detección automática de distintos aspectos del entorno monitorizado. También es posible recopilar información del sistema ejecutando Data Flow Management, que permite detectar los recursos de la infraestructura de TI y sus interdependencias, como aplicaciones, bases de datos, dispositivos de red, servidores, etc.

Cada recurso de TI que se detecta se entrega al Modelo de servicio en tiempo de ejecución, donde se almacena y donde el recurso se representa como un elemento de configuración (CI) gestionado. Para más información, consulte Data Flow Management Guide.

Definición de las vistas

El modelo de IT Universe del RTSM puede ser muy pesado, almacenando miles de elementos de configuración (CI). Una vista permite crear un subconjunto del modelo de IT Universe, que contiene exclusivamente los CI que se relacionen a un área de interés en particular. Algunas vistas se crean automáticamente cuando se usan los perfiles y monitores estándar de SiteScope, Business Process Monitor y Real User Monitor.

Podrá definir vistas propias con objeto de mostrar únicamente información de interés para su organización. Para más información, consulte "Working with Views in IT Universe Manager" en Guía de modelado.

También puede crear y modificar vistas desde Administración de Service Health. Para más información, consulte [How to Create or Edit Views Using View Builder](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Integración con otras aplicaciones

Los datos de Service Health se pueden enriquecer integrando BSM con otras aplicaciones. Para más información, consulte [Business Service Management Integration with Other Applications Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo abrir páginas y componentes en Service Health

El espacio de trabajo de Service Health permite ver páginas predeterminadas de Service Health y crear nuevas páginas que contengan componentes de Service Health y otras aplicaciones. Cada página se muestra como una ficha dentro del espacio de trabajo. Para obtener una lista de páginas y componentes predeterminados de Service Health, consulte ["Supervisión del entorno con Service Health" en la página 86](#).

Tanto el espacio de trabajo de Service Health como el de MyBSM permiten gestionar páginas y componentes de la misma forma. La siguiente sección ofrece una breve explicación sobre cómo abrir páginas y componentes en Service Health. Para más información sobre cómo utilizar el espacio de trabajo para gestionar páginas y componentes, consulte ["Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67](#).

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Nota: De forma predeterminada, se pueden abrir hasta 10 páginas a la vez. Si tiene varias páginas abiertas, hasta 5 se actualizarán automáticamente; el resto de las páginas abiertas se actualizarán cuando las seleccione. Para modificar estos límites, consulte ["Cómo modificar el número máximo de páginas" en la página 80](#).

Las siguientes tareas son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.

Abrir una página

Service Health contiene las siguientes páginas preconfiguradas: vista de 360°, imagen personalizada, mapa geográfico, vista superior y mapa topológico.

- Para abrir una página que no está abierta en su espacio de trabajo, seleccione la página en la lista desplegable del Selector de páginas. Lo encontrará en la barra de herramientas Gestión de páginas, en la parte superior derecha de su espacio de trabajo. La lista contiene las últimas páginas abiertas.



- Para abrir una página que no aparezca en la lista desplegable, haga clic en el botón **Galería de páginas** de la barra de herramientas Gestión de páginas.
- Para crear una página nueva, haga clic en el botón **Nueva página** de la barra de herramientas Gestión de páginas.

Configurar el diseño de una página nueva (opcional)

Cuando cree una página, puede configurar la disposición de los componentes en la página. Puede definir un diseño horizontal (los componentes se disponen uno al lado de otro), vertical (uno encima del otro) o con fichas.

Use las herramientas de diseño situadas en la parte superior derecha de una página en blanco para definir el diseño de una nueva página. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Añadir componentes de aplicaciones a una página

Para añadir un componente de aplicación a una página, abra una página y haga clic en el botón **Componentes** de la barra de herramientas Gestión de páginas. Seleccione un componente y arrástrelo a un área de la página.

Sugerencia: Si el área de destino permanece oculta tras el cuadro de diálogo Galería de componentes, haga clic en la barra del título del cuadro de diálogo y arrástrelo a otro lugar de la pantalla.

Añadir un componente externo a la galería de componentes

Puede añadir cualquier dirección URL como componente en Service Health. Abra una página y haga clic en el botón **Componentes** de la barra de herramientas Gestión de páginas.

Haga clic en el botón **Añadir componente externo** y defina el componente tal como se describe en ["Cómo crear un componente externo" en la página 75](#). El nuevo componente se ha añadido a la galería de componentes y por tanto ya puede añadirse a cualquier página.

Configurar la comunicación (vínculo) entre componentes

Después de colocar componentes en una página, puede definir la interacción entre ellos; por ejemplo, cuando seleccione un CI en un componente determinado, los demás componentes mostrarán información relevante sobre este CI.

Las páginas predeterminadas tienen vínculos predeterminados; también puede modificar definiciones de vínculo predeterminados. Para más información, consulte ["Cómo configurar y vincular los componentes" en la página 78](#).

Modificar categorías de páginas y componentes

La Galería de páginas y la Galería de componentes contienen categorías predeterminadas que le facilitarán la organización de páginas y componentes. Puede añadir categorías, editar o eliminar categorías definidas por el usuario y añadir o suprimir páginas y componentes de las categorías.

Para más información, consulte ["Cómo modificar categorías de páginas y de componentes" en la página 79](#).

Acceder a ayuda en línea para un componente

Para acceder a la ayuda en línea en relación a un componente de BSM, haga clic en el botón del menú de componentes de la barra de herramientas del componente y seleccione Ayuda. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página siguiente](#).

Interfaz de usuario de Service Health

El espacio de trabajo de Service Health permite ver páginas predeterminadas de Service Health y crear nuevas páginas que contengan componentes de Service Health y otras aplicaciones. Cada página se muestra como una ficha dentro del espacio de trabajo.


Tanto el espacio de trabajo de Service Health como el de MyBSM permiten gestionar páginas y componentes de la misma forma. En la siguiente sección se proporciona una sucinta explicación de la interfaz de usuario del espacio de trabajo de Service Health. Para más información sobre cómo utilizar el espacio de trabajo para gestionar páginas y componentes, consulte ["Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM"](#) en la página 67.








Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Health
Información importante	<ul style="list-style-type: none">• Este tema de ayuda aparece si crea una página no predeterminada y accede a Ayuda > Ayuda sobre esta página en la BSM barra de menús.• Componentes de distintas aplicaciones pueden añadirse a las páginas de Service Health. Para ver las descripciones de estos componentes, consulte "Componentes disponibles" en la página 29.
Tareas relacionadas	"Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la página 100
Véase también	Para obtener una lista de páginas y componentes predeterminados de Service Health, consulte "Supervisión del entorno con Service Health" en la página 86.

Barra de herramientas Gestión de página

La barra de herramientas Gestión de página en la parte superior derecha del espacio de trabajo le permite crear páginas, añadir componentes a páginas y definir cómo interactúan los componentes entre sí.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Selector de página>	Seleccione una página desde esta lista desplegable para abrir dicha página en su espacio de trabajo. La lista contiene las páginas que están definidas en la galería de páginas. Si empieza a escribir el nombre de una página en este cuadro, la lista se estrecha.
	Actualizar. Actualice la página.











Elemento de IU	Descripción
	Guardar/Guardar como. Guarde la página actual en la galería de páginas. Un cuadro de diálogo le permite dar nombre a la página, dar a la página una descripción y seleccionar una categoría para la página. La descripción aparece como una información sobre herramientas para la página, dentro de la galería de páginas.
	Galería de páginas. Abra la galería de páginas. La galería de páginas contiene páginas predeterminadas y también otras páginas que se han guardado. A continuación, puede editar definiciones de páginas o abrir páginas.
	Nueva página. Cree una nueva página. Después de abrir una página nueva puede configurar su diseño, añadir componentes a la página y definir el vínculo entre los componentes. Para más información sobre la tarea, consulte " Cómo abrir páginas y componentes en Service Health " en la página 100 .
	Editar diseño de página. Modifique el diseño de una página existente. Use las herramientas de Diseño en la esquina superior izquierda de cada diseño para modificar las áreas de diseño.
	Componentes. Abra la galería de componentes, que contiene tanto componentes predeterminados como componentes que se han añadido. A continuación, puede editar definiciones de componentes o añadir componentes a una página.
	Vínculo de página. Defina el vínculo entre componentes; de este modo se determina como interactúan los componentes entre sí.
	Iniciar/detener presentación. Inicia una presentación de páginas abiertas. Un cuadro de diálogo le permite definir la frecuencia de rotación de las páginas. Las páginas se actualizan antes de que se visualicen. Si se está ejecutando una presentación, haga clic en esta botón para detener la presentación.

Herramientas de diseño

Cuando un diseño está vacío, las herramientas de diseño en el área de superior izquierda le permiten definirlo. Los iconos en el centro del diseño indican el tipo de diseño horizontal, vertical o con fichas.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:







Elemento de IU	Descripción
Herramientas de diseño	

Elemento de IU	Descripción
	Suprimir diseño. Suprima un diseño de la página.
	Añadir componente. Abra la galería de componentes. A continuación puede hacer doble clic en un componente para colocarlo en el área de diseño.
	Dividir. Divida un diseño vertical en dos diseños, uno encima de otro.
	Dividir. Divida un diseño horizontal en dos diseños, uno al lado de otro.
	Cambiar a horizontal. Cambie el diseño de vertical o con fichas a horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno lado de otro.
	Cambiar a vertical. Cambie el diseño de horizontal o con fichas a vertical. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno encima de otro.
	Cambiar a fichas. Cambie el diseño de vertical u horizontal a diseño con fichas. Los componentes colocados en esta área se añadirán a modo de fichas.
Iconos de diseño	
	<Diseño horizontal>. Este icono en el centro del diseño indica que el diseño es horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno lado de otro.
	<Diseño vertical>. Este icono en el centro de un diseño indica que el diseño es vertical. Los componentes colocados en esta área se añadirán uno encima de otro.
	<Diseño con fichas>. Este icono en el centro del diseño indica que el diseño es horizontal. Los componentes colocados en esta área se añadirán a modo de fichas.

La barra de herramientas de componentes

La barra de herramientas de componentes en la parte superior derecha de cada componente le permite administrar el componente.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Abra un elemento de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias. Le permite cambiar de nombre un componente y personalizar las tasas de actualización. • Vínculo. Le permite personalizar cómo interactúa este componente con los demás componentes de la página. • Actualizar. Actualice manualmente el componente. • Ayuda. Acceda a la ayuda sobre el componente. <p>Nota: Dependiendo del componente, algunas de estas opciones pueden no estar disponibles.</p>
	<p>Defina el filtrado para el componente cuando un componente admite filtrado interno.</p>
	<p>Muestra el componente en una ventana emergente separada.</p> <p>Nota: La ventana emergente que se abre no admite vínculos.</p>
	<p>Contraiga temporalmente un componente (el botón de la izquierda es para componentes horizontales; el botón de la derecha es para componentes verticales).</p>
	<p>Restaurar un componente contraído (el botón de la izquierda es para componentes horizontales; el botón de la derecha es para componentes verticales).</p> <p>Nota: Cuando se contrae un diseño horizontal, se contrae en una franja estrecha. Haga clic en la franja para restaurar el componente.</p>
	<p>En un diseño vertical u horizontal, haga clic para cerrar un componente y quitarlo de la página.</p> <p>En un diseño con fichas, cada ficha tiene un botón que la cierra; el botón de cierre principal suprime el diseño.</p>

Cuadro de diálogo Buscar CI secundarios visibles y ocultos

Este cuadro de diálogo permite enumerar los CI secundarios de un CI seleccionado que aparecen en el RTSM (visibles y ocultos).

Para obtener acceso	En los componentes de Service Health, haga clic con el botón secundario en un CI y seleccione la opción Buscar CI secundarios visibles y ocultos .
----------------------------	---

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Esta opción no es relevante en las vistas de <i>impacto local</i>, en las que los CI excluidos por definición no afectan a los CI visibles. Los CI secundarios de un CI se pueden especificar como incluidos (visibles) o excluidos (ocultos) en una vista específica. El estado de cualquier CI secundario, visible u oculto, tiene un impacto en el estado de su CI principal en cualquier vista <i>global</i> en que aparezca el CI principal. Para obtener más información sobre cómo incluir o excluir CI secundarios, consulte la opción Hled CIs from View del "Perspective-based View Editor" en Guía de modelado. Los CI secundarios ocultos solo se muestran si tienen KPI.
Tareas relacionadas	"Cómo buscar CI secundarios visibles y ocultos" en la página 143

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<KPI>	El nombre del KPI de los CI secundarios y su estado.
<Parte superior de la página>	Muestra el nombre del CI seleccionado, cuyos CI secundarios desea enumerar, los KPI del CI y su estado en la vista actual.
Nombre	El nombre de los CI secundarios (visible y ocultos) que aparecen en el RTSM.
Visible	<p>Una marca de verificación indica que el CI secundario está visible en la vista.</p> <p>Una X indica que el CI secundario está oculto en la vista.</p>

Selector de vistas

El componente Selector de vistas presenta los elementos en la vista. Al seleccionar una vista en el Selector de vistas, los elementos de configuración (CI) que contenga la vista se mostrarán en un formato de árbol jerárquico en función de las relaciones definidas entre los CI.

La interacción entre el componente Selector de vistas y la información que se presenta en los restantes componentes de cualquiera de las página varía en función del contexto. Por ejemplo, de manera predeterminada, la página Mapa geográfico contiene tanto el componente Selector de vistas como el componente Mapa geográfico. Al seleccionar uno o varios CI en el Selector de vistas, se seleccionan también en el Mapa geográfico.

Algunos componentes, como Vista superior o Mapa topológico tienen selectores de vistas integrados, pero, si se desea, es posible agregar el componente Selector de vistas a una página con dichos componentes, con el fin de facilitar la navegación en las vistas complejas.

Para obtener acceso	<p>Algunas de las páginas de Aplicaciones > Service Health (como Mapa geográfico) incluyen el Selector de vistas de manera predeterminada.</p> <p>El componente Selector de vistas también se puede agregar a una página en la que haya otro componente para el que se deseen seleccionar vistas o CI, como Informes.</p>
Información importante	<p>El Selector de vistas incluye las fichas Examinar vistas y Buscar CI.</p> <ul style="list-style-type: none"> En Examinar vistas, es posible buscar cualquier vista y mostrarla, así como examinar la vista para buscar un CI concreto. También es posible realizar operaciones para el CI desde un menú contextual. En Buscar CI, puede buscar uno o varios CI en las vistas o RTSM por nombre o por tipo de CI. <p>Vistas y CI no disponibles: Es posible que la lista de vistas del Selector de vistas no muestre todas las vistas del RTSM, o que no muestre el contenido de alguna de las vistas, porque incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solo las vistas para las que tenga los permisos necesarios. Para establecer permisos, seleccione Administración > Plataforma > Usuarios y permisos, seleccione un usuario o grupo, y seleccione Permisos. Para más información, consulte "Cómo asignar permisos" en BSM Platform Administration Guide. Solo las vistas que están asignadas a la aplicación. Vistas inactivas (aparecen en rojo) que no se pueden seleccionar. Vistas estándar para las que no tiene licencia. Estas vistas no contienen CI. Para obtener información sobre las vistas estándar, consulte "Predefined Folders and Views" en Guía de modelado.

Ficha Examinar vistas

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<CI>	Los CI que contiene la vista seleccionada.
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre un CI para visualizar información sobre la herramienta con el tipo de CI pertinente.

Elemento de IU	Descripción
<Vista>	<p>El cuadro Vista muestra la vista seleccionada. Para seleccionar la vista que se va a mostrar, haga clic en la flecha hacia abajo de la derecha del cuadro Vista; aparece una lista resumida de las vistas en la que se encuentran las últimas a las que se ha accedido. Haga clic en la flecha de la parte de abajo de la lista para recorrer toda ella.</p> <p>Como alternativa, coloque el cursor en la lista y empiece a escribir el nombre de la vista. Si las primeras letras que escriba coinciden con alguna entrada existente, el nombre de la vista se completa. Si los nombres de varias vistas comienzan por esas letras, en la lista aparecerán todas las vistas coincidentes.</p>

Ficha Buscar CI

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Opciones del menú contextual>	<p>El menú contextual del Selector de vista contienen distintas opciones en función de la página en la que aparezca.</p> <p>Para más información, consulte "Opciones de menú Service Health" en la página 126.</p>
<Resultados de búsqueda>	<p>Después de realizar la búsqueda, los resultados se muestran en la parte inferior del componente Selector de vistas. Dichos resultados se presentan en dos columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. Contiene el nombre del CI. • Tipo. Contiene el tipo de CI del CI. <p>Si el nombre del CI o de la vista no aparece en su totalidad, ajuste el tamaño de las columnas de la tabla. Para ordenar los resultados de la búsqueda, haga clic en el encabezado pertinente.</p>
Nombre	Para buscar un CI por nombre, escriba el nombre del CI que desea buscar.
Buscar	Realiza la búsqueda.
Tipo	Para buscar CI por tipo de CI, escriba el tipo de CI que desea buscar.

Página Detalles de muestra

Esta página le permite mostrar datos de la última muestra que llegó de un CI supervisado; esto incluye todos los parámetros del CI y los valores de los parámetros en la última actualización.

Para obtener acceso	En los componentes de Service Health, haga clic en un CI con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccione Mostrar > HI . En el componente del indicador de situación, haga clic en el vínculo del estado de un HI para abrir el cuadro de diálogo Detalles de muestra.
Información importante	<p>Para ver el cuadro de diálogo Detalles de muestra para los CI, debe configurar Service Health para guardar la última muestra del CI. Puede realizar la configuración por regla (de forma que solo verá detalles de muestra de un CI supervisado con ese HI) o para todas las reglas. Para más información, consulte How to Set Up Rules to Display the Last Sample Details en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El almacenamiento de los detalles de la última muestra puede requerir una gran cantidad de memoria y, por tanto, disminuir el rendimiento de Service Health.</p>
Tareas relacionadas	"Cómo ver detalles de ejemplo" en la página 139

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Área Mensaje de muestra	<p>Muestra los detalles del CI (según el KPI) en la última actualización.</p> <p>Nota: El cuadro de diálogo Detalles de muestra no se actualiza automáticamente cuando hay una nueva actualización del CI. Puede actualizarlo haciendo clic con el botón derecho en el cuadro de diálogo (fuera del panel Mensaje de muestra) y seleccionando Actualizar, o bien cerrando y volviendo a abrir el cuadro de diálogo.</p>
Área Origen de muestra	Contiene parámetros con información sobre el KPI (en el campo Nombre de KPI) para el que son relevantes los detalles del evento, la fecha y hora de la última actualización del CI y el estado del CI en el momento de la actualización.

Informe del impacto empresarial

Este informe muestra información sobre los CI empresariales afectados por el CI seleccionado.

Para obtener acceso	En los componentes de Service Health, haga clic con el botón derecho en el CI correspondiente y seleccione Mostrar impacto empresarial .
----------------------------	---

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Si no hay CI empresariales asociados al CI, el informe estará vacío. • Puede ocultar KPI para que no aparezcan en el informe. Para ocultar KPI, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Aplicaciones, seleccione Aplicación de Service Health y en la tabla Aplicación de Service Health - Impacto empresarial busque la entrada KPI que se ocultarán en el informe y añada los números de los KPI separados por comas. <p>Por ejemplo, para suprimir los KPI Rendimiento y Disponibilidad, escriba 6, 7. La supresión de KPI afectará al valor/estado de los CI a los que esos KPI están asignados.</p>
Tareas relacionadas	"Cómo ver el informe del impacto empresarial" en la página 140

Área de resumen de servicios empresariales

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado actual	El peor estado del KPI asignado al CI empresarial seleccionado.
Nombre	<p>El nombre del CI empresarial afectado por el CI seleccionado.</p> <p>Haga clic en uno de los CI empresariales de la lista para ver detalles de KPI y SLA en el área <servicio> de detalles del servicio.</p>
Estado con el paso del tiempo: semana hasta la fecha	<p>El estado medio del KPI a lo largo de un período predefinido (valor predeterminado: semana hasta la fecha).</p> <p>Para modificar el período predefinido, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Aplicaciones, seleccione Aplicación de Service Health y en la tabla Aplicación de Service Health - Impacto empresarial busque la entrada Período predeterminado con el paso del tiempo y modifique el valor de la entrada.</p>
Estado actual de SLA	<p>El peor estado de todos los SLA que incluyen el CI empresarial.</p> <p>Si el estado de SLA es Sin datos y en la tabla de SLA situada debajo de la tabla principal aparece: Sin información, eso significa que el CI empresarial no está incluido en ningún SLA.</p> <p>Si el estado de SLA es Sin datos y en la tabla de SLA situada debajo de la tabla principal aparece: Sin datos, entonces el CI empresarial está incluido en el SLA y el peor estado de SLA es Sin datos.</p>

Elemento de IU	Descripción
Previsión de SLA	<p>El peor estado previsto de los SLA que incluyen el CI empresarial.</p> <p>Si el estado previsto de SLA es Sin datos y en la tabla de SLA situada debajo de la tabla principal aparece: Sin información, eso significa que el CI empresarial no está incluido en ningún SLA.</p> <p>Si el estado previsto de SLA es Sin datos y en la tabla de SLA situada debajo de la tabla principal aparece: Sin datos, entonces el CI empresarial está incluido en el SLA y el peor estado previsto de SLA es Sin datos.</p>

Área de detalles del servicio

Esta área incluye las tablas de KPI y de SLA.

Tabla de KPI

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado actual	El estado actual del KPI asignado al CI empresarial seleccionado, tal como aparece en Service Health.
KPI	La lista de los KPI asociados al CI empresarial seleccionado.
Estado con el paso del tiempo	El estado del KPI durante un período predefinido, tal como aparece en el informe de KPI con el paso del tiempo de Service Health.

Tabla de SLA

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado actual	Estado actual del SLA.
Cliente	El cliente relacionado al SLA.
Fecha de infracción prevista	La fecha de infracción prevista del SLA.
Estado de previsión	El estado previsto del SLA, basado en extrapolación.
SLA	La lista de SLA en los que se incluye el CI empresarial seleccionado.

Cuadro de diálogo Profundizar en SiteScope

Este cuadro de diálogo permite desglosar desde un CI o indicador de situación hasta un monitor específico de SiteScope que está contribuyendo al estado de un HI.

Para obtener acceso	<ul style="list-style-type: none"> En un componente que muestre CI (por ejemplo, Vista superior o Mapa topológico), acceda a los comandos de menú de un CI y seleccione Ir a SiteScope. En el componente Indicador de situación, acceda a los comandos de menú de un HI y seleccione Ir a SiteScope.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> En la vista Monitores del sistema, si selecciona Ir a SiteScope desde un CI supervisado, SiteScope abrirá el grupo principal del monitor. Si lo selecciona desde un CI de grupo, SiteScope abrirá el grupo directamente. Si selecciona Ir a SiteScope desde un CI o indicador de situación que solo tiene un monitor que contribuya al estado del indicador de situación, SiteScope abrirá directamente el grupo principal de dicho monitor.
Tareas relacionadas	"Cómo desglosar hasta SiteScope desde un CI o indicador de situación" en la página 144

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de situación, SiteScope y jerarquía de monitores>	<ul style="list-style-type: none"> El nivel raíz muestra los indicadores de situación. Si abre el cuadro de diálogo de un CI, aparecerán los HI (uno o más) que contribuyen al estado del CI. Si abre el cuadro de diálogo de un HI, este HI aparecerá como raíz. El nivel por debajo de la raíz muestra los SiteScopes que tienen monitores que contribuyen al HI. El nivel más bajo muestra los monitores de SiteScope que contribuyen al HI.
Desglose	En la jerarquía que se muestra, seleccione un monitor de SiteScope y haga clic en Desglosar para abrir SiteScope. SiteScope abrirá el grupo principal del monitor seleccionado. Para más información sobre el trabajo con SiteScope, consulte Using SiteScope Guide en la Ayuda de SiteScope.

Solución de problemas de Service Health: temas generales

Esta sección describe la solución de problemas generales de Service Health.

Faltan las páginas y los componentes de Service Health

Si modificó las bases de datos en una implementación activa de BSM, Service Health dejará de contener páginas y componentes. Para restaurar páginas y componentes:

1. Abra el directorio siguiente: **<directorio raíz del servidor de puerta de enlace>\conflumashup\import**. Contiene dos directorios: **\loaded** y **\toload**.
2. Copie el contenido del directorio **\loaded** en el directorio **\toload**.
3. Reinicie BSM.

Capítulo 6

Indicadores de situación y KPI

BSM contiene una matriz de funciones de monitor predeterminadas para recopilar información sobre diversos aspectos del sistema. Al instalar BSM, los paquetes de contenido preconfigurados contienen las definiciones necesarias para supervisar de forma automática la situación de todos los dominios. Sin necesidad de configuración inicial, BSM contiene datos sobre las mediciones de situación que son relevantes para el entorno supervisado.

En Service Health, los indicadores de rendimiento clave (KPI) y los indicadores de situación (HI) se asignan de forma automática a los CI que representan su negocio y procesos para así ayudarle a supervisar en tiempo real en qué medida su negocio está logrando sus objetivos. Los estados y valores de estos indicadores le permiten valorar el impacto empresarial de posibles problemas en el sistema.

Indicadores de situación

Los indicadores de situación (HI) proporcionan mediciones detalladas de los CI que representan las aplicaciones y los servicios empresariales supervisados. Algunos HI proporcionan métricas empresariales como registro y volumen, mientras que otros supervisan diversos aspectos del rendimiento y la disponibilidad, como la carga de CPU o el espacio en disco.

Hay dos tipos de orígenes de datos que pueden contribuir al valor y estado de un HI: los eventos y las métricas. Algunos recopiladores de datos, como SiteScope, envían eventos a Service Health (por ejemplo, la carga de CPU ha superado un umbral), mientras que otros, como Real User Monitor, envían muestras que contienen métricas (por ejemplo, tiempo de respuesta = 6 milisegundos).

Cuando se envía un evento a Service Health, se envía con un ETI (indicador de tipo de evento). El ETI incluye nombre y estado, por ejemplo, Carga de CPU: superada. Mediante las definiciones de HI del repositorio de indicadores, Service Health traduce el estado de ETI en uno de los estados estándar de Service Health (crítico, mayor, menor, etc.).

Los HI basados en métricas aplican reglas de cálculo a las muestras generadas por los recopiladores de datos para crear un valor de HI calculado. Por ejemplo, Business Process Insight puede recopilar varias muestras de tiempo de respuesta en un período de 15 minutos. Una regla de cálculo calcula la media de todas las muestras y así establece el estado y valor de los HI.

El repositorio de indicadores permite definir que se genere un evento cuando cambie el estado de un HI específico basado en métrica. A continuación, este evento aparece en el Explorador de eventos e indica que el estado del HI ha cambiado.

Indicadores de rendimiento clave (KPI)

Los KPI son indicadores de alto nivel del rendimiento y la disponibilidad de un CI, y aplican las reglas de cálculo a los datos proporcionados por los HI para determinar el estado de CI. Los KPI se pueden calcular a partir de los estados de los HI, los KPI o una combinación de ambos. Por ejemplo, puede especificar una regla que establezca la gravedad del KPI en el peor estado de gravedad de cualquier HI asignado o en el estado de gravedad medio de todos los KPI secundarios.

El valor resultante del cálculo permite establecer el nivel de gravedad del KPI basado en las definiciones de KPI; el nivel de gravedad de un KPI puede ser: normal, advertencia, menor, mayor o crítico. La medición resultante del KPI se convierte en un indicador de estado con código de colores que se muestra en Service Health, donde el color representa un estado más deseable o menos deseable del KPI.

Puede definir un KPI para que utilice únicamente determinados HI que sean de su interés. Por ejemplo, el KPI Registro de BPI tiene dos HI: Valor de registro y Recuento de registros. Si solo le interesa el aspecto financiero, puede configurar el KPI para que incluya únicamente el HI Valor de registro en el cálculo.

Nota: En versiones de Business Service Management anteriores a la 9.0, los KPI se calculaban para los CI de monitor (también denominados CI hoja). A partir de la versión 9.0, los HI se calculan directamente en los CI supervisados y los KPI se calculan basándose en los HI o en otros KPI, como ya se ha mencionado anteriormente.

Dominios de KPI, CIT e indicadores

Los dominios son grupos de KPI que supervisan funciones similares; por ejemplo, el dominio de red contiene los KPI de disponibilidad y rendimiento de red, mientras que los KPI de situación e impacto empresarial se asignan al dominio empresarial.

El siguiente diagrama ilustra la relación entre dominios de KPI, CIT e indicadores. (Tenga en cuenta que el diagrama muestra indicadores típicos de cada dominio. Para obtener una lista completa de los indicadores de cada CIT, acceda al repositorio de indicadores).

Dominio de KPI	Tipos de CI	Orig. de datos	KPI	HI
Empresa	Servicio de neg. Proceso de neg.	BPI	Retrasos, Valor, Volumen, Registro	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de errores Registro de pasos BP Valor de los pagos
Aplicación	Aplicación, Transacción	BPM RUM TV	Disponibilidad de aplicación, Rendimiento de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Errores de aplicación Tiempo de respuesta Porc. de TX disponible Núm. de sesiones
Software	Elementos de software, Software en ejecución	OM SiS Diag.	Disponibilidad de software, Rendimiento de software	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de consulta de BD Núm. de páginas de la caché SO, Recursos del host
Sistema	SO, Recursos del host	OM SiS Diag.	Disponibilidad del sistema, Rendimiento del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Uso de memoria Utilización de la CPU
Red	Switch Host LB	OM SiS NNM	Disponibilidad de red, Rendimiento de red	<ul style="list-style-type: none"> Latencias Núm. de errores Ancho de banda

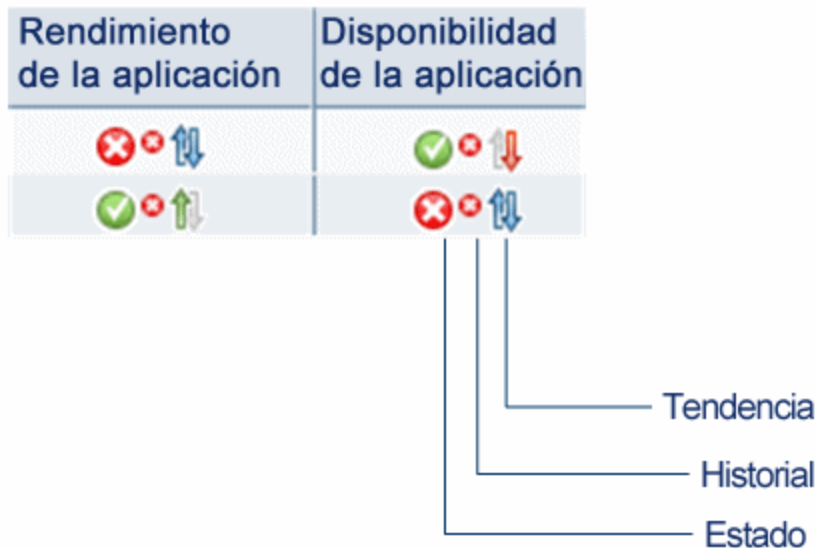
En este ejemplo, puede ver que el dominio empresarial incluye KPI y HI que supervisan los CTI del servicio y el proceso empresarial. El recopilador de datos que supervisa estos CI es Business Process Insight. Entre los HI supervisados para estos CIT se encuentran el número de errores, el registro de pasos BP y el valor de los pagos. Estos HI se usan para calcular los siguientes KPI: retrasos, valor, volumen y registro.

Descripción del estado de KPI

En cada CI, los componentes de aplicación de Service Health muestran el estado en tiempo real con uno o varios KPI.

Iconos de KPI: estado, tendencia e historial

Cada KPI puede incluir tres iconos: estado, tendencia e historial.



Se muestra un icono de código de colores para cada KPI de una vista, lo que representa el estado del KPI. Además del icono de estado principal para un KPI, la columna de KPI puede contener iconos adicionales que muestran la tendencia y el historial del CI bajo dicho KPI.

El estado de un KPI en Service Health ofrece una indicación del grado en que un proceso empresarial o sistema se adapta a sus objetivos empresariales. Basándose en los colores de las luces del tráfico (con incorporaciones), el Service Health muestra si la medición de un KPI cumple los requisitos objetivos (verdes), tiene errores críticos (rojo) o está en algún nivel de riesgo empresarial entre los dos (agua, amarillo y naranja).

Para más información sobre los colores del estado del KPI, consulte "[Colores y definiciones del estado de KPI](#)" en la página 119. Para más información sobre la tendencia y el historial, consulte "[Tendencia e historial de KPI](#)" en la página 121. Para más información sobre los umbrales, consulte [KPI and HI Thresholds](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Regla de cálculo de KPI

El estado de cada KPI se calcula mediante una regla de negocio, que se aplica a los HI seleccionados y a los KPI de los CI secundarios. Se puede usar otra regla de negocio para un CI principal y un CI secundario con el mismo KPI adjunto. Las reglas de negocio se definen para el KPI en Administración de Service Health. Para más información sobre las reglas, consulte [List of Service Health Calculation Rules](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Información sobre herramientas de KPI

Los información sobre herramientas detallada de cada icono de estado proporciona información adicional sobre: el método de cálculo en uso para el KPI, el estado del KPI, la fecha y hora en que el

estado cambió a su valor actual, así como la información adicional que depende del CI y del KPI.







Detalles - Disponibilidad de aplicación	
Estado:	OK
Regla de negocio:	Peor regla de estado
Estado retenido desde:	7/4/2012 8:53 AM
Valor:	100





Sugerencia: Si el estado de un KPI indica un problema en un CI, puede acceder al componente Indicador de situación para ver si hay HI con problemas en el propio CI o examinar la regla de cálculo de los KPI (por ejemplo **Estado Peor**) para conocer la raíz del problema.

Si el KPI está en un CI lógico de alto nivel, también puede usar los comandos de menú del CI para desglosar hasta el origen del problema. Para más información, consulte "[Opciones de menú Service Health](#)" en la página 126.

Colores y definiciones del estado de KPI

A continuación se presentan los principales niveles de estado que se usan en Service Health para mostrar el estado de un KPI:

Icono	Descripción	Nombre de estado	Código numérico	Definición
	Círculo rojo con "X"	Crítico	0	La medida calculada para el KPI se encuentra dentro del intervalo de valores correspondientes al umbral Crítico .
	Triángulo naranja con signo de admiración	Mayor	5	La medida calculada para el KPI se encuentra dentro del intervalo de valores correspondientes al umbral Mayor .
	Triángulo amarillo con signo de admiración	Menor	10	La medida calculada para el KPI se encuentra dentro del intervalo de valores correspondientes al umbral Menor .
	Triángulo azul turquesa con signo de admiración	Advertencia	15	La medida calculada para el KPI se encuentra dentro del intervalo de valores correspondientes al umbral Advertencia .
	Círculo verde con marca de verificación	Correcto	20	La medida calculada para el KPI se encuentra dentro del intervalo de valores correspondientes al umbral Correcto .
	Círculo azul oscuro con i minúscula	Informativo	-1	El KPI tiene un valor pero ningún estado. Esto se debe a que los umbrales del KPI todavía no se han determinado. Para más información sobre la configuración de umbrales, consulte How to Define Thresholds for KPIs and HIs en Guía de administración de la aplicación BSM.

Icono	Descripción	Nombre de estado	Código numérico	Definición
	Círculo azul claro con signo de interrogación	No actualizado (decaimiento)	-2	<p>Este estado de KPI se puede deber a los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El KPI ha pasado un período de espera durante el cuál no se ha recibido nueva información. <p>El tiempo de espera predeterminado es de 15 minutos y el color predeterminado para el estado de decaimiento es azul claro.</p> <ul style="list-style-type: none"> Todavía no se han recibido datos de mediciones de rendimiento para este KPI. Esto puede suceder si no se han realizado mediciones del KPI desde que se inició Service Health o Business Process Monitor.
	Octógono marrón sobre cuadrado blanco	Interrumpido	-3	<p>El perfil/grupo/monitor correspondiente del CI está deshabilitado.</p> <p>Cuando finaliza el período de interrupción, el icono de estado pasa a No actualizado hasta que se reciban datos del CI.</p>
	Círculo blanco con contorno gris y barra diagonal inversa de color gris	Tiempo de inactividad	-4	<p>El perfil/grupo/monitor correspondiente del CI está deshabilitado.</p> <p>Cuando finaliza el período de inactividad, el icono de estado pasa a No actualizado hasta que se reciban datos del CI.</p> <p>Nota: los HI no tienen el estado de tiempo de inactividad.</p>
	Gris con centro blanco	No aplicable para este CI	N/D	Este KPI no se puede aplicar al CI.

El código numérico se usa en los archivos de HP Business Service Management en lugar del estado correspondiente para realizar cálculos.

En general, el color mostrado para un CI en Service Health representa un resumen de una duración predefinida (generalmente el valor de duración predeterminado es de 300 segundos). El cálculo de los valores de estado es un proceso continuo que utiliza muestras recopiladas cada 60 segundos (valor de granularidad predeterminado), de modo que el estado provisional puede cambiar varias veces dentro del período predeterminado sin provocar ningún cambio en el color del icono.




Para cambiar el color de los iconos usados en los niveles de estado, puede personalizar algunos iconos o completar conjuntos de iconos. Para más información, consulte [How to Change the KPI Status Icons](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Tendencia e historial de KPI

Los siguientes niveles de estado se usan para mostrar el estado histórico y de la tendencia de los CI supervisados en el componente de jerarquía de Service Health:





Estado de tendencia


El estado de la tendencia tiene tres posiciones: arriba, abajo y sin cambios. Muestra la tendencia del estado en tiempo real.

Icono	Descripción	Estado	Definición del estado
	Flecha hacia abajo roja	Tendencia hacia abajo	El estado en tiempo real muestra una tendencia hacia abajo.
	Flecha doble azul	Tendencia estable	El estado en tiempo real muestra una tendencia estable.
	Flecha hacia arriba verde	Tendencia hacia arriba	El estado en tiempo real muestra una tendencia hacia arriba.

Estado del historial

El estado del historial puede mostrar el peor estado o el estado promedio a lo largo de un período.

Icono	Descripción	Estado	Definición del estado
	Círculo verde pequeño con marca de verificación	Correctos del historial	Todas las mediciones del rendimiento se encuentran dentro del nivel de umbral Correcto a lo largo de un período hasta el presente.
	Triángulo amarillo pequeño con signo de admiración	Menor de historial	Al menos una medición del rendimiento se encuentra dentro del nivel de umbral Menor , pero no hay medidas que se encuentren dentro del nivel de umbral Mayor , a lo largo de un período hasta el presente.
	Triángulo naranja pequeño con signo de admiración	Mayor histórico	Al menos una medición del rendimiento se encuentra dentro del nivel de umbral Mayor , pero no hay medidas que se encuentren dentro del nivel de umbral Advertencia , a lo largo de un período hasta el presente.
	Triángulo pequeño color agua con signo de admiración	Advertencia del historial	Al menos una medición del rendimiento se encuentra dentro del nivel de umbral Advertencia , pero no hay medidas que se encuentren dentro del nivel de umbral Crítico , a lo largo de un período hasta el presente.

Icono	Descripción	Estado	Definición del estado
	Rojo pequeño con "X"	Crítico del historial	Al menos una de las mediciones del rendimiento se encuentra dentro del nivel de umbral Crítico , a lo largo de un período hasta el presente.

Nota: Cuando un CI no tiene datos del historial o de tendencias (por ejemplo, el estado del CI es sin inicializar o detenido) o cuando los datos del historial o de tendencias no son relevantes para el KPI del CI, no se muestran los iconos del historial o de la tendencia.

Para más información sobre cómo se calculan la tendencia y el historial, consulte [KPI Trend and History Calculation](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Dominios de KPI

Los dominios son grupos de KPI que supervisan funciones similares; los KPI se asignan a los dominios en el repositorio de KPI. Por ejemplo, el dominio de red contiene los KPI de disponibilidad y rendimiento de red, mientras que los KPI de situación e impacto empresarial se asignan al dominio empresarial. Para más información, consulte ["Indicadores de situación y KPI" en la página 114](#).

En el componente de jerarquía Service Health puede filtrar por dominios y poder ver los KPI que sean de su interés. Un administrador de red puede elegir mostrar solamente los KPI de los dominios de red y del sistema, mientras que otro usuario puede elegir ver los KPI de los dominios de aplicación y empresarial. Para más información sobre el componente de jerarquía, consulte ["Componente de jerarquía" en la página 153](#).

En el repositorio de KPI puede crear un dominio que se ajuste a las necesidades de su empresa. Por ejemplo, un administrador de SAP puede editar los KPISAP y Alerta de SAP en el repositorio y asignarlos a un nuevo dominio llamado MySAP. El componente de jerarquía mostrará estos KPI en el dominio MySAP, y el administrador de SAP podrá filtrarlos para ver únicamente estos KPI.

Iconos de KPI en Service Health

Un CI puede tener los siguientes iconos de KPI (mostrados en estado correcto):

Icono	Descripción
	Todos los demás KPI
	KPI de disponibilidad de aplicación
	KPI de rendimiento de aplicación
	KPI de registro
	KPI de impacto empresarial
	KPI de retrasos
	KPI de duración
	KPI de excepciones
	KPI de errores
	Disponibilidad de red
	KPI de impacto de OT
	KPI de PNR
	KPI de impacto de RT
	KPI de seguridad
	Siebel
	Errores de Siebel
	Sesiones de Siebel
	KPI de rendimiento
	KPI de valor
	KPI de volumen

Sugerencia: Puede personalizar el conjunto de iconos en Service Health. Para más información, consulte [How to Change the KPI Status Icons](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Capítulo 7

Opciones de menú de Service Health

En Service Health se puede acceder a las opciones del menú contextual de un CI haciendo clic en éste con el botón secundario, o bien haciendo clic en el botón de la flecha gris ▼ que se encuentra a la derecha del CI en algunos componentes de la aplicación.

En función de la vista y el CI seleccionados, es posible, entre otras cosas, desglosar hasta otras aplicaciones de HP Business Service Management o SiteScope, o bien abrir informes o vistas independientes. Por ejemplo, puede ver un informe de tendencias en la página de End User Management, incluyendo los datos de las mediciones del CI a lo largo de un período especificado.

Las opciones de menú que se muestran dependen de la vista y el CI seleccionados. Pueden ser un subconjunto de las opciones disponibles.

Para más información sobre las opciones, consulte ["Opciones de menú Service Health" en la página siguiente](#).

Para más información sobre la personalización de las opciones de menú, consulte [Context Menu Repository](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Opciones de menú Service Health

Las opciones de menú predeterminadas que se muestran en las fichas de Service Health dependen de la vista y el CI seleccionados. Pueden ser un subconjunto de las opciones descritas en esta sección. Para más información, consulte ["Opciones de menú de Service Health" en la página precedente](#).

Las opciones de menú predeterminadas se agrupan en las siguientes categorías:

- "Obtener detalles de Diagnostics" abajo
- "Ir a" en la página siguiente
- "Invocar" en la página 129
- "Operaciones" en la página 130
- "Informes" en la página 131
- "Reconocimiento de alertas SAP" en la página 136
- "Mostrar" en la página 137

Obtener detalles de Diagnostics

Estas acciones de menú permiten abrir páginas concretas en la aplicación Diagnostics filtradas por el CI seleccionado. Esta opción solo aparece si Diagnostics está instalado. Para más información, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

Las siguientes acciones de menú están disponibles:

Acción del menú contextual	Descripción
Vista de rutas de acceso de la transacción de todos los usuarios	Desglosar de la vista Transacciones - Rutas de acceso de transacciones comerciales.
Vista de transacciones de todos los usuarios	Desglosar de la vista Transacciones - Transacciones comerciales.
Vista Resumen de servidor de Diagnostics Agent/J2EE	Desglosar de la vista Sondas.
Vista Resumen de grupo de sondas de Diagnostics	Desglosar de la vista Resumen de grupo de sondas.
Vista Resumen de host	Desglosar de la vista Hosts.
Vista Resumen de servidor Oracle	Desglosar de la vista Base de datos de Oracle - Sondas de Oracle.
Vista Resumen de SAP R3	Desglosar de la vista SAP - Sondas de ABAP SAP.
Vista Resumen de instancias de SQL Server	Desglosar de la vista Base de datos de SQL Server - Sondas de SQL Server.

Acción del menú contextual	Descripción
Vista Resumen de SQL Server	Desglosar de la vista Base de datos de SQL Server - Sondas de SQL Server.
Vista de capas de transacciones de usuarios sintéticas	Desglosar de la vista Transacciones - Capas de transacciones sintéticas.
Vista de transacciones de usuarios sintéticas	Desglosar de la vista Transacciones - Transacciones sintéticas.
Vista Resumen de servidor WMQ	Desglosar de la vista MQ - Gestores de colas.

Ir a

Estas acciones de menú permiten ir a ubicaciones concretas en varias aplicaciones relacionadas con el CI seleccionado. Las siguientes acciones de menú están disponibles:

Acción del menú contextual	Descripción
Ficha Situación de la aplicación	Abre la página de situación en la aplicación Business Process Insight. Para más información, consulte BPI Application Health User Interface .
Ir a Service Health Analyzer	Si Service Health Analyzer está instalado, esta opción permite desglosar directamente de la página de información destacada de anomalía del CI seleccionado. Para más información, consulte Anomaly Highlights Page .
Ir a la consola de Service Health	Abre la página Vista de 360° de Service Health. Para más información, consulte "Vista de 360°" en la página 152 .
Ir a SiteScope	Esta opción le permite desglosar hasta SiteScope directamente desde los CI de SiteScope y sus indicadores de situación. En la vista Monitores del sistema, si selecciona Ir a SiteScope desde un CI monitorizado, SiteScope se abrirá directamente en el grupo principal del monitor. Si lo selecciona desde un CI de grupo, SiteScope abrirá el grupo directamente. En otras vistas, así se abre el cuadro de diálogo Explorar en profundidad SiteScope. Esto le permite seleccionar un monitor de SiteScope y, a continuación, abrir el grupo principal del monitor en SiteScope. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Profundizar en SiteScope" en la página 111 . Para más información sobre el trabajo con SiteScope, consulte Using SiteScope Guide en la Ayuda de SiteScope.

Acción del menú contextual	Descripción
Ubicar CI en vista	<p>Muestra el panel de búsqueda, donde puede especificar el CI que desea ubicar. Para más información sobre la función de búsqueda, consulte "Search for CIs in Search Mode" en Guía de modelado.</p>
Procesos de Siebel	<p>Esta opción está disponible para el servidor de aplicación Siebel, el grupo de componentes Siebel y los CI del componente Siebel.</p> <p>Esta opción abre la herramienta de diagnóstico de tareas filtrada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sitio seleccionado y el servidor de los CI de la aplicación Siebel. • El sitio seleccionado, el servidor y el CI del grupo de componentes seleccionado para los CI del grupo de componentes. • El sitio seleccionado, el servidor, el CI del grupo de componentes seleccionado y el CI del componente para los CI del grupo de componentes. <p>Para más información sobre la herramienta de diagnóstico de tareas de Siebel, consulte Siebel Views.</p> <p>Para más información sobre los CI de Siebel, consulte Default CITs in the Siebel View.</p> <p>Para más información sobre la herramienta de diagnóstico de procesos, consulte Siebel Views.</p>
Tareas en ejecución en Siebel	<p>Esta opción es para el servidor de aplicación Siebel, el grupo de componentes Siebel y los CI del componente Siebel.</p> <p>Abre una página separada con la herramienta de diagnóstico de tareas filtrada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sitio seleccionado, el servidor, el estado En ejecución y el tipo Sesión de los CI de la aplicación Siebel. • El sitio seleccionado, el servidor, el CI del grupo de componentes seleccionado, el estado En ejecución y el tipo Sesión de los CI del grupo de componentes. • El sitio seleccionado, el servidor, el CI del grupo de componentes seleccionado, el CI de componente seleccionado, el estado En ejecución y el tipo Sesión de los CI de componentes. <p>Para más información sobre los CI de Siebel, consulte Default CITs in the Siebel View.</p> <p>Para más información sobre la herramienta de diagnóstico de tareas de Siebel, consulte Siebel Views.</p>

Acción del menú contextual	Descripción
Tareas de Siebel con fallos	<p>Esta opción es para el servidor de aplicación Siebel, el grupo de componentes Siebel y los CI del componente Siebel.</p> <p>Abre una página separada con la herramienta de diagnóstico de tareas filtrada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sitio seleccionado, el servidor y el estado Salió por error de los CI de la aplicación Siebel. • El sitio seleccionado, el servidor, el CI del grupo de componentes seleccionado y el estado Salió por error para los CI del grupo de componentes. • El sitio seleccionado, el servidor, el CI del grupo de componentes seleccionado, el CI del componente seleccionado y el estado Salió por error para los CI de componentes. <p>Para más información sobre los CI de Siebel, consulte Default CITs in the Siebel View.</p> <p>Para más información sobre la herramienta de diagnóstico de tareas de Siebel, consulte Siebel Views.</p>
Desglose de base de datos de Siebel	<p>Esta opción es para el sitio Siebel, la aplicación Siebel y los CI de empresa de Siebel.</p> <p>Abre la ficha Desglose de base de datos en BSM para Siebel, lo que le permite crear y analizar registros de base de datos que graben la actividad SQL entre los componentes de Siebel y la base de datos de Siebel.</p> <p>Para más información, consulte Siebel Views.</p>
SARM de Siebel	<p>Esta opción es para el sitio Siebel, la aplicación Siebel y los CI de empresa de Siebel.</p> <p>Abre la ficha SARM - Desglose de seguimiento de usuarios en BSM para Siebel para que pueda crear y registrar la actividad de SQL en cada sitio Siebel monitorizado.</p> <p>Para más información, consulte Siebel Views.</p>

Invocar

Este menú está disponible para todos los CI cuyo tipo de CI está asignado a un libro de ejecución de HP Operations Orchestration (OO). La siguiente acción de menú está disponible:

Acción del menú contextual	Descripción
Invocar libros de ejecución	<p>Abre la página de libros de ejecución relacionados en una ventana nueva, donde puede ver los libros de ejecución asignados e invocarlos en OO. Para más información sobre la integración de Business Service Management con OO, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).</p> <p>Nota: Para invocar libros de ejecución en la página de libros de ejecución relacionados, debe tener los permisos necesarios para OO en Business Service Management. Para acceder a la página Permisos, seleccione Administración > Plataforma > Usuarios y permisos. Para más información sobre este tema, consulte Permissions Overview en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>

Operaciones

Este menú permite realizar acciones relacionadas con la entidad seleccionada. Las siguientes acciones de menú están disponibles (según el contexto):

Acción del menú contextual	Descripción
Detalles de reconocimiento	Permite ver los detalles de la confirmación actual o el historial de confirmaciones del CI. Para más información, consulte " Reconocimiento de CI " en la página 219.
Colaborar	<p>Si va a trabajar con la aplicación HP Enterprise Collaboration (EC), este comando de menú abre EC con el CI seleccionado como contexto de la conversación. Para más información sobre EC, póngase en contacto con un representante de HP.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para habilitar esta integración entre BSM y EC, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Foundations > Enterprise Collaboration y escriba la dirección URL del servidor de EC. Esta colaboración requiere que BSM y EC usen el mismo token SSO. Para modificar el token en BSM, seleccione Administración > Plataforma > Usuarios y permisos > Gestión de autenticación y edite la clave de creación de tokens.
Eliminar	Abre el cuadro de diálogo Eliminar carpeta en Modeling Studio para permitirle eliminar una carpeta. Para más información, consulte "Modeling Studio User Interface" en Guía de modelado.
Suprimir CI	Abre un cuadro de diálogo en el que puede confirmar que desea eliminar el CI relevante en IT Universe Manager.

Acción del menú contextual	Descripción
Carpeta nueva	Abre el cuadro de diálogo Carpeta nueva en Modeling Studio para permitirle crear una carpeta. Para más información, consulte "Modeling Studio User Interface" en Guía de modelado.
Cambiar nombre a carpeta	Abre el cuadro de diálogo Cambiar nombre a carpeta para permitirle cambiar el nombre a una carpeta. Para más información, consulte "Modeling Studio User Interface" en Guía de modelado.
Restablecer indicador de situación	Restaura el HI seleccionado a su estado y valor predeterminados. Para más información, consulte New Health Indicator/Edit Health Indicator Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.
Configurar/Anular reconocimiento	Permite configurar o anular el reconocimiento de un problema en un CI. Para más información, consulte "Reconocimiento de CI" en la página 219 .

Informes

Esta opción se encuentra disponible para todos los CI. Este menú enumera las opciones que le permiten acceder a todos los tipos de informes que muestran información sobre el CI seleccionado.

Las siguientes acciones de menú están disponibles:

Acción del menú contextual	Descripción
Topología de transacciones agregada	Abre el informe Topología agregada de la aplicación Transaction Management.
Informe de resumen de aplicaciones	Abre el informe de resumen de aplicaciones del CI seleccionado. Para más información, consulte "Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663 .
Monitores BPI con el tiempo	Esta opción está disponible para todos los CI de Duración BPI, Valor o Monitor personalizado. Abre el informe Monitores BPI con el tiempo. Para más información, consulte BPI Monitors Over Time Report .
Informes de situación de la aplicación BPM	Abre el informe de situación de la aplicación filtrado para datos de usuario sintético y filtrado para la aplicación principal. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652 .
Informes de análisis de rendimiento de BPM	Abre el informe de análisis de rendimiento filtrado para datos de usuario sintético y filtrado para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753 .

Acción del menú contextual	Descripción
Informes de clasificación de aplicación de BPM	Abre el informe de clasificación filtrado para datos de usuario sintético y filtrado para la aplicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Informes de clasificación de transacción de BPM	Abre el informe de clasificación filtrado para datos de usuario sintético y filtrado para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Informe Proceso empresarial con el tiempo	Esta opción está disponible para todos los CI de BPI Business Process Step Monitor o BPI Business Process Monitor. Abre el informe Proceso empresarial en el tiempo. Para más información, consulte Business Process Over Time Report .
Informe de cambios	Esta opción se encuentra disponible para todos los CI cuyas propiedades hayan cambiado. Abre el informe de cambios del CI. El informe de cambios muestra información sobre los cambios realizados a las propiedades de todos los CI que se asignaron para conservar esta información. Para más información, consulte CI Change Report en Guía de administración de la aplicación BSM.
Informe Impacto de CI	Abre el informe Solicitud de cambios relacionados en Service Health.
Alertas de estado de elementos de configuración	Abre el informe Alertas de estado de elementos de configuración del CI. El informe Alertas de estado de elementos de configuración muestra todas las alertas que se han producido durante el período especificado. Para más información sobre el informe, consulte "Informes de alertas de estado de CI" en la página 251 .
Topología del servicio web de Diagnostics	Esta opción es para los CI del servicio web. Abre la vista Topología de servicio de Diagnostics para el CI del servicio web seleccionado, durante la última media hora. Para más información sobre el informe, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

Acción del menú contextual	Descripción
Informes resumen de usuarios finales	<p>Esta opción es para los CI específicos de Real User Monitor.</p> <p>Abre el informes de resumen de usuarios finales. El informe de resumen de usuarios finales muestra los datos de usuarios finales concretos configurados para Real User Monitor en Administración de End User Management.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.</p>
Informe de registro de eventos	<p>Mueve al informe Registro de eventos de End User Management. Este informe muestra un registro de las repeticiones de un tipo de evento específico para un marco de tiempo seleccionado Para más información, consulte "Registro de eventos" en la página 743.</p>
Informes resumen de infraestructura	<p>Abre el informe de resumen de infraestructura filtrado para la aplicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770.</p>
Informe con el paso del tiempo de KPI	<p>Abre el informe de KPI con el paso de tiempo para el CI. Este informe Muestra el estado o el valor, con el paso del tiempo, de los CI y KPI seleccionados que son accesibles desde la aplicación Service Health.</p> <p>Para más información sobre el informe, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234.</p>
Informes resumen de ubicaciones	<p>Abre el informe de resumen de ubicaciones filtrado para la ubicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.</p>
Matriz de rendimiento para aplicación	<p>Abre el informe de matriz de rendimiento de BPM filtrado por la aplicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe Rendimiento de BPM en el tiempo" en la página 668.</p> <p>Nota: Si ha desglosado hasta este informe desde Service Health, el informe se genera automáticamente para la última hora.</p>
Informes de matriz de rendimiento para transacción	<p>Abre el informe de matriz de rendimiento de BPM filtrado por la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe Rendimiento de BPM en el tiempo" en la página 668.</p> <p>Nota: Si ha desglosado hasta este informe desde Service Health, el informe se genera automáticamente para la última hora.</p>
Informes de análisis de rendimiento RUM	<p>Abre el informe de análisis de rendimiento filtrado por los datos de usuario real y filtrado por la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753.</p>

Acción del menú contextual	Descripción
Informes de clasificación de aplicación de RUM	Abre el informe de clasificación filtrado por los datos de usuario real y filtrado por la aplicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Informes de clasificación de transacción de RUM	Abre el informe de clasificación filtrado por los datos de usuario real y filtrado por la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856 .
Cambios de Transacción SAP	<p>Esta opción es para los CI específicos de SAP.</p> <p>Abre el informe de cambios de transacciones SAP. El informe de cambios de transacción SAP muestra las transacciones SAP y los transportes de SAP, y el impacto de los transportes en cada transacción.</p> <p>Para más información sobre el informe, consulte SAP Transaction Changes Report.</p> <p>Para más información sobre la vista del sistema SAP, consulte SAP Systems View.</p>
Cambios de transporte SAP	<p>Esta opción es para los CI específicos de SAP.</p> <p>Abre el informe de cambios de transportes de SAP. El informe de cambios de transportes de SAP muestra los cambios dentro del transporte y su impacto en la transacción SAP.</p> <p>Para más información sobre el informe, consulte User Interface.</p> <p>Para más información sobre la vista del sistema SAP, consulte SAP Systems View.</p>
Informe del analizador de sesiones	<p>Esta opción es para los CI específicos de Real User Monitor.</p> <p>Abre el informe del analizador de sesiones. Este informe muestra datos de sesión de las aplicaciones concretas configuradas para Real User Monitor en Administración de End User Management.</p> <p>Para más información, consulte "Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805.</p>

Acción del menú contextual	Descripción
Mostrar impacto de los transportes de SAP	<p>Esta opción está disponible para los CI de transacción específica de SAP y de grupo.</p> <p>En los CI de transacción, le permite mostrar todos los CI seleccionados y sus CI secundarios afectados por cualquier CI de transporte SAP. Para más información, consulte Show Impacting SAP Transports Report.</p> <p>Los CI de grupos representan los siguientes CI: Sistema SAP y Componente de aplicaciones SAP.</p>
Mostrar transacciones de impacto de los transportes de SAP	<p>Le permite mostrar las transacciones que afectan al CI seleccionado.</p>
Mostrar impacto de los transportes de SAP	<p>Esta opción está disponible para los CI de transporte específicos de SAP.</p> <p>Le permite mostrar todas las transacciones de SAP a las que afecta el transporte seleccionado. Para más información, consulte Show Impacting SAP Transport Transactions Report.</p>
De rendimiento cruzado SiteScope	<p>Esta opción es para los CI Perfil SiteScope, Grupo SiteScope y Monitor de SiteScope.</p> <p>Abre el informe de rendimiento cruzado Para más información, consulte "Informe de rendimiento cruzado" en la página 984.</p>
Informe rápido de SiteScope	<p>Esta opción es para los CI Grupo SiteScope y Monitor de SiteScope.</p> <p>Abre el informe rápido de SiteScope. Para más información, consulte Using SiteScope Guide en la ayuda de SiteScope.</p>
Informe céntrico de servidor SiteScope	<p>Esta opción es para los CI Monitor de recursos de Windows y Monitor de recursos de Unix que cumplan las condiciones específicas que aparecen en la descripción del informe.</p> <p>Abre el informe céntrico de servidor SiteScope Para más información, consulte Using SiteScope Guide en la ayuda de SiteScope.</p>

Acción del menú contextual	Descripción
Datos del servicio web de Systinet	<p>Esta opción es para CI de Unidad de negocio, CI de Servicio web y CI de Operación del servicio web, cuando hay una integración entre HP Business Service Management y HP SOA Systinet.</p> <p>Abre la aplicación HP SOA Systinet, que se centra en el servicio web relevante. Para obtener más información, consulte la documentación de HP SOA Systinet.</p> <p>Para más información sobre la integración con HP SOA Systinet, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).</p>
Informes de resumen de niveles	<p>Abre el informe de resumen de capa RUM filtrado por la aplicación seleccionada. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810.</p>
Transacción con el paso del tiempo	<p>Abre el informe de transacción con el paso del tiempo en la aplicación Transaction Management. Para más información, consulte Transaction Over Time Report.</p>
Informes resumen de transacciones	<p>Abre el informe de resumen del seguimiento de transacciones de la aplicación Transaction Management. Para más información, consulte Transaction Summary Report.</p>
Seguimiento de transacciones	<p>Abre el informe de seguimiento de transacciones de la aplicación Transaction Management. Para más información, consulte Transaction Tracking Report.</p>
Informes de tendencias	<p>Abre el informe de tendencias del CI. Los informes de tendencias permiten comparar varias mediciones de distintos perfiles.</p> <p>Este comando de menú solo permite comparar los datos recopilados por Business Process Monitor. La aplicación Informes de usuario se puede usar para generar informes de tendencias desde otros recopiladores de datos. Para más información, consulte Trend Reports.</p>
Clasificación	<p>Abre el Informe de clasificación Este informe muestra los datos de las transacciones de Business Process Monitor y los perfiles de Real User Monitor del día anterior.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de clasificación" en la página 856.</p>
Datos sin procesar de clasificación	<p>Abre el informe de datos sin procesar de clasificación Para más información sobre el informe, consulte "Informe Datos sin procesar de clasificación" en la página 864.</p>

Reconocimiento de alertas SAP

Estas acciones son para alertas SAP. Las siguientes acciones de menú están disponibles:

Acción del menú contextual	Descripción
Completar alerta	Activa una llamada URL al sistema SAP relevante y completa la alerta SAP seleccionada.

Mostrar

Este menú permite acceder a distintos datos relacionados con el CI seleccionado. Las siguientes acciones de menú están disponibles:

Acción del menú contextual	Descripción
Impacto empresarial	Abra el informe del impacto empresarial que muestra el impacto del CI actual en los servicios que dependen de él. Si no hay servicios conectados al CI, el informe está vacío. Para más información, consulte "Informe del impacto empresarial" en la página 109 .
Errores	Abre el componente de jerarquía de Service Health filtrado por CI en estado de error. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153 .
Expandir más niveles	Nota: Esta opción solo está disponible en la vista superior. Abre un número de niveles (7 de manera predeterminada) debajo del nivel seleccionado del árbol de la vista superior.
Expandir al problema	Nota: Esta opción solo está disponible en la vista superior. Contrae las bifurcaciones en que los CI no tienen los estados Crítico o Mayor .
Buscar CI secundarios visibles y ocultos	Esta opción se encuentra disponible para todos los CI. Devuelve todos los CI secundarios visibles y ocultos del CI seleccionado tal como aparecen en RTSM. Para más información, consulte "Cómo buscar CI secundarios visibles y ocultos" en la página 143 .
HI	Abre el componente Indicadores de situación de Service Health, que muestra los HI relacionados con el CI seleccionado. Para más información, consulte "Componente Indicador de situación" en la página 168 .
HP Service Manager	Una opción del menú contextual disponible en los CI de supervisiones EMS debajo de los CI de servicio empresarial, para abrir la aplicación HP Service Manager. Para más información sobre la integración con HP Service Manager, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).

Acción del menú contextual	Descripción
Operation Manager	<p>Esta opción está disponible para los CI relacionados con HP Operations Manager de las vistas Service Health y Service Level Management.</p> <p>Permite acceder a la aplicación HP Operations Manager.</p> <p>Para más información sobre la integración con Operations Manager, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).</p>
Ruta de acceso a raíz	<p>Esta opción se encuentra disponible para todos los CI.</p> <p>Abre una página de vista superior que muestra la ruta de acceso desde el CI seleccionado hasta el CI raíz.</p>
Subárbol problemático	<p>Esta opción se encuentra disponible para todos los CI.</p> <p>Abre un elemento emergente con las mismas capacidades que la ficha Vista superior. El elemento desplegable muestra todos los CI secundarios con estado Crítico, Mayor o Menor, y permite buscar el CI secundario problemático que provoca que el CI principal seleccionado que no sea Correcto. Solo se habilita en los CI que tengan al menos un KPI cuyo estado no sea Correcto.</p>
Propiedades	<p>Esta opción se encuentra disponible para todos los CI.</p> <p>Abre el cuadro de diálogo Propiedades de CI, que muestra datos del CI.</p>
Mostrar informe de actividad empresarial en el tiempo	<p>Abre el informe Actividad empresarial en el tiempo en la aplicación Business Process Insight.</p>
Mostrar eventos que contribuyen	<p>Muestra los eventos que han contribuido al estado y valor del HI.</p>
Mostrar CI relacionados	<p>Realiza una búsqueda de CI relacionados; para más información, consulte "Search for CIs in Search Mode" en Guía de modelado.</p>
Mostrar vista superior	<p>Abre la vista superior de Service Health en una ventana emergente, con el árbol de la vista centrado en el CI seleccionado.</p>

Cómo ver detalles de ejemplo

Si es preciso, puede configurar Service Health para proporcionar datos del último ejemplo de CI monitorizado que llegó. Estos datos se ven en el cuadro de diálogo Detalles de muestra del CI. El cuadro de diálogo Detalles de muestra muestra todos los parámetros del CI y proporciona los valores de los parámetros en la última actualización.

1. Configuración de la visualización de los detalles del último ejemplo

Puede definir una regla individual conectada a un HI, o bien todas las reglas de cálculo, para guardar los detalles del último ejemplo en la memoria.

Para más información, consulte [How to Set Up Rules to Display the Last Sample Details](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

2. Visualización de la información del último ejemplo

Haga clic con el botón secundario en un CI para abrir sus menús contextuales y seleccione **Mostrar > HI**. En el componente del indicador de situación, haga clic en el vínculo del estado de un HI para abrir el cuadro de diálogo Detalles de muestra.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Página Detalles de muestra](#)" en la [página 108](#).

Cómo ver el informe del impacto empresarial

El informe del impacto empresarial ofrece información sobre el impacto que un CI produce en los servicios empresariales y los SLA a los que pertenece. Entre los datos sobre los CI de servicios empresariales, aplicaciones y procesos empresariales afectados, se encuentran datos de KPI, de SLA y datos con el paso del tiempo. Por ejemplo, si un CI de host tiene un estado crítico, puede usar el informe para ver el estado de los CI de servicios empresariales a los que el CI de host está asociado.

1. Acceder al informe de impacto empresarial de un CI

Para ver el informe de impacto empresarial de un CI, haga clic con el botón derecho en el CI y seleccione la opción **Mostrar impacto empresarial**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe del impacto empresarial" en la página 109.

Ejemplo:

El siguiente informe de impacto empresarial muestra una lista de los CI de servicios empresariales afectados por el CI DefaultClient_SanityPBPM_1. También indica, en el área de detalles empresariales, el estado de los KPI y el estado actual y previsto de los SLA que incluyen el CI empresarial seleccionado en la tabla del resumen de CI empresariales:

Business Impact

Business CIs Summary

Table below summarizes information about business CIs which are impacted by 'Default Client_SanityBPM_1' CI. Summary Table includes information about Business CI name, worst KPI status defined, average KPI over time, worst SLA status defined, and worst forecasting SLA defined. Click on a Business CI to display detailed business information.

Name	Type	Current Status	Overtime Status Week to date	SLAs Current Status	SLAs Forecasting
sla_service1	Business Service			No Data	No Data
avid_app	Application			No Data	No Data
CMDB_Sanity_App	Application			No Data	No Data
Sanity Logical	Application			No Data	No Data

sla_service1 Business Details

Tables below depicts KPIs and SLAs defined for 'sla_service1'.

KPI	Current Status	Overtime Status Week to date
OT Impact	\$6,550.6	
Performance		
Availability		

SLAs	Customer	Current Status	Forecasting Status	Expected Breach Date
No information				

2. Abrir una URL del informe de impacto empresarial con inicio de sesión directo

Puede enviar un informe de impacto empresarial a un destinatario mediante una de las siguientes opciones:

- **Un archivo XML con los datos necesarios para generar el informe en cualquier aplicación.** La información incluida en el informe puede usarse después en otra aplicación, por ejemplo, en HP Release Control o en aplicaciones de HP Operation (Network Node Manager, Service Desk, etc.).

Use la siguiente URL:

```
http://<nombre de servidor>/<HP_BSM_web_application_context_name
(generalmente topaz)/TopazSiteServlet?createSession=true
&requestType=login&directLogin=true&directLoginEncrypted=true
&userlogin=<user_name>&userpassword=<password>
&applicationId=bam&customerId=<customer_id>
& portlet_url=/service-impact/main/xml.do?cild=<CI_id>
```

- **Una URL que accede al informe HTML.**

Use la siguiente URL:

```
http://<nombre de servidor>/<HP_BSM_web_application_context_name
(generalmente topaz)/TopazSiteServlet?createSession=true
&requestType=login&directLogin=true&directLoginEncrypted=true
&userlogin=<user_name>&userpassword=<password>
&applicationId=bam&customerId=<customer_id>
&portlet_url=/service-impact/main/page.do?cild=<CI_id>
```

En las URL se usan los siguientes parámetros:

- **<user_name>** y **<password>** son el nombre de usuario y la contraseña de HP Business Service Management y deben cifrarse de acuerdo a lo que HP Business Service Management esté usando.
- **<customer_id>** es el código del cliente.
- **<CI_id>** es el identificador interno del CI. Para ver el id. de un CI, haga clic con el botón derecho en un CI de la aplicación de Service Health y seleccione **Mostrar > Propiedades**. El valor de la propiedad **Cmdb ID** es el Id. interno.

3. **Enviar una URL del informe de impacto empresarial con la página de inicio de sesión**

Puede enviar un informe de impacto empresarial a un destinatario mediante las siguientes opciones:

- **Un archivo XML con los datos necesarios para generar el informe en cualquier aplicación.** La información incluida en el informe puede usarse después en otra aplicación, por ejemplo, en HP Release Control o en aplicaciones de HP Operation (Network Node Manager, Service Desk, etc.).

Use la siguiente URL para acceder a la página de inicio de sesión: **http://<server_name>/<HP_BSM_web_application_context_name (generalmente topaz)>/login.jsp?portlet_url=/service-impact/main/xml.do?cild=<CI_id>**

- **Una URL que accede al informe de HTML, incluido en una notificación de alerta.** Por ejemplo, si se desencadena una alerta asignada a un CI de host y la alerta incluye la URL del informe de impacto empresarial de ese CI de host, el usuario puede ver información sobre el impacto de ese CI de host en el CI de servicio empresarial. Para más información, consulte [How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Use la siguiente URL para acceder a la página de inicio de sesión: **http://<server_name>/<HP_BSM_web_application_context_name (generalmente topaz)>/login.jsp?portlet_url=/service-impact/main/page.do?cild=<CI_id>**

La URL muestra la página de inicio de sesión y, una vez que haya introducido el nombre de usuario y la contraseña, abrirá el informe.

Cómo buscar CI secundarios visibles y ocultos

Los CI secundarios de un CI se pueden especificar como incluidos (visibles) o excluidos (ocultos) en una vista específica. El estado de cualquier CI secundario, visible u oculto, tiene un impacto en el estado de su CI principal en cualquier vista *global* en que aparezca el CI principal. Para obtener más información sobre cómo incluir o excluir CI secundarios, consulte la opción **Hide CIs from View** del "Perspective-based View Editor" en Guía de modelado.

Nota: Esta opción **no** es relevante en las vistas de *impacto local*, en las que los CI excluidos por definición no afectan a los CI visibles.

En Service Health, haga clic con el botón derecho en un CI y seleccione la opción **Buscar CI secundarios visibles y ocultos**, para mostrar los CI secundarios visibles y ocultos que aparecen en RTSM. Tenga en cuenta que los CI secundarios ocultos solo aparecen si tienen KPI.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Buscar CI secundarios visibles y ocultos](#)" en la [página 105](#).

Por ejemplo, puede ocurrir que, en una vista determinada, el estado del KPI de disponibilidad de aplicación del CI principal sea *Crítico* mientras que el estado del KPI de disponibilidad de aplicación de los CI secundarios sea *Correcto*. Si esto ocurre, querrá conocer la causa de que el estado del KPI de disponibilidad de aplicación sea *Crítico*.

Utilice la opción **Buscar CI secundarios visibles y ocultos** para ver la lista de todos los CI secundarios del CI seleccionado en RTSM. Una vez que aparezca la lista de los CI secundarios, puede buscar las vistas a las que pertenece el CI secundario y a continuación mostrar los detalles del CI secundario en la vista específica.

La página Buscar CI secundarios visibles y ocultos muestra la siguiente información:

- el nombre del CI seleccionado, cuyos CI secundarios desea ver, los KPI del CI y su estado en la vista actual.
- una lista de los CI secundarios (visibles y ocultos) que aparecen en el RTSM, sus KPI y su estado. En la columna **Visibles**, una marca de verificación indica que el CI secundario está visible en la vista y una X indica que está oculto.

Cómo desglosar hasta SiteScope desde un CI o indicador de situación

Cuando se usan los monitores de SiteScope para definir el estado de un CI, puede desglosar desde el CI (o desde un indicador de situación del CI) hasta un monitor de SiteScope que contribuye al estado del indicador de situación.

1. Acceda a los comandos de menú desde un CI de un componente como Vista superior o desde un HI del componente Indicador de situación y seleccione **Ir a SiteScope**.

El cuadro de diálogo Explorar SiteScope en profundidad muestra la siguiente jerarquía:

- El nivel raíz muestra los **indicadores de situación**.
- El nivel por debajo del raíz muestra los **SiteScopes** que tienen monitores que contribuyen al indicador de situación.
- El nivel más bajo muestra los **monitores de SiteScopes** que contribuyen al indicador de situación.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Profundizar en SiteScope](#)" en la página 111.

2. Seleccione un monitor de SiteScope y haga clic en **Explorar en profundidad**. SiteScope se abre al grupo principal del monitor seleccionado.

Capítulo 8

Vista superior

Vista superior le permite ver la disponibilidad empresarial de los componentes de su sistema de un vistazo. Las barras de CI en el componente proporcionan una representación visual de las métricas de rendimiento de TI en tiempo real asignadas a aplicaciones empresariales, basándose en la estructura de árbol jerárquico de cada vista. Las líneas de conexión entre barras definen las relaciones entre los CI.

Con esta vista única integrada de los procesos empresariales y aplicaciones esenciales, la Vista superior le ofrece una perspectiva global de la situación de sus servicios empresariales y le permite valorar rápidamente el impacto que un problema de rendimiento puede tener en la disponibilidad de cualquier parte de su negocio. Todos los CI tienen un código de colores que indica el peor estado de los KPI del CI. También puede ver rápidamente los detalles del KPI y el impacto empresarial del CI.

Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista superior**, y después seleccione una vista en la lista situada en la esquina superior izquierda del componente.

Nota: Si va a crear una página personalizada, la Vista superior se puede usar como componente independiente que usa su selector de vistas integrado, o junto con otro componente que seleccione vistas, como el Selector de vistas.

Información adicional

Mapa interactivo

La Vista superior dispone de un mapa interactivo de los CI que puede manipularse intuitivamente con el ratón y le permite desglosar hasta ramas específicas del árbol y concentrarse en determinadas áreas de negocio o de problemas.

De forma predeterminada, el componente Vista superior muestra cuatro niveles de CI. Los demás CI están contraídos. Puede expandir los CI del cuarto nivel y ver sus CI secundarios. Las líneas que conectan las barras representan las ramas del árbol. Puede manipular las barras y líneas para cambiar la cantidad de información que se muestra y el diseño general del diagrama.

Descripción de iconos y colores

Todos los CI que contiene la vista aparecen en forma de barras con códigos de color que responden a su peor estado operativo actual. Para más información sobre los códigos de colores, consulte ["Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119](#).

Para ver una lista de los KPI usados en Service Health, consulte [List of Service Health KPIs](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Nota: El CI raíz no presenta iconos de KPI, ya que es un CI contenedor y no uno real.

Contenedores virtuales

Los CI contenedores virtuales aparecen en la Vista superior en barras de CI normales con un código de colores basado en el peor estado operativo de los CI secundarios del CI de grupo. No se puede hacer clic con el botón derecho para abrir menús contextuales.

Tareas

Cómo utilizar la Vista superior

- **Manipule la pantalla.** Haga clic y arrastre en cualquier lugar del componente para mover y hacer girar el gráfico alrededor de ese punto. Haga doble clic en un CI (o haga clic en la esquina inferior derecha de un CI seleccionado) para reorganizar la Vista superior con el CI seleccionado en el centro de la pantalla. Haga clic en **Volver a cargar vista** en la barra de herramientas para restaurar la visualización original de la vista.
- **Muestre los detalles de CI.** De forma predeterminada, los CI se muestran sin sus KPI. Para mostrar iconos de KPI para todos los CI, haga clic en **Mostrar KPI** en la barra de herramientas. Para ver una lista de los KPI de un CI y sus estados, haga clic en un CI.

Al hacer clic en un CI, su **impacto empresarial** se muestra en una barra, en la que se usa una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado). La puntuación muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales del entorno monitorizado. Para más información, consulte "[Componente Impacto empresarial](#)" en la [página 165](#).

Cuando desplaza el ratón sobre el icono de estado de un CI, se muestran el estado y el tipo de CI. Cuando desplaza el ratón sobre el icono de estado de un KPI, se muestran el estado y la regla de cálculo.

- **Céntrese en las áreas problemáticas.** Seleccione un CI problemático y haga clic en **Ruta de acceso a raíz** en la barra de herramientas para mostrar la ruta de acceso del CI al CI raíz de la vista.

También puede seleccionar un CI problemático y hacer clic en **Subárbol problemático** en la barra de herramientas para mostrar todos sus CI secundarios cuyo estado sea Crítico o Mayor. Esto le ayuda a encontrar el CI secundario problemático que es el causante de que el CI principal seleccionado tenga un estado distinto de Correcto.

Nota: Las opciones Subárbol problemático y Ruta de acceso a raíz están desactivadas en las vistas de impacto local que tengan configurado un desglose.

- **Ubique un CI.** Puede buscar un CI entre los CI que se muestran en la Vista superior. Escriba las primeras letras del nombre de un CI en la barra de búsqueda de la barra de herramientas. Aparece una lista de los CI relevantes incluidos en la Vista superior; seleccione el CI en el que desee centrarse y abra los detalles del CI.

Cómo utilizar la navegación con el teclado

Puede utilizar las siguientes opciones de navegación con el teclado en la Vista superior:

- Teclas de dirección (arriba, abajo, derecha, izquierda): permiten desplazarse de un CI a otro.
- Mayús-c: centra la Vista superior en el CI seleccionado.
- Teclas más (+) y menos (-): expanden y contraen el CI seleccionado.

Cómo personalizar la Vista superior

Con Administración de Service Health, puede personalizar diversos aspectos de lo siguiente:

- Colores, fuentes o diseño de la Vista superior
- Opciones de visualización de CI o KPI
- Imagen de fondo
- Número de niveles de CI mostrados

Para más información sobre la personalización de la Vista superior, consulte [How to Customize Top View](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo depurar la Vista superior

Para depurar la Vista superior, escriba `Ctrl-Alt-L` para controlar el mecanismo de depuración de registro del cliente.

Tenga en cuenta que se restablece el nivel de depuración predeterminado al salir de la Vista superior; el nivel permanente se establece mediante la configuración de infraestructura **Nivel de registro**. Para más información, consulte [How to Customize Top View](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Los datos se imprimen en la consola y se guardan en los archivos de registro ubicados en **<nombre de usuario>\.hplogs**.

Cómo modificar la frecuencia de actualización

La frecuencia de actualización predeterminada en la vista superior es de 5 segundos. Para modificar esta frecuencia de actualización en las páginas creadas por el usuario, haga clic en el botón **Preferencias** de la barra de herramientas del componente (en la zona superior derecha del componente) y escriba la nueva frecuencia de actualización.





Nota:

Limitación de Vista superior: si la Vista superior está cargando una vista que no tenga ningún KPI definido para los CI (como la vista Supervisión del software del sistema), la vista vuelve a cargarse en cada intervalo de actualización.

Descripción de IU



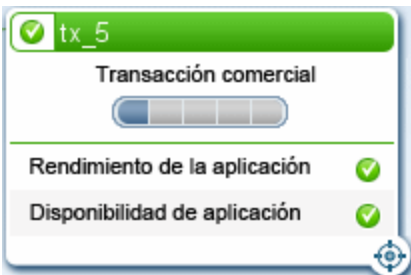
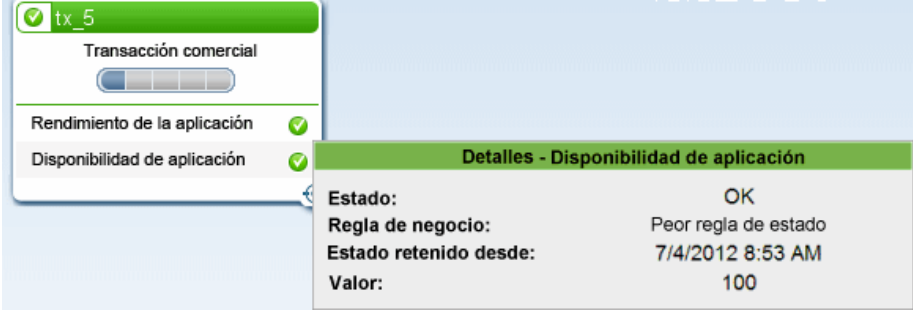
Barra de herramientas de la Vista superior

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Selector de vistas>	Seleccione una vista de la lista desplegable (en la parte superior izquierda de la barra de herramientas) para mostrar el CI de la vista en la Vista superior.
<Barra de búsqueda>	<p>Escriba el nombre de un CI para centrarse en dicho CI en la Vista superior.</p> <p>Nota: solo puede realizar búsquedas en los CI que están disponibles en la Vista superior; no puede buscar un CI en otra vista ni en un nivel de jerarquía que no sea accesible para la Vista superior.</p>
	Volver a cargar vista. Haga clic para restaurar la visualización original de la Vista superior.
	<p>Ruta de acceso a raíz. Después de seleccionar un CI problemático, haga clic para mostrar la ruta de acceso desde el CI seleccionado hasta el CI raíz de la vista. Vuelva a hacer clic para mostrar la Vista superior completa.</p> <p>Nota: esta opción está desactivada en las vistas de impacto local que tengan configurado un desglose.</p>
	<p>Subárbol problemático. Después de seleccionar un CI problemático, haga clic para mostrar todos sus CI secundarios cuyo estado sea Crítico o Mayor; esto le ayudará a encontrar rápidamente un CI secundario problemático. Vuelva a hacer clic para mostrar la Vista superior completa.</p> <p>Nota: esta opción está desactivada en las vistas de impacto local que tengan configurado un desglose.</p>
	Haga clic para mostrar/ocultar los iconos de KPI en todos los CI.

Pantalla de Vista superior

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<CI>	<p>De forma predeterminada, todos los CI de la vista seleccionada se muestran en una barra que contiene el estado agregado del CI y el nombre del CI:</p>  <p>Si hace clic en Mostrar KPI en la barra de herramientas, los iconos de KPI se muestran debajo de cada barra de CI:</p>  <p>Al hacer clic en un CI, se muestran sus detalles:</p>  <ul style="list-style-type: none"> • La visualización detallada muestra el nombre y el estado del CI, el tipo de CI, el impacto empresarial, los KPI y los estados de KPI. • Los estados del CI y del KPI se muestran como iconos con código de colores. Para más información, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119. • La barra de impacto empresarial, en la que se usa una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado), muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales del entorno supervisado. Para más información, consulte "Componente Impacto empresarial" en la página 165 • Haga clic en el icono de destino en la esquina inferior derecha para reorganizar la Vista superior con el CI seleccionado en el centro de la pantalla. <p>Información sobre herramientas: la información sobre herramientas de CI muestra el estado y el tipo de CI. La información sobre herramientas de KPI muestra el estado y los datos de rendimiento del KPI:</p> 

Elemento de IU	Descripción
<opciones del menú contextual>	Haga clic con el botón derecho en la barra de un CI para ver las opciones de menú disponibles. Para más información, consulte " Opciones de menú Service Health " en la página 126 .
Última actualización	Muestra la última vez que se actualizó la información del componente. Para actualizar manualmente la información del componente, haga clic en el icono Actualizar .

Capítulo 9

Vista de 360°

La página Vista de 360° contiene el componente de jerarquía, que proporciona datos de KPI correspondientes a los CI de una vista seleccionada.

Si selecciona un CI dentro del componente de jerarquía, puede ver sus vínculos de detalles; si hace clic en los vínculos de detalles, puede acceder a componentes adicionales que proporcionan datos exhaustivos referentes al CI.

Desde la página Vista de 360° puede acceder a la siguiente información:

- **Jerarquía.** Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y los estados de sus KPI. Para más información, consulte ["Componente de jerarquía" en la página siguiente](#).
- **Impacto empresarial.** Muestra los CI y SLA empresariales que están afectados por el CI seleccionado en la vista activa. Además, un icono muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales supervisados. Para más información, consulte ["Componente Impacto empresarial" en la página 165](#).
- **Indicadores de situación.** Muestra detalles referentes a los indicadores de situación (HI) que se usan para calcular y establecer el estado del CI seleccionado en la vista activa. Para más información, consulte ["Componente Indicador de situación" en la página 168](#).
- **Alertas.** Muestra las alertas de estado de CI desencadenadas por el CI seleccionado en la vista activa. Para más información, consulte ["Componente Alertas" en la página 174](#).
- **Cambios e incidentes.** Muestra los incidentes abiertos del CI seleccionado en la vista activa, así como las solicitudes de cambio y los cambios reales realizados en el CI. Para más información, consulte ["Componente Cambios e incidentes" en la página 176](#).

Componente de jerarquía

El componente de jerarquía muestra la jerarquía de los CI en una vista y el estado de todos los KPI asignados a los CI en tiempo real. Los KPI se agrupan en dominios; puede contraer un dominio y mostrar el peor estado de todos los KPI de un dominio. También puede filtrar la visualización para que se muestren solo los CI con KPI de un estado concreto o tipos de CI concretos.

Cuando seleccione un CI en el componente de jerarquía, se mostrarán los detalles del CI. Puede hacer clic en los vínculos de detalles para ver información adicional sobre el CI seleccionado.

Sugerencia: La presentación de jerarquía brinda grandes posibilidades de personalización; si lo desea, puede visualizar dominios específicos de KPI o filtrar estados específicos de CI, con el fin de centrar su atención en las áreas que le interesen especialmente.

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360°**.
- En MyBSM hay una serie de páginas predeterminadas que contienen este componente.
- También puede crear sus propias páginas e incluir este componente; para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Información adicional

Vínculos de detalles de CI

Cuando seleccione un CI en el componente de jerarquía y haga clic en los vínculos de detalles de este CI, puede acceder a la siguiente información:

- **Impacto empresarial.** Muestra los CI y SLA empresariales que están afectados por el CI seleccionado en la vista activa. Además, un icono muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales supervisados. Para más información, consulte ["Componente Impacto empresarial" en la página 165](#).
- **Indicadores de situación.** Muestra detalles referentes a los indicadores de situación (HI) que se usan para calcular y establecer el estado del CI seleccionado en la vista activa. Para más información, consulte ["Componente Indicador de situación" en la página 168](#).
- **Alertas.** Muestra las alertas de estado de CI desencadenadas por el CI seleccionado en la vista activa. Para más información, consulte ["Componente Alertas" en la página 174](#).
- **Cambios e incidentes.** Muestra los incidentes abiertos del CI seleccionado en la vista activa, así como las solicitudes de cambio y los cambios reales realizados en el CI. Para más información, consulte ["Componente Cambios e incidentes" en la página 176](#).

Personalización de la jerarquía

En el componente de jerarquía puede realizar los siguientes cambios, que se guardarán para futuras sesiones (por usuario, por componente):

- orden de las columnas
- ancho de columna

- columnas visibles/ocultas
- dominios de KPI contraídos/expandidos
- CI contraídos/expandidos
- sonido activado/desactivado (si el modo de sonido está establecido en **True**)

Si realiza cambios en una página definida por usuario, haga clic en **Guardar** para conservar los cambios en la sesión actual. Para guardar los cambios de configuración para futuras sesiones, haga clic en **Cierre de sesión** cuando desee salir del explorador. (Si cierra el explorador sin cerrar la sesión, los cambios no se guardarán).

Tareas

Las siguientes tareas son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.

Cómo crear un filtro rápido de CI

El componente de jerarquía dispone de un mecanismo de filtro rápido que permite mostrar solo aquellos CI que tienen al menos un KPI en un estado dado. Esto crea un filtro temporal que se mantiene hasta que se desconecte, hasta que cambie la selección del estado o hasta que seleccione otro filtro. Este filtro devuelve todos los CI de la vista que cumplen las condiciones del filtro.

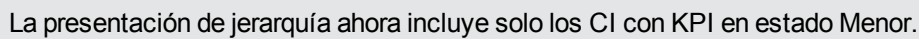
Nota: Si hay más de un usuario con sesión iniciada usando el mismo nombre de usuario (por ejemplo, admin), cada vez que uno de los usuarios guarde un cambio en los filtros, el archivo de filtros asociados se actualizará con una copia de los filtros de ese usuario.

- Para mostrar de forma temporal solo los CI con KPI en un estado específico, haga clic en el botón **Filtrar** de la barra de herramientas de jerarquía, seleccione uno o más estados en la barra de filtro que se abre y haga clic en **Filtrar**.
- Para deshabilitar el filtrado, haga clic en el botón **Suprimir filtro**.

Ejemplo:

Sin filtrado, el componente de jerarquía incluye todos los estados de KPI.

Para mostrar temporalmente solo los CI que tienen algún KPI con estado Menor, haga clic en el botón **Filtrar**, seleccione el icono de estado Menor en la barra de filtro y haga clic en **Filtrar**.



Los filtros avanzados permiten centrarse en áreas problemáticas concretas al filtrar los CI según estados de KPI específicos, usando filtros temporales o permanentes. Por ejemplo, el filtro predefinido **Mostrar errores** muestra solo los CI que tienen uno o más KPI en estado Crítico.

También puede crear un filtro avanzado que combine el estado de los KPI y el tipo de CI. Por ejemplo, puede crear un filtro que solo muestre hosts (CIT de nodo) con uno o más KPI en estado Crítico.

Este filtro devuelve todos los CI de la vista que cumplen las condiciones del filtro.

1. Para crear un filtro avanzado temporal, haga clic en el botón **Filtrar** de la barra de herramientas de jerarquía, y luego en la barra de filtro haga clic en **Avanzado**.

Para crear un filtro avanzado permanente, haga clic en el botón **Menú de filtros favoritos** y luego haga clic en **Nuevo**.

2. En el panel **Selección de estado**, seleccione las casillas de los estados de KPI que desea incluir en el filtro.
3. (Opcional) En el panel **Selección de tipo**, seleccione un tipo de CI para filtrar los CI que aparecerán en la presentación de jerarquía.

Si selecciona un CIT de nivel superior, los CIT descendientes también se incluirán en el filtro.

4. Para activar el filtro temporal, haga clic en **Filtrar**.

Para activar un filtro y guardar la configuración, haga clic en **Filtrar y guardar**.

Ejemplo:

El filtro **Peores hosts**, se crea para mostrar solo los CI cuyo CIT es nodo, con al menos un KPI en estado Crítico.

Status Selection

Nombre de filtro: Visibilidad: ☐ Público ☒ Privado

Filtrar CI según su estado en los siguientes KPI:

KPI	Seleccionar	Estado
Alerta SAP	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico
Disponibilidad de aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico
Disponibilidad de red	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico
Disponibilidad de software	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico
Disponibilidad del sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico
Duración	<input checked="" type="checkbox"/>	Crítico

Type Selection:

Filtrar CI según el tipo de CI (la selección de tipo de CI principal incluirá también todos sus secundarios):

- CommunicationEndpoint
- DatacenterResource
- NetworkEntity
- Node**
- NodeElement
- RunningSoftware

Cómo seleccionar KPI, dominios de KPI y reconocimiento de CI para mostrar

- **KPI.** De forma predeterminada, cada KPI de la vista se muestra en una columna distinta. Para suprimir un KPI de la vista, haga clic en el botón **Seleccionar columnas**. En el cuadro de

diálogo Seleccionar columnas, use las flechas para añadir o suprimir KPI en la pantalla.

Sugerencia: Este tipo de selección de KPI solo se usa en la presentación de jerarquía. Para eliminar un KPI de todos los componentes de Service Health, acceda a la administración de Service Health > Generador de vistas. Haga clic con el botón derecho en el Selector de vistas y seleccione **Propiedades**. En la ventana emergente, anule la selección del KPI en la lista **Incluir en la vista**. Para más información, consulte [How to Add or Remove KPIs Within a View](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

- **Reconocimiento de CI.** Para añadir o suprimir la columna de reconocimiento, haga clic en el botón **Seleccionar columnas**. En el cuadro de diálogo Seleccionar columnas, use las flechas para añadir o suprimir la columna. Para más información sobre reconocimiento de CI, consulte ["Reconocimiento de CI" en la página 219](#).
- **Dominios de KPI.** En la presentación de jerarquía, los KPI se agrupan por dominios; por ejemplo, el dominio Aplicación contiene los KPI de rendimiento de aplicación y los KPI de disponibilidad de aplicación. Puede ver el estado de todos los KPI por separado o puede contraer un dominio para ver el peor estado de todos los KPI del dominio. Para contraer o expandir un dominio, haga clic en los signos - y + situados al lado del nombre del dominio.

Cómo configurar la notificación de sonido cuando los KPI tienen estado Crítico

En el componente de jerarquía puede configurar Service Health para que emita una alerta de sonido cuando el estado de un KPI pasa a estado **Crítico**.

Cuando se carga una vista por primera vez, los KPI que se cargan en estado Crítico no producirán emisión de sonido. Si el sonido está activado, se producirá una alerta de sonido cuando un KPI de la vista pase a estado **Crítico** (color rojo). El icono de estado Crítico destellará de forma intermitente hasta que pase el ratón por encima. Si un CI que está oculto en la vista pasa a estado **Crítico** pero no cambia el estado de ninguno de los CI visibles en las ramas, no se emitirá ningún sonido.

Puede usar las siguientes opciones:

- **Habilitar o deshabilitar sonido.** Seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructuras**, elija **Aplicaciones**, seleccione **Aplicación de Service Health** y busque la entrada **Notificación de sonido** en la tabla Aplicación de Service Health - Notificación de sonido. Cambie el valor a **true** para habilitar la notificación de sonido o a **false** para deshabilitarla. El cambio se implementará de inmediato.
- **Silenciar o restaurar.** Puede activar o desactivar temporalmente la opción de sonido mediante el botón **Sonido activado/desactivado** de la barra de herramientas de jerarquía.
- **Modificar el sonido de la alerta.** El sonido de la alerta es un archivo mp3 descargado por el explorador. Si desea cambiar el sonido de alerta de Service Health y tiene permisos administrativos, acceda al **<directorio raíz del servidor de puerta de enlace>\AppServer\webapps\site.war\static\dash\sounds** y sustituya el archivo **ding.mp3** por su propio archivo .mp3 (tiene que poner el nombre **ding.mp3** a su archivo). El cambio se implementará cuando borre la caché del explorador.

Cómo modificar la frecuencia de actualización

De forma predeterminada, el componente de jerarquía se actualiza cada cinco segundos.

- Si está usando el componente de jerarquía fuera de la Vista de 360°, puede modificar la frecuencia de actualización mediante el botón **Preferencias** de la barra de herramientas del componente (situada en el área superior derecha del componente).
- En la Vista de 360° no se puede modificar la frecuencia de actualización.

Cómo modificar el número de niveles de CI que aparecen en el componente de jerarquía

De forma predeterminada, el componente de jerarquía muestra dos niveles de presentación de jerarquía. Por ejemplo, al seleccionar una vista, el componente muestra el nombre de la vista (como raíz de la jerarquía) y sus CI del nivel superior. Al desglosar un CI seleccionado, este CI aparece como la raíz y también aparecen sus CI secundarios.

Para modificar el número de niveles que pueden aparecer en el componente de jerarquía:

1. Desglose de la siguiente forma: **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura > Aplicaciones** y seleccione **Aplicación de Service Health**.
2. En la tabla Propiedades de diseño de Service Health, busque la entrada **Consola empresarial: Número de niveles visualizados**. Puede seleccionar un valor entre 1 y 4. Si elige 1, el CI secundario puede verse pero no puede expandirse.

Cómo mostrar CI secundarios contraídos en lugar de expandidos

1. Desglose de la siguiente forma: **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura > Aplicaciones** y seleccione **Aplicación de Service Health**.
2. En la tabla Propiedades de diseño de Service Health de la Aplicación de Service Health, cambie el valor de la propiedad de **Jerarquía: estado predeterminado** a **contraído**.








Descripción de IU





Barra de herramientas de jerarquía

La barra de herramientas permite personalizar la presentación de los datos en la tabla de jerarquía y crear filtros para determinar qué KPI se mostrarán.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:


Elemento de IU	Descripción
<Selector de vistas>	Seleccione una vista de la lista desplegable para visualizar información sobre los CI de la vista.

Elemento de IU	Descripción
	<p>Menú. Seleccione una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">  Expandir niveles disponibles/Contraer todo. Haga clic para expandir o contraer los CI que aparecen en el componente de jerarquía. Estos botones están habilitados cuando uno o más de los CI que se ven pueden expandirse o contraerse.  Desglosar. Seleccione un CI y haga clic para desglosar hasta los CI secundarios. El botón solo está habilitado si se ha seleccionado un CI. Si hay un filtro activo, al desglosar se abre una nueva ventana del explorador para el CI seleccionado.  Subir un nivel. Haga clic para ver el CI principal del CI que aparece en el componente de jerarquía. Este botón solo está habilitado si el CI que se ve tiene un CI principal.  Seleccionar columnas. Haga clic para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar columnas, que le permitirá seleccionar los KPI que se mostrarán. Use las flechas para añadir o suprimir un KPI de la pantalla.
	<p>Filtrar. Haga clic para abrir la barra de filtro, que le permitirá ver los CI que tengan al menos un KPI en un estado dado (por ejemplo, solo los CI que tengan al menos un KPI en estado Crítico).</p> <p>Si el botón Filtrar tiene un contorno amarillo y rojo, significa que hay un filtro activo.</p>
	<p>Suprimir filtro. Si el filtro está activado, haga clic para cancelar el filtrado y poder ver todos los estados de KPI de todo los CI.</p>
<p><Barra de filtro></p>	<p>Al presionar el botón Filtrar, esta barra aparecerá debajo de la barra de herramientas de jerarquía.</p> <p>Seleccione una combinación de estados de KPI para ver solo los CI que tienen al menos un KPI en un estado determinado.</p> <p>La barra de filtro incluye los siguientes botones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Filtrar. Después de seleccionar los estados, haga clic para activar el filtrado. Borrar. Haga clic para anular la selección de todos los estados. Opciones avanzadas. Haga clic para crear un filtro avanzado. Esto le permitirá filtrar tipos de CI o KPI específicos, y crear un filtro permanente. <p>Nota: El filtro creado con la barra de filtro es un filtro temporal que se mantiene hasta que se desconecte, hasta que cambie la selección del estado o hasta que seleccione otro filtro.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Lista de filtros favoritos>	<p>Esta lista contiene los filtros predefinidos y los que se han creado con el filtro avanzado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione un filtro para aplicarlo a la presentación de jerarquía. • Para editar, clonar o eliminar un filtro, seleccione el filtro en la lista y después haga clic en el botón Menú de filtros favoritos. <p>Los Filtros predefinidos son útiles para ver información requerida con frecuencia; no pueden modificarse ni eliminarse. Estos son los filtros predefinidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • global: Mostrar errores. Muestra los CI con KPI en estado Crítico. • global: Mostrar errores y advertencias. Muestra los CI con KPI en estado Menor, Mayor o Crítico. • global: Mostrar PNR. De todos los tipos de CI, muestra solo los CI con un KPI de PNR en estado Correcto, de Advertencia, Menor, Mayor, Crítico o Sin datos.
	<p>Menú de filtros favoritos. Abre un menú desplegable, que permite realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para crear un filtro avanzado, haga clic en Nuevo. • Para editar o eliminar un filtro, seleccione el filtro en la lista de filtros favoritos y haga clic en Editar o Eliminar. <p>Tenga en cuenta que los filtros predefinidos no pueden modificarse ni eliminarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para clonar un filtro, selecciónelo en la lista de los filtros favoritos y haga clic en Clonar.
	<p>Modo de filtro jerárquico. Cuando esté activado el filtrado, haga clic para ver los CI que cumplen las condiciones del filtro en una estructura jerárquica, junto a sus CI principales.</p>
	<p>Modo de filtro sin formato. Cuando esté activado el filtrado, haga clic para ver los CI que cumplen las condiciones del filtro en formato de lista no jerárquica y sin mostrar sus CI principales.</p>
	<p>Sonido activado/desactivado. Puede configurar Service Health para que emita un sonido de alerta cuando el estado de un KPI pase a Crítico.</p> <p>Haga clic para alternar entre sonido activado y desactivado.</p>

Columnas de la tabla de jerarquía




Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación tal como aparecen en la IU (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Nombre	Esta columna muestra los CI de la vista seleccionada con una estructura jerárquica. Puede seleccionar un CI y hacer clic en el botón de desglose para ver los CI secundarios.
Estado	Muestra el peor estado de KPI del CI.
Impacto empresarial	<p>Esta barra indica el impacto empresarial del CI, para lo que se usa una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado). La puntuación muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales del entorno monitorizado.</p> <p>De manera predeterminada, la puntuación se basa en la criticidad de los CI empresariales afectados. En RTSM, cada CI puede tener un atributo Criticality definido, con un valor de 1-5. Si un CI repercute en uno o varios CI que tienen este atributo definido, la puntuación del impacto empresarial del CI es la peor criticidad de los CI en los que repercute.</p> <p>Puede personalizar qué métricas se usan para calcular esta puntuación. Para más información, consulte Business Impact Calculation Overview en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
<KPI>	Cada columna de KPI muestra el estado y valor de un KPI específico, para cada uno de los CI que aparecen en la tabla.
<Dominio de KPI>	<p>Los KPI se agrupan en dominios. Por ejemplo, el dominio Aplicación contiene los KPI del rendimiento y la disponibilidad de la aplicación.</p> <p>Puede ver todos los KPI de un dominio o puede contraer un dominio para ver el peor estado de todos los KPI del dominio.</p>
Rec	Establezca o anule reconocimiento en un CI haciendo clic en un icono de esta columna; una marca de verificación  indica que se ha establecido el reconocimiento. Para más información, consulte " Reconocimiento de CI " en la página 219 .

Filas de la tabla de jerarquía

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Nombre de CI>	Cada fila de la tabla muestra los estados de KPI de un CI dado.

Elemento de IU	Descripción
	<p>Haga clic en la flecha hacia abajo que hay junto al nombre de un CI para acceder a las opciones de menú de ese CI. Las opciones disponibles dependen del tipo de CI y del menú contextual definido para el CI. Si no hay un menú contextual definido para ese CI, no aparecerá la flecha del menú. Si alguna de las opciones del menú no es compatible con el CI seleccionado, esa opción estará deshabilitada. Para más información sobre las opciones de menú, consulte "Opciones de menú Service Health" en la página 126.</p>
<p><Estado/valor de KPI></p>	<p>Muestra un texto o un icono que indica el estado o valor actual del KPI. Para obtener información sobre el código de colores de los iconos de estado, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p> <p>Información sobre herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado. El estado del CI (calculado según alguno de los métodos de cálculo de estado). También puede aparecer: <ul style="list-style-type: none"> ■ No actualizado. Para los CI decaídos; indica que el CI ha sobrepasado su período de actividad. (En un CI de SiteScope, este estado aparecerá cuando un monitor de SiteScope esté deshabilitado.) ■ Interrumpido. Cuando se ha interrumpido un perfil de Business Process. • Regla de negocio. El nombre de la regla que calcula el estado o valor de un KPI. • Estado retenido desde. La fecha y hora desde la que este CI mantiene su actual estado operativo.
<p><Historial de KPI></p> 	<p>Al seleccionar un CI, el icono de estado del historial mostrará el peor estado o el estado medio del KPI durante un período determinado. Para más información, consulte KPI Trend and History Calculation en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Información sobre herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de historial. El tipo de historial (peor estado o estado medio) usado para calcular el estado del historial. • Evento histórico. El peor estado o estado medio del KPI en el período seleccionado.
<p><Tendencia de KPI></p> 	<p>Al seleccionar un CI, el icono de estado de tendencia muestra la tendencia del KPI en tiempo real sirviéndose de tres direcciones: arriba, abajo y sin cambios. Para más información, consulte KPI Trend and History Calculation en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Información sobre herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia. La tendencia del KPI en el período seleccionado.

Cuadro de diálogo Definir/Editar filtros

Este cuadro de diálogo permite definir nuevos filtros o personalizar los ya existentes. Para acceder, seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Haga clic en **Filtrar** y después haga clic en **Opciones avanzadas** o haga clic en el botón **Menú de filtros favoritos**.

Status Selection

Nombre de filtro:

Visibilidad:

Público

Privado

Filtrar CI según su estado en los siguientes KPI:

Alerta SAP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de aplicación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de red	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de software	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad del sistema	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Aceptar	Advertencia	Menor	Mayor	Crítico	Información
							No actualizado
							Interrumpido

Type Selection:

Filtrar CI según el tipo de CI (la selección de tipo de CI principal incluirá también todos sus secundarios):

ConfigurationItem

BusinessElement

CICollection

Dynamic Node Factory

InfrastructureElement

Application Resource

Filtrar y guardar

Cancelar

Ayuda

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Invertir selección. Haga clic para seleccionar o anular la selección de uno de los estados de todos los KPI.
<Casillas de estado>	Marque la casilla de verificación de cada KPI que desee incluir en el filtro. La presentación de jerarquía muestra todos los CI que tienen al menos un KPI que cumple los criterios del filtro.
Cancelar	Haga clic para salir del cuadro de diálogo Definir/Editar filtros sin guardar los cambios.
Filtrar	Haga clic para aplicar el filtro (sin guardar los cambios de configuración del filtro).
Filtrar y guardar	Haga clic para aplicar el filtro y guardar los cambios realizados al filtro.
Nombre de filtro	Escriba el nombre del filtro que está creando.

Elemento de IU	Descripción
Selección de tipo	<p>Muestra una jerarquía de tipos de CI que puede usar para filtrar tipos de CI específicos. Seleccione un tipo de CI para ver solo los CI de este tipo en la presentación de jerarquía.</p> <p>El filtrado de tipo de CI va combinado con el filtrado de estado. Por ejemplo, supongamos que en el panel Selección de estado selecciona el estado crítico de todos los KPI, y en el panel Selección de tipo, el CIT Business Element. La presentación de jerarquía mostrará los CI de este CIT (y sus CTI descendientes) que tienen al menos un KPI en estado Crítico.</p> <p>Nota: Si selecciona un CIT de nivel superior, también se incluirán en el filtro todos los CIT descendientes.</p>
Visibilidad	<p>Seleccione la opción de visibilidad pertinente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privado. Crea un filtro privado que solo está disponible para el usuario que lo creó. Puede usar los filtros globales y públicos activos como plantillas para crear filtros activos privados. Los nombres tienen la siguiente sintaxis: privado:<name>. <p>Service Health crea un archivo de filtros asociados para cada nombre de usuario que se use al iniciar sesión en BSM. Cuando inicie sesión en BSM con un nombre de usuario específico, solo podrá ver y modificar los filtros contenidos en el archivo de filtros asociados. El filtro se actualiza con los cambios de filtro realizados por cada usuario que inicie sesión con ese nombre de usuario, de modo que los cambios que usted aplique a los filtros pueden sobrescribir los cambios realizados por usuarios anteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Público. Los administradores o usuarios con los permisos apropiados pueden crear filtros activos públicos. Esos filtros están disponibles para todos los usuarios del cliente específico. Puede usar los filtros activos globales como plantillas para crear filtros activos públicos. Los nombres tienen la siguiente sintaxis: público:<name>. <p>Nota: La visibilidad solo se muestra al administrador o a un usuario con los permisos necesarios.</p>

Componente Impacto empresarial

Cuando se selecciona un CI, el componente Impacto empresarial permite ver los CI y SLA empresariales afectados por dicho CI. Además, el icono de una barra indica cada impacto empresarial del CI, para lo que se usa una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado).

Sugerencia: Esta puntuación muestra la cantidad de impacto que tiene el CI seleccionado en los CI y SLA empresariales del entorno monitorizado, lo que le ayuda a asignar prioridades a sus tareas cuando se detectan problemas.

Desde este componente también se puede acceder al informe del impacto empresarial del CI seleccionado. Para más información, consulte ["Informe del impacto empresarial" en la página 109](#).

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Impacto empresarial**.
- Este componente también se puede añadir a una página definida por el usuario, junto con un componente en el que se pueden seleccionar los CI (por ejemplo, Vista superior). Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Información adicional

La puntuación del impacto empresarial

De manera predeterminada, la puntuación del impacto empresarial se basa en la criticidad de los CI empresariales afectados. Esta puntuación también se puede calcular en función del número de CI y SLA empresariales afectados; también es posible asignar las ponderaciones relativas y los umbrales de cada métrica.

El componente Impacto empresarial muestra los siguientes tipos de CI (CIT) si tienen una relación de **impacto** con el CI seleccionado: Business Services, Business Processes y Applications.

Para más información sobre cómo modificar el modo en que se calcula el impacto empresarial, consulte [How to Configure the Business Impact Component](#) en Guía de administración de la aplicación BSM

Tareas

Cómo seleccionar los CI que se mostrarán en el componente Impacto empresarial

Si su espacio de trabajo contiene tanto un componente en el que puede seleccionar CI (como Explorador de modelos, Vista superior, Mapa topológico o Jerarquía) como el componente Impacto empresarial, puede seleccionar un CI que muestre su impacto empresarial. Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Si desea usar el componente Impacto empresarial de forma independiente con respecto a los restantes componentes, puede seleccionar un componente desde el propio componente. Haga clic en el botón **Filtro** de la barra de herramientas del componente Impacto empresarial y,

seguidamente, haga clic en **Elementos de configuración**. Abra una vista en el cuadro de diálogo Elementos de configuración y seleccione un CI que muestre los datos de su impacto empresarial.

Cómo modificar la configuración de duración

De manera predeterminada, el componente Impacto empresarial muestra los datos de la semana anterior. Este valor puede cambiarse a la semana, día u hora anterior (hasta la hora actual).

- Si va a usar el componente Impacto empresarial fuera de la página Vista de 360°, haga clic en el botón **Filtrar** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba el nuevo valor de duración.
- Si va a desglosar de Impacto empresarial desde el componente de jerarquía, haga clic en el botón **Filtro** de la barra del componente de jerarquía y escriba el nuevo valor de duración. Este valor lo comparten todos los desgloses de detalles de CI de Jerarquía.

Cómo modificar las frecuencias de actualización

De forma predeterminada, el componente se actualiza cada cinco minutos. Para realizar esta frecuencia de actualización, haga clic en el botón **Preferencias** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba la nueva frecuencia de actualización.

Descripción de IU

Área de puntuación del impacto empresarial

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Impacto empresarial (bajo a alto)	<p>La barra indica cada impacto empresarial del CI, para lo que se usa una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado). La puntuación muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales del entorno monitorizado.</p> <p>De manera predeterminada, la puntuación se basa en la criticidad de los CI empresariales afectados. En RTSM, cada CI puede tener un atributo Criticality definido, con un valor de 1-5. Si un CI repercute en uno o varios CI que tienen este atributo definido, la puntuación del impacto empresarial del CI es la peor criticidad de los CI en los que repercute.</p> <p>Puede personalizar qué métricas se usan para calcular esta puntuación. Para más información, consulte Business Impact Rating Calculation en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>

Área Empresas afectadas

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado actual	El peor estado del KPI asignado al CI afectado.
Nombre	El nombre del CI afectado. Puede hacer clic en un CI para acceder a su informe del impacto empresarial correspondiente. Para más información, consulte " Informe del impacto empresarial " en la página 109.
<Hora/día/semana> anterior	El estado del CI afectado a lo largo de un período predefinido (valor predeterminado: Semana anterior). Información sobre herramientas: La información sobre la herramienta muestra una cadena de texto que contiene el nombre del estado y el porcentaje de tiempo que el KPI mantiene este estado.
Tipo	Tipo de CI del CI afectado.

Área SLA afectados

Nota: Los SLA afectados solo aparecen si se ha instalado una licencia de Service Level Management.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Basar previsión en:	Marco de tiempo que usa la columna Fecha de infracción prevista (valor predeterminado: Semana).
Estado actual	El estado actual del SLA afectado.
Cliente	El cliente relacionado del SLA afectado.
Fecha de infracción prevista	La fecha de infracción prevista del SLA afectado.
Estado de previsión	El estado esperado del SLA afectado, basándose en la extrapolación. Para más información, consulte " Previsión de estados de SLA " en la página 289.
Proporcionar previsión para:	Marco de tiempo que usa la columna Estado de previsión (valor predeterminado: Fin de mes).
SLA	La lista de SLA en los que se incluye el CI seleccionado.
Estado de SLA de:	Marco de tiempo que usa la columna Estado actual (valor predeterminado: Mes hasta la fecha).

Componente Indicador de situación

El componente Indicador de situación muestra detalles referentes a los indicadores de situación (HI) que se usan para calcular y ajustar el estado actual de un CI seleccionado. Se muestran los estados y valores de los HI. El componente muestra los HI agrupados por dos categorías: HI que se usan para calcular KPI y HI que no se usan en los cálculos de los KPI. Los HI que se usan para calcular KPI múltiples se enumeran varias veces, debajo de cada uno de los KPI con los que contribuyen.

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Indicadores**.
- Para ver los detalles del HI desde otro componente de Service Health, seleccione un CI y, a continuación, seleccione el comando de menú **Mostrar > HI**.
- Este componente también se puede añadir a una página definida por el usuario, junto con un componente en el que se pueden seleccionar los CI (por ejemplo, Vista superior). Para más información, consulte "[Interfaz de usuario de Service Health](#)" en la [página 102](#).

Información adicional

HI y la consola de eventos

Cuando un HI **basado en métricas** genera un evento, el componente Indicador de situación y la consola de eventos muestran la misma fecha y hora para el cambio de estado del HI. Si este HI también genera un cambio en un KPI, el KPI también muestra la fecha y hora del cambio del KPI.

Cuando se crea un HI **basado en eventos**, dicho HI y la consola de eventos muestran la misma fecha y hora. Sin embargo, si el HI genera un cambio en un KPI, dicho KPI muestra un retraso de unos pocos segundos hasta que se actualiza con los datos del HI.

Información sobre herramientas del indicador de situación

El contenido y la estructura de la información sobre herramientas de un HI depende de su fuente de datos:

- **HI basado en métricas.** Cuando un HI se basa en datos de ejemplo, los campos de información sobre herramientas de HI corresponden a la regla de negocio que calcula el HI. Para más información sobre la información sobre herramientas de cada regla, consulte [List of Calculation Rules in Service Health](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- **HI basado en eventos.** Cuando un HI está basado en eventos, la información sobre herramientas muestra información sobre el evento específico que ha contribuido al último cambio de estado del HI.

Cuando un HI resulta afectado por varios eventos (por ejemplo, en los CI supervisados por SiteScope), la información sobre herramientas muestra información general relativa a los eventos y sus gravedades. El campo Afectado por muestra una lista de las mediciones que han afectado al HI. Cuando un HI está en el estado de correcto, no se muestran datos de eventos. La información sobre herramientas muestra los eventos que tienen el mismo estado que el propio HI.

Nota: Si reinicia el motor de Business Logic, los datos de la información sobre herramientas se restablecen.

Ejemplos de información sobre herramientas de HI afectados por varios eventos

En la siguiente imagen, dos monitores de SiteScope están supervisando la utilización del disco en dos discos de un solo servidor. Al KPI de rendimiento del sistema lo alimenta el HI de utilización de disco de host, al que a su vez alimentan estos dos monitores (la imagen se centra en las áreas relevantes).

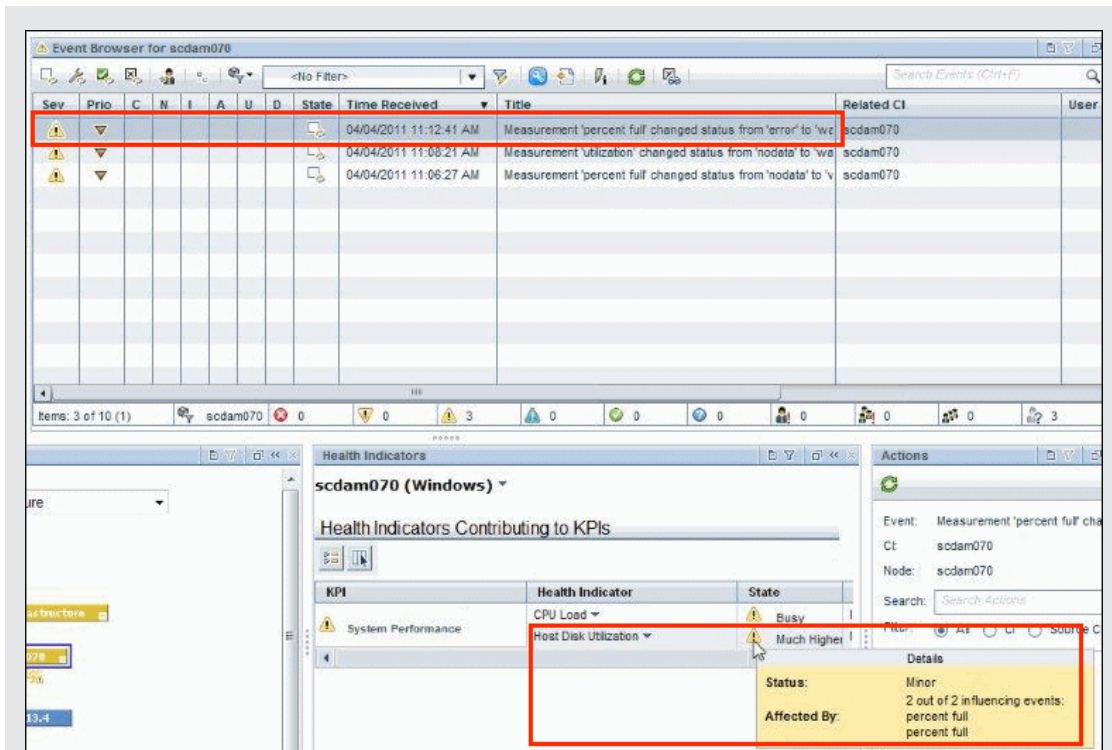
The screenshot displays the 'Explorador de eventos' (Event Explorer) window at the top, listing various system events with columns for priority, category, title, and user. Below this, the 'Health Indicators' section is visible, showing a table of KPIs and their contributing status indicators.

KPI	Indicador de situación	Estado	Val
2 Menge	Anzahl offener Sitzungen	Aceptar	2
	Applikationsleistung	Aceptar	100 %
Applikationsverfügbarkeit	Real User - Verbindungsverfügbarkeit	Kritisch	85.71
	Real User - Sitzungsverfügbarkeit	Aceptar	

Below the table, the 'Indicadores de situación que no contribuyen al KPI' section is also visible. On the right, the 'Actions' panel shows details for the selected event, including its title, category, and status.

En este ejemplo, el HI es crítico y uno de los dos elementos que alimentan el HI es crítico. La información sobre herramientas muestra **1 de 1 eventos con influencia**, lo que significa que uno de los eventos que influye en este HI tiene el mismo estado que el HI.

En la siguiente imagen, la gravedad del monitor, que era Crítico, ha cambiado a Menor:



El HI cambia a Menor también. Dado que los dos eventos que alimentan al HI tienen la misma gravedad, Menor, la información sobre herramientas muestra **2 de 2 eventos con influencia**.

En los dos ejemplos anteriores, la subcategoría de los eventos que alimentan el HI es **porcentaje de llenado**; esta subcategoría se muestra en la información sobre herramientas de cada evento con influencia.

Parámetros de regla que ejercen influencia en la información sobre herramientas del HI

Los HI basados en eventos los calcula la regla del subcomponente Indicador de situación genérico. De manera predeterminada, esta regla usa los siguientes parámetros de regla que influyen el comportamiento de la información sobre herramientas; la modificación de estos valores predeterminados aumenta el uso de la memoria.

- **clearNormalStatuses.** De manera predeterminada, los eventos con el estado Normal no se incluyen en los cálculos de HI basados en eventos.
- **reportNormalStatusesEvents.** De manera predeterminada, los eventos con el estado Normal no se muestran la información sobre herramientas de HI basados en eventos. Tenga en cuenta que si el valor de **clearNormalStatuses** es false, el valor de **reportNormalStatusesEvents** es ignored.
- **maxNumOfDisplayedEvents.** De manera predeterminada, en una información sobre herramientas de HI basados en eventos se pueden mostrar un máximo de 8 eventos. Como consecuencia, si hay 10 eventos que ejercen influencia sobre un HI, de manera predeterminada la información sobre herramientas del HI enumerará 8 de los 10 eventos con influencia.

Campos de información sobre herramientas de HI basado en eventos

Cuando un indicador de situación está alimentado por eventos, su información sobre herramientas puede contener los siguientes campos de manera predeterminada.

Si los atributos personalizados se definen en OMi, éstos se muestran también.

Campo de Información sobre herramientas	Descripción
Usuario asignado	Nombre del usuario responsable de solucionar el problema subyacente del evento.
Categoría	Nombre del grupo lógico al que pertenece el evento (por ejemplo, Base de datos, Seguridad o Red).
Indicador de tipo de evento	Nombre para mostrar del indicador de tipo de evento (ETI) utilizado para calcular el estado que ha enviado el evento seleccionado y el valor actual, (por ejemplo, Estado de aplicación web:Lento).
Estado de ciclo de vida	Punto en el ciclo de vida del evento que ha alcanzado el evento seleccionado: Abierto, En curso, Resuelto o Cerrado.
Prioridad	Prioridad asignada al evento seleccionado (por ejemplo, Bajo, Medio o Alto).
Gravedad	Gravedad asignada al evento seleccionado.
Hora de cambio de estado	Fecha y hora en las que se produjo el último cambio de estado de ciclo de vida.
Hora y fecha de recepción	La hora en que el evento se recibió en el servidor de gestión.
Título	Breve descripción de la función del evento seleccionado.
Tipo	Cadena utilizada para organizar diferentes tipos de eventos de una categoría o subcategoría de eventos (por ejemplo, usuarios o aplicaciones, cuentas y seguridad).
Subcategoría	Nombre del subgrupo lógico (categoría) al que pertenece el evento (por ejemplo, Oracle (base de datos), Cuentas (seguridad) o Enrutadores (red)).
Solución	Campo de texto utilizado para documentar soluciones y ayudar a los operadores a solucionar el problema indicado por el evento.
Descripción	Información opcional sobre el evento original además del título original del evento y el texto capturado del origen del evento.

Tareas

Cómo seleccionar los CI para mostrar

Si su espacio de trabajo contiene tanto un componente en el que puede seleccionar CI (como Explorador de modelos, Vista superior, Mapa topológico o Jerarquía) como el componente Indicador de situación, puede seleccionar un CI que muestre sus indicadores de situación relacionados. Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Si desea usar el componente Indicador de situación de forma independiente con respecto a los restantes componentes, puede seleccionar un componente desde el propio componente. Haga clic en el botón **Filtro** de la barra de herramientas del componente Indicador de situación y, seguidamente, haga clic en **Elementos de configuración**. Abra una vista en el cuadro de diálogo Elementos de configuración y seleccione un CI que muestre los datos de su indicador de situación.

Cómo restablecer el estado predeterminado de un HI

En algunos flujos de trabajo, puede tener un HI que indique que se ha producido un problema, pero al enfrentarse al problema, si lo desea, puede restablecer el estado del HI a **Normal** (valor predeterminado).

Para restablecer un HI a su estado predeterminado, acceda al comando de menú en un HI y seleccione **Operaciones > Restablecer indicador de situación**. El estado predeterminado del HI se restaura de inmediato y el nuevo estado quedará reflejado en el componente tras la próxima actualización.

El comando de menú **Restablecer indicador de situación** se suele usar para HI basados en eventos, no para HI basados en métricas.

Los HI no se pueden restablecer a sus valores predeterminados dentro de las vistas de impacto local.

Sugerencia: También es posible restablecer los HI a sus valores predeterminados fuera de BSM, para lo que se usa el API de restablecimiento de HI. Para más información, consulte [Reset Health Indicator State API en BSM Extensibility Guide](#).

Cómo desglosar desde el componente Indicador de situación



Puede desglosar desde el componente Indicador de situación a:

- Si trabaja con SiteScope, puede desglosar desde un HI de SiteScope a un monitor de SiteScope que contribuya al estado del indicador de situación. En los comandos de menú de HI, seleccione **Ir a > Ir a SiteScope**. Para más información, consulte ["Cómo desglosar hasta SiteScope desde un CI o indicador de situación" en la página 144](#).
- Si tiene una licencia del Explorador de eventos, puede desglosar desde un HI hasta el evento correspondiente del Explorador de eventos. En los comandos de menú de HI, seleccione **Mostrar > Mostrar eventos que contribuyen**.

Descripción de IU

Interfaz de usuario del componente Indicador de situación

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Nombre de CI>	Nombre del CI al que se asignan los indicadores de situación mostrados.
▼	Haga clic en la flecha que hay a un nombre de CI para acceder a las opciones de menú de dicho CI. Las opciones disponibles dependen del tipo de CI y del menú contextual definido para el CI. Para más información, consulte " Opciones de menú Service Health " en la página 126. Haga clic en la flecha que hay a un nombre de HI para acceder a las opciones de menú de dicho HI.
	Restablecer ancho de columna. Haga clic aquí para restaurar el ancho de las columnas de la tabla a su valor predeterminado.
	Seleccionar columnas. Haga clic aquí seleccionar las columnas que desea mostrar en la tabla.
Indicador de situación	Nombre para mostrar del indicador de situación.
Indicadores de situación que contribuyen al KPI	Lista de indicadores de situación que están asignados al CI seleccionado y se usan para calcular los KPI del CI.
Indicadores de situación que no contribuyen al KPI	Lista de indicadores de situación que están asignados al CI seleccionado, pero que no se usan para calcular los KPI.
KPI	Nombre del KPI que usa el indicador de situación al calcular su estado y estado de KPI actual que muestra un icono de estado. La información sobre herramientas muestra el estado del KPI, su regla de cálculo, la fecha en que cambió de estado por última vez y parámetro adicionales de información sobre herramientas, según la regla del KPI seleccionado.

Componente Alertas

El componente Alertas le permite ver las alertas de estado del CI que desencadena el CI seleccionado en la vista activa.

Para ver información sobre la acción tomada después de la alerta, puede acceder al Informe de alertas de estado del CI seleccionado directamente desde este componente. Para más información, consulte ["Informes de alertas de estado de CI" en la página 251](#).

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en **Alertas**.
- Este componente también se puede añadir a una página definida por el usuario, junto con un componente en el que se pueden seleccionar los CI (por ejemplo, Vista superior). Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Tareas

Cómo seleccionar los CI que se mostrarán en el componente Alertas

Si su espacio de trabajo contiene tanto un componente en el que puede seleccionar CI (como Explorador de modelos, Vista superior, Mapa topológico o Jerarquía) como el componente Alertas, puede seleccionar un CI que muestre sus alertas relacionadas. Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Si desea usar el componente Alertas de forma independiente con respecto a los restantes componentes, puede seleccionar un componente desde el propio componente. Haga clic en el botón **Filtro** de la barra de herramientas del componente Alertas y, seguidamente, haga clic en **Elementos de configuración**. Abra una vista en el cuadro de diálogo Elementos de configuración y seleccione un CI que muestre los datos de sus alertas.

Cómo modificar la configuración de duración

De manera predeterminada, el componente Alertas muestra los datos del día anterior. Este valor puede cambiarse a la semana, día u hora anterior (hasta la hora actual).

- Si va a usar el componente Alertas fuera de la página Vista de 360°, haga clic en el botón **Filtrar** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba el nuevo valor de duración.
- Si va a desglosar de Alertas desde el componente de jerarquía, haga clic en el botón **Filtro** de la barra del componente de jerarquía y escriba el nuevo valor de duración. Este valor lo comparten todos los desgloses de detalles de CI de Jerarquía.

Cómo modificar las frecuencias de actualización

De forma predeterminada, el componente se actualiza cada cinco minutos. Para realizar esta frecuencia de actualización, haga clic en el botón **Preferencias** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba la nueva frecuencia de actualización.

Descripción de IU

Interfaz de usuario del componente Alertas

Elemento de IU	Descripción
▼	Haga clic en la flecha hacia abajo que hay junto a un nombre de CI para acceder a las opciones de menú de dicho CI. Las opciones disponibles dependen del tipo de CI y del menú contextual definido para el CI. Para más información sobre las opciones de menú, consulte "Opciones de menú Service Health" en la página 126 .
<Nombre de CI>	Muestra el nombre del CI seleccionado en la vista activa.
Descripción de la alerta	Descripción del cambio de estado que desencadenó la alerta
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
Hora de alerta	Fecha y hora en que se desencadenó la alerta. El formato es: dd/mm/aa hh:mm GMT [<desplazamiento>].
Informe Alertas con el paso del tiempo	Haga clic para acceder al informe de alertas de estado del CI seleccionado, que incluye información sobre la acción realizada después de la alerta. Para más información, consulte "Informe de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 264 .
KPI	El KPI que desencadenó la alerta.
Estado	El estado en que ha entrado el KPI cuando se generó la alerta, se representa mediante un icono de estado. Para más información sobre los iconos, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119 .

Componente Cambios e incidentes

El componente Cambios e incidentes permite ver los incidentes abiertos del CI seleccionado en la vista activa, así como las solicitudes de cambio y los cambios reales realizados en el CI.

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía**. Seleccione un CI y haga clic en una de las siguientes opciones: **Cambios reales**, **Cambios planificados** o **Incidentes**.
- Este componente también se puede añadir a una página definida por el usuario, junto con un componente en el que se pueden seleccionar los CI (por ejemplo, Vista superior). Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Información adicional

Incidentes y solicitudes de cambio

La información sobre incidentes y solicitudes de cambio se recopila de los adaptadores de federación RTSM. Los adaptadores de federación se pueden configurar en BSM (como la fuente de datos del historial del adaptador estándar) o fuera del BSM (como Release Control o HP Service Manager).

- Para más información sobre la configuración de la federación, consulte "Información general del marco de la federación" en RTSM Developer Reference Guide.
- Para más información sobre la integración con HP Service Manager, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio [HP Software Integrations](http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3) (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3>).

Cambios reales

Se recopila información sobre los cambios reales para los CI del equipo local, directamente del RTSM. Los tipos de cambios que se muestran son Cambio de atributos de historial y Cambio de relaciones de historial.

- Se muestran los cambios de atributos para cada atributo marcado como Cambio monitorizado. Para más información, consulte "Add/Edit Attribute Dialog Box" en Guía de modelado.
- Los cambios de relación se muestran si se ha definido una relación con un cualificador **TRACK_LINK_CHANGES**. Para más información, consulte "Qualifiers Page" en Guía de modelado.

Tipos de CI disponibles

De forma predeterminada, los incidentes y las solicitudes de cambio se muestran para los siguientes tipos de CI: Business Service, Siebel Application, Business Application, Node. Si desea ver información sobre los cambios e incidentes de otros CIT, consulte [How to Customize the Changes and Incidents Component](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Tareas

Cómo seleccionar los CI para mostrar

Si su espacio de trabajo contiene tanto un componente en el que puede seleccionar CI (como Explorador de modelos, Vista superior, Mapa topológico o Jerarquía) como el componente Cambios e incidentes, puede seleccionar un CI que muestre sus datos de cambios e incidentes. Para más información, consulte ["Interfaz de usuario de Service Health" en la página 102](#).

Si desea usar el componente Cambios e incidentes de forma independiente con respecto a los restantes componentes, puede seleccionar un componente desde el propio componente. Haga clic en el botón **Filtro** de la barra de herramientas del componente Cambios e incidentes y, seguidamente, haga clic en **Elementos de configuración**. Abra una vista en el cuadro de diálogo Elementos de configuración y seleccione un CI que muestre los datos de cambios e incidentes.

Nota: De manera predeterminada, también se muestran los datos de los CI secundarios que tienen una relación de **impacto** con el CI seleccionado. Si desactiva la casilla **Mostrar datos de CI secundarios**, solo se muestran los datos del CI seleccionado.

Cómo modificar la configuración de duración

De manera predeterminada, el componente Cambios e incidentes muestra los datos de la semana anterior. Este valor puede cambiarse a la semana, día u hora anterior (hasta la hora actual).

- Si va a usar el componente Cambios e incidentes fuera de la página Vista de 360°, haga clic en el botón **Filtrar** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba el nuevo valor de duración.
- Si va a desglosar de Cambios e incidentes desde el componente de jerarquía, haga clic en el botón **Filtro** de la barra del componente de jerarquía y escriba el nuevo valor de duración. Este valor lo comparten todos los desgloses de detalles de CI de Jerarquía.

Cómo modificar las frecuencias de actualización

De forma predeterminada, el componente se actualiza cada cinco minutos. Para realizar esta frecuencia de actualización, haga clic en el botón **Preferencias** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba la nueva frecuencia de actualización.

Descripción de IU

Área Cambios reales



Elemento de IU	Descripción
Atributo	Nombre del atributo de CI que se modificó.
Cambiar tipo	Tipo de cambio que se produjo.

Elemento de IU	Descripción
Convertidor	Descripción del usuario o evento que modificó la propiedad del CI (por ejemplo, nombre de usuario o Detección).
Nombre de CI	Nombre del CI que se modificó.
Fecha	Fecha y hora en que se produjo el cambio.
Nuevo valor	Nuevo valor del atributo de CI.
Valor antiguo	Valor anterior del atributo de CI (antes del cambio).
CI relacionado	Si el cambio implica el cambio de una relación entre CI, este campo muestra el nombre del CI cuya relación con el CI seleccionado se cambió.

Área Incidentes

Elemento de IU	Descripción
Nombre de CI	Nombre del CI que desencadenó el incidente.
Hora de cierre	Fecha y hora en que cerró el incidente.
Descripción	Descripción del incidente.
Id.	Id. de incidente, como aparece en la aplicación fuente (por ejemplo, en HP Service Manager).
Hora de apertura	Fecha y hora en que abrió el incidente.
Origen	Fuente del incidente.
Gravedad	Gravedad del incidente, como aparece en la aplicación fuente (por ejemplo, en HP Service Manager).
Estado	Estado del incidente que aparece en la aplicación fuente.
Hora de actualización	Fecha y hora en que actualizó el incidente.

Área Solicitudes de cambio

Elemento de IU	Descripción
	Si hay columnas cuyo tamaño se ha ajustado, haga clic para restaurar todas las columnas a su anchura original.
	Haga clic para abrir un cuadro de diálogo que le permite seleccionar las columnas que se muestran en la tabla.
Nombre de CI	Nombre del CI para el que se planifica el cambio.
Persona de contacto	Nombre de la persona de contacto relacionada con el cambio.
Id.	Id. de solicitud de cambio, como aparece en la aplicación fuente (como Release Control).
Gravedad del impacto	Grado de impacto del cambio, como aparece en la aplicación fuente (como Release Control).
Abierto por	Nombre de la persona que abrió la solicitud de cambio.
Fecha de finalización planificada	Momento en que está programado que termine el cambio.
Fecha de inicio planificada	Momento en que está programado que comience el cambio.
Evaluación de riesgo	Grado de riesgo del cambio que aparece en la aplicación fuente.
Estado	Estado del cambio planificado que aparece en la aplicación fuente.
Resumen	Descripción del cambio planificado.

Capítulo 10

Mapa geográfico

Este componente le permite visualizar indicadores de estado en tiempo real en un mapa geográfico, con los CI de vista en las ubicaciones geográficas a las que están asignados. El indicador de estado muestra el peor estado de los CI en la ubicación geográfica. También puede acceder a información detallada sobre los KPI de CI.

- Si tiene conexión a Internet, los mapas geográficos se muestran con **Virtual Earth**.
- Si no tiene conexión a Internet, los mapas geográficos se muestran con un **subprograma de mapas**.
- También puede ver la información del mapa geográfico en un mapa tridimensional con la aplicación **Google Earth**.

Sugerencia: Si necesita un nivel de zoom de una zona concreta que no esté disponible en el mapa geográfico, cree una imagen del mapa y use la función Imagen personalizada.

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Mapa geográfico**.
- También puede crear sus propias páginas e incluir este componente; para más información, consulte "[Interfaz de usuario de Service Health](#)" en la [página 102](#).

Información adicional

Esta sección contiene los siguientes temas:

- "Información de estado de ubicación" abajo
- "MSN Virtual Earth" abajo
- "Subprograma de mapas" en la página siguiente
- "Google Earth" en la página siguiente

Información de estado de ubicación

El mapa muestra indicadores de estado por colores que representan el peor estado de KPI en todos los CI conectados a cada ubicación geográfica. El código de colores es el mismo que el de otros iconos de Service Health. Para más información sobre el código de colores, consulte "[Colores y definiciones del estado de KPI](#)" en la página 119.

La ubicación del CI se puede especificar al definir el CI nuevo o al editar las propiedades del CI. Para más información, consulte "Configuration Item Properties Dialog Box" en Guía de modelado. Si no especifica una ubicación geográfica al menos por un CI de la vista, la ficha Mapa geográfico muestra solo el mapa.

Cada uno de los indicadores de estado del mapa representa uno o varios CI de la vista con la misma ubicación. Si selecciona un CI en Explorador de modelos, el mapa geográfico se vuelve a mostrar automáticamente y muestra solo los indicadores de estado del CI y los CI secundarios seleccionados si se especifica una ubicación para ellos. Si selecciona otra vista, el mapa geográfico se recarga automáticamente para mostrar los indicadores del estado de CI de la vista en las ubicaciones pertinentes.

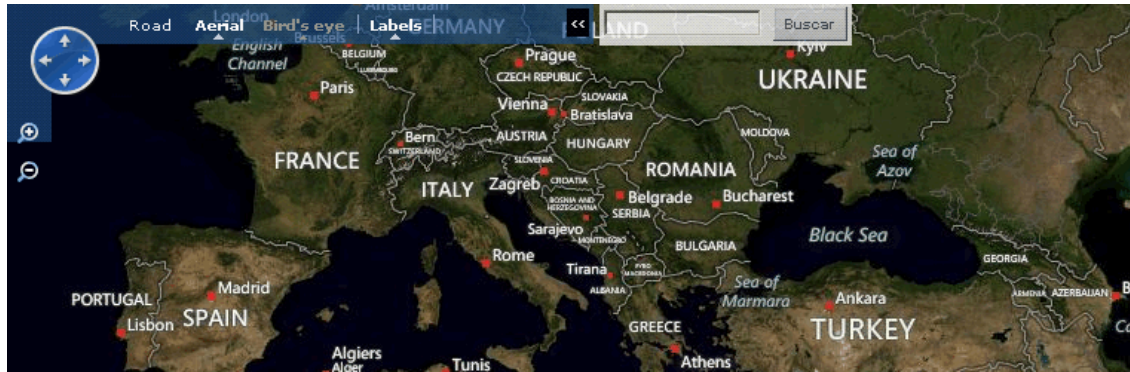
Si busca un CI concreto en Explorador de modelos y hace clic en el resultado de la búsqueda, el mapa geográfico no se vuelve a mostrar automáticamente, solo lo hace al volver al modo de explorador. Muestra solo los indicadores de estado del CI y los CI secundarios seleccionados si se especifica una ubicación para ellos.

MSN Virtual Earth

Si tiene conexión a Internet, el mapa geográfico se muestra de manera predeterminada con Microsoft MSN Virtual Earth. Virtual Earth muestra una vista geopolítica plana del planeta en que se pueden mostrar las fronteras de los países, características geográficas o ambas cosas. Si a los CI de la vista se les asignan ubicaciones geográficas, en éstas se muestran indicadores de estado en tiempo real.

Nota: El mapa de Virtual Earth solo está disponible en inglés y no se puede traducir. Para la localización use el subprograma de mapas, pero tenga en cuenta que no muestra los nombres de ciudades ni países.

Ejemplo de Virtual Earth:



El mapa geográfico de Virtual Earth muestra una vista geopolítica plana del planeta en que se pueden mostrar las fronteras de los países, las características geográficas o ambas cosas.

Al acercar la vista, aparecen las ciudades más importantes de la parte del mapa que se muestra en la pantalla.

Subprograma de mapas

Si no tiene conexión a Internet, la página Mapa geográfico muestra una imagen del subprograma de mapas. El mapa muestra el peor estado de cada ubicación geográfica e información detallada sobre los KPI del CI.

Ejemplo de subprograma de mapas:

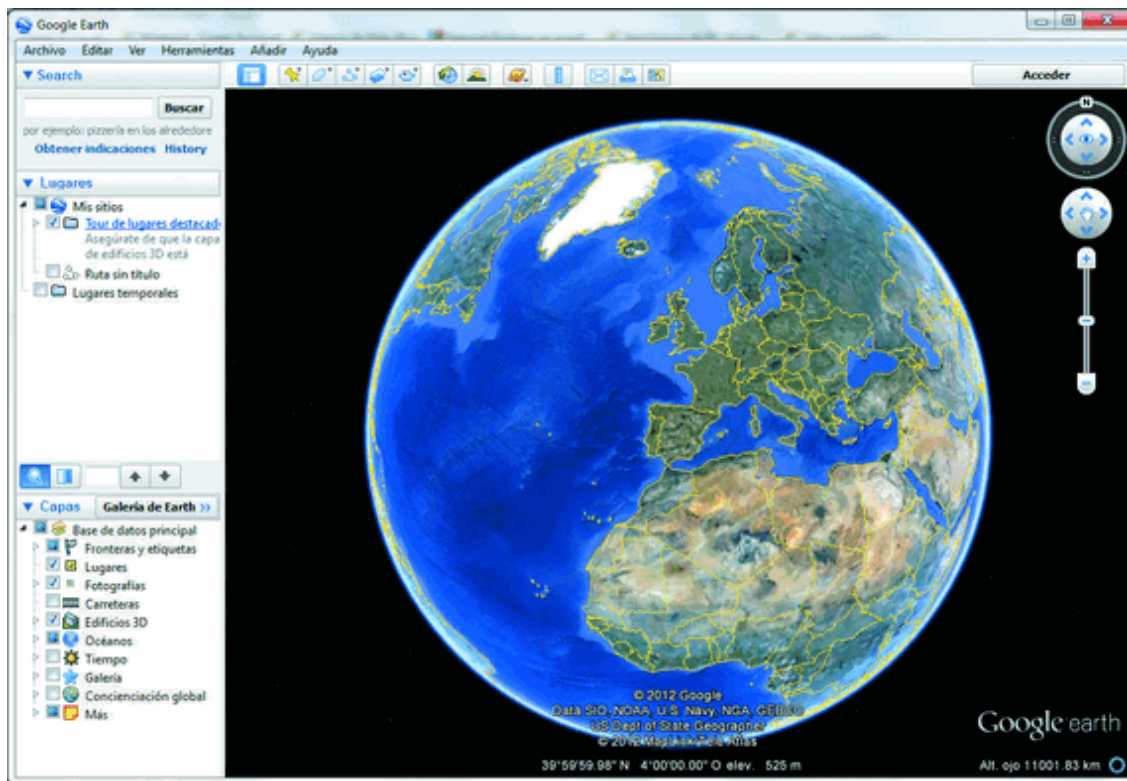


Google Earth

Nota para los usuarios de Software como servicio de HP: Esta característica no está disponible cuando se trabaja con HP SaaS (Software como Servicio).

Puede ver la información del mapa geográfico en un mapa tridimensional con la aplicación Google Earth.

Ejemplo de Google Earth:



Tareas

Cómo trabajar con un mapa geográfico









Se trabaja con el mapa geográfico en varias fases:

1. En Administración de RTSM, puede asignar una ubicación geográfica a los CI pertinentes. Seguidamente, especifique el tipo de mapa que utilizará y configúrelo en Administración de Service Health. Para más información, consulte [How to Set Up a Geographic Map](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
2. En la aplicación Service Health, puede acceder a continuación al componente Mapa geográfico y ver los estados de los CI de la vista, basados en sus ubicaciones geográficas.

Descripción de IU

Mapa geográfico en Virtual Earth







Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Haga clic aquí para alejar totalmente la vista.
	Haga clic aquí para guardar cambios en la pantalla del mapa geográfico.
	Si ha realizado cambios en el mapa y no desea guardarlos, haga clic aquí para volver a la última versión guardada del mapa.
	Haga clic para abrir el mapa geográfico de la vista con Google Earth.
	Permite acercar o alejar la vista para aumentar o reducir el tamaño del mapa.
	Haga clic aquí para trasladar el centro del mapa al CI más cercano.
	Haga clic aquí para alejar totalmente la vista.
<Ajustes>	Haga clic en el mapa y arrastre para moverlo por la ventana. Haga doble clic en el mapa para acercarlo.
<Estado de una ubicación> 	El mapa geográfico de la vista muestra el peor estado de cada una de las ubicaciones geográficas. El código de colores es el mismo que el de otros iconos de Service Health. Para más información sobre el código de colores, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	<p>Mueva el cursor sobre un icono de estado para mostrar la información sobre herramientas de la ubicación que proporciona el peor estado de todos los KPI asociados con la ubicación. Un KPI se asocia con una ubicación si a dicho KPI se le asigna al menos uno de los CI conectados a dicha ubicación.</p> <p>La información sobre herramientas incluye los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de KPI. El nombre del KPI. El color del encabezado indica el peor estado del KPI • Ubicación. El nombre de la ubicación (país, ciudad y estado, si corresponde). • Estado. El estado del KPI. • Estado retenido desde. La fecha y hora en que el estado del KPI cambió al estado actual. • Provocado por. Los nombres de los CI en los que se produjo el problema.
Última actualización	<p>Muestra la última vez que se actualizó la información del componente.</p> <p>Para actualizar manualmente la información del componente, haga clic en el icono Actualizar.</p>
Carreteras/Aéreo/Vista panorámica/Híbrido/Etiquetas	<p>Haga clic en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carretera para mostrar el mapa con las fronteras de los países. • Aéreo para mostrar el mapa con las características topográficas. • Vista panorámica (inactivo) • Híbrido para mostrar el mapa con las fronteras de los países y las características topográficas. • Etiquetas para quitar todas las etiquetas del mapa, salvo los indicadores del estado de CI.
Buscar	<p>Esta función se usa para realizar una búsqueda en Microsoft MSN Virtual Earth (fuera de HP Business Service Management).</p>

Mapa geográfico en el subprograma de mapas


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Haga clic aquí para alejar totalmente la vista.
	Haga clic aquí para guardar cambios en la pantalla del mapa geográfico.
	Si ha realizado cambios en el mapa y no desea guardarlos, haga clic aquí para volver a la última versión guardada del mapa.
	Haga clic para abrir el mapa geográfico de la vista con Google Earth.
	Permite acercar o alejar la vista para aumentar o reducir el tamaño del mapa.
<Ajustes>	Haga clic en el área que le interese. El mapa cambia para que la ubicación en que ha hecho clic sea el nuevo centro del mapa.
<Estado de una ubicación> 	El mapa geográfico de la vista muestra el peor estado de cada una de las ubicaciones geográficas. El código de colores es el mismo que el de otros iconos de Service Health. Para más información sobre el código de colores, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119 .
<Información sobre herramientas>	Mueva el cursor sobre un icono de estado para mostrar la información sobre herramientas de la ubicación que proporciona el peor estado de todos los KPI asociados con la ubicación. Un KPI se asocia con una ubicación si a dicho KPI se le asigna al menos uno de los CI conectados a dicha ubicación. La información sobre herramientas incluye los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de KPI. El nombre del KPI. El color del encabezado indica el peor estado del KPI • Ubicación. El nombre de la ubicación (país, ciudad y estado, si corresponde). • Estado. El estado del KPI. • Estado retenido desde. La fecha y hora en que el estado del KPI cambió al estado actual. • Provocado por. Los nombres de los CI en los que se produjo el problema.

Mapa geográfico en Google Earth

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Área Lugares>	Seleccione la vista y filtre los CI que desea mostrar.

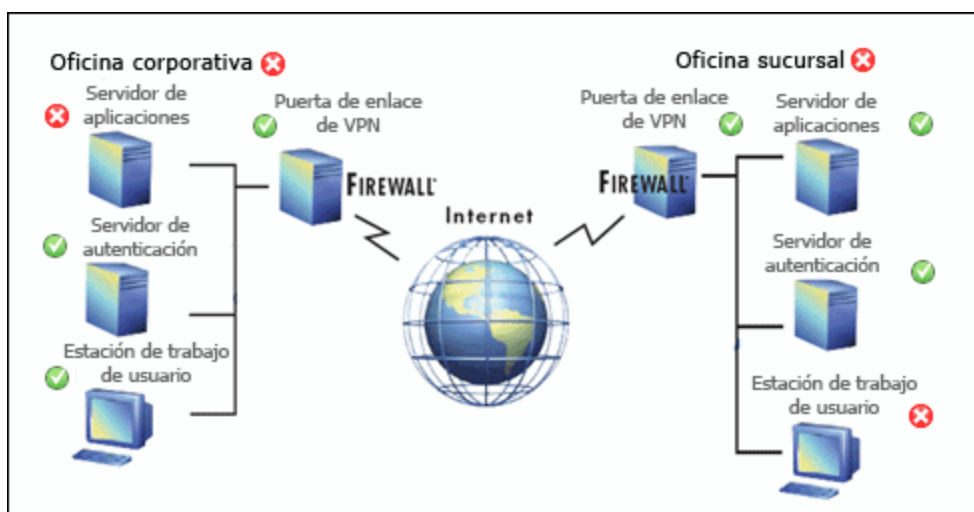
Elemento de IU	Descripción
<Estado de una ubicación> 	<p>El mapa geográfico de la vista muestra el peor estado de cada una de las ubicaciones geográficas.</p> <p>El mapa presenta indicadores de estado por colores que representan el peor estado de cada ubicación geográfica. El código de colores es el mismo que el de otros iconos de Service Health. Para más información sobre el código de colores, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p>
<Información sobre herramientas>	<p>Mueva el cursor sobre un icono de estado para mostrar la información sobre herramientas de la ubicación que proporciona el peor estado de todos los KPI asociados con la ubicación. Un KPI se asocia con una ubicación si a dicho KPI se le asigna al menos uno de los CI conectados a dicha ubicación.</p> <p>La información sobre herramientas incluye los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de KPI. El nombre del KPI. El color del encabezado indica el peor estado del KPI • Ubicación. El nombre de la ubicación (país, ciudad y estado, si corresponde). • Estado. El estado del KPI. • Estado retenido desde. La fecha y hora en que el estado del KPI cambió al estado actual. • Provocado por. Los nombres de los CI en los que se produjo el problema.
<Herramientas de zoom y de dirección>	<p>Permite acercar o alejar la pantalla actual.</p>

Capítulo 11

Imagen personalizada

La imagen personalizada permite asociar los CI de una vista representados mediante indicadores de estado en tiempo real con una imagen personalizada que retrata el mundo real que representa la vista. La representación gráfica de una vista utilizada por su organización puede ser un diagrama de red lógico, lógica empresarial o cualquier otra imagen gráfica.

Por ejemplo, puede asociar un gráfico que represente la red de su empresa con datos en tiempo real provenientes de diferentes partes de su red:



Solo se puede definir una imagen personalizada para cada vista. La imagen mostrada es la única definida para la imagen activa. Si selecciona una vista diferente, la imagen correspondiente aparecerá automáticamente. Si no define una imagen personalizada para una vista, los usuarios que accedan al componente de la imagen personalizada verán un mensaje que informa de que no existe una imagen definida para la vista.

La imagen personalizada se define en la administración de Service Health. Para más información, consulte [Custom Image Administration](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

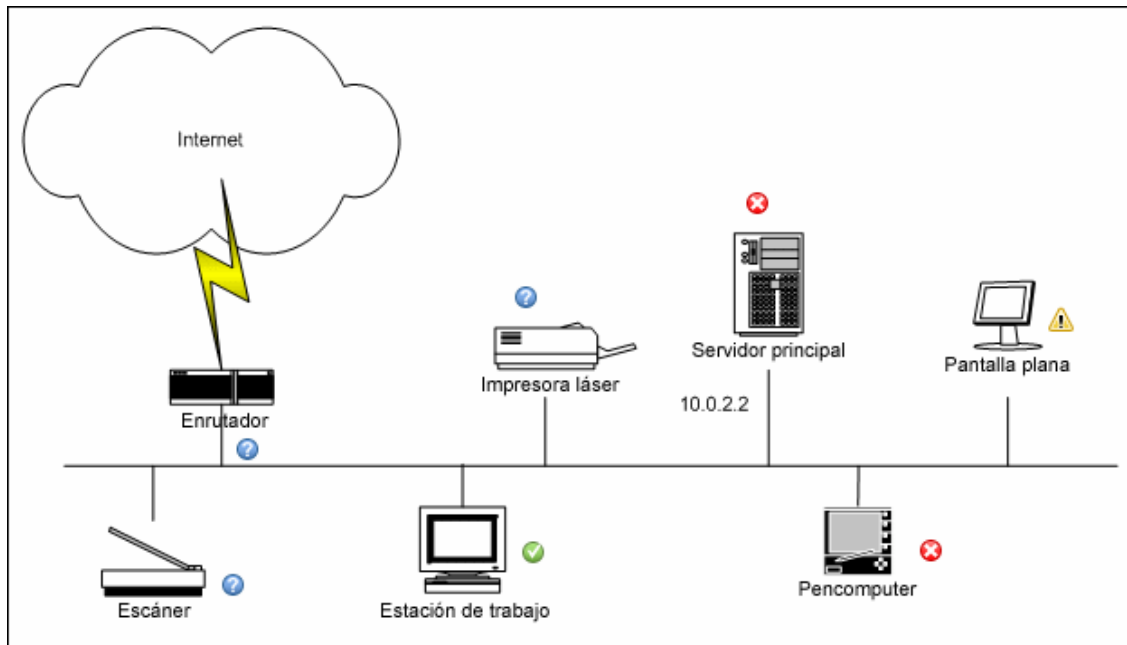
Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Imagen personalizada**

Información adicional

Ejemplos de imágenes personalizadas

Una imagen personalizada puede mostrar el estado de cada elemento de la red:



A continuación se muestran algunos ejemplos de imágenes personalizadas:

PRODUCCIÓN

CRM

Transacciones de consultas

Transacciones de actualizaciones

PRM

Transacciones de consultas

	Flujo 1	Flujo 2	Flujo 3	Flujo 4
DNS				
Página principal				
Páginas secundarias				
Otros				
	Disponibilidad - Rendimiento	Disponibilidad - Rendimiento	Disponibilidad - Rendimiento	Disponibilidad - Rendimiento

Tareas

Cómo trabajar con la imagen personalizada

Se trabaja con la imagen personalizada en dos fases:

1. En la administración de Service Health, se asocia una imagen con una vista y se determina dónde se coloca cada CI en la imagen. Para más información, consulte [Custom Image Administration](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
2. En la aplicación Service Health, puede acceder a continuación al componente Imagen personalizada y ver los estados de los CI de la vista de su imagen personalizada.

Nota: Si se suprime un CI del modelo de IT Universe, el icono del CI correspondiente (en la administración de Service Health) y los indicadores de estado correspondientes (en Service Health) se suprimirán automáticamente en las imágenes personalizadas correspondientes.

Descripción de IU

IU de la aplicación Imagen personalizada

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

<indicador de estado>	<p>El indicador de estado indica el peor estado (peor de todos los KPI) del CI. El indicador de estado puede ser un icono de estado estándar o un icono de tipo de CI con colores para los estados, tal como se definieron para la imagen personalizada.</p> <p>Para más información sobre los estados, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p>																		
<Información sobre herramientas>	<p>Mueva el cursor sobre el icono de estado del CI para ver más información sobre cada KPI asociado al CI en una sección distinta. La información sobre herramientas asociada al indicador de estado de un CI muestra información sobre cada KPI asociado al CI en una sección aparte. El color de cada sección representa el color del estado de KPI correspondiente.</p> <div data-bbox="485 877 1192 1184"><table><thead><tr><th colspan="2">Details - System</th></tr></thead><tbody><tr><td>CI name:</td><td>autosanity_sitescope_on_vmamrnd17</td></tr><tr><td>Status:</td><td>Critical</td></tr><tr><td>Calculation Rule:</td><td>Worst Child Rule</td></tr><tr><td>Held status since:</td><td>8/3/08 02:57:14 AM</td></tr></tbody></table><table><thead><tr><th colspan="2">Details - SiteScope Availability</th></tr></thead><tbody><tr><td>CI name:</td><td>autosanity_sitescope_on_vmamrnd17</td></tr><tr><td>Status:</td><td>Not up to date</td></tr><tr><td>Held status since:</td><td>7/31/08 03:32:27 AM</td></tr></tbody></table></div> <p>La información sobre herramientas puede mostrar la siguiente información, en función del KPI:</p> <ul style="list-style-type: none">• el encabezado de cada sección lleva el nombre Detalles seguido del nombre del KPI.• Nombre de CI. El nombre del CI.• Estado. El estado del KPI.• Estado retenido desde. La fecha y hora en que el estado cambió al estado actual.• Peor histórico. La información sobre herramientas del historial de estado del CI. Para más información, consulte KPI Trend and History Calculation en Guía de administración de la aplicación BSM.	Details - System		CI name:	autosanity_sitescope_on_vmamrnd17	Status:	Critical	Calculation Rule:	Worst Child Rule	Held status since:	8/3/08 02:57:14 AM	Details - SiteScope Availability		CI name:	autosanity_sitescope_on_vmamrnd17	Status:	Not up to date	Held status since:	7/31/08 03:32:27 AM
Details - System																			
CI name:	autosanity_sitescope_on_vmamrnd17																		
Status:	Critical																		
Calculation Rule:	Worst Child Rule																		
Held status since:	8/3/08 02:57:14 AM																		
Details - SiteScope Availability																			
CI name:	autosanity_sitescope_on_vmamrnd17																		
Status:	Not up to date																		
Held status since:	7/31/08 03:32:27 AM																		

Capítulo 12

Mapa topológico

El Mapa topológico le permite evaluar la disponibilidad empresarial de sus componentes del sistema de un vistazo, usando una representación gráfica interactiva de los CI en una vista. Cada CI de la vista se muestra como una barra, con un icono con código de colores que indica su peor estado actual del KPI. Debajo del nombre del CI, los iconos identifican sus KPI y sus estados actuales.

Puede mostrar CI en función del doblado de vista (pantalla de vista) o en función de las definiciones de CI en el RTSM (pantalla de gráfico). El mapa topológico también permite organizar los CI en grupos (divididos por tipo de CI o aplicación) o en capas funcionales.

Sugerencia: Con esta vista única integrada de los procesos empresariales y aplicaciones esenciales, el mapa topológico le ofrece una perspectiva global de la situación de sus servicios empresariales y le permite valorar rápidamente el impacto que un problema de rendimiento puede tener en la disponibilidad de cualquier parte de su negocio.

Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Mapa topológico**.

Nota: Si va a crear una página personalizada, el mapa topológico se puede usar como componente independiente que usa su selector de vista integrado o junto con otro componente que selecciona vistas, como el Explorador de modelos.

Información adicional

Modo simple, modo de grupo y modo de capas

En Mapa topológico, los CI se pueden ver en una de estas tres formas:

- **Modo simple.** En modo simple, la pantalla gráfica de CI no incluye grupos o capas.
- **Modo de grupo** En el modo de grupo, la pantalla de gráficos de Mapa topológico puede incluir grupos de CI. Los CI se pueden agrupar automáticamente por CIT o basándose en su Classification del RTSM. Por ejemplo, cuando los CI se agrupan por los atributos Classification, los CI relacionados con SAP o Siebel se incluyen en un grupo llamado ERP.

También se pueden crear grupos definidos por el usuario y meter o sacar los CI de los grupos, para satisfacer las necesidades de la organización.

En el modo de grupo, un icono de estado muestra el peor estado de todos los CI del grupo, como se indica a continuación:



- **Modo de capas.** En el modo de capas, los CI se dividen en capas funcionales, como Activación empresarial, Infraestructura o Software. Los CI se asignan a las capas en función de su atributo Capa del RTSM. Por ejemplo, en el modo de capas los CIT Recurso de aplicación y Sistema de aplicación asignan a la capa Software en función de su atributo Capa.

En el modo de capas, los CI se pueden meter y sacar de las capas. También es posible crear capas adicionales con el atributo Capa de la administración de RTSM.

Los grupos están solo disponibles en el modo de grupo; las capas están solo visibles en el modo de capas.

Si crea una capa, haga clic en el botón **Restaurar vista predeterminada** para mostrar la capa correctamente en el mapa topológico.

Capas predeterminadas

En el modo de capas, los CI se asignan a las capas predeterminadas en función de sus atributos CIT del RTSM. La siguiente sección describe cada una de las capas que están definidas de forma estándar.

- **Activación empresarial.** Esta capa contiene servicios empresariales, procesos y actividades. Aquí se incluyen tanto los servicios empresariales que una empresa proporciona a otra (o una organización proporciona a otra dentro de una empresa) como los servicios de TI que una organización de TI ofrece para poder prestar servicios empresariales o realizar operaciones de TI.

Un servicio empresarial suele tener asociado un usuario final o cliente, una aplicación empresarial y un acuerdo de nivel de servicio. Algunos ejemplos son el procesamiento de pagos, la copia de seguridad y recuperación, y un servicio de asistencia de autoservicio.

- **Aplicación y servicios.** Esta capa contiene aplicaciones y sus componentes principales, sin incluir los elementos que se pueden implementar. Una aplicación es un conjunto de componentes que admite una actividad empresarial, que se ve en conjunto y se conoce por un nombre específico.

La capa Aplicación y servicios también incluye transacciones comerciales, así como los servicios de infraestructura que dan soporte a los procesos y servicios empresariales. Algunos ejemplos son los servicios de voz y red, de bases de datos, de copia de seguridad y restauración, de escritorio y de administración de Windows.

- **Software.** Esta capa incluye las instalaciones individuales de elementos de software. Se trata de archivos ejecutables que se pueden implementar, o están implementados, en un sistema lógico.
- **Infraestructura.** Esta capa incluye sistemas locales como la virtualización y la agrupación en clústeres, y sistemas físicos como los dispositivos de almacenamiento, dispositivos de red y servidores.
- **Instalaciones.** Esta capa incluye ubicaciones, sitios, edificios, salas, estantes, etc.

Pantalla de vistas o de gráficos

La estructura básica de los CI en un mapa topológico se puede definir de una de estas dos maneras:

- **Pantalla de vista.** Muestra la topología de la vista basada en el doblado de vista, con un nodo raíz individual y CI secundarios que no tienen bucles recursivos. Dichos bucles se resuelven copiando los CI, de modo que un pueda aparecer pocas veces en una vista.

La pantalla de vista sigue el modelo de impacto, con lo que todos los vínculos entre los distintos CI son Impacto (Dependency) o Impacto (Containment). De manera predeterminada, las etiquetas de los vínculos no se muestran en la pantalla de vista.

- **Pantalla de gráficos.** Muestra la topología de la vista que se define en RTSM, sin doblado de vista. Los vínculos entre los CI representan sus vínculos físicos como aparecen en RTSM. De manera predeterminada, el mapa topológico muestra etiquetas de vínculos en la pantalla de gráficos.

Tareas

Cómo personalizar la pantalla de Mapa topológico

La pantalla de Mapa topológico brinda grandes posibilidades de personalización; los CI se pueden ver en capas o grupos, es posible mostrar información mínima o detallada sobre los CI y los vínculos entre ellos, y se pueden modificar otros elementos de la pantalla. Para más información sobre estas opciones, consulte la descripción de la interfaz de usuario que se proporciona a continuación.

Nota: La personalización de la pantalla de Mapa topológico (ocultando CI, metiendo y sacando CI de capas, etc.) no tiene ningún efecto sobre la topología de RTSM; las personalizaciones solo afectan a la forma en que los CI se muestran en este componente.







Cómo anotar y guardar imágenes






En Mapa topológico, para acceder a la herramienta de anotaciones, haga clic en el botón **Capturar resultado y añadir anotaciones** de la barra de herramientas. Las anotaciones se pueden usar para crear y guardar una instantánea de la imagen que está viendo y resaltar las áreas importantes. Para más información, consulte "[Herramienta de anotaciones](#)" en la [página 215](#).





Descripción de IU

Barra de herramientas Mapa topológico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Selector de vistas>	Seleccione una vista de la lista desplegable (en la parte superior izquierda de la barra de herramientas) para mostrar la vista en Mapa topológico.
	Seleccionar. En el Modo de selección, puede seleccionar CI o grupos para que realicen acciones en los elementos seleccionados. Por ejemplo, para mover los CI o grupos es preciso estar en el Modo de selección.
	Zoom interactivo. En el Modo de zoom, haga clic en Mapa topológico y arrastre hacia arriba o abajo (o use la rueda del ratón) para acercar o alejar la imagen.
	Desplazamiento lateral. En el Modo desplazamiento lateral, si es posible desplazarse por el Mapa topológico, puede hacer clic y arrastrar la imagen para moverla. (Si toda la imagen se ajusta a la pantalla, esta característica no tiene ningún efecto.)
	Ajustar a la pantalla. Haga clic para ajustar el gráfico al panel, expandiéndolo o reduciéndolo. Se mantienen las proporciones relativas de la imagen.
	Cambiar tipo de presentación. Haga clic aquí para conmutar entre la vista mínima, que solo muestra iconos de CI y los peores estados, y la vista detallada, que también muestra los nombres de CI y los estados de KPI.
 Opciones de visualización ▾	Haga clic para abrir una lista desplegable de las opciones de visualización. Puede seleccionar o anular la selección de cada una de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none">• Mostrar vínculos. Si selecciona esta opción, Mapa topológico muestra flechas entre los CI vinculados.• Mostrar etiquetas de vínculos. Si selecciona esta opción, Mapa topológico muestra cada vínculo junto con su tipo de vínculo (por ejemplo, Contiene o Depende de). Si se anula la selección de la opción Mostrar vínculos, esta opción está deshabilitada.


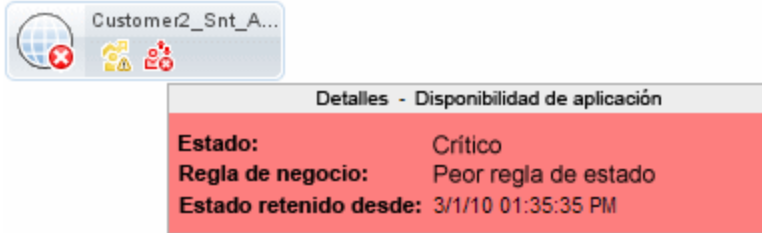
Elemento de IU	Descripción
	<p>Haga clic aquí para seleccionar uno de los siguientes modos de visualización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modo simple. Cada CI se muestra por sí mismo, no en una capa o grupo. • Modo de grupo. Mapa topológico muestra los CI relacionados de bajo nivel en grupos; por ejemplo, en la jerarquía del sistema de aplicaciones, los CI relacionados con SAP o Siebel se agrupan dentro de ERP. • Modo de capas. Mapa topológico muestra los CI de alto nivel relacionados en las capas; por ejemplo, los CI de Business Element se muestran en la capa Activación empresarial, mientras que los CI de Node y Node Element se muestran en la capa Infraestructura.
	<p>Ocultar selección. Haga clic aquí para ocultar los CI o grupos seleccionados de la pantalla. Tenga en cuenta que los CI ocultos se siguen incluyendo en los cálculos de la vista.</p>
	<p>Restaurar ocultos. Haga clic aquí para restaurar todos los CI o grupos ocultos en Mapa topológico.</p>
	<p>Nuevo grupo. En el modo de grupo, realice una de estas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón Nuevo grupo para crear un grupo (vacío), al que posteriormente podrá arrastrar CI. • Seleccione uno o varios CI y haga clic en el botón Nuevo grupo para crear un grupo que contenga dichos CI. <p>Este botón solo está activo en el modo de grupo.</p>
	<p>Eliminar grupo. Seleccione un grupo y haga clic en el botón Eliminar grupo para eliminar el contenedor de grupos.</p> <p>Si el grupo eliminado estaba anidado dentro de otro grupo, los CI se mueven al grupo principal; si el grupo eliminado no estaba anidado, los CI se mueven a su ubicación original en la jerarquía de la vista.</p> <p>Este botón solo está activo en el modo de grupo.</p>

Elemento de IU	Descripción
	<p>Reorganizar capas. En el modo de capas, haga clic para reorganizar la pantalla de gráficos, con el fin de que tanto los CI como sus vínculos estén pulcramente organizados. Esto resulta muy útil si ha metido o sacado CI de capas y desea reorganizar cuidadosamente la pantalla.</p> <p>Tenga en cuenta que si ha metido o sacado CI de las capas, esta acción no los restaura a sus capas originales.</p> <p>Este botón solo está activo en el modo de capas.</p>
	<p>Restaurar vista predeterminada. Haga clic aquí para restaurar Mapa topológico a su configuración original previa a la personalización.</p> <p>Nota: Si crea una capa, haga clic en el botón Restaurar vista predeterminada para mostrar la capa correctamente en el mapa topológico.</p>
<p>Pantalla de vista/Pantalla de gráfico</p>	<p>Seleccione una de las siguientes formas de generar un mapa topológico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de vista. Muestra la topología de la vista basada en el doblado de vista, utilizando el modelo de impacto, con un nodo raíz individual y CI secundarios que no tienen bucles recursivos. • Pantalla de gráficos. Muestra la topología de la vista que se define en RTSM, sin doblado de vista. Los vínculos entre los CI representan sus vínculos físicos como aparecen en RTSM.
	<p>Mostrar minimapa. Haga clic para mostrar la imagen del mapa topológico en una ventana pequeña (minimapa), que se superpone sobre el mapa topológico estándar.</p> <p>Arrastre el icono de la lupa dentro del minimapa para enfocar el mapa topológico para mostrar el área que le interese. Para mover el minimapa, haga clic y arrastre su barra de encabezado. Para cerrar la ventana del minimapa, haga clic en la imagen grande del mapa topológico.</p>
	<p>Capturar resultado y añadir anotaciones. Haga clic para abrir la Herramienta de anotaciones, que crea una instantánea del mapa topológico y le permite realizar anotaciones de la instantánea para resaltar las zonas importantes. La herramienta permite dibujar en la instantánea o agregar líneas o texto a la imagen. Para más información, consulte "Herramienta de anotaciones" en la página 215.</p>

Pantalla del mapa topológico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se

muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<p><Nodos de CI></p> 	<p>Cada CI de la vista seleccionada se muestra como una barra en el mapa topológico, que contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El lado izquierdo de la barra muestra un icono que indica el tipo de CI y se representa en el RTSM. • El estado agregado del CI se superpone sobre el icono del CIT. • Si el mapa topológico está en la vista de detalle, también se muestran el nombre del CI y los estados del KPI. <p>Información sobre herramientas: La información sobre herramientas de un CI muestra el nombre de CI y el tipo de CI. La información sobre herramientas de un KPI muestra el estado y los datos de rendimiento del KPI:</p>  <p>Los estados del CI y del KPI se muestran como iconos con código de colores. Para más información, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p>
<p><grupos de CI></p>	<p>En el modo de grupo, los grupos de CI relacionados se muestran con un borde. Algunos CI se asignan a grupos de manera predeterminada; también puede crear grupos que se ajusten a sus necesidades.</p> <p>Para modificar un grupo, haga clic en el botón Seleccionar de la barra de herramientas Mapa topológico. A continuación, puede realizar cualquiera de estas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para cambiar el nombre a un grupo, haga doble clic en el nombre del grupo y escriba un nombre nuevo para el grupo. • Para agregar CI a un grupo o quitar CI de un grupo, arrástrelos hacia dentro o fuera del grupo. • Para anidar un grupo dentro de otro, arrastre el primero dentro del segundo. • Para contraer o expandir un grupo, haga clic en los iconos Contraer o Expandir de la esquina superior derecha del contenedor de grupos.

Elemento de IU	Descripción
<capas de CI>	<p>En el modo de capas, los CI de alto nivel se muestran con capas que se dividen por funcionalidad, como Activación empresarial o Infraestructura. Cada capa se muestra en una zona sombreada independiente, cuya etiqueta es el nombre de la capa.</p> <p>Las capas no se pueden eliminar ni renombrar; es posible eliminar CI de las capas, pero también es posible agregarlos.</p>
<vínculos entre CI>	<p>En la lista de opciones de visualización, si se selecciona Mostrar vínculos, el mapa de topología muestra flecha entre los CI que están vinculados dentro del RTSM.</p> <p>Si también se selecciona la opción Mostrar etiquetas de vínculos, el mapa topológico también muestra el tipo de vínculo (por ejemplo, Contiene o Depende de).</p> <p>Nota: Si un CI de fuera de un grupo se enlaza con varios CI de dentro de un grupo, al contraerse el grupo no se muestran etiquetas de vínculos; cuando el grupo se expande se muestran las etiquetas de todos los vínculos.</p>
<imagen de minimapa>	<p>Si hace clic en el botón Mostrar minimapa, la imagen del mapa topológico aparece en una ventana pequeña (minimapa), superpuesta sobre el mapa topológico estándar.</p> <p>La zona resaltada muestra la parte del mapa topológico que se muestra en la imagen grande. Ajuste el tamaño de la zona resaltada o mueva dicha zona para centrarse en la parte del mapa topológico que le interese.</p>
<opciones del menú contextual>	<p>Haga clic con el botón derecho en la barra de un CI para ver las opciones de menú disponibles. Para más información, consulte "Opciones de menú Service Health" en la página 126.</p>
Última actualización	<p>Muestra la última vez que se actualizó la información del componente.</p> <p>Para actualizar manualmente la información del componente, haga clic en el icono Actualizar.</p>

Capítulo 13

Lista de vigilancia

El componente Lista de vigilancia proporciona información general de alto nivel sobre la situación de los CI críticos de distintas vistas.

Puede ver la información de CI de una lista de CI que puede personalizarse. Por ejemplo, si un administrador del sistema tiene ocho servidores en distintas ubicaciones geográficas que son críticos para ejecutar la operación, podría crear una lista de vigilancia para mostrar el estado de esos CI.

Los detalles de cada CI se muestran en una tarjeta individual.



Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Lista de vigilancia**.

Nota: También puede crear listas de observación adicionales como componentes en las páginas de usuario de MyBSM. Para más información, consulte "[Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM](#)" en la página 67.

Información adicional

Información incluida en una tarjeta de lista de vigilancia

La lista de vigilancia muestra la información acerca de los CI en tarjetas virtuales. Cada tarjeta contiene la siguiente información relativa al CI:

- Nombre de la vista RTSM desde la que se añadió el CI.
- Nombre del CI
- Tipo de CI
- Icono que representa el estado de CI que es el estado más grave de cualquier KPI asociado al CI. Para más información sobre los distintos iconos y lo que representan, consulte "[Colores y definiciones del estado de KPI](#)" en la página 119.
- Barra de impacto empresarial que muestra el impacto que tiene el CI en los CI y SLA empresariales del entorno supervisado. El impacto empresarial se mide con una puntuación de cero (sin impacto) a 5 (impacto elevado). Para más información, consulte "[Componente Impacto empresarial](#)" en la página 165.
- Hora en la que cambió el estado de la situación al estado que se muestra actualmente.

Lista de KPI asociados

Haga clic en la esquina inferior derecha de una tarjeta para darle la vuelta y ver el estado de los KPI asociados al CI. El reverso de la tarjeta contiene un máximo de siete KPI cuyo estado no es Correcto.

Detenga el puntero sobre un KPI para mostrar una información sobre herramientas con datos de estado y rendimiento del KPI.

Si hay más de siete KPI cuyo estado no es Correcto, hay un vínculo **Más** que abre una ventana nueva con una lista completa de los KPI cuyo estado no es Correcto.






Tareas

Cómo añadir CI a la lista de vigilancia

Debe añadir los CI a la lista de vigilancia en el modo de edición. Seleccione los CI que desee añadir a la lista de vigilancia en una lista de vistas o busque un CI específico desde la ficha Buscar.

Nota: Necesita permisos adecuados para poder acceder al modo de edición.


1. En la página Lista de vigilancia, haga clic en **Editar lista de vigilancia** .
2. En la ficha Examinar vistas, seleccione una vista y, a continuación, seleccione los CI requeridos, o utilice la ficha Buscar para ubicar los CI requeridos.
3. Haga clic en **Añadir CI a la lista de vigilancia**  y, a continuación, haga clic en **Guardar cambios y abrir la lista de vigilancia en modo de visualización** .

Nota: No puede arrastrar y colocar los CI en la lista de vigilancia.

Cómo vincular componentes

La vinculación de componentes crea un vínculo entre los componentes de la misma página de tal forma que, si selecciona un elemento en un componente, Service Health selecciona automáticamente el elemento si aparece en algún otro lugar de la pantalla.


Si una página de MyBSM o Service Health contiene la lista de vigilancia además de otros componentes, puede añadir un CI vinculado a la lista de vigilancia desde otros componentes que aparezcan en la pantalla. Por ejemplo, si tiene una página en MyBSM que contiene el componente Mapa topológico en un panel y el componente Lista de vigilancia en otro panel, puede hacer clic en un CI de Mapa topológico para añadirlo a Lista de vigilancia.

1. Abra o cree una página que contenga la lista de vigilancia junto con otros componentes.
2. En Lista de vigilancia, haga clic en **Editar lista de vigilancia**  para abrir el modo de edición.
3. En otro componente (por ejemplo, Mapa topológico), haga clic en un CI que no esté incluido en la lista de vigilancia y, a continuación, haga clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje para añadir el CI a la lista de vigilancia.

Cómo ver en pantalla completa

La vista Pantalla completa maximiza la visualización eliminando la barra de herramientas y otros elementos de la pantalla. En la vista Pantalla completa puede hacer clic en una tarjeta de CI para acercar la vista y ver detalles adicionales.



Nota: La función Zoom solo está disponible en Internet Explorer 9.

Para abrir la vista Pantalla completa, haga clic en **Pantalla completa** .




Nota: La función Pantalla completa sustituye a la función "Abrir en ventana nueva". El botón **Abrir en ventana nueva** de la barra de herramientas del componente está deshabilitado en la lista de vigilancia.

Descripción de IU

Modo de visualización de la lista de vigilancia

Elemento de IU	Descripción
	Editar lista de vigilancia. Abre el modo de edición para poder añadir o eliminar CI en la lista de vigilancia.
	Pantalla completa. Abre la lista de vigilancia en la vista Pantalla completa.
Tamaño de tarjeta	Establece el tamaño de visualización de las tarjetas de CI.

Modo de edición de la lista de vigilancia

Elemento de IU	Descripción
	Añadir CI a la lista de vigilancia. Añade los CI seleccionados al panel derecho.
	Cancelar todos los cambios desde la última vez que se guardó. Elimina todos los cambios realizados desde que se abrió el modo de edición.
	Guardar cambios y abrir la lista de vigilancia en modo de visualización. Guarda los cambios y cierra el modo de edición.
Panel izquierdo	Contiene una lista de vistas o búsqueda en la que puede seleccionar los CI que desea añadir a la lista de vigilancia.
Panel derecho	Contiene una lista de los CI que hay actualmente en la lista de vigilancia.

Capítulo 14

Mapa de entorno

Mapa de entorno muestra los CI principales y los CI secundarios de un CI seleccionado, en un gráfico interactivo. Cada CI de la vista se muestra como una barra, con un icono con código de colores que indica su peor estado actual del KPI. Debajo del nombre del CI, los iconos identifican sus KPI relacionados y sus estados actuales.

Los CI se pueden ver en Mapa de entorno divididos en capas, lo que le permite centrar su atención en la capa que más le interese (por ejemplo, Activación empresarial, Infraestructura o Software).

Los vínculos entre los CI se muestran tal como se definen en el RTSM (sin Doblado de vista); los vínculos entre los CI representan sus vínculos físicos tal como aparecen en el RTSM.

Sugerencia: Mapa de entorno es especialmente útil si, por ejemplo, se desea explorar el origen de un problema que puede provenir de un CI que esté fuera de la vista supervisada.

Para obtener acceso

- Seleccione **Aplicaciones > Service Health > Mapa de entorno**.
- Si va a crear una mapa personalizada que incluya Mapa de entorno, añada un componente que le permita seleccionar un CI, como Selector de vista o Vista superior.

Información adicional

Opciones de visualización: Modo simple o Modo de capas

En Mapa de entorno, los CI se pueden ver en uno de los dos nodos siguientes:

- **Modo simple.** En el modo simple, cada CI se muestra por sí mismo.
- **Modo de capas.** En el modo de capas, los CI se dividen en capas funcionales, como Activación empresarial, Infraestructura o Software. Los CI se asignan a las capas en función de su atributo Capa del RTSM. Por ejemplo, en el modo de capas los CIT Recurso de aplicación y Sistema de aplicación asignan a la capa Software en función de su atributo Capa.

En el modo de capas, los CI se pueden meter y sacar de las capas. También es posible crear capas adicionales con el atributo Capa de la administración de RTSM.

Las capas de Mapa de entorno son idénticas a las de Mapa topológico; para más información sobre las capas predeterminadas, consulte "[Mapa topológico](#)" en la [página 194](#).

Anotar y guardar imágenes

En Mapa de entorno, se pueden usar las anotaciones para crear y guardar una instantánea de la imagen que está viendo y resaltar las áreas importantes. Para acceder a la herramienta de anotaciones, haga clic en el botón **Capturar resultado y añadir anotaciones** de la barra de herramientas. La herramienta de anotaciones es idéntica en Mapa de entorno y Mapa topológico. Para más información, consulte "[Herramienta de anotaciones](#)" en la [página 215](#).

Tareas

Cómo modificar el número de niveles de CI mostrados en el mapa de entorno

De manera predeterminada, cuando se selecciona un CI, Mapa de entorno muestra dos niveles de sus CI principales y dos niveles de sus CI secundarios. En otras palabras, Mapa de entorno muestra el CI seleccionado en el contexto de sus CI principales, y los CI principales de éstos, así como de sus CI secundarios, y los CI secundarios de éstos.

Esta opción se puede modificar para que muestre uno, dos o tres niveles de CI, para lo que usa la siguiente opción de infraestructura: **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura > Aplicaciones > Aplicación Service Health**. Busque la entrada **Profundidad de mapa de entorno** en la tabla Aplicación Service Health - Propiedades de diseño de Service Health y modifíquela como sea pertinente.

Cómo personalizar la pantalla de Mapa de entorno








La pantalla de Mapa de entorno brinda grandes posibilidades de personalización; los CI se pueden ver en capas o de forma individual, es posible mostrar información mínima o detallada sobre los CI y los vínculos entre ellos, y se pueden modificar otros elementos de la pantalla. Para más información, consulte la descripción de la interfaz de usuario que se proporciona a continuación.





Nota: La personalización de la pantalla de Mapa de entorno no tiene ningún efecto sobre la topología de RTSM; las personalizaciones solo afectan a la forma en que los CI se muestran en este componente.

Descripción de IU

Barra de herramientas Mapa de entorno


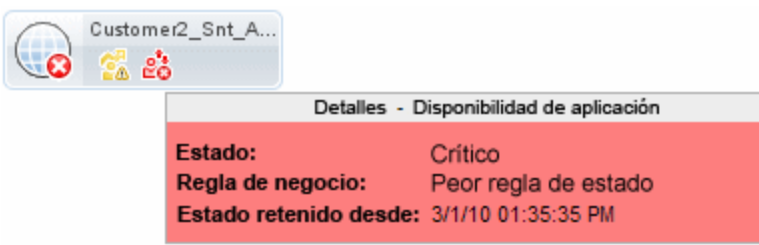
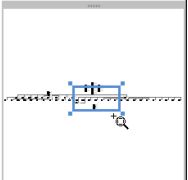
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Actualizar. Para mejorar el rendimiento, Mapa de entorno no refleja los cambios realizados en la topología de CI en el RTSM. Si ha realizado cambios en la topología de CI en el RTSM, haga clic en Actualizar para actualizar la pantalla de la topología de CI.
	Enfocar de nuevo. Para cambiar el centro de Mapa de entorno del CI seleccionado a otro CI, seleccione un CI y haga clic en Enfocar de nuevo . Mapa de entorno cambia el foco de atención para resaltar el CI seleccionado y mostrar sus CI principales y secundarios.
	Seleccionar. En el Modo de selección, puede seleccionar CI o grupos para que realicen acciones en los elementos seleccionados. Por ejemplo, para mover los CI es preciso estar en el Modo de selección .
	Zoom interactivo. En el Modo de zoom, haga clic en Mapa de entorno y arrastre hacia arriba o abajo para acercar o alejar la imagen.
	Desplazamiento lateral. En el Modo desplazamiento lateral, si es posible desplazarse por el Mapa de entorno, puede hacer clic y arrastrar la imagen para moverla. (Si toda la imagen se ajusta a la pantalla, esta característica no tiene ningún efecto.)
	Ajustar a la pantalla. Haga clic para ajustar el gráfico al panel, expandiéndolo o reduciéndolo. Se mantienen las proporciones relativas de la imagen.
	Cambiar tipo de presentación. Haga clic aquí para conmutar entre la vista mínima, que solo muestra iconos de CI y los peores estados, y la vista detallada, que también muestra los nombres de CI y los estados de KPI.

Elemento de IU	Descripción
 Opciones de visualización ▼	<p>Haga clic para abrir una lista desplegable de las opciones de visualización. Puede seleccionar o anular la selección de cada una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar vínculos. Si selecciona esta opción, Mapa de entorno muestra flechas entre los CI vinculados. • Mostrar etiquetas de vínculos. Si selecciona esta opción, Mapa de entorno muestra cada vínculo junto con su tipo de vínculo (por ejemplo, Containment u Ownership). Si se anula la selección de la opción Mostrar vínculos, esta opción está deshabilitada.
 Modo simple ▼	<p>Haga clic aquí para seleccionar uno de los siguientes modos de visualización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modo simple. Cada CI se muestra por sí mismo. • Modo de capas. Mapa de entorno muestra los CI de alto nivel relacionados en las capas; por ejemplo, los CI de Business Element se muestran en la capa Activación empresarial, mientras que los CI de Node y Node Element se muestran en la capa Infraestructura.
	<p>Mostrar minimapa. Haga clic para mostrar la imagen de Mapa de entorno en una ventana pequeña (minimapa), que se superpone sobre el Mapa de entorno estándar.</p> <p>Una zona resaltada dentro de la imagen del minimapa muestra qué parte del Mapa de entorno se muestra en la imagen grande. El tamaño de esta zona resaltada se puede ajustar o la zona se puede mover para centrarse en la parte del Mapa de entorno que le interese. Para cerrar la ventana del minimapa, haga clic en la imagen grande.</p>
	<p>Capturar resultado y añadir anotaciones. Haga clic para abrir la Herramienta de anotaciones, que crea una instantánea del Mapa de entorno y le permite realizar anotaciones de la instantánea para resaltar las zonas importantes. La herramienta permite dibujar en la instantánea o agregar líneas o texto a la imagen. Para más información, consulte "Herramienta de anotaciones" en la página 215.</p>

Pantalla de Mapa de entorno

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<p><Nodos de CI></p> 	<p>Cada CI de la vista seleccionada se muestra como una barra en Mapa de entorno, que contiene los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El lado izquierdo de la barra muestra un icono que indica el tipo de CI del CI y se representa en el RTSM. El estado agregado del CI se superpone sobre el icono del CIT. Si Mapa de entorno está en la vista de detalle, también se muestran el nombre del CI y los estados del KPI. <p>Información sobre herramientas: La información sobre herramientas de un CI muestra el nombre de CI y el tipo de CI. La información sobre herramientas de un KPI muestra el estado y los datos de rendimiento del KPI:</p>  <p>Los estados del CI y del KPI se muestran como iconos con código de colores. Para más información, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p>
<p><capas de CI></p>	<p>En el modo de capas, los CI de alto nivel se muestran con capas que se dividen por funcionalidad, como Activación empresarial o Infraestructura. Cada capa se muestra en una zona sombreada independiente, cuya etiqueta es el nombre de la capa.</p> <p>Las capas no se pueden eliminar ni renombrar; es posible eliminar CI de las capas, pero también es posible agregarlos.</p>
<p><vínculos entre CI></p>	<p>En la lista de opciones de visualización, si se selecciona Mostrar vínculos, Mapa de entorno muestra flecha entre los CI que están vinculados dentro del RTSM.</p> <p>Si también se selecciona la opción Mostrar etiquetas de vínculos, Mapa de entorno también muestra el tipo de vínculo (por ejemplo, Containment u Ownership).</p>
<p><imagen de minimapa></p> 	<p>Si hace clic en el botón Mostrar minimapa, la imagen de Mapa de entorno aparece en una ventana pequeña (minimapa), superpuesta sobre el Mapa de entorno estándar.</p> <p>La zona resaltada muestra qué parte del Mapa de entorno se muestra en la imagen grande. Ajuste el tamaño de la zona resaltada o mueva dicha zona para centrarse en la parte del Mapa de entorno que le interese.</p>



Elemento de IU	Descripción
Última actualización	Muestra la última vez que se actualizó la información del componente. Para actualizar manualmente los estados de los CI, haga clic en el icono Actualizar .

Capítulo 15

Herramienta de anotaciones

Esta página permite comentar una instantánea del mapa topológico que se está visualizando para resaltar las áreas importantes.



La herramienta de anotaciones es la misma en los componentes del Mapa topológico y Mapa de entorno.










Para obtener acceso	Haga clic en el botón Anotar  de la barra de herramientas del mapa topológico o el mapa de entorno.
Información importante	<p>Las opciones de anotación se encuentran situadas a la izquierda de la ventana de anotaciones.</p> <p>Al guardar la anotación:</p> <ul style="list-style-type: none">• La instantánea se guarda en formato .png.• No se puede seleccionar el icono Carpeta nueva  al guardarla en el directorio Mis documentos ni en ninguno de sus subdirectorios.

Opciones de anotación

Los elementos que permiten comentar la instantánea.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Herramienta de desplazamiento lateral. Haga clic para desplazarse por la instantánea.
	Herramienta de selección. Haga clic y arrastre para seleccionar un área específica de la instantánea.




Elemento de IU	Descripción
	<p>Herramienta de forma. Haga clic y arrastre para añadir una forma a la instantánea. Al hacer clic en el botón Herramienta de forma aparecerán los siguientes botones de forma:</p> <ul style="list-style-type: none">  Rectángulo. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un rectángulo.  Rectángulo relleno. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un rectángulo relleno.  Óvalo. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un óvalo.  Óvalo relleno. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un óvalo relleno.  Rectángulo redondeado. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un rectángulo redondeado.  Rectángulo relleno redondeado. Haga clic y arrastre para marcar un área de la instantánea con un rectángulo relleno redondeado. <p>Personalización. Al seleccionar este botón, puede personalizar la apariencia de la línea en las siguientes partes de la interfaz:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de línea. Elija el tipo de línea que desee añadir (continua o irregular). Ancho de línea. Seleccione el ancho de la línea, en píxeles, en la anotación.
	<p>Herramienta de línea. Haga clic y arrastre para habilitar la herramienta de línea, que marca el área seleccionada de la instantánea con una línea.</p> <p>Personalización. Al seleccionar este botón, puede personalizar la apariencia de la línea en las siguientes partes de la interfaz:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilo de línea. Elija el estilo de línea que desee añadir (normal, con límites o con flechas). Tipo de línea. Elija el tipo de línea que desee añadir (continua o irregular). Ancho de línea. Seleccione el ancho de la línea, en píxeles, en la anotación.
	<p>Herramienta de texto. Haga clic y arrastre para abrir un recuadro donde pueda añadir texto a la instantánea.</p> <p>Ejemplo: Añada la sintaxis: Esta es la transacción problemática por encima de una línea que marque un área del informe.</p>














Elemento de IU	Descripción
Colores de bordes y relleno	<p>Seleccione el cuadrado correspondiente para elegir el color de los bordes y el relleno de las anotaciones. Los cuadrados disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadrado superior. Haga clic en esta opción para elegir el color de las líneas, tal como las ha generado la herramienta de línea y se muestran en las formas sin relleno. • Cuadrado inferior. Haga clic en esta opción para elegir el color para rellenar las formas. <p>Al hacer clic en uno de los cuadrados se genera un cuadro de diálogo con las fichas siguientes donde puede elegir el color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestrario • HSB • RGB
Opacidad	<p>Desplace la barra de opacidad para elegir el nivel de oscuridad de la línea de forma, línea de texto o color de forma seleccionados en la anotación.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un porcentaje de opacidad más alto significa que la selección aparecerá más oscura. Un porcentaje de opacidad más bajo significa que la selección aparecerá más clara. • Este campo está habilitado cuando se selecciona el botón de herramienta de forma, herramienta de línea o herramienta de texto.

Barra de menú

Muestra los elementos que permiten realizar acciones en las instantáneas.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>Guardar. Guarda la instantánea en el sistema local.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La instantánea se guarda en formato .png. • No se puede seleccionar el icono Carpeta nueva  al guardarla en el directorio Mis documentos ni en ninguno de sus subdirectorios.
	<p>Seleccionar todo. Selecciona todas las anotaciones añadidas a la instantánea.</p>

Elemento de IU	Descripción
	Borrar selección. Borra todas las anotaciones.
	Deshacer. Deshace la acción más reciente realizada en la instantánea.
	Rehacer. Rehace la acción más reciente realizada en la instantánea.
	Acercar. Acerca la visualización de la instantánea.
	Alejar. Aleja la visualización de la instantánea.
	Restaurar tamaño original. Restaura la instantánea a su tamaño original.
	Imprimir. Imprime la instantánea.
	Ayuda. Muestra la ayuda de documentación en línea para la página que se está visualizando.
Los siguientes campos están habilitados al seleccionar el botón Herramienta de texto  :	
	Negrita. Escribe el texto en negrita.
	Cursiva. Cambia el texto a cursiva.
	Subrayar. Subraya el texto.
	Suavizado de contorno. Ajusta la lectura de píxeles del texto o de las líneas de anotación para suavizarlas.
<Familia de fuente>	Seleccione la fuente para el texto del informe.
<Tamaño de fuente>	Seleccione el tamaño de la fuente para el texto del informe.


Capítulo 16

Reconocimiento de CI

Puede hacer un seguimiento de los problemas de rendimiento identificados en la infraestructura del sistema y la red mediante un registro del momento en que se detectó el problema, de las acciones que se han emprendido para resolverlo y del usuario que las ha llevado a cabo. Use la utilidad de reconocimiento para establecer o suprimir reconocimiento en un CI y para acceder al historial de reconocimiento.

Nota: El reconocimiento va vinculado a un CI y no a una vista. Si clona una vista global y crea una vista de impacto local con diferentes definiciones de indicadores, puede suceder que un KPI tenga un estado **Crítico** en la vista de impacto local y un estado **Correcto** en la vista global. Cuando añada reconocimiento al CI que tiene un KPI **Crítico** en la vista de impacto global, este reconocimiento será visible en la vista global, aunque el KPI tenga aquí un estado **Correcto**.



Para obtener acceso

- **Cuadro de diálogo Información e historial de reconocimiento.** Acceda a los comandos de menú de un CI y seleccione **Operaciones > Información de reconocimiento**.
- **Cuadro de diálogo Información de reconocimiento.** Acceda a los comandos de menú de un CI y seleccione **Operaciones > Establecer/Anular reconocimiento**, o bien haga clic en el icono **Rec**  situado a la derecha del CI. Este icono solo está habilitado si existe por lo menos un KPI definido para el CI.


Tareas

Cómo reconocer problemas de rendimiento en componentes de Service Health

Puede reconocer un problema de las siguientes maneras:

- **Menús contextuales de CI.** En componentes que contengan menús contextuales de CI, utilice el menú contextual de CI **Operaciones > Establecer/Anular reconocimiento** para establecer o eliminar el reconocimiento.
- **Jerarquía.** En el componente de jerarquía, establezca o anule reconocimiento en un CI haciendo clic en el icono  de la columna **Rec.** Una marca de verificación indica que el reconocimiento se ha establecido.
- **Vista superior.** En la vista superior, el icono de reconocimiento  aparece en los CI que se han reconocido en forma de información sobre herramientas que contiene detalles.

Cómo ver el historial de un problema

Cuando se han reconocido problemas en un CI o el estado de reconocimiento está desactivado, puede ver el historial del CI en el cuadro de diálogo Información e historial de reconocimiento. La información sobre herramientas del icono de reconocimiento  muestra el estado actual de reconocimiento del CI.

Para ver más información sobre el reconocimiento actual o el historial de reconocimiento del CI, acceda a los comandos de menú de un CI y seleccione **Operaciones > Información de reconocimiento**. A continuación, puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- **Información de reconocimiento.** Muestra los detalles del reconocimiento que se ha abierto.
- **Historial de CI.** Muestra los detalles de todos los reconocimientos con el paso del tiempo.

En el siguiente ejemplo, el historial de CI muestra que se reconoció un problema en un CI a las 12:16 y se marcó como resuelto a las 12:21.

El reconocimiento para este CI no está configurado

Información de reconocimiento:

Fecha	Usuario	Acción	Mensaje
12/12/12 23:41	admin	Abrir	Festlegen
12/12/12 23:41	admin	Editar	Test
12/12/12 23:42	admin	Editar	test
12/12/12 23:42	admin	Cerrar	anulado

☐ La información del reconocimiento ☒ Historia de CI

Puede añadir información sobre las acciones que va a realizar para resolver el problema en la casilla **Añadir información** y luego hacer clic en **Añadir** para añadir la información que ha introducido al historial de reconocimiento.

Cómo mostrar/ocultar la columna de reconocimiento en el componente de jerarquía

De forma predeterminada, la columna de reconocimiento (**Rec**) aparece en el componente de jerarquía. Los usuarios con permisos administrativos pueden ocultar esta columna. Para ocultar/mostrar la columna **Rec**, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Aplicación Service Health**.
- En el área **Propiedades de diseño de Service Health**, busque **Mostrar columna de reconocimiento de CI**. Cambie el valor a **false** (ocultar la columna Rec), o **true** (mostrar la columna Rec). El cambio se implementará de inmediato.

Nota: Cuando oculte la columna **Rec**, el menú contextual relacionado con el reconocimiento permanecerá disponible. Para más información, consulte "[Opciones de menú Service Health](#)" en la página 126.

Descripción de IU

Cuadro de diálogo Información e historial de reconocimiento

Este cuadro de diálogo permite añadir y ver detalles de un reconocimiento.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Información de reconocimiento	Selecciónelo para ver los detalles del reconocimiento que está abierto en la casilla Información de reconocimiento .
Acción	El tipo de acción que se ha realizado: <ul style="list-style-type: none">• Borrar . El historial de reconocimiento se ha borrado.• Anular. El reconocimiento se ha anulado.• Información. Se han añadido detalles al reconocimiento sin cambiar el estado de reconocimiento.• Abrir. Se ha establecido el reconocimiento.• Editar. Se han añadido detalles al reconocimiento.
Añadir	Haga clic en el botón Añadir para añadir el contenido de la casilla Añadir información al historial de reconocimiento.
Añadir información	Añada información sobre las acciones que va a realizar para resolver el problema. Puede añadir información tanto si el reconocimiento está Abierto como Cerrado .
Historial de CI	Selecciónelo para ver en la casilla Información de reconocimiento los detalles de todos los reconocimientos que ha habido.
Borrar	Haga clic en el botón Borrar para borrar el historial de reconocimiento.
Fecha	Fecha y hora en que se modificó el estado de reconocimiento.
Mensaje	Muestra el estado del reconocimiento o la información que se introdujo en la casilla Añadir información .
Usuario	Nombre del usuario que modificó el estado.

Cuadro de diálogo Información de reconocimiento

Este cuadro de diálogo permite establecer o anular el reconocimiento de un CI.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Añadir información	Añada información sobre las acciones que va a realizar para resolver el problema. Puede añadir información tanto si el reconocimiento está Abierto como Cerrado .
Aceptar	Haga clic en el botón Aceptar para establecer o anular el reconocimiento, según fuera el estado anterior del cuadro de diálogo.

Capítulo 17

Componente KPI

El componente KPI le permite ver el estado del KPI con el paso del tiempo para el CI seleccionado en la vista activa. Esto requiere que se guarden los datos del KPI a lo largo del tiempo para el CI, para lo que se usa la opción Administración de Service Health > Indicadores de CI > **Guardar datos de KPI con el tiempo**. Para más información, consulte [Persistent Data and Historical Data](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Además, si ha configurado adaptadores de federación para recopilar valores del KPI para este CI desde fuera del BSM, este componente también muestra el estado del KPI federado, el último cambio de estado y el origen del KPI federado. Para más información sobre la configuración de la federación, consulte "Información general del marco de la federación" en RTSM Developer Reference Guide.

Para obtener acceso

Añada este componente a una página definida por el usuario, junto con un componente en el que se pueden seleccionar los CI (por ejemplo, Vista superior). Para más información, consulte "[Interfaz de usuario de Service Health](#)" en la [página 102](#).

Tareas

Cómo modificar la configuración de duración

De manera predeterminada, el componente KPI muestra los datos de la semana anterior. Este valor puede cambiarse a la semana, día u hora anterior (hasta la hora actual).

Para realizar esta modificación, haga clic en el botón **Filtrar** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba el nuevo valor de duración.

Cómo modificar las frecuencias de actualización

De forma predeterminada, el componente se actualiza cada cinco minutos. Para realizar esta frecuencia de actualización, haga clic en el botón **Preferencias** en la barra de herramientas de componentes (en la zona superior derecha del componente) y escriba la nueva frecuencia de actualización.

Descripción de IU

Área KPI de Service Health

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
KPI	La lista de KPI conectados al CI seleccionado.
<Hora/día/semana> anterior	<p>El estado del KPI a lo largo de un período predefinido (valor predeterminado: Semana anterior).</p> <p>Información sobre herramientas:</p> <p>La información sobre herramientas muestra una cadena de texto que contiene el nombre del estado, el período durante el que el KPI ha mantenido dicho estado a lo largo del marco de tiempo y el porcentaje de tiempo que el KPI ha mantenido ese estado.</p> <p>La duración del estado se puede especificar en horas, minutos y segundos (por ejemplo, 01:10:48) o en días y horas (por ejemplo, 30 días y 9 horas).</p>

Área KPI externos

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Información adicional	Descripción del KPI. Se toma del atributo Información adicional de KPI; si esté atributo está en blanco, no aparece información.
Último cambio de estado	La fecha y hora desde la que este KPI ha mantenido su actual estado operativo.
Nombre	El nombre del KPI que se asigna al CI seleccionado.
Origen	El BSM exterior de origen, del que el adaptador de federación ha recuperado el KPI.
Estado	El estado actual del KPI asignado al CI seleccionado.

Capítulo 18

Informes de estado de CI

Los informes de estados de CI permiten ver y analizar datos de rendimiento recopilados por los recopiladores de datos de BSM y guardados en la base de datos de BSM.

Los informes de estado de CI son:

- **Resumen de KPI.** Muestra un resumen de la distribución del estado de KPI a lo largo del tiempo para cada KPI seleccionado. Para más información, consulte ["Informe de resumen de KPI" en la página 243](#).
- **Tendencia de KPI.** Muestra la tendencia de los cambios en el estado del KPI con el paso del tiempo en los estados seleccionados. Para más información, consulte ["Informe de tendencias de KPI" en la página 245](#).
- **Distribución de KPI con el paso del tiempo.** Muestra la distribución del estado del KPI con el paso del tiempo en los estados seleccionados. Para más información, consulte ["Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo" en la página 232](#).
- **KPI con el paso del tiempo.** Muestra el estado o el valor, con el paso del tiempo, de los CI y KPI seleccionados que son accesibles desde la aplicación Service Health. Para más información, consulte ["Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234](#).
- **Alerta de estado de CI.** Proporciona información sobre las alertas de estado de CI que se han desencadenado en el pasado. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 264](#).

Puede imprimir el informe generado, enviarlo por correo electrónico, abrirlo en diferentes formatos, publicarlo en diferentes formatos o guardarlo en el repositorio de informes. Para más información, consulte [Working in Reports - Overview](#).

BSM le permite generar informes de Service Health de forma automática y añadirles encabezado y pie de página. Para más información, consulte [Customizing Reports](#).

Generación de informes con el paso del tiempo

Los informes de resumen de KPI, de tendencia de KPI, de KPI con el paso de tiempo y de distribución de KPI con el paso de tiempo se encuentran disponibles en relación a los CI que cumplan las siguientes condiciones:

1. De forma predeterminada, estos informes solo pueden generarse para los CI que en RTSM tienen el valor **true** para el atributo **Historial de KPI del almacén para informes con el paso del tiempo**. Puede habilitar o deshabilitar esta función en la administración de RTSM, usando en cada CIT el atributo **Historial de KPI del almacén para informes con el paso del tiempo**.
2. Para guardar cambios de estado de un KPI en informes a lo largo del tiempo, el KPI tiene que estar asociado a un CI en el que se ha seleccionado la opción **Guardar datos de KPI a lo largo del tiempo para los CI seleccionados**. Para más información, consulte [CI Data Pane > CI Properties Tab](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Esta opción está seleccionada de forma predeterminada en los CI lógicos y en los CI que son importantes para el aislamiento de problemas, como Business Application, Business Process, Business Service y Host.

3. Si también desea guardar datos sobre mediciones reales de KPI (y no solo cambios de estado), tiene que activar el parámetro global **saveValuesToPersistency** en el repositorio de reglas de negocio. Para más información, consulte [How to Save Measurements Data](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para más información, consulte [Persistent Data and Historical Data](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

- Los datos se muestran en un informe que comienza en el momento en que se empezaron a recopilar los datos para el CI seleccionado. Por ejemplo, si se estableció que el informe mostrara datos cada semana durante el mes pasado pero solo se recopilaron datos las dos últimas semanas, el informe mostrará datos desde hace dos semanas hasta ahora.
- HP Business Service Management graba en un registro de informes los errores que se producen durante la generación de informes. El registro de errores también puede incluir las siguientes actividades: creación de informes, generación de informes, modificación de filtros de informes, exploración en profundidad de informes, etc. Para más información sobre el registro de informes, consulte [Reports Log](#).

Cómo ver información de los KPI con el tiempo

Los pasos siguientes describen el proceso que se usa para ver información de los KPI con el tiempo en Service Health.

1. Guardar información del estado de los KPI para los informes de KPI con el paso del tiempo

Los datos persistentes se usan para generar informes de KPI con el paso del tiempo con información del estado, como se describe en ["Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234](#). Configure la opción **Guardar datos de KPI con el tiempo para este CI** para guardar la medición calculada para cada uno de los KPI del CI, a intervalos de 15 minutos (valor predeterminado). Para ello, es preciso activar el atributo global **saveValuesToPersistency** en el repositorio de la regla de negocio. Para más información, consulte [Persistent Data and Historical Data](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

De manera predeterminada, esta opción se selecciona para Servicios empresariales, Aplicaciones y Procesos empresariales, entre otros.

2. Acceso a informes de KPI con el paso del tiempo

A los informes de KPI con el paso del tiempo se puede acceder desde distintas ubicaciones de HP Business Service Management.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234](#).

Nota: El menú contextual incluye la opción **KPI con el paso del tiempo** para todos los CI, pero el informe muestra los datos solo de los CI cuyos KPI sean persistentes. Para más información, consulte [Persistent Data and Historical Data](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

3. Obtener detalles de Diagnostics

Si Diagnostics se integra con HP Business Service Management, puede obtener detalles de las vistas de Diagnostics desde el informe de KPI con el paso del tiempo para los CI de transacciones comerciales en las vistas de Monitores de usuario final y para el menú de grupo de sonda de Diagnostics, y los CI del menú de sonda de Diagnostics de la vista de Diagnostics. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234](#).

4. Acceso al informe de distribución de KPI con el paso del tiempo

El informe de distribución de KPI con el paso del tiempo permite analizar la tendencia de KPI viendo la distribución del estado del KPI a lo largo del tiempo de los estados seleccionados. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo" en la página 232](#).

5. Acceso al informe de resumen de KPI

El informe de resumen de KPI permite ver un resumen de la distribución del estado del KPI con el paso del tiempo para cada KPI seleccionado. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de KPI" en la página 243](#).

6. **Acceso al informe de tendencia de los KPI**

El informe de tendencias de los KPI le permite analizar la tendencia de los cambios en el estado del KPI con el paso del tiempo en los estados seleccionados. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Informe de tendencias de KPI](#)" en la [página 245](#).

Interfaz de usuario de Informes de estado de CI

Esta sección describe lo siguiente:

- "Cuadro de diálogo Elementos de configuración" abajo
- "Cuadro de diálogo KPI" en la página siguiente
- "Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo" en la página siguiente
- "Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234
- "Informe de resumen de KPI" en la página 243
- "Informe de tendencias de KPI" en la página 245
- "Cuadro de diálogo Estados" en la página 248

Cuadro de diálogo Elementos de configuración

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los CI que se quieren incluir en un informe de Service Health durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los CI seleccionados.

Para obtener acceso	En un informe de Service Health, haga clic en Elementos de configuración en el área de configuración de informes.
Información importante	<p>Solo están disponibles para la selección los CI que cumplen los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• los CI con KPI asociados.• los CI marcados para guardar datos de KPI conforme pasa el tiempo (datos históricos). Para más información, consulte Persistent Data and Historical Data en Guía de administración de la aplicación BSM.• los CI cuyos atributos de CIT en RTSM tienen el valor true para el atributo Historial de KPI del almacén para informes con el paso del tiempo <p>Para más información, consulte "Informes de estado de CI" en la página 227.</p>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de vistas>	Muestra los CI de la vista seleccionada. Active las casillas de los CI requeridos.
Examinar vistas	Modo predeterminado del cuadro de diálogo Elementos de configuración. Permite seleccionar una vista y CI.

Elemento de IU	Descripción
Buscar	Haga clic en el vínculo Buscar para acceder al modo de búsqueda, donde es posible buscar un CI. Para más información, consulte "Search for CIs in Search Mode" in Guía de modelado.
Vista	<p>Seleccione la vista pertinente en la lista desplegable (empiece a escribir en el nombre de vista para filtrar la lista) o haga clic en el botón de puntos suspensivos para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar vista, donde podrá seleccionar una vista en el árbol de carpetas de vistas.</p> <p>Nota: Solo los CI seleccionados en la vista que aparece se guardarán para el filtro del informe cuando haga clic en Aceptar. Si selecciona otra vista antes de hacer clic en Aceptar, se descartarán todas las selecciones de CI previas.</p>

Cuadro de diálogo KPI

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los KPI que se quieren incluir en un informe Service Health durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los KPI seleccionados.

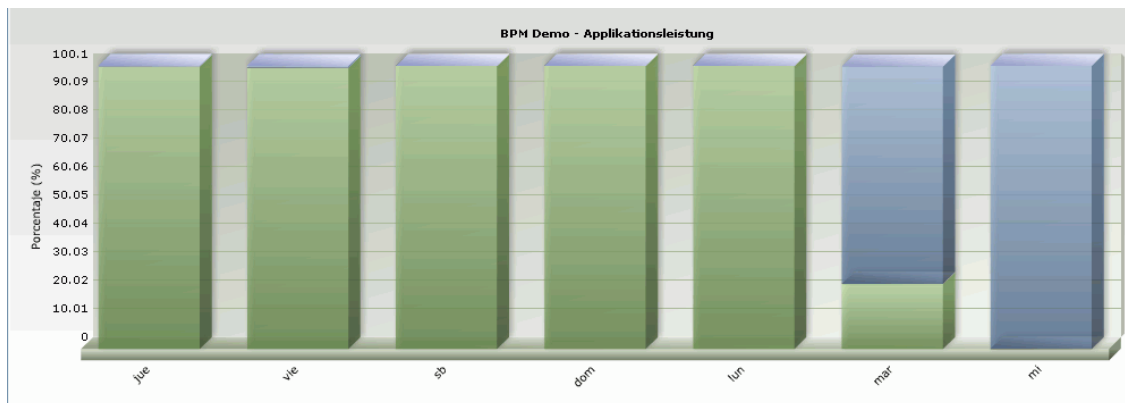
Para obtener acceso	En un informe Service Health, haga clic en KPI en el área de configuración de informes.
Información importante	Para poder seleccionar los KPI es preciso definir al menos un CI para el informe.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
KPI	<p>Enumera los KPI que están conectados a los CI seleccionados. En primer lugar se enumeran Disponibilidad de aplicación y Rendimiento de aplicación, y a continuación se enumeran los restantes KPI en orden alfabético.</p> <p>Active las casillas de los KPI requeridos.</p>

Informe de distribución de KPI con el paso del tiempo

Este informe muestra la distribución del estado del KPI con el paso del tiempo para los estados seleccionados.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Estado de CI > Distribución de KPI con el paso del tiempo
Información importante	Este informe se genera solo para determinados CI con datos de KPI históricos. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Elementos de configuración " en la página 231.

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Consulte Common Report and Page Elements .
Elementos de configuración	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y si se selecciona más de un CI, indica el número de CI en que se basa el informe. Por ejemplo, Filtrados (4) significa que se seleccionan cuatro CI para incluirlos en el informe.</p> <p>Haga clic en el vínculo Elementos de configuración para abrir el cuadro de diálogo Elementos de configuración, donde puede seleccionar los CI.</p>
KPI	<p>Indica el número de KPI que se incluyen en el informe y el número total de KPI que están conectados a los CI seleccionados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (1/3).</p> <p>Todos aparece cuando se seleccionan todos los KPI disponibles.</p> <p>Haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI, donde puede seleccionar los KPI.</p> <p>Valor predeterminado: Todos los KPI se seleccionan automáticamente.</p>

Elemento de IU	Descripción
Estados	<p>Indica el número de estados que se incluyen en el informe y los siete posibles estados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (5/7).</p> <p>Haga clic en el vínculo Estados para abrir el cuadro de diálogo Estados, donde puede seleccionar estados.</p> <p>Valor predeterminado: Se seleccionan todos los estados que están definidos como no críticos y aparece el mensaje Todos los estados no críticos. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Estados" en la página 248.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico de barras>	Cada instancia de KPI de cada CI se muestra en un gráfico de barras independiente (siempre que haya datos relevantes para el KPI de ese CI). Cada gráfico muestra la distribución del estado (de forma porcentual) del KPI a lo largo del período seleccionado.
<Barra>	<p>Cada barra de un gráfico representa un intervalo de tiempo, en función de la granularidad seleccionada para el informe. Por ejemplo, si la granularidad seleccionada es <i>cada semana</i>, cada una de las barras representa una semana del período global. La leyenda del eje X muestra el intervalo de tiempo de cada barra.</p> <p>Cada barra se divide en secciones de estado coloreadas, en función de los estados seleccionados para incluirlos en el informe, de modo que cada sección represente el porcentaje de tiempo que el KPI mantiene el estado durante ese intervalo de tiempo.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una sección de la barra para mostrar una información sobre herramientas que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado. El nombre del estado que representa la sección. • Duración del estado. Período que el KPI mantiene este estado durante el intervalo de tiempo. Se puede especificar en horas, minutos y segundos (por ejemplo, 01:10:48) o en días y horas (por ejemplo, 30 días y 9 horas). • Porcentaje de estado. Porcentaje del intervalo que el KPI mantiene este estado.

Informe de KPI con el paso del tiempo

Este informe permite ver el estado o el valor, a lo largo del tiempo, de los KPI y CI seleccionados en formato gráfico o de tabla.

Por ejemplo, si al revisar el Service Health nota que hay un problema con un CI específico, y los KPI de rendimiento y disponibilidad de la aplicación están asociados a ese CI, puede ver el informe

de KPI con el paso del tiempo del **rendimiento de la aplicación** y la **disponibilidad de la aplicación** de ese CI. También puede recibir un informe diario sobre todos los estados del CI del día anterior.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Estado de CI > KPI con el paso del tiempo . Este informe se encuentra también disponible en el menú contextual de CI en Service Health.
Información importante	<p>El informe muestra el estado o valor de cada CI y de cada instancia de los KPI asociados. Por ejemplo, si selecciona un CI con los KPI de disponibilidad y rendimiento de la aplicación y otro CI con el KPI de disponibilidad de la aplicación, el informe solo tendrá tres filas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede: <ul style="list-style-type: none"> ■ añadir este informe a un informe personalizado. Para más información, consulte Customizing Reports. ■ programar la hora de ejecución del informe. Para más información, consulte "Página principal del gestor de programación de informes" en BSM Platform Administration Guide. • El informe ofrece información de KPI de los CI de nivel superior, por ejemplo, servicios empresariales, aplicación y CI de procesos empresariales. Para obtener información similar sobre CI supervisados, consulte "Informes de estado de CI" en la página 227 o Trend Reports. • El menú contextual de todos los CI (menos los CI de monitor) incluye la opción Informe de KPI con el paso del tiempo. • El informe muestra solo datos de los CI con KPI persistentes. Para más información, consulte Persistent Data and Historical Data en Guía de administración de la aplicación BSM. • No existe un límite para el número de líneas que pueden incluirse en la tabla. Si la presentación de la tabla disminuye el rendimiento, limite el período o el número de CI y KPI que aparecen. • Si un CI no tiene CI secundarios válidos, la opción de desglose estará deshabilitada. Si un CI no tiene CI principales válidos, la opción de agrupamiento estará deshabilitada.
Tareas relacionadas	"Cómo ver información de los KPI con el tiempo" en la página 229

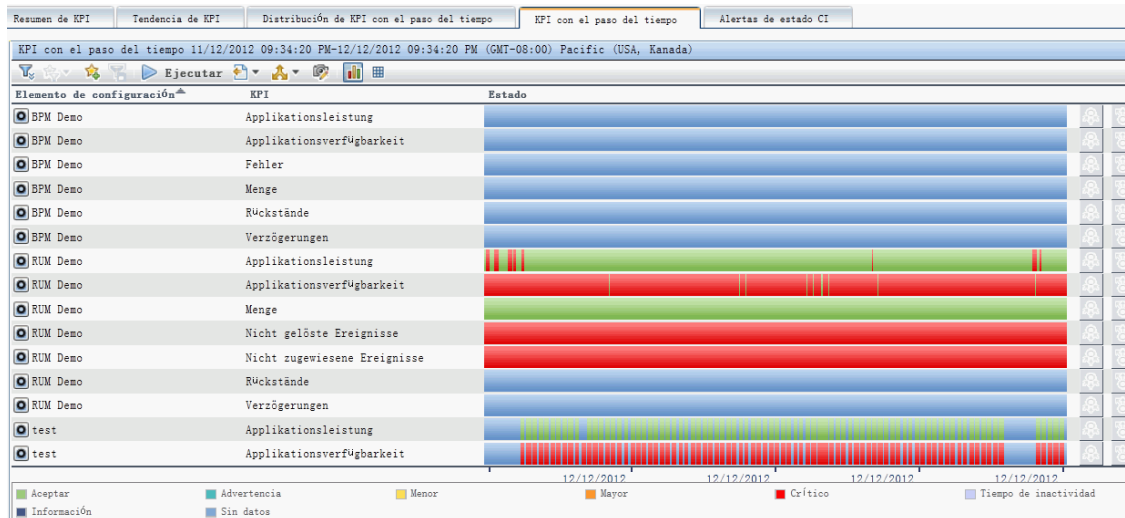
Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Consulte Common Report and Page Elements .
Elementos de configuración	<p>Indica el número de CI que se incluyen en el informe. Por ejemplo, Filtrados (4) significa que se seleccionan cuatro CI para incluirlos en el informe.</p> <p>Para seleccionar un CI, haga clic en el vínculo Elementos de configuración. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Elementos de configuración" en la página 231.</p>
KPI	<p>Indica el número de KPI que se incluyen en el informe y el número total de KPI definidos para los CI seleccionados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (1/3).</p> <p>Todos aparece cuando se seleccionan todos los KPI disponibles.</p> <p>Para seleccionar un KPI, haga clic en el vínculo KPI. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo KPI" en la página 232.</p> <p>Valor predeterminado: Si selecciona uno o más CI y los KPI de rendimiento y disponibilidad de la aplicación están asociados a esos CI, los KPI serán seleccionados de forma automática.</p>
Tipo de informe	<p>Seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados. Para ver la información de estados del informe. Para más información, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo con datos de estado" abajo. El informe de KPI con el paso del tiempo que tiene datos de estado solo muestra el estado de los KPI seleccionados de los CI seleccionados. Es posible que estos KPI también tengan valores en RTSM pero el informe no muestra estos valores. • Valores. Para ver la información de valores del informe. Para más información, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo con datos de valor" en la página 240. El informe de KPI con el paso del tiempo que tiene datos de valor solo muestra el valor de los KPI seleccionados de los CI seleccionados. Es posible que estos KPI también tengan estados en RTSM pero el informe no muestra estos estados.

Informe de KPI con el paso del tiempo con datos de estado


A continuación se ofrece un ejemplo de informe de KPI con el paso del tiempo con datos de estado.



Información importante	<p>El informe muestra solo datos de los CI con KPI persistentes. Para más información, consulte Persistent Data and Historical Data en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Asegúrese de haber seleccionado en el CI la opción Guardar datos de KPI a lo largo del tiempo para este CI. Para más información, consulte CI Indicators User Interface en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: Los estados se muestran a lo largo del tiempo, empezando con el evento y terminando con el siguiente evento.</p> <p>El informe muestra solo el estado de los KPI relevantes. Es posible que estos KPI también tengan valores en RTSM pero el informe no muestra estos valores.</p>
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>Haga clic para ver información de estado de los elementos secundarios que contribuyen al estado del KPI del CI seleccionado.</p> <p>Nota: Desglosar hasta el nivel de los CI supervisados no es posible, ya que esos CI no tienen un estado calculado y solo hay datos sin procesar disponibles. Para obtener información similar sobre los KPI de CI supervisados, consulte "Interfaz de usuario de Informes de estado" en la página 652 o Trend Reports.</p> <p>Si el CI y KPI seleccionado no tienen elementos secundarios influyentes, el informe mostrará el mensaje: No se ha encontrado ningún elemento secundario influyente.</p>

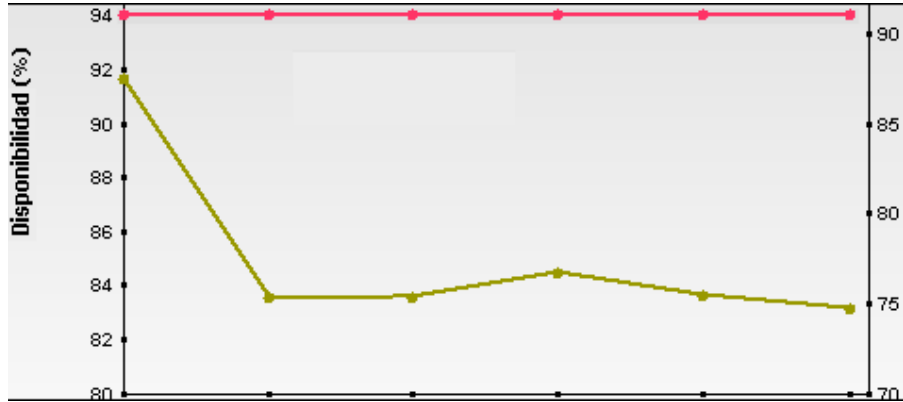
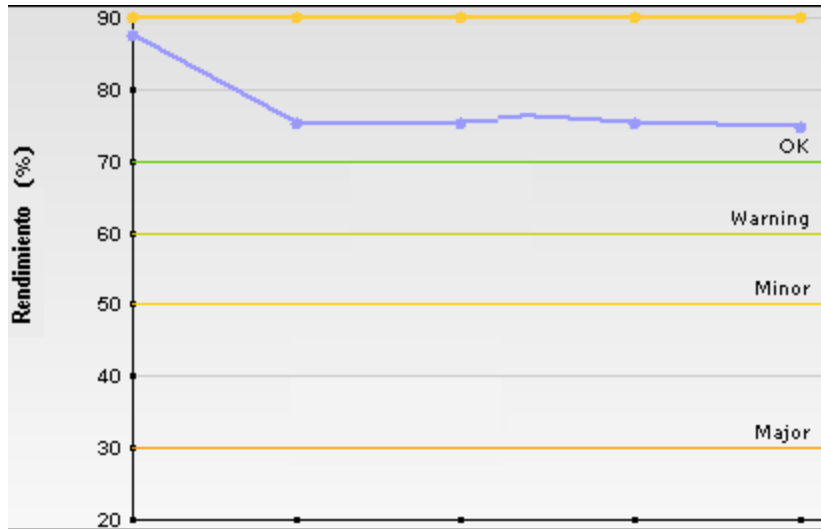
Elemento de IU	Descripción
	<p>Haga clic para ver información de estado de los elementos principales del CI cuyo estado es influido por el estado del KPI del CI seleccionado. Es posible que un CI tenga más de un elemento principal pero los CI principales que se muestran en el informe son los CI principales que forman parte de la vista.</p> <p>Nota: Solo puede agrupar para ver elementos principales influenciados si los CI tienen datos persistentes..</p> <p>Si el CI y KPI seleccionado no tienen elementos principales influenciados, el informe mostrará el mensaje: No se ha encontrado ningún elemento principal influenciado.</p>
<Obtener detalles>	<p>Esta opción solo está disponible en formato gráfico.</p> <p>En el gráfico de tiempo a pie de página, haga clic en cualquier segmento temporal para obtener detalles (zoom) de toda la información de CI y KPI de ese período. El segmento temporal que amplía está dividido en cuatro partes iguales que pueden ser a su vez ampliadas hasta que cada segmento temporal sea de un minuto.</p> <p>La fecha y hora Desde del segmento seleccionado recibe la fecha y hora Desde correspondientes al período completo a pie de página, y la fecha y hora Hasta del segmento seleccionado recibe la fecha y hora Hasta del período completo a pie de página.</p> <p>Ejemplo: si el período seleccionado va desde 7/13/05 8:51 AM hasta 7/13/05 4:44 PM, la barra de tiempo a pie de página se divide en cuatro segmentos iguales. Si obtiene detalles del primer segmento de la barra de tiempo a pie de página, la fecha y hora "desde" de ese segmento será 7/13/05 8:51 AM y la fecha y hora "hasta" será la que se indica bajo la segunda marca de la barra de tiempo a pie de página: 7/13/05 11:29 AM. Los campos Desde y Hasta del informe detallado muestran esos días y horas, y la barra de tiempo a pie de página del informe muestra ese período dividido en cuatro partes iguales: $(11:29-8:51)/4=39$ mn. La primera parte empieza a las 8:51 AM y termina a las $8:51+39=9:30$, la segunda parte empieza a las 9:30 y termina a las $9:30+39=10:09$, etc.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Obtener detalles de Diagnostics>	<p>Si Diagnostics está habilitado, puede obtener detalles de las vistas de Diagnostics a partir del informe de KPI con el paso del tiempo.</p> <p>Para acceder a las opciones de obtención de detalles, haga clic en la flecha hacia abajo ▼ situada a la derecha de los CI de una transacción comercial en la vista de End User Monitor, y de los CI del Grupo de sondas de Diagnostics y de Sonda de Diagnostics en la vista de Diagnostics, y seleccione una de las opciones. Para más información sobre las opciones disponibles, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234.</p> <p>Las opciones de menú contextual disponibles en el informe de KPI con el paso del tiempo son un subconjunto de las opciones de Obtener detalles de Diagnostics disponibles en Service Health. Para más información, consulte "Informe de KPI con el paso del tiempo" en la página 234.</p>
<Información sobre herramientas>	<p>Mueva el cursor por encima del gráfico para ver más información sobre el KPI. El fondo de la información sobre herramientas presenta el color del estado calculado por la regla asociada al KPI y de acuerdo a los objetivos del KPI.</p> <p>La información sobre herramientas muestra en su título el nombre del KPI y además la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elemento de configuración. El nombre del CI al que está asociado el KPI. • Estado. El estado del KPI. • Hora de inicio. La hora en que se produjo un evento y comenzó el período de muestra de ese evento. • Hora de finalización. La hora en que se produjo un nuevo evento, finalizando el período de muestra del evento anterior. • Duración. La duración del período de muestra.
Elemento de configuración	El nombre del elemento de configuración seleccionado.
Duración	<p>Nota: Este campo solo aparece cuando el informe tiene formato de tabla.</p> <p>La duración del período de muestra.</p>
Hora de finalización	<p>Nota: Este campo solo aparece cuando el informe tiene formato de tabla.</p> <p>La hora en que se produjo un nuevo evento, finalizando el período de muestra del evento anterior.</p>
KPI	El nombre del KPI.
Hora de inicio	<p>Nota: Este campo solo aparece cuando el informe tiene formato de tabla.</p> <p>La hora en que se produjo un evento y comenzó el período de muestra de ese evento.</p>

Elemento de IU	Descripción
Estado	<p>Si el informe tiene formato de tabla, el Estado muestra el estado de los KPI de cada CI, según la granularidad seleccionada y durante el período seleccionado.</p> <p>Si el informe tiene formato gráfico, el Estado muestra el estado del KPI con un color de fondo durante el período seleccionado. En el gráfico hay disponible información sobre herramientas para cada celda (consulte <Información sobre herramientas> para más información).</p>

Informe de KPI con el paso del tiempo con datos de valor

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción																																			
<Gráfico>	<p>Muestra el valor del KPI asignado a un CI específico a una hora determinada (representado por una línea de color).</p> <p>Si selecciona dos KPI y más de un CI, cada pareja de KPI aparecerá en un gráfico aparte. El eje y izquierdo muestra la escala del primer KPI y el eje y derecho muestra la escala del segundo KPI.</p> <div><table><caption>Datos para el gráfico de Disponibilidad (%)</caption><thead><tr><th>CI</th><th>KPI 1 (Izquierda)</th><th>KPI 2 (Derecha)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>94</td><td>85</td></tr><tr><td>2</td><td>94</td><td>75</td></tr><tr><td>3</td><td>94</td><td>75</td></tr><tr><td>4</td><td>94</td><td>85</td></tr><tr><td>5</td><td>94</td><td>80</td></tr><tr><td>6</td><td>94</td><td>75</td></tr></tbody></table></div> <p>Si selecciona un KPI, el eje Y muestra la escala del KPI, una línea muestra el valor del KPI a lo largo del tiempo y las líneas horizontales de color apagado representan los objetivos del KPI (los colores se corresponden con los colores de objetivos del KPI).</p> <div><table><caption>Datos para el gráfico de Rendimiento (%)</caption><thead><tr><th>CI</th><th>Rendimiento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>88</td></tr><tr><td>2</td><td>75</td></tr><tr><td>3</td><td>75</td></tr><tr><td>4</td><td>76</td></tr><tr><td>5</td><td>75</td></tr><tr><td>6</td><td>75</td></tr></tbody></table></div> <p>Una leyenda muestra el nombre del CI, el nombre del KPI y el color usado para representar el valor del KPI.</p>	CI	KPI 1 (Izquierda)	KPI 2 (Derecha)	1	94	85	2	94	75	3	94	75	4	94	85	5	94	80	6	94	75	CI	Rendimiento (%)	1	88	2	75	3	75	4	76	5	75	6	75
CI	KPI 1 (Izquierda)	KPI 2 (Derecha)																																		
1	94	85																																		
2	94	75																																		
3	94	75																																		
4	94	85																																		
5	94	80																																		
6	94	75																																		
CI	Rendimiento (%)																																			
1	88																																			
2	75																																			
3	75																																			
4	76																																			
5	75																																			
6	75																																			

Elemento de IU	Descripción
<Período >	Este campo solo aparece en formato de tabla. Cada columna representa un segmento temporal que se corresponde a la granularidad seleccionada del período seleccionado. La tabla muestra el valor del KPI en el segmento temporal.
<Información sobre herramientas>	Este campo solo aparece en formato gráfico. Mueva el puntero sobre cualquier punto del gráfico para ver el valor del KPI en este momento.
Elemento de configuración	Este campo solo aparece en formato de tabla. El nombre del elemento de configuración seleccionado.
KPI	Este campo solo aparece en formato de tabla. El nombre del KPI. Cada KPI seleccionado se muestra en una línea aparte.

Obtener detalles de Diagnostics

La siguiente tabla muestra las opciones de obtención de detalles de Diagnostics para CI en informes de KPI con el paso del tiempo:

Tipo de CI	Opciones para obtener detalles de Diagnostics
Grupo de sondas de Diagnostics	<ul style="list-style-type: none"> • Vista de resumen (Resumen de grupo de sondas) • Vista de capas (Carga)
Sonda de Diagnostics	<ul style="list-style-type: none"> • Vista de resumen (Resumen de sondas) • Vista de capas (Carga)
Transacción comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Vista de transacciones • Vista de capas

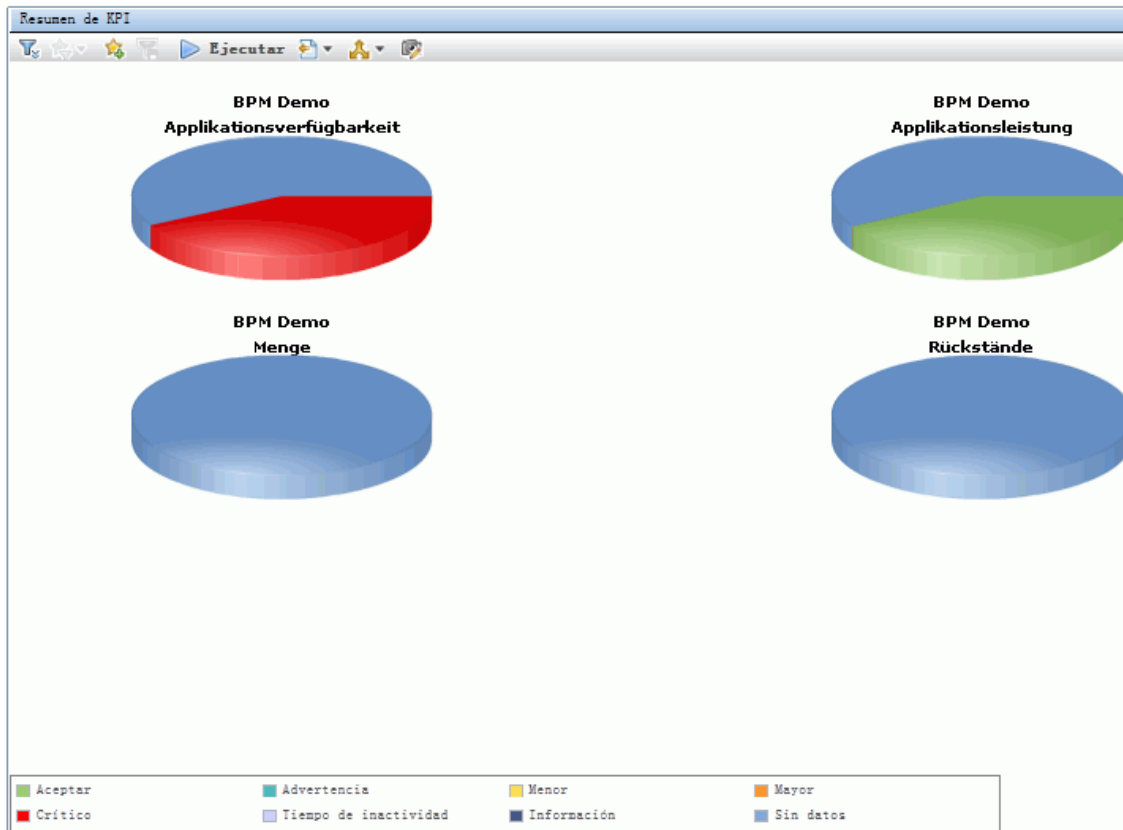
Las vistas de Diagnostics, a las que se accede con las opciones del menú contextual disponibles en el informe de KPI con el paso del tiempo, son las siguientes:

DiagnosticsVistas	Descripción
Vista de resumen	<p>Nota: Esta opción se encuentra disponible para todos los CI de Sonda de Diagnostics. Esta opción solo aparece si está instalado Diagnostics.</p> <p>Abre la vista de resumen de sondas en la aplicación de Diagnostics para el grupo de sondas y el intervalo de tiempo determinados en la vista del informe de KPI con el paso del tiempo.</p> <p>Para más información sobre Diagnostics, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.</p>

DiagnosticsVistas	Descripción
Vista de capas	<p>Nota: Esta opción se encuentra disponible para todos los CI de Business Process Monitor y Sonda de Diagnostics. Esta opción solo aparece si está instalado Diagnostics.</p> <p>La vista de capas (carga) muestra la métrica de rendimiento para las capas de Diagnostics en las que ha habido procesamiento en la aplicación, para la transacción correspondiente al CI de Business Process Monitor o para el CI de sonda seleccionado, y para el período determinado en la vista del informe de KPI con el paso del tiempo.</p> <p>Para más información sobre Diagnostics, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.</p>
Vista de transacciones	<p>Nota: Esta opción se encuentra disponible para todos los CI de transacciones comerciales. Esta opción solo aparece si está instalado Diagnostics.</p> <p>La vista de transacciones muestra la métrica de rendimiento para las transacciones que están ejecutando las aplicaciones, con la transacción correspondiente al CI de transacciones comerciales resaltado, y para el período determinado en la vista del informe de KPI con el paso del tiempo.</p> <p>Para más información sobre Diagnostics, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.</p>

Informe de resumen de KPI

Este informe muestra un resumen de la distribución del estado de KPI a lo largo del tiempo para cada KPI seleccionado.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Estado de CI > Resumen de KPI
Información importante	Este informe se genera solo para determinados CI con datos de KPI históricos. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Elementos de configuración " en la página 231.

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Consulte Common Report and Page Elements .
Elementos de configuración	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y si se selecciona más de un CI, el número de CI en que se basa el informe. Por ejemplo, Filtrados (4) significa que se seleccionan cuatro CI para incluirlos en el informe.</p> <p>Haga clic en el vínculo Elementos de configuración para abrir el cuadro de diálogo Elementos de configuración, donde puede seleccionar los CI.</p>

Elemento de IU	Descripción
KPI	<p>Indica el número de KPI que se incluyen en el informe y el número total de KPI que están conectados a los CI seleccionados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (1/3).</p> <p>Todos aparece cuando se seleccionan todos los KPI disponibles.</p> <p>Haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI, donde puede seleccionar los KPI.</p> <p>Valor predeterminado: Si el KPI Aplicación está conectada a cualquiera de los CI seleccionados, este KPI se selecciona automáticamente.</p>

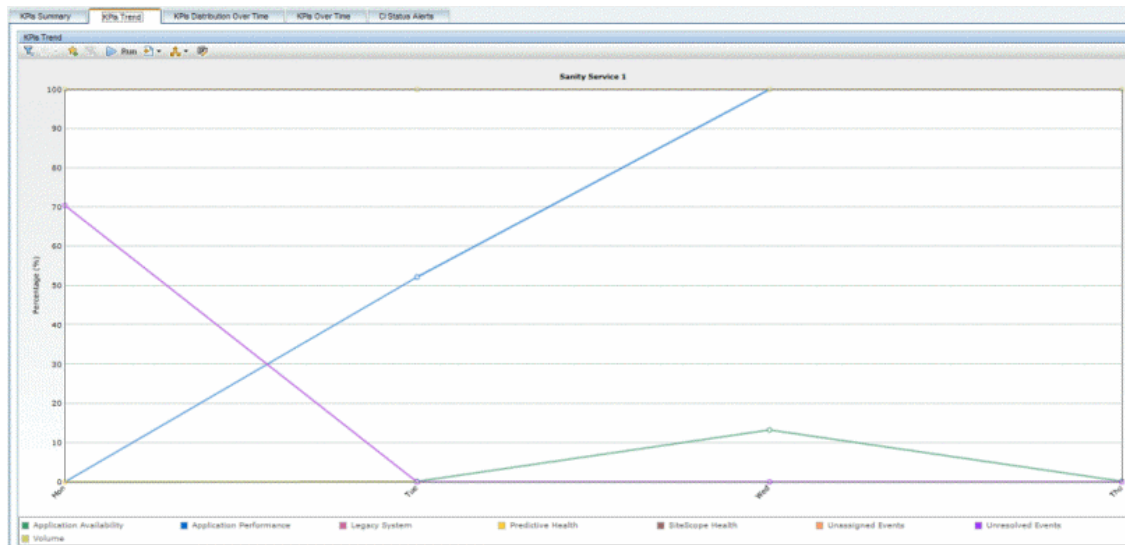
Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>Cada gráfico circular representa una instancia de KPI (el nombre aparece arriba) para un CI (el nombre aparece a la izquierda) y resume los estados del KPI en el marco de tiempo seleccionado (siempre que haya datos relevantes para el KPI de dicho CI).</p> <p>Cada gráfico circular se divide en segmentos de estado de colores y cada uno de estos segmentos representa el porcentaje de tiempo que el KPI mantuvo un estado concreto.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un segmento del gráfico circular para mostrar una información sobre herramientas que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado. El nombre del estado que representa el segmento. • Duración del estado. Período que el KPI mantiene este estado durante el marco de tiempo. Se puede especificar en horas, minutos y segundos (por ejemplo, 01:10:48) o en días y horas (por ejemplo, 30 días y 9 horas). • Porcentaje de estado. Porcentaje del tiempo que el KPI mantiene este estado. <p>Funcionalidad: haga clic con el botón secundario en un círculo para acceder a la funcionalidad de animación. Para más información, consulte Adobe Flash Player in Reports.</p>

Informe de tendencias de KPI

Este informe muestra la tendencia de los cambios en el estado del KPI con el paso del tiempo en los estados seleccionados.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Estado de CI > Tendencia de KPI
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este informe se genera solo para determinados CI con datos de KPI históricos. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Elementos de configuración" en la página 231. Los datos se muestran en el informe que comienza en el momento en que se empezaron a recopilar los datos para el CI seleccionado. Por ejemplo, si se estableció que el informe mostrara datos cada semana durante el mes pasado pero solo se recopilaron datos las dos últimas semanas, el informe mostrará datos desde hace dos semanas hasta ahora.

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Consulte Common Report and Page Elements .
Elementos de configuración	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y si se selecciona más de un CI, indica el número de CI en que se basa el informe. Por ejemplo, Filtrados (4) significa que se seleccionan cuatro CI para incluirlos en el informe.</p> <p>Haga clic en el vínculo Elementos de configuración para abrir el cuadro de diálogo Elementos de configuración, donde puede seleccionar los CI.</p>

Elemento de IU	Descripción
Agrupar por	<p>Seleccione un botón de radio para determinar cómo se organizan los datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CI. Se muestra un gráfico independiente para cada CI, que contiene los datos de tendencias de todos los KPI relevantes. • KPI. Se muestra un gráfico independiente para cada KPI, que contiene los datos de tendencias de todos los CI relevantes.
KPI	<p>Indica el número de KPI que se incluyen en el informe y el número total de KPI que están conectados a los CI seleccionados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (1/3).</p> <p>Todos aparece cuando se seleccionan todos los KPI disponibles.</p> <p>Haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI, donde puede seleccionar los KPI.</p> <p>Valor predeterminado: Si el KPI Aplicación está conectada a cualquiera de los CI seleccionados, este KPI se selecciona automáticamente.</p>
Estados	<p>Indica el número de estados que se incluyen en el informe y los siete posibles estados separados por una barra inclinada; por ejemplo, Filtrados (5/7).</p> <p>Haga clic en el vínculo Estados para abrir el cuadro de diálogo Estados, donde puede seleccionar estados.</p> <p>Valor predeterminado: Se seleccionan todos los estados que están definidos como no críticos y aparece el mensaje Todos los estados no críticos. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Estados" en la página siguiente.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico en el informe>	Se muestra un gráfico independiente para cada CI incluidos, o para cada KPI incluido, según la selección del filtro Agrupar por . Cada gráfico muestra la tendencia de estado (siempre que haya datos relevantes para el KPI de ese CI).

Elemento de IU	Descripción
<Línea del gráfico>	<p>Cada línea del gráfico representa la tendencia de estado de un KPI concreto de un CI específico, en función de una compilación de todos los estados seleccionado en el filtro Estados. Se proporciona una leyenda para diferenciar cada KPI o CI.</p> <p>Los puntos de la línea se trazan a los intervalos definidos por la granularidad del informe (la leyenda del eje x muestra el intervalo de tiempo de cada punto), con el fin de que cada punto represente un período del marco de tiempo global.</p> <p>Cada punto muestra el porcentaje de tiempo que el KPI mantenía todos los estados incluidos durante ese intervalo de tiempo. Por ejemplo, si el KPI tenía el estado Correcto durante el 10% del intervalo de tiempo y el estado Advertencia durante el 20% y los dos estados se incluyen en el filtro Estados, los dos períodos se incluyen en el porcentaje total (agregando un 30% al total).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un punto de la línea para mostrar una información sobre herramientas que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración del estado. El tiempo total que el KPI ha mantenido los estados incluidos durante el intervalo de tiempo. Se puede especificar en horas, minutos y segundos (por ejemplo, 01:10:48) o en días y horas (por ejemplo, 30 días y 9 horas). • Porcentaje de estado. Porcentaje del intervalo que el KPI mantiene los estados incluidos. <p>Nota: Cuando una línea está sobre otra, la información es la misma en ambas líneas.</p>

Cuadro de diálogo Estados

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los estados de KPI que se van a incluir en un informe Service Health durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los estados seleccionados.

Para obtener acceso	En un informe Service Health, haga clic en Estados en el área de configuración de informes.
----------------------------	--

<p>Información importante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para poder seleccionar los estados es preciso definir al menos un CI para el informe. • La primera vez que se seleccionan los CI del informe o que se abre el informe, se aplica automáticamente la selección predeterminada del estado. La selección predeterminada es para todos los estados que se definen como críticos, es decir, todos los estados que no sean Crítico. <p>La definición de los estados no críticos se puede modificar en la página Configuración de infraestructura: Seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Aplicaciones, seleccione Aplicación Service Health y busque la entrada Estados predeterminados no críticos de la tabla Propiedades de informes empresariales. Modifique el valor para que incluya o excluya los estados requeridos.</p>
--------------------------------------	---

Solución de problemas de los informes

HP Business Service Management graba en un registro de informes los errores que se producen durante la generación de informes. El registro de errores también puede incluir información sobre las siguientes actividades: creación de informes, generación de informes, modificación de filtros de informes, exploración en profundidad de informes, etc. Para más información sobre el registro de informe, consulte [Reports Log](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Capítulo 19

Informes de alertas de estado de CI

Las alertas de estado de CI se desencadenan al cambiar el estado predefinido del CI seleccionado.

En la aplicación de alertas, el informe de alertas de estado de CI ofrece información sobre las alertas de estado de CI desencadenadas en el pasado. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 264](#).

Todos los cambios que ha realizado en los esquemas de alerta de un CI (añadir nuevos esquemas de alerta, eliminar esquemas de alerta o editar propiedades de esquemas de alerta) se propagan a todas las vistas que incluyan este CI.

En la administración de alertas de estado de CI, puede crear y gestionar uno o varios esquemas de alerta de CI con ayuda del Asistente para alertas. En cada esquema de alerta, es posible definir un conjunto único de propiedades de alerta. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Create New Alert Wizard](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cuando se desencadena una alerta, envía una notificación predefinida (mediante correo electrónico, SMS o localizador) a un destinatario predefinido y puede desencadenar una acción predefinida (archivo exe, URL, captura de SMNP, etc.).

Cuando se envía una notificación, la información relacionada con ella se registra en la base de datos de perfiles. Puede ver el registro en el informe de alertas. Para más información, consulte [Audit Log](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones

Puede ver información sobre las alertas de estado de CI desencadenadas en el informe de alertas de estado de CI y en el informe de notificaciones de alertas de estado de CI. Los destinatarios pueden ver los detalles de alertas en los correos electrónicos y en los mensajes SMS o de localizador que reciben cuando se desencadena la alerta.

1. Ver el informe de alertas de estado de CI

Para ver información sobre alertas, seleccione **Aplicaciones > Estado de CI > Informes > Informe de alertas de estado de CI**.

El informe es un registro de las alertas de estado de CI que se han producido durante el período especificado. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Informe de alertas de estado de elementos de configuración](#)" en la página 264.

El CI lleva también una alerta adjunta en cualquier vista donde se incluya el CI.

2. Ver el informe de notificaciones de alertas de estado de CI

Para obtener más información sobre alertas, acceda a la página Alertas de estado de elementos de configuración y haga clic en el botón **Detalles** de la alerta pertinente para abrir el informe de notificaciones de alertas de estado de CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración](#)" en la página 258.

El informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración incluye detalles sobre la alerta, la notificación, el mensaje de notificación y el tipo de mensaje seguido por el texto del mensaje.

El código HTML se incluye en el informe. El texto del mensaje de correo electrónico recibido por el destinatario se descodifica y tiene un aspecto parecido al texto del mensaje de localizador. Para obtener más información sobre los diferentes formatos disponibles para enviar correos electrónicos o mensajes de localizador, consulte "[Ejemplos de mensajes](#)" en la página siguiente.

También puede ver si se ha creado el evento correspondiente a la alerta en Operations Manager (OM) (cuando está habilitada la integración con HP Operations Manager).

3. Ver detalles de alertas de estado de CI en mensajes de correo electrónico, SMS o de localizador

Los destinatarios pueden ver los detalles de alertas de estado de CI en los correos electrónicos y en los mensajes SMS o de localizador que reciben cuando se desencadena la alerta.

Para más información, consulte "[Ejemplos de mensajes](#)" en la página siguiente.

Ejemplos de mensajes

La sintaxis que se usa en el área Mensaje de notificación de una notificación de alerta es un subconjunto de una plantilla HTML corta o larga o una plantilla de texto corta o larga. Para más información sobre el contenido de los mensajes, consulte "[Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración](#)" en la página 258.

Esta sección proporciona ejemplos de dichos mensajes.

Los mensajes de correo electrónico que el usuario recibe dependen del formato que se seleccione en las listas **Plantilla de mensaje de correo electrónico**, **Plantilla de SMS** o **Plantilla de localizador**.

Ejemplo de un correo electrónico HTML largo, SMS o mensaje de localizador

From: HP_BSM_Notification_Manager@illabmail01.devlab.ad

Date: 04/06/10 11:31:24

To: johnd@lab.lab

Subject: bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is Major (Reported by HP Business Service Management)

bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is **Major**.

Momento de cambio de estado:	5/20/10 8:59 AM (Hora del este - verano) -0400
Nombre de KPI:	Disponibilidad de aplicación
Calculadores del KPI:	Indicadores de situación y KPI secundarios
El valor del cálculo es:	N/D
Estado anterior:	Crítico
Tiempo desde que se ha alcanzado el umbral de la condición:	N/D
Nombre de alerta:	privado
Descripción de alerta:	
Vista de impacto local	private_monitors

Información de indicadores de situación

Nombre de indicador de estado	Estado de indicador de situación	Valor del indicador de estado	Nombre ETI
HI1	Principal	1,0 dólares	-
HI 2	Principal	1,0 libras	-

La alerta se desencadenó para el siguiente CI:

Nombre:	bpm1
Tipo de CI:	Aplicación empresarial

El CI afecta a los siguientes servicios empresariales:

Servicio 2
Servicio 3

El CI no afecta a **procesos empresariales**.

El CI no afecta a **aplicaciones**.

Informe con el paso del tiempo:

Informe del impacto empresarial:

Haga clic para mostrar los detalles del CI en la aplicación HP BSMobile (solo para iPhone)

Para obtener más detalles inicie sesión en HP Business Service Management

Ejemplo de un correo electrónico de texto largo, SMS o mensaje de localizador

From: HP_BSM_Notification_Manager@illabmail01.devlab.ad

Date: 04/06/10 11:31:24

To: johnd@lab.lab

Subject: bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is Major (Reported by HP Business Service Management)

bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is **Major**.

Momento de cambio de estado: 5/20/10 8:59 AM (Hora del este - verano) -0400

Nombre de KPI: Disponibilidad de aplicación

Calculadores del KPI: Indicadores de situación y KPI secundarios

El valor del cálculo es: N/D

Estado anterior: Crítico

Tiempo desde que se ha alcanzado el umbral de la condición: N/D

Nombre de alerta: privado

Descripción de alerta:

Vista de impacto local private_monitors

Información de indicadores de situación

Nombre de indicador de estado	Estado de indicador de situación	Valor del indicador de estado	Nombre ETI
HI1	Principal	1,0 dólares	-
HI 2	Principal	1,0 libras	-

La alerta se desencadenó para el siguiente CI:

Nombre: bpm1

Tipo de CI: Aplicación empresarial

El CI afecta a los siguientes servicios empresariales:

Servicio 2

Servicio 3

El CI no afecta a **procesos empresariales**.

El CI no afecta a **aplicaciones**.

Informe con el paso del tiempo <http://<nombre de equipo puerta de enlace>/topaz/TopazSiteServlet?createSession=true&requestType=login...>

Informe del impacto empresarial <http://<nombre de equipo puerta de enlace>/topaz/TopazSiteServlet?createSession=true&requestType=login...>

Haga clic para mostrar los detalles del CI en la aplicación HP BSMobile (solo para iPhone)
<aplicación hp bsmobile en iphone>:///?viewName=C1%20Alerts%20View&ciName=bpm1,cild=...

Para obtener más detalles inicie sesión en HP Business Service Management

Ejemplo de un correo electrónico HTML corto, SMS o mensaje de localizador

From: HP_BSM_Notification_Manager@illabmail01.devlab.ad

Date: 04/06/10 11:31:24

To: johnd@lab.lab

Subject: bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is Major (Reported by HP Business Service Management)

bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is **Major**.
Para obtener más detalles inicie sesión en HP Business Service Management

Ejemplo de un correo electrónico de texto corto, SMS o mensaje de localizador

From: HP_BSM_Notification_Manager@illabmail01.devlab.ad

Date: 04/06/10 11:31:24

To: johnd@lab.lab

Subject:bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is Major (Reported by HP Business Service Management)

bpm1 on Local Impact View: private_monitors Status improved. Status is Major.

Inicie sesión para obtener más detalles HP Business Service Management

Interfaz de usuario de Informes de alertas de estado de CI

Esta sección describe lo siguiente:

- "Cuadro de diálogo Elementos de configuración" abajo
- "Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración" en la página siguiente
- "Informe de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 264
- "Cuadro de diálogo KPI" en la página 232

Cuadro de diálogo Elementos de configuración

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los CI que se quieren incluir en el informe de alertas de estado de CI durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los CI seleccionados.

Para obtener acceso	En el informe de alertas de estado de CI, haga clic en Elementos de configuración en el área de configuración de informes.
Tareas relacionadas	"Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones" en la página 252

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de vistas>	Muestra los CI de la vista seleccionada. Seleccione los CI que necesite.
Examinar vistas	Modo predeterminado del cuadro de diálogo Elementos de configuración. Permite seleccionar una vista y CI.
Buscar	Cambia al modo de búsqueda, en el que puede buscar un CI. Para más información, consulte "CI Selector Overview" in Guía de modelado.
Vista	<p>Seleccione la vista pertinente en la lista desplegable (empiece a escribir en el nombre de vista para filtrar la lista) o haga clic en el botón de puntos suspensivos para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar vista, donde podrá seleccionar una vista en el árbol de carpetas de vistas.</p> <p>Nota: Solo los CI seleccionados en la vista que aparece se guardarán para el filtro del informe cuando haga clic en Aceptar. Si selecciona otra vista antes de hacer clic en Aceptar, se descartarán todas las selecciones de CI previas.</p>

Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración

Este informe permite mostrar información de alerta detallada.

A continuación encontrará un ejemplo del informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración.

Configuration Item Status Alert Notifications																				
05/25/2010 11:48:24 AM 05/25/2010 11:48:24 AM (GMT+02:00)Israel Standard Time																				
Alert Details																				
Time:	5/25/10 11:34 AM																			
Condition:	Status improved																			
Status:	OK																			
Previous Status:	Warning																			
Alert Name:	ci sanity																			
Configuration Item:	anthy																			
KPI:	Application Availability																			
Alert Description:	N/A																			
Alert Action:	Send E-mail to: anthy Send on port 162: Generate event																			
Action Notifications																				
Type	Command	Status																		
CEM	CI Status Alerts Default Template	Pass																		
SNMPv1	Send traps to 16.59.42.164	Pass																		
Message Notifications																				
Type	Recipient	Status																		
Email	anthy	Pass																		
Notification Messages																				
anthy on local impact view: private_for_alert Status improved. Status is OK.																				
<table border="1"> <tr> <td>Status Change Time:</td> <td>5/25/10 11:34 AM (Israel Daylight Time) +0300</td> </tr> <tr> <td>KPI Name:</td> <td>Application Availability</td> </tr> <tr> <td>KPIs Calculated By:</td> <td>Health Indicators and child KPIs</td> </tr> <tr> <td>KPI value is:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Previous Status:</td> <td>Warning</td> </tr> <tr> <td>Time Since Condition Threshold Met:</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Alert Name:</td> <td>ci sanity</td> </tr> <tr> <td>Alert Description:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Local Impact view:</td> <td>private_for_alert</td> </tr> </table>			Status Change Time:	5/25/10 11:34 AM (Israel Daylight Time) +0300	KPI Name:	Application Availability	KPIs Calculated By:	Health Indicators and child KPIs	KPI value is:	N/A	Previous Status:	Warning	Time Since Condition Threshold Met:	N/A	Alert Name:	ci sanity	Alert Description:		Local Impact view:	private_for_alert
Status Change Time:	5/25/10 11:34 AM (Israel Daylight Time) +0300																			
KPI Name:	Application Availability																			
KPIs Calculated By:	Health Indicators and child KPIs																			
KPI value is:	N/A																			
Previous Status:	Warning																			
Time Since Condition Threshold Met:	N/A																			
Alert Name:	ci sanity																			
Alert Description:																				
Local Impact view:	private_for_alert																			
Health Indicators Information: <table border="1"> <tr> <td>Health</td> <td>Health</td> <td>Health</td> <td>ETI</td> </tr> </table>			Health	Health	Health	ETI														
Health	Health	Health	ETI																	

Para obtener acceso	Seleccionar: <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicaciones > Service Health > Vista de 360° > Jerarquía. Seleccione un CI, haga clic en Alertas y haga clic en el botón Detalles. ● Aplicaciones > Estado de CI > Informe de alertas de estado de CI
Tareas relacionadas	"Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones" en la página 252

Área de detalles de la alerta

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Tiempo	Hora a la que se ha desencadenado la alerta.
Condición	Condición que provocó que se desencadenara la alerta.
Estado	Estado actual de la alerta.
Estado anterior	Estado anterior del KPI.
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
Elemento de configuración	Nombre del CI al que está asociada la alerta.
KPI	Nombre del KPI cuyo cambio de estado desencadenó la alerta.
Descripción de la alerta	La descripción de la alerta.
Acción de la alerta	La acción asignada a la alerta.

Área de notificaciones de acciones

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Comando	La acción que se ha ejecutado: <ul style="list-style-type: none"> En el caso de archivos ejecutables: la línea de comandos En el caso de direcciones URL: las direcciones URL En el caso de capturas de SNMP: enviar la captura de SNMP a la <dirección> En el caso de incidentes abiertos en HP Service Manager: abrir incidente En el caso de eventos abiertos en HP Operations Manager (OM)
Estado	El estado de la acción: <ul style="list-style-type: none"> Válido si la acción se ha realizado. Error si la acción falla.
Tipo	El tipo de la notificación de acción: Ejecutable, Dirección URL, Captura de SNMP, OM o Service Manager.

Área de notificaciones de mensajes

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Destinatarios	Los nombres de los destinatarios que reciben la información que ha desencadenado la alerta y que ha ejecutado el esquema de alertas.
Estado	El estado del mensaje: <ul style="list-style-type: none"> • Válido. Si el mensaje se ha enviado. • Fallido. Si el mensaje no se ha enviado.
Tipo	El tipo de la notificación de mensaje: correo electrónico, mensaje SMS o mensaje de localizador.

Área de mensajes de notificación

Esta área muestra detalles sobre el mensaje de notificación y el mensaje de correo electrónico enviado a los destinatarios cuando se desencadenó la alerta. En función de la definición de la alerta de estado de CI, el informe puede mostrar únicamente un subconjunto de estos campos. **Las siguientes secciones detallan cada una de las zonas del mensaje por separado.**

Para ver ejemplos detallados de sintaxis de mensajes y ejemplos del mensaje en distintos formatos, consulte "Ejemplos de mensajes" en la página 253.

Área de mensajes de notificación: primera sección

- **Formato de un CI en una vista global:**

el estado de *ci_name* ha cambiado a/permanecido/ha mejorado.

El estado es *current_status*.

Momento de cambio de estado: *trigger_time*

Nombre de KPI: *kpi_name*

KPI es calculado por/Indicadores de situación asignados/KPI asignados a CI secundario: *relevant_health_indicators* o *relevant_KPIs*

El valor del cálculo es: *KPI_value*

Estado anterior: *previous_status*

Tiempo desde que se ha alcanzado el umbral de la condición: *período + tiempo desde el final del período*

Nombre de alerta: *alert_name*

Descripción de alerta: *alert_description*

Vista de impacto local *N/D*

- **Formato de un CI en una vista de impacto local:**

ci_name en vista de impacto local: *view_name*

estado cambiado/se mejoró.

El estado es *current_status*.

Momento de cambio de estado: *trigger_time*

Nombre de KPI: *kpi_name*

KPI es calculado por/Indicadores de situación asignados/KPI asignados a CI secundario: *relevant_health_indicators* o *relevant_KPIs*

El valor del cálculo es: *KPI_value*

Estado anterior: *previous_status*

Tiempo desde que se ha alcanzado el umbral de la condición: *período + tiempo desde el final del período*

Nombre de alerta: *alert_name*

Descripción de alerta: *alert_description*

Vista de impacto local *name_of_local_impact_view*

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
ci_name en vista de impacto local: view_name estado cambiado/se mejoró. El estado es current_status.	<p><nombre de ci>. Nombre del CI cuyo cambio de estado desencadenó la alerta.</p> <p><condición>. La condición que desencadenó la alerta. Por ejemplo: Estado mejorado.</p> <p><estado actual>. El nuevo estado del CI.</p> <p><nombre de vista>. Nombre de la vista de impacto local.</p>
Descripción de la alerta	La descripción de la alerta.
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
KPI es calculado por/Indicadores de situación asignados/KPI asignados a CI secundario	Indicadores de situación relevantes, KPI, o ambos
Nombre de KPI	Nombre del KPI cuyos cambios de estado desencadenó la alerta.
El valor del cálculo es	El valor del KPI solo para los KPI que tienen valores; de lo contrario el parámetro muestra: N/D.
Vista de impacto local	Si la alerta está asignada a un CI que forma parte de una vista de impacto local, el campo muestra el nombre de dicha vista.

Elemento de IU	Descripción
Momento de cambio de estado	Fecha y hora en que se desencadenó la alerta. El formato es: dd/mm/aa hh:mm AM/PM (<región>) <desplazamiento>. Por ejemplo: 5/20/10 8:59 AM (Hora del este - verano) -0400.
Tiempo desde que se ha alcanzado el umbral de la condición	El tiempo que ha pasado desde que ocurrió la condición que desencadenó la alerta, en minutos.

Área de mensajes de notificación: segunda sección

Elemento de IU	Descripción
Nombre ETI	Nombre del indicador de tipo de evento.
Nombre de indicador de estado	Nombre del indicador de situación.
Estado de indicador de situación	Estado del indicador de situación.
Valor del indicador de estado	Valor del indicador de situación.

Área de mensajes de notificación: tercera sección

Elemento de IU	Descripción
Tipo de CI	Tipo del CI cuyo cambio de estado desencadenó la alerta.
Nombre	Nombre del CI cuyo cambio de estado desencadenó la alerta.
La alerta se desencadenó para los siguientes CI	Proporciona los detalles del CI que desencadenó la alerta: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de CI. Nombre que se muestra del tipo de CI. • Nombre. Nombre en código del CI.

Área de mensajes de notificación: cuarta sección

Elemento de IU	Descripción
Dado el gran número de alertas actuales, no se han realizado los cálculos de impacto	Este mensaje se muestra cuando se genera un gran número de alertas y, en este caso, las secciones el CI afecta a las siguientes aplicaciones , el CI afecta a los siguientes procesos empresariales y el CI afecta al siguiente servicio empresarial no se muestran en el informe.

Elemento de IU	Descripción
El CI no afecta a ningún servicio empresarial/proceso empresarial/aplicación	Se muestra cuando el CI no afecta a los CI de ningún servicio empresarial/proceso empresarial/aplicación.
El CI afecta a las siguientes aplicaciones	Enumera los CI de las aplicaciones afectados por el CI.
El CI afecta a los siguientes procesos empresariales	Enumera los CI de los procesos empresariales afectados por el CI.
El CI afecta a los siguientes servicios empresariales	Enumera los CI de los servicios empresariales afectados por el CI.

Área de mensajes de notificación: quinta sección

Elemento de IU	Descripción
Informe del impacto empresarial	Haga clic para abrir el informe del impacto empresarial para el CI seleccionado. Este vínculo solo funciona en un explorador. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Informe del impacto empresarial " en la página 109.
Haga clic para mostrar los detalles del CI en la aplicación HP BSMobile (solo para iPhone)	Haga clic en el vínculo para abrir el CI seleccionado en la aplicación de iPhone. Este vínculo solo funciona cuando HP BSMobile está instalado en un iPhone. Para más información, consulte " Aplicación BSMobile para iPhone " en la página 269.
Para obtener más detalles, inicie sesión en la dirección URL	Haga clic en el vínculo a la dirección URL del servidor de procesamiento de datos de HP Business Service Management para abrir la aplicación en la que se desencadenó la alerta de estado de CI.
Informe con el paso del tiempo	Haga clic aquí para abrir el informe de KPI con el paso de tiempo para el KPI desencadenante durante un período de un día. Si el CI relevante forma parte de una vista de impacto local, el informe se abre con la vista de impacto local pertinente seleccionado en su filtro. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Informe de KPI con el paso del tiempo " en la página 234.

Parámetros adicionales

Los parámetros adicionales son:

Tipo de CI	Parámetro
Unidad de negocio	Información de contacto. La información de contacto de la unidad de negocios.
Host	<ul style="list-style-type: none"> • IP. El número de IP del host. • Proveedor El nombre del proveedor. • Sistema operativo. El tipo de sistema operativo.
Siebel Application Server	<ul style="list-style-type: none"> • Versión. La versión de Siebel en uso. • Idioma. El idioma en uso.
Servidor de aplicaciones SAP	<ul style="list-style-type: none"> • Versión. La versión de SAP en uso. • IP. El número de IP en uso. • Puerto. El número del puerto en uso.
Base de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo. El tipo de base de datos. • Versión. La versión en uso. • Puerto. El número del puerto en uso.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Estado operativo del servicio El estado del sistema operativo • Descripción del servicio. Una descripción del servicio.

Informe de alertas de estado de elementos de configuración

Este informe permite elaborar una lista con todas las alertas que se han producido durante el período especificado.

A continuación encontrará un ejemplo del informe de alertas de estado de elementos de configuración.

Resumen de KPI					
Tendencia de KPI					
Distribución de KPI con el paso del tiempo					
KPI con el paso del tiempo					
Alertas de estado CI					
Alertas de estado CI 11/12/2012 09:39:54 PM-12/12/2012 09:39:54 PM (GMT-08:00) Pacific (USA, Kanada)					
Ejecutar					
Estado	Hora	Nombre de la alerta	Elemento de configuración	KPI	Acción de la alerta
Crítico	12/12/2012 8:49 PM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 2:21 PM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 12:19 PM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 11:40 AM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 8:52 AM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 5:55 AM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	12/12/2012 3:16 AM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada
Crítico	11/12/2012 11:24 PM	alert1111	RUM Demo	Applikationsverfügbarkeit	Send E-mail to: Ada

Para obtener acceso	<p>Seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones > Estado de CI > Alertas de estado de CI • Aplicaciones > Service Health > Vista de 360°, haga clic en un CI y en el menú contextual seleccione Informes > Alertas de estado de elementos de configuración.
Tareas relacionadas	"Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones" en la página 252


Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Consulte Common Report and Page Elements .
Elementos de configuración	<p>Muestra una lista de los CI que se incluyen el informe.</p> <p>Para seleccionar un CI, haga clic en el vínculo Elementos de configuración. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Elementos de configuración" en la página 231.</p>
KPI	<p>Muestra una lista de los KPI que se incluyen el informe.</p> <p>Para seleccionar un KPI, haga clic en el vínculo KPI. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo KPI" en la página 232.</p>

Área de la tabla

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Detalles. Abre el informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración para la alerta seleccionada, donde puede ver los detalles de la notificación de la alerta. Para más información, consulte "Informe de notificaciones de alertas de estado de elementos de configuración" en la página 258.</p>

Elemento de IU	Descripción
Acción de la alerta	<p>La acción desencadenada por la alerta.</p> <p>Nota: Abrir un incidente en Operations Manager indica que la alerta tendría que haber abierto un incidente en Operations Manager al desencadenarse la alerta y establecerse comunicación con OM. Para más información sobre la integración con Operations Manager, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).</p> <p>Par ver si se ha abierto un incidente en Operations Manager, haga clic en el botón Detalle para ir al informe de notificación de alerta.</p>
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
Elemento de configuración	El nombre del CI al que se asocia la alerta.
KPI	El nombre del KPI.
Estado	<p>El estado actual de los KPI representado por un icono de estado. El cambio del estado anterior al estado actual desencadena la alerta.</p> <p>Para más información sobre los estados, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p>
Tiempo	<p>Fecha y hora en que se desencadenó la alerta. El formato es: dd/mm/aa hh:mm AM/PM (<región>) <desplazamiento>. Por ejemplo: 5/20/10 8:59 AM (Hora del este - verano) -0400.</p>

Cuadro de diálogo KPI

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los KPI que se quieren incluir en un informe de alertas de estado de CI durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los KPI seleccionados.

Para obtener acceso	En el informe de alertas de estado de CI, haga clic en KPI en el área de configuración de informes.
Tareas relacionadas	"Cómo ver las alertas de estado de CI desencadenadas y las notificaciones" en la página 252

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
KPI	<p>Enumera los KPI que están conectados a los CI seleccionados. En primer lugar se enumeran Disponibilidad de aplicación y Rendimiento de aplicación, y a continuación se enumeran los restantes KPI en orden alfabético.</p> <p>Active las casillas de los KPI requeridos.</p>

Capítulo 20

Service Health en dispositivos móviles

En las siguientes secciones se describe cómo trabajar con BSM y Service Health en dispositivos móviles:

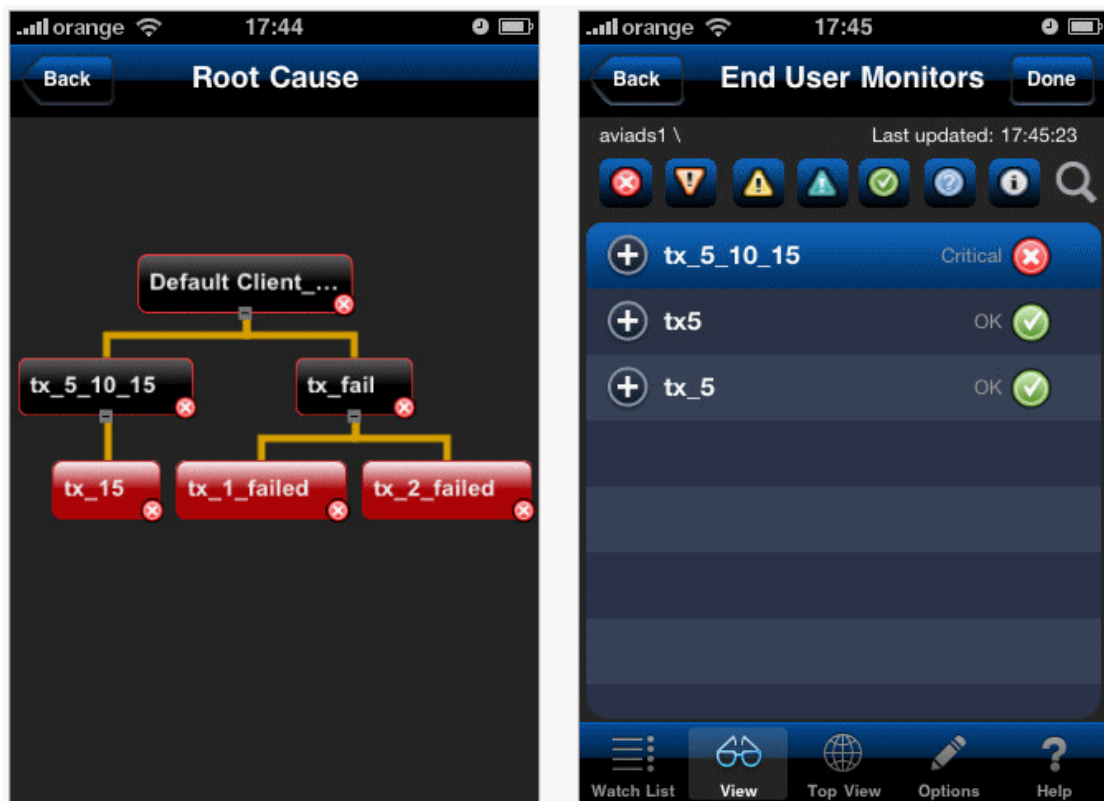
Aplicación BSMobile para iPhone	269
BSM Service Health for Smartphone	271
Legacy Mobile Console	273

Aplicación BSMobile para iPhone

La aplicación para iPhone BSMobile es una descarga gratuita que permite realizar un seguimiento de los CI supervisados cuando no esté delante del ordenador mediante iPhone, iPad o iPod Touch.

BSMobile permite:

- Hacer un seguimiento de estados de CI en tiempo real; puede supervisar vistas con una interfaz de usuario a la de los componentes Jerarquía o Vista superior, o bien puede crear una **lista de vigilancia** de CI de acceso rápido.
- Ver todos los detalles del KPI y filtrar los CI por estado.
- Buscar el CI o KPI problemático que es la causa raíz.
- Enviar un correo electrónico o enviar un SMS al propietario de un CI con detalles relativos al CI problemático.
- Recibir alertas en su dispositivo iOS de un BSM con un vínculo rápido a la aplicación BSMobile. Tenga en cuenta que esto requiere elegir la plantilla de alertas de iPhone en la configuración de las alertas; para más información, consulte [How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.



Para empezar a usar BSMobile, acceda a la Apple AppStore desde su dispositivo iOS (iPod/iPhone/iPad) o descargue la aplicación de <http://itunes.apple.com/us/app/hp-bsmobile/id383025746?mt=8>.

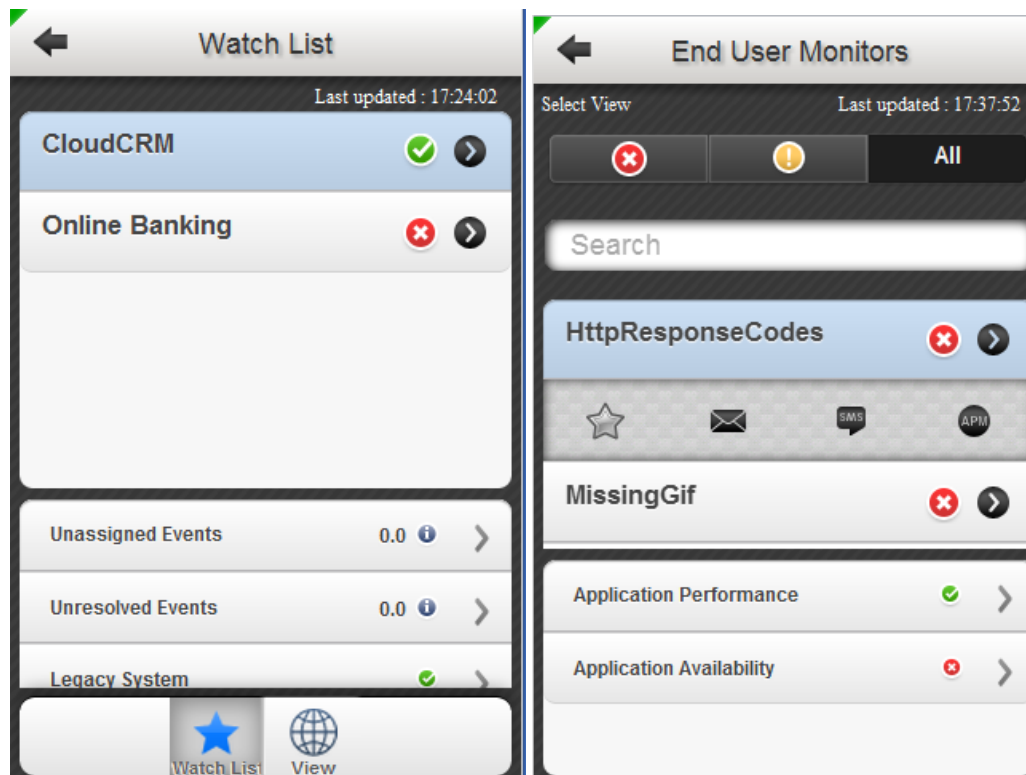
Nota: BSMobile usa la API BAMOpenAPI; para más información sobre las API, consulte Service Health External APIs en BSM Extensibility Guide.

BSM Service Health for Smartphone

BSM Service Health for Smartphone permite a los propietarios de las aplicaciones y a los ingenieros de soporte visualizar el rendimiento de la aplicación activa, así como su disponibilidad para ayudar a diagnosticar posibles problemas de la aplicación en cualquier momento y desde cualquier lugar. La miniaplicación BSM Service Health for Smartphone permite acceder a la potencia de funcionamiento de BSM Service Health desde un dispositivo móvil iPhone o Android.

Puede utilizar BSM Service Health for Smartphone para hacer un seguimiento de los estados de CI de sus vistas en tiempo real, para crear una lista de vigilancia de CI de acceso rápido, ver los detalles completos de KPI y filtrar los CI por estado.

A continuación se muestran diversos ejemplos de pantallas de miniaplicaciones:



Introducción a BSM Service Health for Smartphone

- Una vez instalado y configurado HP Anywhere y tras descargar la miniaplicación BSM-SH en su dispositivo móvil, seleccione una vista para la visualización. La miniaplicación mostrará una lista jerárquica de los CI de la vista con su estado actual. Puede desglosar hasta los CI problemáticos, filtrar CI por estado y ver los detalles de KPI para un CI seleccionado.
- Además, la miniaplicación permite crear una **lista de vigilancia** de los CI importantes para una evaluación rápida. Es posible añadir hasta 10 CI a la lista de observación y, después, poder acceder a esta lista fácilmente para ver de un vistazo el estado de los CI.
- Si también ha configurado la **miniaplicación APM**, puede desglosar de un CI de aplicación de la miniaplicación BSMSH hasta la miniaplicación APM para aislar la causa de las aplicaciones problemáticas.

- La pantalla principal del cliente (la pantalla **Resumen**) muestra una vista de resumen de cada miniaplicación pertinente para el trabajo del usuario. Esta vista proporciona información suficiente de un vistazo para tomar decisiones rápidas y decidir si es necesario consultar más datos. En la miniaplicación BSM-SH, la parte izquierda de la pantalla muestra el peor CI de la lista de vigilancia, y la parte derecha muestra el peor CI de la vista predeterminada. Nota: Si todos los CI son correctos o no hay más datos, se visualizará este estado.
- La pantalla **Página principal** del cliente muestra las aplicaciones y su estado para todas las miniaplicaciones instaladas en el cliente. Desde la página principal, es posible desglosar para ver detalles de una aplicación específica. Para la miniaplicación BSM-SH, la página principal muestra los peores CI de la lista de vigilancia con estado de Advertencia o Crítico.

Información adicional

Para más información sobre BSM Service Health for Smartphone, consulte la HP BSM Service Health for Smartphone Getting Started Guide.

Los siguientes documentos incluyen información adicional relacionada con HP Anywhere y BSM Service Health for Smartphone:

- HP Anywhere Installation and Configuration Guide
- HP Anywhere Administrator Guide

Estos documentos están disponibles en <http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>.

Legacy Mobile Console

Puede mostrar el estado operativo de los componentes de su empresa con dispositivos móviles que tengan un explorador que admita HTML estándar. Los elementos de configuración (CI) se muestran en capas en las que cada CI principal es un vínculo a la capa de sus CI secundarios. El estado de los indicadores de rendimiento clave (KPI) de los CI se muestra a la derecha de la pantalla.

Nota: Si utiliza Legacy Mobile Console para comunicarse con BSM, use una comunicación segura (https). Si usa una comunicación no segura (http), las credenciales de autenticación (usuario y contraseña) se transmiten a BSM utilizando texto sin formato.

Tenga en cuenta que esto solo afecta a Legacy Mobile Console, no es relevante para la aplicación BSMobile para iPhone.

Business Availability Center									
View: Application Management									
Name	Appl	Appl	Rück	Meng	Soft	Fehl	Verz	Nich	Nich
BPM Demo	?	?	?	?	-	?	?	-	-
Default	-	-	-	-	✓	-	-	-	-
Global Offering Levels	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RUM Demo	✗	✗	?	✓	-	-	?	✗	✗
Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-
t2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
test	✓	✗	-	-	-	-	-	-	-
test	-	-	-	-	-	-	-	-	-
test1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
< Back Refresh									

Tareas

Cómo ver datos en dispositivos móviles

1. Prerrequisitos

Asegúrese de que el servidor al que desea acceder está abierto a Internet.

Asegúrese de que el explorador del dispositivo móvil que desea usar admite HTML estándar.

2. Acceda a la dirección URL del servidor

Escriba la siguiente dirección URL en el dispositivo móvil:

http://<servidor de HP Business Service Management>/<HP_BSM_web_application_context_name (usually topaz)>/mobileConsole.do

Sugerencia:

- En el dispositivo móvil, puede agregar la dirección URL a Favoritos en cualquiera de las etapas (inicio de sesión, vista o desglose). Dependiendo de la etapa, al hacer clic en el botón **Atrás** es posible que no acceda a niveles de jerarquía superiores o a la página de selección de vista.
- Debe hacer clic en **Actualizar** para actualizar la pantalla, ya que la función de actualización no es automática y los datos se quedan obsoletos.

3. Cambio de las características de visualización (opcional)

Las características de visualización de la consola móvil las controla un archivo XSL. Para modificar cualquier aspecto de la visualización utilizando caracteres no latinos (por ejemplo, la visualización de la vista y los nombres de botón: **Atrás** y **Actualizar**), póngase en contacto con HP Software Support para que le ayuden a escribir un archivo XSL que admita esta función.

Nota: Los caracteres usados para los nombres de KPI dependen de la configuración regional del usuario, no de la configuración regional del explorador.

4. Navegación hasta la vista y presentación de los datos

Introduzca la información pertinente en la pantalla de inicio de sesión y seleccione una vista.

- Si hay muchos KPI asociados al CI (lo que depende de la resolución de pantalla del dispositivo), la pantalla se hará desplazable.
- Los nombres de CI largos se ajustarán.

Los aspectos visuales de las funciones son controlados por el siguiente archivo **\AppServer\webapps\site.war\mobile\dash\console.xsl**. Puede modificar el archivo XSL, de forma que el dispositivo móvil pueda mostrar etiquetas más largas. Póngase en contacto con HP Software Support para obtener ayuda.

Descripción de IU

Interfaz de usuario de Legacy Mobile Console

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<KPI>	<p>El estado de los KPI asociados a los CI. Para más información sobre el estado mostrado, consulte "Colores y definiciones del estado de KPI" en la página 119.</p> <p>Nota: En el dispositivo móvil solo podrán verse las cuatro primeras letras de los nombres de KPI. En caso de que las cuatro primeras letras coincidan (por ejemplo, SAP y SAP Alert), puede cambiar el nombre de los KPI, si lo desea. Puede cambiar el nombre de los KPI en el repositorio de KPI (Administración > Service Health > Repositorios > KPI).</p> <p>Información sobre herramientas: Haga clic en un icono para mostrar la información sobre herramientas pertinente. Para ocultar la información sobre herramientas, haga clic en cualquier otro lugar de la página y espere 5 segundos.</p> <p>La información sobre herramientas mostrará el nombre del CI, el estado del KPI, la regla usada para calcular el estado, la fecha de cambio de estado y otra información adicional según el tipo de KPI. Por ejemplo, Tiempo de respuesta medio muestra el valor del KPI de rendimiento, Media de muestra el período para el que se calculó la media, Menor y Correcto son los objetivos del KPI de rendimiento (el objetivo).</p>
Atrás	Haga clic en Atrás para volver a la página de inicio de sesión.
Nombre	<p>El nombre de los CI de la vista.</p> <p>Nota: Para desglosar hasta un CI secundario, mueva el cursor hasta el CI y haga clic.</p>
Actualizar	Haga clic en Actualizar para actualizar la vista.
Vista	El nombre de la vista que ha seleccionado en la página de inicio de sesión.

Parte 3

Service Level Management

Capítulo 21

Información general acerca de Service Level Management

En Service Level Management (SLM), un administrador define acuerdos de nivel de servicio (SLA) que representan los contratos formales e informales celebrados entre su organización y los proveedores de servicios y clientes. Los SLA incluyen OLA (acuerdos de nivel operativo) y UC (contratos subyacentes).

Service Level Management determina el cumplimiento con los SLA a partir de la medición de las aplicaciones empresariales. Puede definir las entidades de servicio empresarial (los CI Servicio empresarial y Servicio de infraestructura) que representan las ofertas de servicio en el catálogo de servicios y asignar a cada CI de servicio mediciones para componentes de red y procesos relacionados con servicios. Los CI de servicio se añaden a los SLA. También puede añadir directamente a los SLA los CI que representen componentes y procesos relacionados con servicios.

Los datos generados por las mediciones relacionadas con servicios le ayudan a determinar si se cumplen los requisitos de disponibilidad y rendimiento de los usuarios y de la infraestructura. Service Level Management calcula los valores de los indicadores de rendimiento clave (KPI) e indicadores de situación (HI) a partir de los datos de rendimiento y disponibilidad recibidos y los compara con los objetivos de nivel de servicio requeridos. Los resultados se muestran en informes.

Capítulo 22

Trabajo con la aplicación Service Level Management

En Service Level Management (SLM), un administrador define acuerdos de nivel de servicio (SLA) que representan los contratos formales e informales celebrados entre su organización y los proveedores de servicios y clientes. Service Level Management determina el cumplimiento con los SLA a partir de la medición de las aplicaciones empresariales.

Comience a analizar tendencias de rendimiento y configuración de líneas de base para distintos procesos empresariales. Estas líneas de base a su vez permiten establecer objetivos realistas de nivel de servicio para la disponibilidad y el rendimiento del sistema dentro de las distintas filiales, ubicaciones geográficas o empresas a las que sirva.

Para acceder a las páginas de la aplicación Service Level Management, seleccione **Aplicaciones > Service Level Management**. La aplicación Service Level Management incluye las siguientes fichas:

- **Instantánea de estado.** En esta ficha puede ver el estado actual y previsto para los SLA con mejor y peor rendimiento, así como un resumen del estado en los períodos anteriores. Para más información, consulte ["Informe Instantánea de estado" en la página 339](#).
- **Informes SLA.** Esta ficha permite acceder a los informes de Service Level Management que muestran los resultados de los KPI e HI, permite ver el grado de cumplimiento de objetivos de los niveles de servicio y proporciona información sobre los estados actuales, previstos y con el tiempo para SLA y CI. Para más información, consulte ["Informes de SLM: información general" en la página 280](#).
- **Alertas.** Desde esta ficha es posible acceder a los informes de alertas de SLA y ver información sobre las alertas desencadenadas para los SLA. Para más información, consulte ["Alertas de SLA" en la página 347](#).
- **Informes de suministro.** Desde esta ficha es posible acceder a informes que muestran datos sobre cortes de suministro que puedan haberse producido en los CI incluidos en los SLA. Para más información, consulte ["Informes de suministro" en la página 286](#).
- **Gestión de SLA.** Esta ficha permite seleccionar vistas relacionadas con servicios para ver información sobre las conexiones entre sus servicios, entidades de su organización y SLA. Puede establecer vínculos con informes relacionados que le ayuden a comprender mejor la conexión. Para más información, consulte ["Información acerca de la gestión de SLA" en la página 287](#).

Service Level Management Administración

Para acceder a las páginas de administración de Service Level Management, seleccione **Administración > Service Level Management**. Para más información, consulte [Introduction to SLM Administration](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Ver información de BSM en un portal externo

Puede usar el comando de menú BSM **Administración > Vincular a esta página** para generar un vínculo que puede copiarse en un portal externo con el fin de ver la información de BSM.

Para más información, consulte "[Vinculación a una página específica](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Nota: En general, el uso de los términos **acuerdo** o **SLA**, tanto en la interfaz de usuario de Business Service Management como en la documentación, incluye SLA, OLA y UC; una excepción son las páginas de interfaz de usuario en las que se selecciona específicamente **SLA** como tipo de SLA.

Informes de SLM: información general

Los informes de Service Level Management le muestran el grado en que los niveles de servicio reales se adaptan a sus objetivos. Estos informes permiten a todos los usuarios ver todo el sistema de un solo vistazo y recibir advertencias tempranas sobre posibles problemas antes de que se produzcan infracciones de SLA.

Nota: Podrá ver los informes *después* de configurar la supervisión de SLA; para más información, consulte [Introduction to SLM Administration](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Puede ver los informes desde una perspectiva Six Sigma, guardar datos de los informes y compartirlos. También puede utilizar el informe Alertas de estado de SLA para ver un registro de alertas enviadas durante un período específico; para más información, consulte ["Alertas de SLA" en la página 347](#).

Sugerencia: También puede utilizar el marco Informe de servicio para crear un informe personalizado con elementos de Service Level Management y de Service Health. Informe de servicio utiliza un modelo de datos multidimensional. Para más información, consulte [Service Reports](#).

Resúmenes de los informes

En la siguiente tabla se resumen los informes de Service Level Management:

Nombre de informe	Descripción	Utilizar este informe para...
Instantánea de estado	Muestra información actualizada sobre los SLA con mejor y peor rendimiento durante los períodos de seguimiento actuales, anteriores y cerrados. Para más información, consulte "Informe Instantánea de estado" en la página 339 .	Hace un seguimiento de los SLA con mejor y peor rendimiento, y obtiene una instantánea rápida del estado de SLA.
Estado de SLA	Muestra el estado actual y de previsión de los SLA a lo largo de un período de seguimiento seleccionado. Para más información, consulte "Informe Estado de SLA" en la página 333 .	Determina si los niveles de servicio actuales pueden desembocar en un incumplimiento futuro del SLA.
Resumen de SLA	Muestra una lista de SLA y de su estado organizada por KPI/calendario/período. Para más información, consulte "Informe de resumen de SLA" en la página 336 .	Muestra un resumen de los datos de todos los SLA o de SLA específicos.

Nombre de informe	Descripción	Utilizar este informe para...
Resumen de CI	<p>Muestra el estado de los CI de la bifurcación de un CI seleccionado (hasta cuatro niveles), organizado por KPI/calendario/período.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de CI" en la página 311.</p>	Busca CI que no han logrado conseguir sus objetivos.
Resumen de HI de CI	<p>Muestra el estado de CI y HI en un SLA específico.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de HI de CI" en la página 319.</p>	Busca los CI y los indicadores de situación que no han logrado conseguir sus objetivos.
Impacto de CI	<p>Muestra un impacto de CI en varios SLA. El informe muestra los estados organizados por KPI/calendario/período.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de impacto de CI" en la página 306.</p>	Permite comparar la disponibilidad y el rendimiento de un CI en varios SLA.
Estado de CI	<p>Muestra el estado de los CI de la bifurcación de un CI seleccionado (hasta cuatro niveles) para un KPI, calendario y período seleccionado.</p> <p>Para más información, consulte "Informe Estado de CI" en la página 309.</p>	Permite ver información de configuración (por ejemplo, los objetivos) de cada CI.
Comparación de intervalos de tiempo	<p>Permite comparar los resultados de hasta ocho intervalos de tiempos de CI en un SLA.</p> <p>Muestra el estado de los CI de la bifurcación de un CI seleccionado (hasta cuatro niveles) para un KPI y un calendario seleccionado.</p> <p>El valor añadido a este informe es el que muestra una tendencia entre dos intervalos de tiempo.</p> <p>Para más información, consulte "Informe Comparación de intervalos de tiempo" en la página 343.</p>	Compara los intervalos de tiempo para determinar si ha mejorado la disponibilidad y el rendimiento.
CI con el paso del tiempo	<p>Muestra una visualización gráfica del estado con el paso del tiempo para los CI seleccionados en un calendario y KPI específico.</p> <p>Para más información, consulte "Informe CI con el paso del tiempo" en la página 313.</p>	Sigue los resultados de un CI concreto con el paso del tiempo y los compara con otros CI.

Nombre de informe	Descripción	Utilizar este informe para...
Comparación de tiempo de CI	<p>Muestra una visualización gráfica de los resultados de KPI con el paso del tiempo para un CI seleccionado en un SLA. También permite comparar con un período distinto para poder contrastar los resultados para el KPI en distintos períodos.</p> <p>Para más información, consulte "Informe Comparación de tiempo de CI" en la página 315.</p>	Permite ver qué rendimiento tiene un CI en distintos períodos.
Resumen de suministro	<p>Muestra una lista del suministro para los CI seleccionados.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de suministro" en la página 328.</p>	Muestra información de suministro para un SLA específico.
Desglose de suministro	<p>Muestra una visualización gráfica del desglose de las categorías de suministro por suministros de CI o del desglose de los suministros de CI por categorías de suministro. Puede ver los datos según la duración del suministro o por número de suministros para un calendario específico.</p> <p>Para más información, consulte "Informe Desglose de suministro" en la página 322.</p>	Permite ver un desglose de todos los suministros de determinados CI para ver a qué categoría pertenece un CI (Base de datos, Red, Webserver, Sin definir o Definido por el usuario).
Distribución de suministro	<p>Muestra una visualización gráfica de la distribución del suministro por CI o por categoría de suministro. Puede ver los datos según la duración del suministro o por número de suministros para un calendario específico.</p> <p>Para más información, consulte "Informe Distribución de suministro" en la página 324.</p>	Muestra la distribución de suministro para los CI seleccionados, para ver qué CI o categoría tiene más suministros o suministros de más duración.

Generación de informes

Para ver una explicación general sobre el trabajo con todos los informes de HP Business Service Management, consulte [Working in Reports](#).

Puede generar informes automáticamente o de forma manual, y es posible especificar un encabezado y un pie de página. Para más información, consulte [Customizing Reports](#).

Si ha definido tiempos de inactividad o correcciones de datos, los informes de Service Level Management no incluirán los datos según las definiciones de los tiempos de inactividad. Para más información, consulte [Retroactive SLA Data Corrections](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Service Level Management:

- Muestra un informe con el último SLA seleccionado.
- Muestra un informe con los mismos filtros (por ejemplo, KPI, elemento de configuración, período) que los elegidos en un informe anterior durante la sesión web.
- Muestra informes con una granularidad de tiempo mínima de una hora.
- Genera un informe en el mismo nivel (por ejemplo, SLA, CI o CI secundarios) que el seleccionado en un informe anterior.
- Genera un informe según los datos agregados almacenados en la base de datos.
- Actualiza las vistas "hasta la fecha" una vez al día.
- Permite que los usuarios puedan añadir cualquier informe a un informe personalizado.
- Permite que los usuarios ordenen un informe según cualquier columna.
- Puede mostrar hasta 60 puntos de datos en cada tabla. Por ejemplo, para un período de un mes, puede elegir ver los datos organizados por semanas (cuatro o cinco puntos de datos) o por días (30 o 31 puntos de datos). Sin embargo, no es posible ver los datos por horas (~744 puntos de datos).

Estados/destinos en informes

SLM asigna un estado a los destinos de SLA para KPI y HI a partir de los valores calculados (por la regla de negocio) y una comparación de los valores con los umbrales de los objetivos para el KPI o el HI.

Los estados/destinos se representan con los siguientes colores e iconos:

Destino/estado	Nombre del color	Color	Icono
Superado	Verde		
Cumplido	Verde agua		
Infracción menor	Amarillo		
Infracción	Naranja		
Error	Rojo		
No hay datos/objetivos definidos	Azul		n/d
Tiempo de inactividad	Lavanda		n/d

Estado de SLA

El informe Instantánea de estado y Estado de SLA muestran el estado actual de SLA íntegros durante períodos de seguimiento específicos.

El estado de cada SLA se calcula con el KPI de estado de SLM. Cada hora, el motor de Service Level Management calcula el estado hasta la fecha de cada KPI asociado al CI de acuerdo de nivel de servicio (el CI de máximo nivel del SLA) para cada período de seguimiento definido por el SLA. Los cálculos de estados actualizados se basan en resultados obtenidos hasta el final de la hora anterior con una cantidad promedio de valores de KPI. Puede ver los KPI definidos para el CI de acuerdo de nivel de servicio en el asistente para SLA.

El KPI de estado de SLM utiliza los cálculos de estados hasta la fecha cada hora y determina cuál es el peor estado de cualquiera de los KPI asociados al CI de acuerdo de nivel de servicio en cada período de seguimiento. El peor estado resultante de cada período de seguimiento se guarda en la base de datos. Cuando se accede al informe Instantánea de estado o Estado de SLA, este muestra el estado en función de los últimos resultados guardados (hasta la hora anterior).

Nota: Los KPI del CI de acuerdo de nivel de servicio que no tengan ningún estado (porque no se han definido objetivos para el KPI) se omiten en los cálculos de KPI de estado de SLM.

Por ejemplo:

En el SLA *Banking*, el CI de acuerdo de nivel de servicio tiene dos KPI asociados:

Disponibilidad de aplicación y Rendimiento de aplicación. El SLA funciona con períodos de seguimiento **Semana y Mes**.

El martes 12 de agosto a las 9:00, Service Level Management calcula los estados hasta la fecha del SLA *Banking* con los resultados disponibles hasta las 8:00. Para la semana actual (calculada

desde la media noche del domingo), el KPI Disponibilidad de aplicación tiene el peor estado hasta la fecha (Fallido); para el mes actual (desde la media noche del 31 de julio), los dos KPI tienen el mismo estado (Infracción menor).

Cuando un usuario accede al informe Instantánea de estado a las 9:25, el SLA *Banking* muestra un estado Fallido para el período de seguimiento Semana y un estado Infracción menor para el período de seguimiento Mes.

Véase también: ["Datos agregados" en la página 288](#) y ["Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293](#).

Informes de suministro

Los informes de suministro permiten gestionar y controlar los suministros (períodos durante los que las mediciones fallan) y mejorar así los niveles de servicio. Hay tres informes de suministro disponibles en Service Level Management. Para ver los detalles, consulte:

- ["Informe Desglose de suministro" en la página 322](#)
- ["Informe Distribución de suministro" en la página 324](#)
- ["Informe de resumen de suministro" en la página 328](#)

Cuando se genera un informe, Service Level Management calcula (sobre la marcha) si se han producido suministros en el período elegido mediante la ejecución de una regla de negocio de suministro asociada al CI. La duración mínima definida en la regla de suministro determina la duración considerada como suministro.

Puede definir suministros durante la creación del SLA. Para más información, consulte [Retroactive SLA Data Corrections](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Información acerca de la gestión de SLA

La gestión de SLA permite ver información sobre servicios proporcionados por su departamento, y servicios asociados a entidades de su organización. Puede ver los datos y la información de SLA sobre los elementos de configuración (CI) que representan a los procesos empresariales, sobre el hardware o sobre servicios de software asociados a los SLA, así como sobre proveedores y clientes.

Para más información sobre proveedores y clientes, consulte [Providers and Customers for Services and SLAs](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para ver los datos en informes, seleccione entre las siguientes vistas:

- **Servicios empresariales.** Permite ver los SLA relacionados para cada servicio y vincularlos con el informe Impacto de CI para el servicio seleccionado.
- **Unidades de negocio.** Permite ver los SLA relacionados para cada proveedor o cliente (representado por los CI de la organización) y vincularlos con el informe de resumen de SLA para el elemento seleccionado.
- **Proveedores de servicios.** Permite ver los SLA relacionados para proveedores y sus servicios, así como abrir el informe de resumen de SLA o Impacto de CI para el proveedor o servicio seleccionado.

Datos agregados

Todos los informes se calculan según los datos agregados almacenados en la base de datos.

Cuando se calculan resultados para datos agregados previamente, Service Level Management redondea el período de seguimiento. La hora **Desde** se redondea hacia abajo con la hora más próxima y la hora **Hasta** se redondea hacia arriba con la hora más cercana.

La agregación de datos de la información de estado hasta la fecha (por ejemplo, semana hasta fecha) que se visualiza en el informe Instantánea de estado no es la misma que la de los cálculos realizados en otros informes. El informe Instantánea de estado muestra datos correctos hasta una o dos horas antes, mientras que otros informes de Service Level Management contienen datos calculados hasta el último día de cierre. Esto significa que es posible que los datos que visualice en el informe Instantánea de estado no sean los mismos que los de otros informes, o que el informe Instantánea de estado ya contenga datos en secciones que en otros informes aún están vacías.

Para más información sobre la agregación de datos en HP Business Service Management, consulte [Data Aggregation](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Previsión de estados de SLA

Service Level Management proporciona una previsión del estado de SLA al final de un período y lo hace en función del comportamiento en el pasado. La previsión de estados muestra si seguir manteniendo los servicios con los niveles actuales puede desembocar en un incumplimiento del SLA en el futuro.

En las siguientes secciones se describe la previsión de estados:

- "Cálculos de previsión de estado" abajo
- "Previsión de estados en aplicaciones" en la página siguiente

Cálculos de previsión de estado

La previsión se calcula observando el comportamiento de cada KPI del SLA durante un período anterior y dando por hecho que se repetirá el mismo patrón de comportamiento durante el período previsto. Los datos de KPI extrapolados se utilizan para calcular un resultado previsto para cada KPI. La previsión de estado del SLA se basa en el peor de todos los estados de KPI.

Se definen dos valores para la previsión de estado:

- **Basar previsión en.** Es el período en el que se basan los cálculos de la previsión. Las opciones vienen determinadas por los períodos de seguimiento definidos para el SLA. En función del contexto, el análisis se puede basar en "Último <aaa>" o "<aaa> hasta la fecha", donde <aaa> es un período de seguimiento utilizado en el SLA, por ejemplo, **Último mes** o **Mes hasta la fecha**. Si estamos a mediados del mes de mayo, **Último mes** proporcionará una previsión basada en los resultados de abril y seleccionar **Mes hasta la fecha** proporcionará una previsión basada en los resultados de lo que va de mayo.

Nota: Las previsiones no se pueden basar en una sola hora o en el día actual.

- **Proporcionar previsión para.** Es el período para el que se proporciona la previsión. Las opciones también se basan en los períodos de seguimiento definidos para el SLA. La previsión se proporciona al final de un período que incluye la fecha actual, por ejemplo **Fin de semana** o **Fin de trimestre**. Si estamos a mediados del mes de mayo, seleccionar **Fin de trimestre** proporciona una previsión del trimestre actual desde el 1 de abril hasta el 30 de junio.

Nota:

- Los cálculos de previsiones se basan en valores promedio, por lo que si un SLA contiene un KPI basado en un resultado acumulativo (como es el caso de los KPI Duración del suministro, Número de suministros, MTBF, MTBSI y MTTR), los cálculos contienen resultados de previsiones imprecisas. No se base en resultados de previsiones para SLA que contengan alguno de estos KPI.
- Los KPI que utilizan una regla basada en estados se excluyen de los cálculos de previsión. Las reglas basadas en estados (por ejemplo, Estado promedio del grupo o Peor estado de grupo) proporcionan el estado de CI a partir del estado de los elementos secundarios y no muestran ningún valor. Además, a veces se utilizan para grupos que pueden incluir CI de Business Process Insight o TransactionVision.

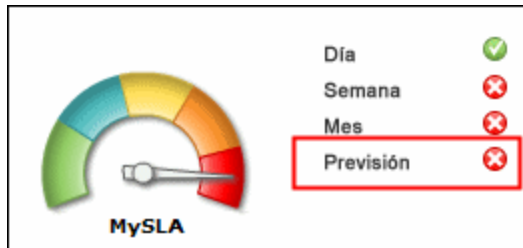
- Un SLA debe tener un período de seguimiento de al menos una semana para poder generar una previsión.
- Si el SLA ha estado inactivo en algún momento durante el período de análisis, dicho período no se podrá utilizar para la previsión.
- La previsión no tiene en cuenta los tiempos de inactividad definidos para el período futuro.

Previsión de estados en aplicaciones

Se calcula la previsión de estados en los siguientes contextos de Service Level Management:

Informe Instantánea de estado

Se calcula una previsión de estado para los SLA visualizados en el panel **Períodos actuales** de **Aplicaciones > Service Level Management > informe Instantánea de estado**.



La previsión se calcula a partir de todos los calendarios para el SLA y se utilizan períodos de seguimiento predeterminados. Para definir distintos períodos predeterminados, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**, elija **Aplicaciones**, seleccione **Service Level Management** y localice el parámetro que necesite. Modifique el valor como sea oportuno.

Los períodos de seguimiento del informe Instantánea de estado son los siguientes:

- **Semana (período de cálculo base).** Es el período de seguimiento predeterminado en el que se basa el cálculo de la previsión de estado, esto es, los cálculos se basan en los resultados de SLA de la última (anterior) semana. Para definir un período de seguimiento predeterminado distinto, modifique el valor del parámetro **Previsión de estado: Período de cálculo base**.
- **Mes (período calculado).** Es el período de seguimiento predeterminado en el que se basa el cálculo de la previsión de estado, esto es, se proporciona la previsión de estado para finales del mes actual. Para definir un período de seguimiento predeterminado distinto, modifique el valor del parámetro **Previsión de estado: Período calculado**.

Puede filtrar el informe Instantánea de estado para visualizar los SLA con la peor previsión de estado. Consulte "[Informe Instantánea de estado](#)" en la [página 339](#).

Nota: La previsión de estado se visualiza para un SLA solo si se ha definido dicho SLA para que utilice los dos períodos de seguimiento predeterminados (sus valores predeterminados se definen en la página Configuración de infraestructura) y si se encuentran datos que puedan usarse para calcular el resultado de la previsión.

Informe Estado de SLA

Puede generar una previsión de estado para los SLA seleccionados en **Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > informe Estado de SLA**. La previsión se calculará para los períodos de seguimiento y calendarios seleccionados. El informe también mostrará la tendencia de estado del período básico de previsión y calculará la fecha prevista de incumplimiento del SLA si procede.

Resumen de SLA 10/12/2012 12:00 AM-12/12/2012 12:00 AM

Ejecutar

Datos

SLA	Applikationsleistung (%)		Applikationsverfügbarkeit (%)		Systemleistung		Sys
	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas	24x7
SSLA1		72,569	74,540	87,842	99,689	100,000	100,000
TEST-SLA		-	-	-	-	-	-

■ Superado
■ Cumplido
■ Infracción menor
■ Infracción
■ Error
■ No hay datos

■ Tiempo de inactividad

Esquemas de alertas de SLA

Puede definir esquemas de alertas de SLA en **Administración > Service Level Management > página Alertas de SLA** para supervisar la previsión de estado de un SLA y desencadenar una alerta si cambia la previsión de estado. Puede definir los períodos de seguimiento de previsión como parte del esquema de alerta: la previsión de estado se volverá a calcular cada hora para todos los calendarios.

Las alertas desencadenadas se pueden visualizar en **Aplicaciones > Service Level Management > ficha Alertas de SLA**.

Alertas de SLA 28/11/2012 11:41:13 AM-29/11/2012 11:41:13 AM (GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm,

Ejecutar

Estado	Tiempo ±	Nombre de alerta	SLA	Período de seguim...	Acción de alerta
Superado/a(s)	5/16/10 9:42 AM	eee	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:42 AM	sss	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:43 AM	eee	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:43 AM	sss	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay

Zonas horarias

Service Level Management calcula informes según la zona horaria de un SLA para que los datos queden vinculados al calendario correcto. Sin embargo, Service Level Management muestra fechas y horas según la configuración de la zona horaria del equipo en el que está instalado (zona horaria del usuario).

Los informes pueden contener datos de distintas zonas horarias: si los informes incluyen datos de más de un SLA y los SLA se han definido para distintas zonas horarias, los datos de cada SLA en el informe se visualizarán según la zona horaria de cada SLA.

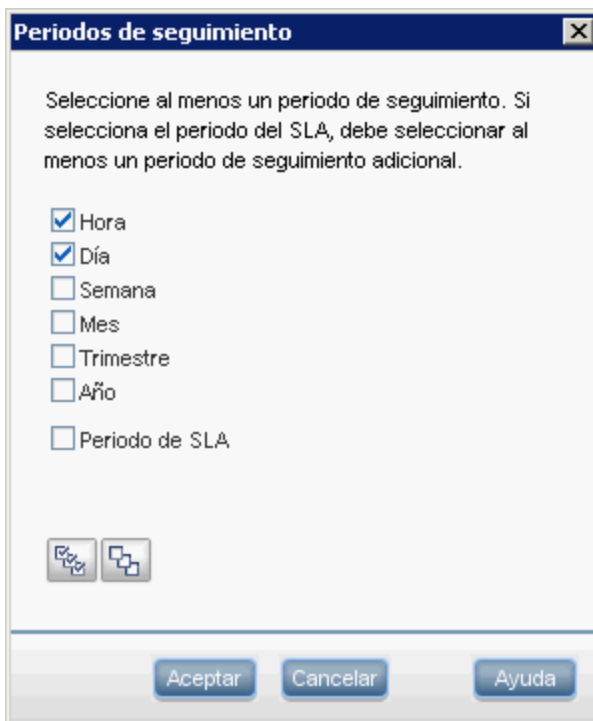
En el caso de informes calculados desde el **último** período, los datos se visualizan según la zona horaria del usuario.

Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management

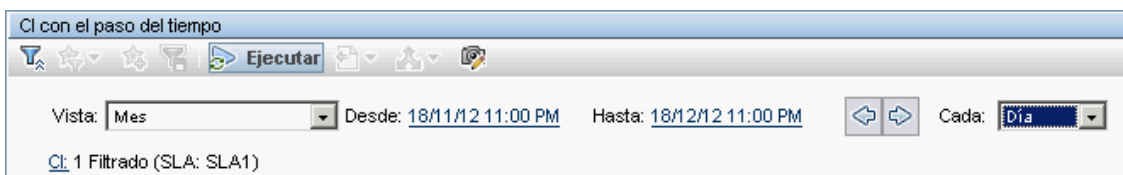
El seguimiento de períodos en Service Level Management define los períodos para agregar datos y se utiliza para hacer un seguimiento del SLA. Puede seleccionar períodos de seguimiento en Service Level Management para definir la granularidad de los cálculos.

Los períodos de seguimiento de un SLA se definen en el asistente para SLA. (Consulte [Define SLA Properties Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.) Debe seleccionar al menos un período de seguimiento entre **Hora**, **Día**, **Semana**, **Mes**, **Trimestre** y **Año**. Además, puede seleccionar el **período de SLA**, que hace un seguimiento del estado del SLA desde el inicio del SLA hasta el presente.

Los períodos de seguimiento que seleccione en el SLA determinarán qué granularidad estará disponible en los informes. Por ejemplo, supongamos que selecciona los períodos de seguimiento **Hora** y **Día** para un SLA:



En el informe CI con el paso del tiempo, el usuario elige visualizar el informe de un mes. Como no se definió el período de seguimiento **Semana** en el SLA, la granularidad de **Semana** no está disponible en el informe (no aparece en la lista **Cada**):



Encontrará información general sobre el trabajo con el intervalo de seguimiento y la granularidad de los informes en [Time Range and Granularity](#).

La siguiente información adicional se aplica al utilizar ajustes de intervalos de seguimiento y granularidad en los informes de Service Level Management:

- En determinados informes, los períodos de seguimiento que aparecen en la lista **Ver** dependen de los períodos de seguimiento definidos para el SLA. Esto es, si el SLA incluye solo Día y Semana, no podrá generar un informe que muestre resultados por trimestre.
- La opción **SLA hasta la fecha** se puede incluir en la lista **Ver** en informes que contengan datos sobre un solo SLA. Si está seleccionado, el informe del intervalo de tiempo comienza en la fecha de inicio del SLA y continúa hasta la actualidad.
- La opción **Último** de la lista **Ver** permite visualizar datos de la última parte del período de seguimiento. Por ejemplo, puede generar un informe de la última semana. Cuando se utiliza esta opción, los datos se visualizan en función de la zona horaria del usuario (mientras que en las otras vistas, los datos se visualizan según la zona horaria del SLA).
- Service Level Management puede mostrar hasta 60 puntos de datos en un informe. Esto significa, por ejemplo, que si selecciona un período de un mes, no puede visualizar el informe con granularidad horaria, ya que un mes tiene más de 60 horas.
- En informes basados en un período semanal, los cálculos dependen del día seleccionado como primer día de la semana. Puede definir el primer día de la semana en el Gestor de configuración de infraestructura. Para más información, consulte [How to Customize Calendar Default Settings](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Los datos de los informes de Service Level Management se calculan a medianoche. Cuando el intervalo de seguimiento de un informe se define en “hasta la fecha”, se muestran datos hasta la medianoche anterior. Por ejemplo, si selecciona el intervalo de seguimiento **Mes hasta la fecha** un miércoles 14 de mayo, el informe mostrará datos del mes hasta la medianoche (final del día) del martes 13 de mayo.

Esto significa que para un informe generado con **Mes hasta la fecha** en el primer día de un mes nuevo, por ejemplo, el 1 de mayo, no habrá datos calculados disponibles para dicho mes. El informe mostrará los datos hasta la medianoche anterior, es decir, los datos del mes de abril. El mismo principio se aplica a los informes **Semana hasta la fecha**, **Trimestre hasta la fecha** y **Año hasta la fecha**. El intervalo de tiempo real de los datos presentados en el informe se muestra en el encabezado del informe.

Esta lógica no se aplica a cálculos de previsiones de estado (cuando se calcula una previsión el primer día de una semana/mes/año basado en el estado hasta la fecha, utilizará los datos hasta la fecha para el nuevo período, con lo que el resultado será la ausencia de datos).

- Si se genera un informe para un período de seguimiento sin destinos de objetivo definidos, el valor del período se visualizará sin estado. Por ejemplo, un KPI de suministros se define con objetivos para un período de seguimiento de un mes, pero no se definen objetivos para un período de seguimiento de una semana. Si se genera un informe semanal más adelante, contendrá solo el número de suministros de cada semana, sin estado.

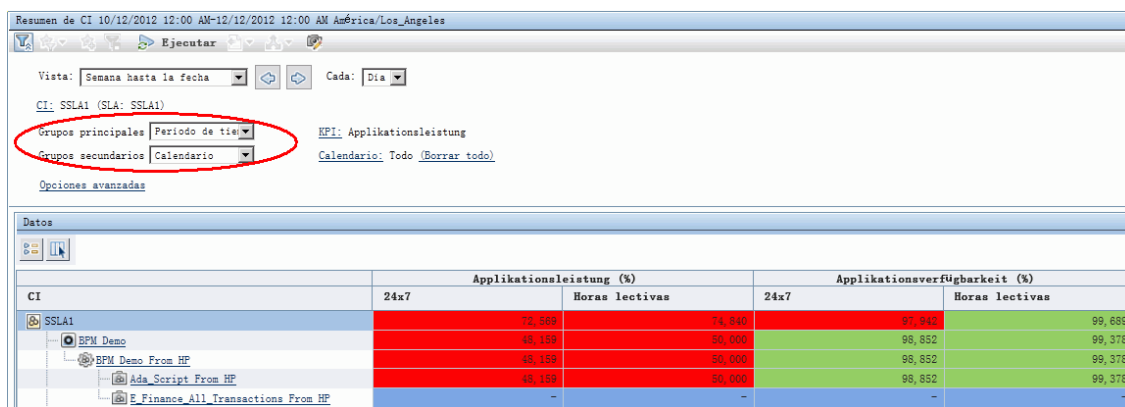
Grupos principales/grupos secundarios

En los informes Resumen de SLA, Resumen de CI e Impacto de CI es posible organizar los resultados en dos niveles de encabezados: grupos principales y grupos secundarios. A continuación, los datos se organizan en función de los grupos secundarios.

Las opciones de los grupos son Período, KPI y Calendario. Una vez seleccionada la opción como grupos principales, no está disponible como opción para los grupos secundarios.

Si solo quiere un nivel de encabezado, seleccione **Ninguno** para los grupos secundarios: los datos se reorganizarán solamente según los grupos principales.

En el siguiente ejemplo, los períodos se muestran como encabezado principal y los calendarios se visualizan como encabezados secundarios debajo de cada período.



Resumen de CI 10/12/2012 12:00 AM-12/12/2012 12:00 AM América/Los Angeles

Vista: Cada:

CI: SSLA1 (SLA: SSLA1)

Grupos principales: KPI: Applikationsleistung

Grupos secundarios: Calendario: Todo

Opciones avanzadas

CI	Applikationsleistung (%)		Applikationsverfügbarkeit (%)	
	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas
SSLA1	71,560	71,540	97,542	99,689
BPM Demo	48,159	50,000	98,852	99,378
BPM Demo From HP	48,159	50,000	98,852	99,378
Ada_Script From HP	48,159	50,000	98,852	99,378
E_Finance_All_Transactions From HP	-	-	-	-

Valores adicionales en informes

Service Level Management es capaz de llevar a cabo cálculos estadísticos en determinados KPI, de modo que se facilite información adicional con el valor principal. Por ejemplo, en el caso de un KPI de disponibilidad, puede ver el número total de muestras, el número total de muestras fallidas, la desviación desde el destino, etc.

En las siguientes secciones se describen los valores adicionales y cómo se pueden ver en los informes de Service Level Management:

- ["Lista de valores adicionales" abajo](#)
- ["Visualización de valores adicionales" en la página siguiente](#)

Lista de valores adicionales

Los valores adicionales disponibles en los informes de Service Level Management son los siguientes (ordenados alfabéticamente):

Valor adicional	Descripción
Desviación desde el destino (valor numérico o %)	La desviación del valor de KPI desde el destino Superado para el KPI. Existen dos versiones de este valor adicional: numérica o porcentual. Por ejemplo: Si el tiempo promedio de respuesta en un día es de 5,5 segundos y el destino Superado de ese día es 4 segundos, el valor de Desviación desde el destino será 1,5 segundos (valor numérico) o 37,5% (valor porcentual).
DPMO	Defectos por millón de oportunidades. Se utiliza con los KPI de disponibilidad y de rendimiento Six Sigma.
Errores	El número de muestras incorrectas durante el período de muestra.
Umbral cumplido	El número de muestras que han cumplido el umbral del destino Superado para el KPI durante el período de muestra.
Número de períodos	Se utiliza con KPI MTBF y MTBSI. El número de períodos entre incidentes en el que se basa el cálculo de KPI.
Número de incidentes	Se utiliza con el KPI MTTR. El número de incidentes en el que se basa el cálculo de KPI.
Muestras	El número de muestras incluidas en el cálculo del valor de KPI. Nota: En los KPI de Business Process Insight y TransactionVision, en algunos casos el valor de Muestras indica el número de instancias de procesos empresariales o instancias de transacciones empresariales que están incluidos en el cálculo, no el número de muestras.
Desviación estándar	La desviación estándar desde el destino Superado para el KPI.

Valor adicional	Descripción
Éxitos	El número de muestras correctas durante el período de muestra. Cada KPI tiene su propia condición de "éxito". Por ejemplo, en el caso del KPI de disponibilidad, una muestra correcta contiene un resultado "disponible" y, en el caso del KPI de rendimiento, el éxito se basa en que la muestra cumpla el umbral definido por el parámetro Condición de percentil del KPI.
Muestras cortadas	El número de muestras excluidas del cálculo del valor de KPI debido a un umbral de filtrado establecido por el KPI (por ejemplo: Ignorar cualquier muestra con tiempo de respuesta que supere los 60 segundos).

Visualización de valores adicionales

Para poder ver un valor adicional en un informe de Service Level Management, el valor adicional debe estar configurado para su uso con el KPI y la opción **Mostrar valores adicionales** debe estar seleccionada en el informe.

Cuando los HI del KPI utilizan un método de cálculo basado en el tiempo, solo se visualiza el valor adicional Muestras; es preciso cambiar el método de cálculo por uno basado en muestras para poder ver otros valores adicionales.

En las secciones siguientes se muestra cómo configurar estos ajustes:

- ["Configuración de valores adicionales para su uso con KPI" abajo](#)
- ["Configuración de cálculos basados en muestras para KPI" en la página siguiente](#)
- ["Configuración de informes para visualizar valores adicionales" en la página 299](#)

Configuración de valores adicionales para su uso con KPI

Los ajustes de los KPI/valores adicionales se definen en el archivo **XML de valores adicionales**. Este archivo XML contiene los valores adicionales válidos para cada KPI y muestra si el valor adicional está configurado para poder utilizarse en los informes (**calculate="true"**).

Las opciones **Muestras**, **Número de períodos** y **Número de incidentes** están configuradas de forma predeterminada para poder ser utilizadas en los informes con todos los KPI pertinentes. Todas las demás opciones están configuradas para no utilizarse (**calculate="false"**). El ejemplo siguiente muestra la configuración predeterminada para el KPI **Rendimiento de usuario**:

```

</KPI>
<KPI id="111" name="Rendimiento de usuario">
  <Additional-value calculate="true" id="1" name="numOfSamples"/>
  <Additional-value calculate="false" id="5" name="Desviación desde el destino"/>
  <Additional-value calculate="false" id="6" name="Desviación desde el destino (%)" />
</KPI>

```

Para modificar los valores adicionales configurados para poder utilizarse con cada KPI, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**, elija **Aplicaciones**, seleccione **Service Level Management** y localice la entrada **Valores adicionales** en la página. Haga clic en el botón **Editar** para ver el contenido del archivo. Se recomienda copiar el contenido del archivo en un editor de XML para hacer los cambios.

Nota: Si se configuran más valores adicionales para el cálculo, podría ralentizarse la generación de los informes.

Si un valor adicional no está en la lista de un KPI específico en el archivo XML de valores adicionales, significa que no es un valor válido para dicho KPI. En la siguiente tabla se muestran los valores adicionales válidos para cada KPI:

La tabla no incluye los siguientes valores adicionales:

- **Muestras.** Válido para cada KPI excepto KPI de suministros y KPI MTBF, MTBSI y MTTR.
- **Número de períodos.** Válido para los KPI MTBF y MTBSI.
- **Número de incidentes.** Válido para el KPI MTTR.

KPI/Valor adicional	Muestras cortadas	Éxitos	Errores	Desviación desde el destino	Desviación estándar	DPMO	Umbral cumplido
Disponib. Disponib. del sistema Disponib. de usuario	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Rendimiento	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí
Rendimiento del sistema	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No
Rendimiento de usuario	No	No	No	Sí	No	No	No
Tiempo de respuesta	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No
Disponib. Six Sigma	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Rendimiento Six Sigma	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Aplicación Red Seguridad Sistema	No	No	No	No	No	No	No

Configuración de cálculos basados en muestras para KPI

Cuando el método de cálculo utilizado para los HI de un KPI está basado en el tiempo, el único valor adicional que se visualiza en los informes es **Muestras**. Para ver otros valores adicionales, debe cambiar el método de cálculo por uno basado en muestras.

El método de cálculo se define en la regla para el HI en el parámetro **Método de cálculo**. Este parámetro solo se aplica en determinadas reglas y de forma predeterminada está activado el cálculo basado en el tiempo. (Para ver qué reglas utilizan el parámetro Método de cálculo, consulte [List of Service Level Management Business Rules](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.)

Puede cambiar el método de cálculo por uno basado en muestras en el cuadro de diálogo del indicador de situación para CI, tal como se describe en [Add Health Indicator for CI/Edit Health Indicator for CI Dialog Box](#) en Guía de administración de la aplicación BSM. Debe realizar el cambio individualmente en cada HI asociado al KPI si quiere ver todos los valores adicionales para dicho KPI.

The screenshot shows a dialog box titled "Propiedades de indicador de situación". Inside, there is a section titled "Parámetros de regla de negocio". This section contains three main configuration items:

- Condición de corte:** A dropdown menu showing "<" and a text input field for seconds.
- Tiempo de espera sin datos:** A text input field containing "3600" and a label "segundos".
- Método de cálculo:** A radio button selection between "Basado en ..." (which is selected) and "Basado en el tiempo".

 There is also an unchecked checkbox labeled "Ignorar recortes con el tiempo de espera agotado".

Si realiza el cambio una vez calculado el SLA, deberá volver a ejecutarlo (consulte [Recalculation for SLAs](#) en Guía de administración de la aplicación BSM).

Nota: Cuando observe los valores adicionales de un KPI (donde los distintos HI utilizados para calcular el KPI usan una combinación de reglas basadas en muestras y basadas en tiempo), los valores mostrados para los parámetros **Éxitos** y **Errores** en el nivel de grupo serán incorrectos (porque las reglas basadas en tiempo no calculan éxitos).

Configuración de informes para visualizar valores adicionales

Es posible ver valores adicionales en los informes en la ficha **Informes SLA** en **Aplicaciones > Service Level Management** (con la excepción del informe Estado de SLA).

Para poder ver valores adicionales en un informe, la opción **Valores adicionales** debe estar seleccionada en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada en todos los informes correspondientes. Para más información, consulte ["Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303](#).

Los valores adicionales se visualizan en la información sobre herramientas de las celdas del informe (y también en columnas adicionales del informe Estado de CI).

Resumen de CI 10/12/2012 12:00 AM-12/12/2012 12:00 AM América/Los_Angeles

Ejecutar

Datos

CI	Applikationsleistung (%)		Applikationsverfügbarkeit (%)	
	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas
SSLA1	72,589	74,840	97,945	99,689
BPM Demo	48,159	50,000	98,852	99,378
BPM Demo From HP			98,852	99,378
Ada Script From HP			98,852	99,378
E_Finance_All_Transactions From HP			98,852	99,378
openview				
gesolaris01				
00212876A3EE				
openview (glinvmon157)				
glinvmon157				
00505601004B				
RUM Demo	98,978	99,681	97,001	100,000
BSM Login	98,304	99,820	99,883	100,000
BSM login	98,304	99,820	99,883	100,000

Superado Cumplido Infracción menor Infracción Error No hay datos
 Tiempo de inactividad

BPM Demo
 Applikationsleistung: 48,159 %
 Estado: Error
 Regla de negocio: Gruppendurchschnittswert
 Superado: >98,000 %
 Cumplido: >95,000 %
 Infracción menor: >90,000 %
 Infracción: >85,000 %
 Ejemplos: 648

Información sobre herramientas para KPI de informes

Detenga el puntero sobre un resultado para ver información acerca del KPI:

Disponibilidad de aplicación (%)	Rendimiento de la aplicación (%)	
24x7	24x7	24x7
80.000	66.667	
100.000	100.000	
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		
100.000		

Default Client_Snt_Ap2_1	
Disponibilidad de aplicación:	S8.210 %
Estado:	Error
Regla de negocio:	Valor de grupo
Superado:	>95.000 %
Alcanzado:	>90.000 %
Infracciones:	>85.000 %
Umbral menor:	>83.000 %
Muestras:	2,310

La información sobre herramientas muestra información sobre el KPI basada en lo que se ha definido en el SLA (para más información, consulte [New SLA/Edit SLA Wizard](#) en Guía de administración de la aplicación BSM). El contenido de la información sobre herramientas varía en función del informe y de las opciones seleccionadas en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas.

Se pueden incluir los siguientes parámetros:

- **CI.** El nombre del CI.
- **Fecha.** La fecha para el resultado.
- **<KPI>.** El resultado calculado real para el KPI.
- **Estado.** El estado dado al KPI al comparar el resultado con los objetivos de destino.
- **Regla de negocio.** La regla empleada en los cálculos de KPI.
- **Superado/Cumplido/Infracción menor/Infracción.** El valor definido para cada objetivo de destino para el KPI.
- **Muestras.** Uno de los parámetros adicionales añadidos con la opción Valores adicionales. Para más información, consulte ["Visualización de valores adicionales"](#) en la [página 297](#).

Cómo ver los informes de SLA y de suministros

En los siguientes pasos se describe cómo trabajar con Service Level Management para ver informes en las fichas Informes SLA e Informes de suministro.

1. Definir los SLA

Defina los SLA con ayuda del asistente para SLA.

Para más información sobre la tarea, consulte [How to Use SLM to Monitor Your Service Agreements](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

2. Seleccione el informe que necesite

Seleccione el informe que quiera visualizar en **Aplicaciones > Service Level Management > ficha Informes SLA** o **ficha Informes de suministro**. Para ver una breve descripción de cada informe y cuándo se debería utilizar, consulte "Informes de SLM: información general" en la página 280.

3. Establezca los filtros de los informes

Seleccione los valores que necesite en los filtros, por ejemplo, la barra de granularidad, los CI, KPI, calendarios, etc. Para obtener más información, consulte la documentación de dicho informe.

4. Añada descripciones y valores adicionales a los informes

Utilice el vínculo Opciones avanzadas para añadir descripciones al informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página siguiente.

5. Añada un encabezado y un pie de página al informe

Un encabezado o pie de página definido para un informe en Custom Manager tiene prioridad sobre un encabezado o pie de página definido en la sección de informes del Gestor de configuración de infraestructura. Esto es, el primero sobrescribe al segundo. Para más información sobre la definición de encabezados y pies de página, consulte [Configuring a Report Header and Footer](#).

6. Genere el informe y úselo para evaluar los objetivos del SLA

Haga clic en el botón **Generar** para crear un informe de los datos elegidos y desglosar hasta el informe si es necesario.

7. Visualice el informe según un cálculo Six Sigma

Puede ver los resultados desde una perspectiva Six Sigma. Siempre y cuando el SLA haya sido definido con un KPI Six Sigma. Para más información sobre este tema, consulte [Six Sigma for SLAs](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

8. Comparta el informe o guarde los datos del informe

Puede imprimir los informes, exportarlos y aplicarles formato. Para más información, consulte [Common Report and Page Elements](#).

Interfaz de usuario de la aplicación SLM

Esta sección incluye

- "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" abajo
- "Informe de impacto de CI" en la página 306
- "Selector de CI" en la página 308
- "Informe Estado de CI" en la página 309
- "Informe de resumen de CI" en la página 311
- "Informe CI con el paso del tiempo" en la página 313
- "Informe Comparación de tiempo de CI" en la página 315
- "Informe de resumen de HI de CI" en la página 319
- "Informe Desglose de suministro" en la página 322
- "Informe Distribución de suministro" en la página 324
- "Informe de resumen de suministro" en la página 328
- "Página Gestión de SLA" en la página 331
- "Informe Estado de SLA" en la página 333
- "Cuadro de diálogo SLA" en la página 335
- "Informe de resumen de SLA" en la página 336
- "Informe Instantánea de estado" en la página 339
- "Informe Comparación de intervalos de tiempo" en la página 343

Cuadro de diálogo Opciones avanzadas

Este cuadro de diálogo permite añadir descripciones y valores adicionales al informe, así como personalizar aspectos de visualización del informe.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management , abra un informe y haga clic en Opciones avanzadas en el área de filtros del informe.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • No todas las opciones están disponibles para todos los informes. • Todos los datos adicionales se visualizan en un área independiente debajo de los datos del informe. • Los ajustes realizados en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas mientras se trabaja en un informe permanecen seleccionados durante la sesión activa para todos los informes pertinentes de Service Level Management hasta que el usuario cambia la selección y ejecuta un informe.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página precedente

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Descripción de calendario	Muestra una descripción e información detallada sobre los calendarios seleccionados en el informe según las opciones definidas durante la creación del calendario.
Descripción de CI	Incluye el nombre y la descripción de todos los CI del informe.
Descripción de evento de tiempo de inactividad	<p>Muestra el área Descripción de evento de tiempo de inactividad en cada informe. Esta área proporciona información detallada sobre las correcciones de los datos de SLA que generan el estado de tiempo de inactividad para SLA o CI del informe. Contiene las correcciones de datos que cumplen los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La corrección de datos entra dentro del período del informe. • La corrección de datos afecta a un CI incluido en el informe. <p>La columna Impacto muestra el nombre del SLA y el CI al que afecta el evento de corrección de datos.</p> <p>La columna Excluido de los informes indica si la corrección de datos sigue habilitada (Sí) o si está deshabilitada (No). Si está deshabilitada, la corrección de datos tiene solamente finalidad informativa, es decir, no afecta a los datos de los informes.</p> <p>Para más información sobre las correcciones de datos, consulte SLA Data Correction Schedule Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se visualizará una corrección de datos en el área Descripciones de eventos de tiempo de inactividad si cumple los criterios descritos anteriormente, incluso el SLA no se ha recalculado para aplicar la programación de corrección de datos. • El área Descripciones de eventos de tiempo de inactividad no proporciona información sobre tiempos de inactividad (ésta sí se detalla en la página Gestión del tiempo de inactividad en la Administración de plataformas), aunque el informe puede incluir CI con estado de tiempo de inactividad como resultado de un evento de tiempo de inactividad. • En el caso de correcciones de datos que afectan a todos los SLA, la fecha de inicio y de fin para la corrección de datos puede no ser precisa en SLA con distintas zonas horarias.
Profundidad de jerarquía	<p>Seleccione un valor entre 0 y 3 para definir el número de niveles de CI que quiere que se visualicen en el informe con el CI seleccionado.</p> <p>Valor predeterminado: 3</p>


Elemento de IU	Descripción
Número de dígitos tras punto decimal:	<p>Seleccione un valor entre 0 y 3 para definir el número de dígitos tras el punto decimal que se visualizarán en los valores numéricos del informe.</p> <p>Valor predeterminado: 3</p> <p>Nota: Si cambia el valor predeterminado que aparece en el informe, Service Level Management continúa calculando objetivos con el valor predeterminado.</p>
Mostrar valores adicionales	<p>Incluye valores adicionales en el informe, como los relacionados con los KPI. Para más información, consulte "Valores adicionales en informes" en la página 296.</p> <p>Los valores adicionales se visualizan en la información sobre herramientas de las distintas celdas. Además, en el informe Estado de CI, los datos se visualizan en columnas. Puede seleccionar el formato de columna:</p> <p>Columnas expandidas. (Valor predeterminado) Muestra cada valor adicional en una columna independiente.</p> <p>Columna agrupada. Muestra los valores adicionales agrupados en una sola columna.</p>
Mostrar todos los indicadores de situación	<p>(En el informe de resumen de HI de CI.) Muestra el área Todos los indicadores de situación en el informe. Contiene información de HI para todos los CI incluidos en la bifurcación del SLA seleccionado para el informe.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de HI de CI" en la página 319.</p>
Mostrar detalles de objetivos en columnas	<p>(En el informe Comparación de intervalos de tiempo.) Añade una columna con objetivos para el KPI seleccionado por CI a un informe Comparación de intervalos de tiempo.</p>
Mostrar los indicadores de situación relacionados	<p>(En el informe de resumen de HI de CI.) Muestra el área Indicadores de situación relacionados en el informe. Contiene información de HI para un CI seleccionado en el informe.</p> <p>Para más información, consulte "Informe de resumen de HI de CI" en la página 319.</p>
Mostrar detalles de SLA en columnas	<p>(En el informe de resumen de SLA.) Añade columnas con tipo de SLA, cliente y proveedor para cada SLA del informe de resumen de SLA (en vez de visualizar estos datos en una información sobre herramientas para el nombre del SLA).</p>
Descripción de SLA	<p>Muestra diversa información sobre el SLA, según las propiedades definidas en la página Definir propiedades de SLA durante la creación de SLA. La descripción de SLA se visualiza en todos los SLA incluidos en el informe.</p>

Informe de impacto de CI

Este informe muestra resultados de KPI para un CI seleccionado en todos los SLA en los que está incluido.

Puede utilizar este informe para comparar los resultados de KPI para un CI en varios SLA.

Impacto de CI 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM						
Ejecutar						
Datos						
CIs	Disponibilidad de aplicación (%)		Rendimiento de la aplicación (%)		Tiempo de respuesta de aplicación (segundos)	
	24x7	Horas laborables	24x7	Horas laborables	24x7	Horas laborables
tx 10 From San Jose (BD)	100.000	-	0.000	-	9.999	-
tx 10 From San Jose (eranTest)	100.000	100.000	0.000	0.000	9.999	9.999
tx 10 From San Jose (BD(1))	-	-	-	-	-	-
■ Superado/a(s) ■ Error ■ No hay datos ■ Tiempo de inactividad						

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Impacto de CI .
Información importante	Debe hacer clic en  Ejecutar después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.

Elemento de IU	Descripción
Calendario	<p>Muestra los nombres de los calendarios seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Calendario para abrir el cuadro de diálogo Calendario. El cuadro de diálogo incluye los calendarios utilizados por el SLA que contiene el CI seleccionado.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los calendarios pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
CI	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para incluir en el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página siguiente.</p>
KPI	<p>Muestra los nombres de los KPI seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI. El cuadro de diálogo muestra todos los KPI asociados al CI seleccionado en todos los SLA.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los KPI pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
Grupos principales/ Grupos secundarios	<p>Seleccione los encabezados de columna de primer y segundo nivel que se utilizarán para presentar los datos en el informe. Para más información sobre este tema, consulte "Grupos principales/grupos secundarios" en la página 295.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	<p>Muestra el resultado numérico para el KPI. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
CI	<p>Muestra cada instancia del CI en todos los SLA. El nombre del SLA aparece entre corchetes después del nombre del CI.</p> <p>Haga clic en un nombre de CI para desglosar hasta el informe de resumen de CI, que muestra la bifurcación para el CI. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Impacto de CI.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre el nombre de un CI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>

Selector de CI

Este cuadro de diálogo permite seleccionar el CI o los CI que se quieren incluir en un informe de Service Level Management durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los CI seleccionados.




Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management , abra un informe y haga clic en CI en la zona de filtros del informe.
Información importante	Los elementos incluidos en el cuadro de diálogo varían en función del informe actual.


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de topología de CI>	<p>Muestra los CI del SLA seleccionado.</p> <p>Seleccione el CI que necesite o, en caso de informes con posibilidad de seleccionar varios CI, marque las casillas de verificación de los CI que necesite.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En algunos informes, al seleccionar un CI, se visualiza toda la bifurcación debajo del CI en el informe. El nodo raíz (CI lógico) no es una selección válida como CI para el informe. Si utiliza la opción Seleccionar todo para seleccionar varios CI, quite la marca de la casilla de verificación de CI lógico.
<Cuadro SLA>	<p>Seleccione el SLA que contiene los CI que necesite en la lista desplegable (puede empezar a escribir el nombre del SLA para filtrar la lista).</p> <p>Nota: Si selecciona otro SLA antes de hacer clic en Aceptar, se descartarán todas las selecciones de CI previas. Solo los CI seleccionados en el SLA visualizado se guardarán para el filtro del informe cuando haga clic en Aceptar.</p>
Ficha Examinar	Modo predeterminado del cuadro de diálogo de CI. Permite seleccionar un SLA y CI.
Ficha Buscar	<p>Haga clic en Buscar para acceder al modo de búsqueda donde es posible buscar CI en la vista seleccionada.</p> <p>Menú de acceso directo: Tras la búsqueda, haga clic con el botón secundario en un CI y seleccione la opción Seleccionar en árbol para ver la ficha Examinar con dicho CI seleccionado.</p>

Informe Estado de CI

Este informe muestra resultados de KPI, objetivos e información de muestra para un CI y sus descendientes. Puede utilizar este informe para ver información de configuración (por ejemplo, objetivos) para cada CI.

Estado CI 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM Europa/Berlín			
			
Datos			
CIs	Disponibilidad de aplicación (%)	Destino	Muestras
BS1	80.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	37,496
 Default Client Snt Ap1 1	60.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	17,501
 CMDB Sanity Host CI	-	-	-
 Default Client Snt Ap1 1 Sanity BTW1 1	60.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	8,749
 tx 10	100.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	1,750
 tx 15	100.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	1,749
 tx 1 failed	0.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	1,750
 tx 2 failed	0.000	Exceeded: > 98.0 % Met: > 95.0 % Minor Breached: > 90.0 % Breached: > 85.0 %	1,750

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Estado de CI .
Información importante	Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se

muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Puede incluir valores adicionales en las columnas del informe. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Calendario	<p>Permite seleccionar un calendario. La lista incluye los calendarios utilizados para el SLA que contiene el CI.</p>
CI	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y el nombre del SLA que contiene el CI. El informe incluye todos los CI de la bifurcación en el CI seleccionado.</p> <p>También puede seleccionar el CI que representa todo el SLA para incluir todos los CI del SLA en el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
KPI	<p>Permite seleccionar un KPI. La lista incluye los KPI pertinentes para el CI seleccionado.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
<Columnas de valores adicionales>	<p>Si el informe se define para mostrar valores adicionales (en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas), los valores se visualizan en una sola columna agrupada o en varias columnas, según se haya seleccionado.</p> <p>Para más información sobre este tema, consulte "Valores adicionales en informes" en la página 296.</p>
<Celda de KPI>	<p>Muestra el resultado numérico para el KPI. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>

Elemento de IU	Descripción
CI	<p>Muestra los CI incluidos en la bifurcación seleccionada del SLA (hasta cuatro niveles). Haga clic en un nombre de CI para desglosar hasta la bifurcación de dicho CI. (Para volver al nivel anterior, utilice las rutas de navegación situadas en la parte superior de la página.)</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>
Objetivos	Muestra los objetivos definidos para el KPI en el calendario seleccionado.

Informe de resumen de CI

Este informe muestra los resultados de KPI para CI de un SLA específico. Puede utilizar este informe para buscar los CI que no hayan logrado alcanzar sus objetivos.

Resumen de CI 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM Europa/Berlin				
Ejecutar				
Datos				
CIs	Disponibilidad de aplicación (%)		Rendimiento de la aplicación (%)	
	24x7	Horas laborables	24x7	Horas laborables
BS1	80.000	80.000	66.667	66.667
Default Client Snt Ap1 1	60.000	60.000	33.333	33.333
CMDB Sanity Host CI	-	-	-	-
Default Client Snt Ap1 1 Sanity BTW1 1	60.000	60.000	33.333	33.333
tx 10	100.000	100.000	0.000	0.000
tx 15	100.000	100.000	0.000	0.000
tx 1 failed	0.000	0.000	-	-
tx 2 failed	0.000	0.000	-	-
tx 5	100.000	100.000	100.000	100.000
Default Client Snt Ap1 1 Sanity BTW1 2	60.000	60.000	33.333	33.333
tx 10	100.000	100.000	0.000	0.000
tx 15	100.000	100.000	0.000	0.000
tx 1 failed	0.000	0.000	-	-
tx 2 failed	0.000	0.000	-	-
tx 5	100.000	100.000	100.000	100.000

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Resumen de CI .
Información importante	Debe hacer clic en  Ejecutar después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Calendario	<p>Muestra los nombres de los calendarios seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Calendario para abrir el cuadro de diálogo Calendario. El cuadro de diálogo incluye los calendarios utilizados por el SLA seleccionado.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los calendarios pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
CI	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y el nombre del SLA que contiene el CI. El informe incluye todos los CI de la bifurcación en el CI seleccionado.</p> <p>También puede seleccionar el CI que representa todo el SLA para incluir todos los CI del SLA en el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
KPI	<p>Muestra los nombres de los KPI seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI. El cuadro de diálogo muestra los KPI pertinentes para los CI de la bifurcación seleccionada.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los KPI pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
Grupos principales/ Grupos secundarios	<p>Seleccione los encabezados de columna de primer y segundo nivel que se utilizarán para presentar los datos en el informe. Para más información sobre este tema, consulte "Grupos principales/grupos secundarios" en la página 295.</p>

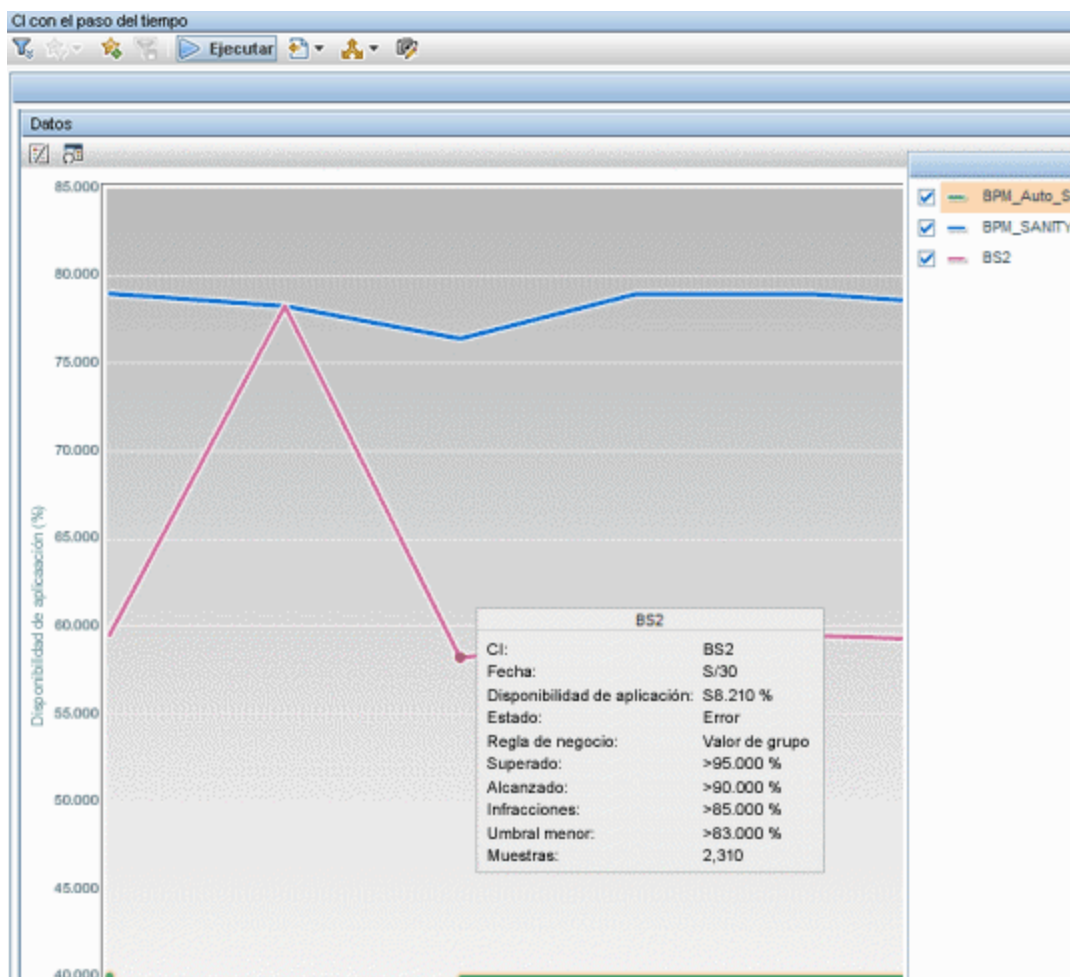
Contenido del informe


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	<p>Muestra el resultado numérico para el KPI. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
CI	<p>Muestra los CI incluidos en la bifurcación seleccionada del SLA (hasta cuatro niveles). Haga clic en un nombre de CI para desglosar hasta la bifurcación de dicho CI. (Para volver al nivel anterior, utilice las rutas de navegación situadas en la parte superior de la página.)</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>

Informe CI con el paso del tiempo

Este informe muestra resultados de KPI durante un período para los CI seleccionados. Puede utilizar este informe para comparar el comportamiento de los CI con el paso del tiempo.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > CI con el paso del tiempo .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se pueden visualizar en formato de gráfico o de tabla. Debe hacer clic en  Ejecutar después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302


Configuración del informe


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Opciones avanzadas " en la página 303.
Calendario	Permite seleccionar un calendario. La lista incluye los calendarios utilizados por los SLA pertinentes.
CI	<p>Muestra el número de CI seleccionados para el informe y el nombre del SLA que contiene los CI.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
KPI	Permite seleccionar un KPI. La lista incluye los KPI pertinentes para los CI seleccionados.

Ficha Ver como gráfico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Mostrar/Ocultar leyenda. Muestra u oculta el cuadro de la leyenda.

Elemento de IU	Descripción
	Leyenda acoplada. Tras arrastrar el cuadro de la leyenda a una nueva ubicación, este botón se acopla en su posición predeterminada, a la derecha del gráfico.
<Línea del gráfico>	<p>Muestra los resultados del KPI seleccionado en el CI durante el período.</p> <p>Los destinos definidos para el KPI se visualizan en el gráfico como líneas de destino, con código de colores relacionado con cada destino y con un nombre de destino asignado, por ejemplo, Fallido.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre la línea del gráfico, directamente encima de una entrada de período, para visualizar el nodo en la línea del gráfico, y para ver la información (incluido el estado) del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
<Cuadro de la leyenda>	<p>El cuadro de la leyenda se visualiza de forma predeterminada a la derecha del gráfico. Puede arrastrar y soltar el cuadro en la ubicación que desee: haga clic en la barra azul situada en la parte superior del cuadro.</p> <p>Marque las casillas de verificación de los CI que quiera que aparezcan en el gráfico. Seleccione una entrada de CI para resaltar la línea de dicho CI en el gráfico.</p>
Período	Muestra los períodos incluidos en el informe en función de la granularidad seleccionada.

Ficha Ver como tabla

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

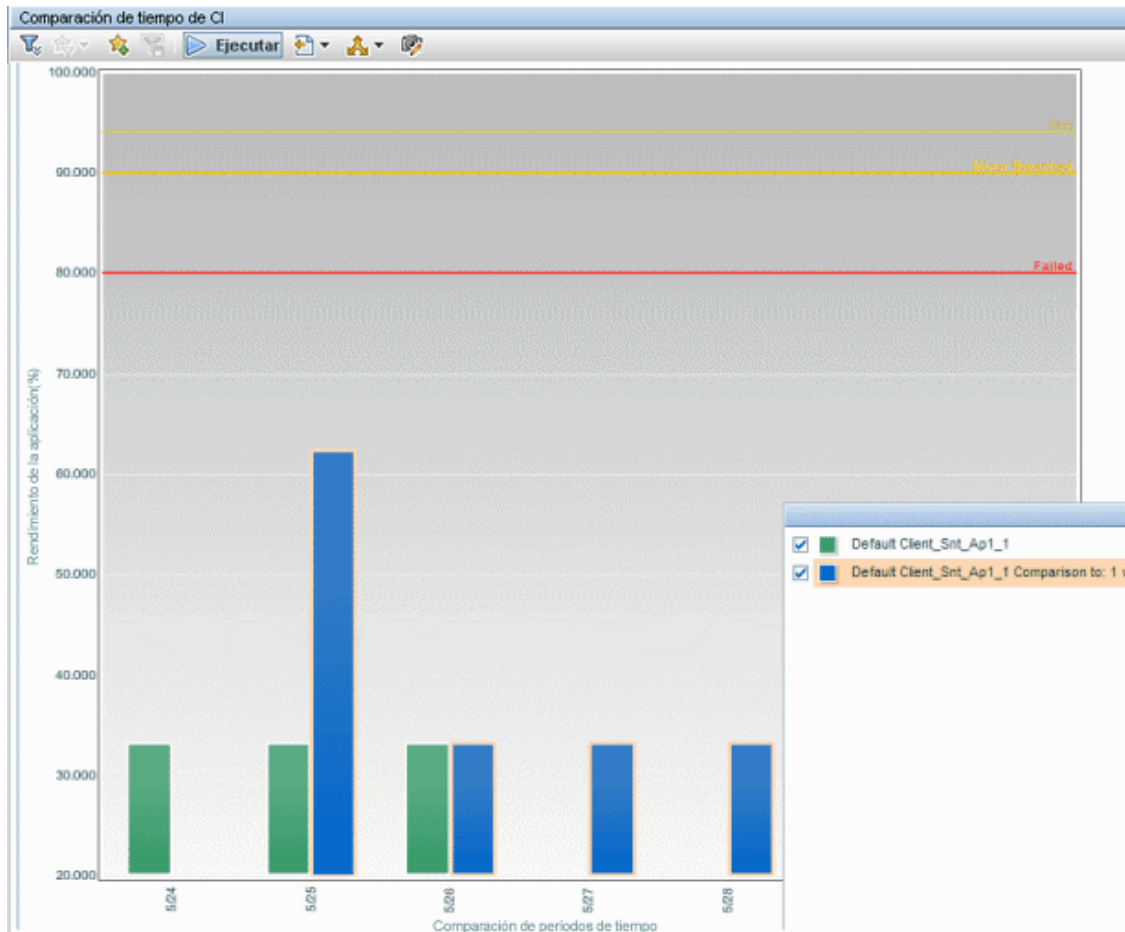
Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	<p>Muestra el resultado numérico del KPI seleccionado en cada CI. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
Período	<p>Muestra los períodos incluidos en el informe en función de la granularidad seleccionada.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un período para ver la hora y la fecha exactas en las que se inició el período.</p>


Informe Comparación de tiempo de CI

Este informe muestra resultados de KPI con el paso del tiempo para un CI seleccionado en un SLA. También permite comparar con un período distinto para poder contrastar los resultados para el KPI

en distintos períodos.

Puede utilizar este informe para medir el rendimiento de un CI en distintos períodos.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Comparación de tiempo de CI .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se pueden visualizar en formato de gráfico o de tabla. Los períodos mostrados en el informe están basados en la zona horaria del SLA. Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302




Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements . Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.
Calendario	Permite seleccionar un calendario. La lista incluye los calendarios utilizados para el SLA que contiene el CI seleccionado.
CI	Muestra el nombre del CI seleccionado para incluir en el informe y el nombre del SLA que contiene el CI. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.
KPI	Permite seleccionar un KPI. La lista incluye los KPI asociados al CI seleccionado de este SLA.

Ficha Ver como gráfico


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Mostrar/Ocultar leyenda. Muestra u oculta el cuadro de la leyenda.
	Leyenda acoplada. Tras arrastrar el cuadro de la leyenda a una nueva ubicación, este botón se acopla en su posición predeterminada, a la derecha del gráfico.
	Comparación de tiempo. Abre el cuadro de diálogo Comparación de tiempo donde es posible definir el intervalo de tiempo utilizado en la comparación de tiempo con el intervalo de tiempo seleccionado para el informe. Para más información, consulte Time Comparison .

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico de barras>	<p>Muestra barras con los resultados de KPI para cada período (según la granularidad definida en el filtro del informe).</p> <p>El color de la barra indica si representa el CI original (para el período del informe) o el CI del período de comparación, según la leyenda mostrada en el cuadro flotante de la leyenda.</p> <p>Los destinos definidos para el KPI se visualizan en el gráfico como líneas de destino, con código de colores relacionado con cada destino y con un nombre de destino asignado, por ejemplo, Fallido.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una barra para ver una información sobre herramientas del KPI. El color de la información sobre herramientas indica el estado del KPI durante dicho período. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
<Cuadro de la leyenda>	<p>El cuadro de la leyenda se visualiza de forma predeterminada a la derecha del gráfico. Puede arrastrar y soltar el cuadro en la ubicación que desee: haga clic en la barra azul situada en la parte superior del cuadro.</p> <p>Marque las casillas de verificación de los CI específicos por resultados de período que quiera que aparezcan en el gráfico. Seleccione una entrada para resaltar las barras de dicho período de CI en el gráfico.</p>
Período	<p>Muestra los períodos incluidos en el informe en función de la granularidad seleccionada.</p> <p>El informe muestra el período para el CI original (si el CI original está seleccionado en el cuadro de la leyenda) durante el período de comparación si la opción de comparación está seleccionada en el cuadro de la leyenda.</p>

Ficha Ver como tabla


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
	<p>Comparación de tiempo. Abre el cuadro de diálogo Comparación de tiempo donde es posible definir el intervalo de tiempo utilizado en la comparación de tiempo con el intervalo de tiempo seleccionado para el informe. Para más información, consulte Time Comparison.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	Muestra el resultado del KPI seleccionado durante dicho período. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino). Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.
Período	La primera columna Período muestra los períodos durante el tiempo seleccionado para el informe, según la granularidad seleccionada. Después de definir un período de comparación, la segunda columna Período muestra los períodos durante el tiempo de comparación.

Informe de resumen de HI de CI

Este informe muestra resultados de KPI para elementos de configuración (CI), resultados para sus indicadores de situación asociados dentro de un SLA específico. Puede utilizar este informe para buscar los CI e indicadores de situación que no hayan logrado alcanzar sus objetivos.

Resumen de HI de CI 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM Europa/Berlín		
		
Datos		
		
	Disponibilidad de aplicación (%)	Rendimiento de la aplicación(%)
CIs	24x7	24x7
PV SLA for DWT 1:00 - 1:30	63.555	56.663
PV BizApps BPM just for SLM	63.555	56.663
tx_5_10_15	100.000	33.333
tx_5	100.000	100.000
tx_15	100.000	0.000
tx_10	100.000	0.000
Random_Performance	46.844	36.657
Random_Availability	43.820	100.000
		
Indicadores de situación relacionados		
		
	Disponibilidad de aplicación (%)	Rendimiento de la aplicación(%)
CI y HIs	24x7	24x7
tx_15	100.000	0.000
Synthetic User Transaction Performance	-	0.000
Synthetic User Transaction Availability	100.000	-

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Resumen de HI de CI .
Información importante	Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite visualizar los indicadores de situación relacionados para un CI seleccionado o mostrar todos los indicadores de situación para todos los CI. También permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Calendario	<p>Muestra los nombres de los calendarios seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Calendario para abrir el cuadro de diálogo Calendario. El cuadro de diálogo incluye los calendarios utilizados por el SLA seleccionado.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los calendarios pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
CI	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe y el nombre del SLA que contiene el CI. El informe incluye todos los CI de la bifurcación en el CI seleccionado.</p> <p>También puede seleccionar el CI que representa todo el SLA para incluir todos los CI del SLA en el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>

Elemento de IU	Descripción
KPI	<p>Muestra los nombres de los KPI seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI. El cuadro de diálogo muestra los KPI pertinentes para los CI de la bifurcación seleccionada.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los KPI pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
Grupos principales/ Grupos secundarios	<p>Seleccione los encabezados de columna de primer y segundo nivel que se utilizarán para presentar los datos en el informe. Para más información sobre este tema, consulte "Grupos principales/grupos secundarios" en la página 295.</p>

Contenido del informe

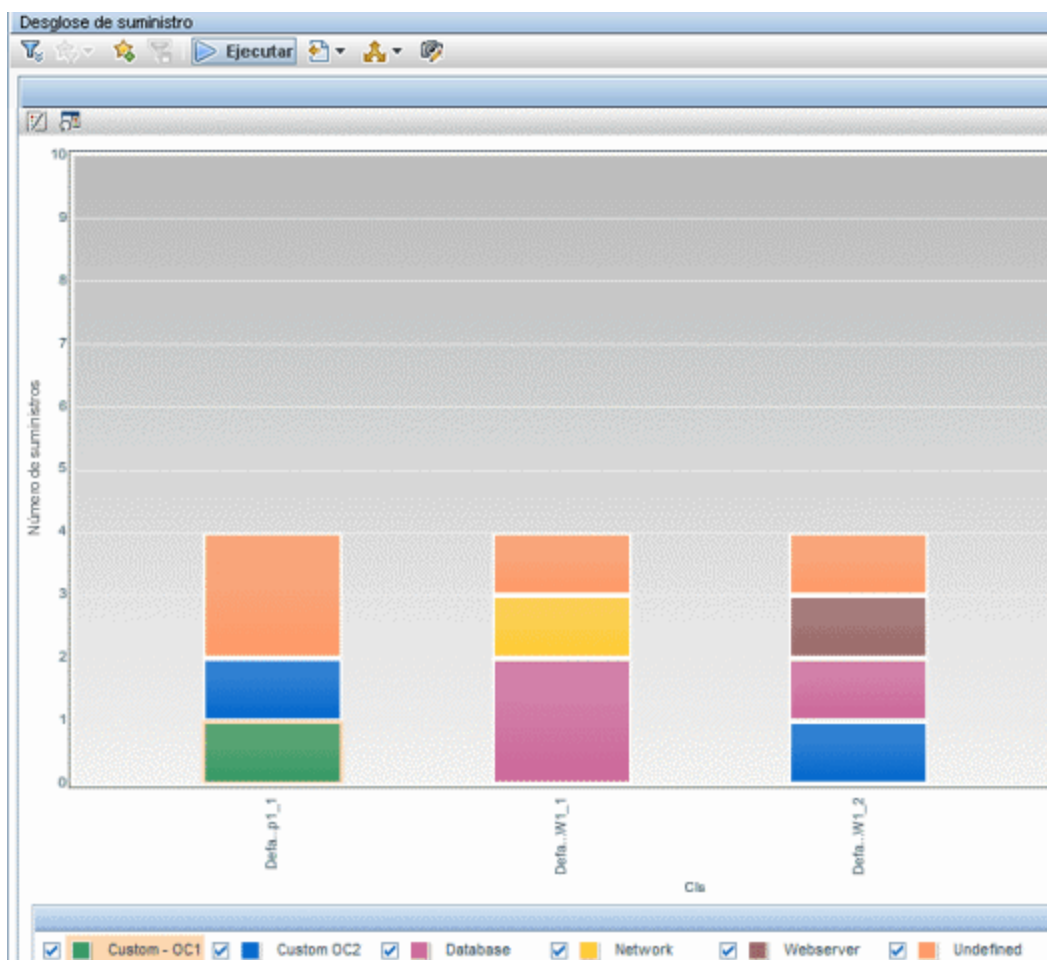
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	<p>Muestra el resultado numérico para el KPI o indicador de situación en función de las agrupaciones seleccionadas para el filtro del informe. El color de fondo muestra el estado del KPI o del indicador de situación (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: En el caso de celdas de KPI, detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
Tabla Todos los indicadores de situación	<p>Esta tabla se muestra cuando se selecciona Mostrar todos los indicadores de situación en el "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p> <p>Muestra información KPI para los CI y resultados para sus HI asociados dentro de la bifurcación seleccionada del SLA. Solo se visualizarán los HI relacionados con los KPI incluidos en el informe.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI o de HI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>
Tabla de datos	<p>Muestra información de KPI para los CI incluidos en la bifurcación seleccionada del SLA (hasta tres niveles).</p> <p>Seleccione un CI para ver la información de indicador de situación de dicho CI en la tabla Indicadores de situación relacionados (si está visible).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>

Elemento de IU	Descripción
Tabla Indicadores de situación relacionados	<p>Esta tabla se muestra cuando se selecciona Mostrar los indicadores de situación relacionados en el "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303 (esta opción está seleccionada de forma predeterminada).</p> <p>Muestra información de KPI para el CI seleccionado en la tabla de datos y para sus indicadores de situación asociados (si el CI tiene indicadores de situación asociados). Solo se visualizarán los indicadores de situación relacionados con los KPI incluidos en el informe.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI o de indicador de situación para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>

Informe Desglose de suministro

Este informe muestra el desglose de las categorías de suministro por suministros de CI seleccionados o del desglose de los suministros de CI por categorías de suministro. Puede ver los datos según la duración del suministro o por número de suministros para un calendario específico.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes de suministro > Desglose de suministro .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se pueden visualizar en formato de gráfico o de tabla. Debe hacer clic en  Ejecutar después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302
Véase también	Retroactive SLA Data Corrections en Guía de administración de la aplicación BSM

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Opciones avanzadas " en la página 303.
Calendario	Permite seleccionar un calendario. La lista incluye solo los calendarios utilizados por el SLA.
Categorías	<p>Muestra los nombres de las categorías de suministro seleccionadas para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Categorías para abrir el cuadro de diálogo Categorías. El cuadro de diálogo muestra las categorías de suministro predefinidas disponibles (Base de datos, Red, Webserver y Sin definir) y cualquier categoría definida por el usuario.</p> <p>Valor predeterminado: Todos</p> <p>Nota: Puede incluir todas las categorías de suministro pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>

Elemento de IU	Descripción
CI	<p>Muestra el número de CI seleccionados para el informe y el nombre del SLA que contiene los CI.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el cursor sobre el vínculo CI para ver el nombre de los CI seleccionados.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
Agrupación	<p>Seleccione el botón de opción correspondiente al modo en que quiera organizar los datos en el informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CI. Muestra datos de suministro y categorías de suministro por CI incluido. • Categorías. Muestra datos de suministro de CI por categoría de suministro incluida.
KPI	<p>Muestra el nombre de los KPI de suministros utilizados para los cálculos de suministro en el informe, bien Número de suministros o Duración del suministro. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI.</p>

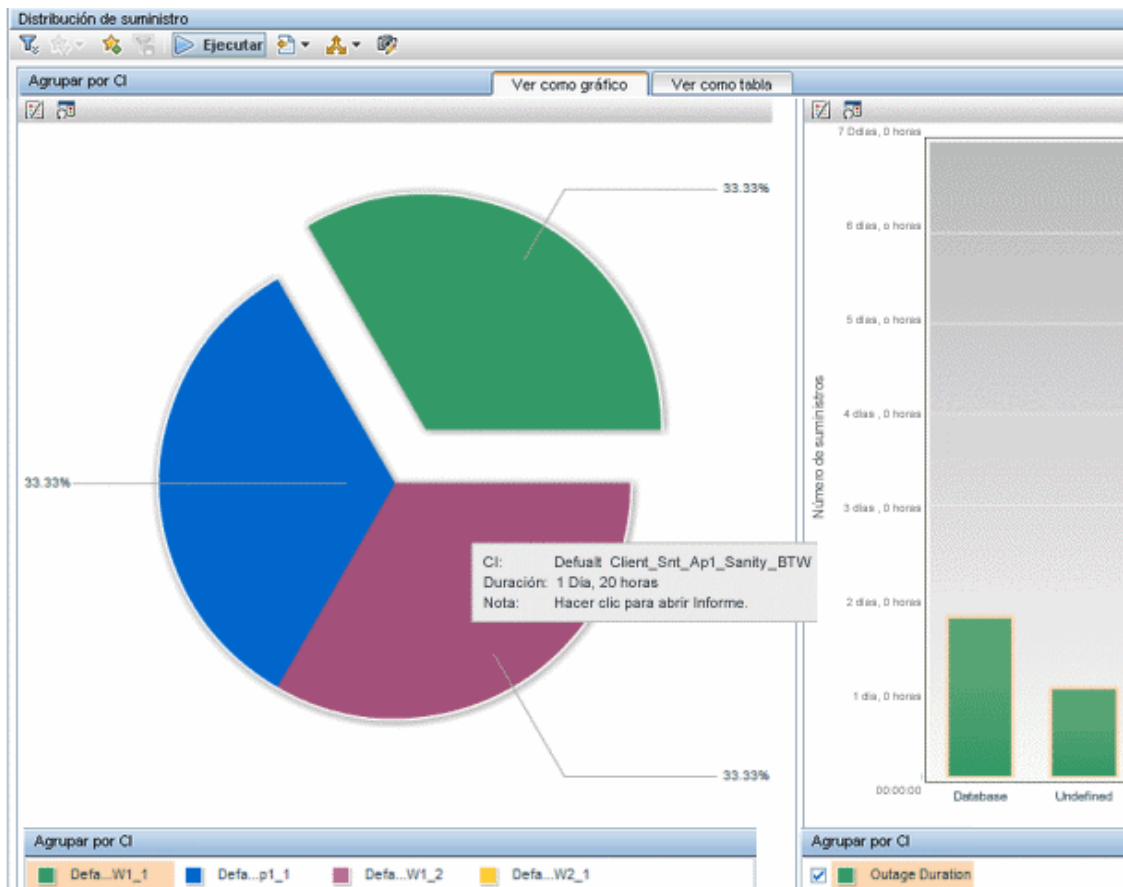
Contenido del informe


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla/gráfico de barras>	<p>Muestra el número de suministros o la duración de suministros para cada CI o categoría de suministros durante el período seleccionado.</p> <p>Las barras del gráfico de barras tienen colores asociados a CI o a categorías en función de la sección realizada en Agrupación.</p> <p>Haga clic en una barra o en una celda de la tabla para desglosar hasta el "Informe de resumen de suministro" en la página 328, que muestra información sobre el suministro del CI y categoría pertinentes durante el mismo período. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Desglose de suministro.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda o una barra para ver el nombre del CI y de la categoría, así como los resultados de KPI.</p>

Informe Distribución de suministro

Este informe muestra la distribución de suministro por CI o categorías de suministro. Puede utilizar este informe para ver qué CI o categoría tiene más suministros o suministros de más duración.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes de suministro > Distribución de suministro .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados se pueden visualizar en formato de gráfico o de tabla. Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302
Véase también	Retroactive SLA Data Corrections en Guía de administración de la aplicación BSM



Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite incluir descripciones en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Calendario	<p>Permite seleccionar un calendario. La lista incluye solo los calendarios utilizados por el SLA.</p>
Categorías	<p>Muestra los nombres de las categorías de suministro seleccionadas para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Categorías para abrir el cuadro de diálogo Categorías. El cuadro de diálogo muestra las categorías de suministro predefinidas disponibles (Base de datos, Red, Webserver y Sin definir) y cualquier categoría definida por el usuario.</p> <p>Valor predeterminado: Todos</p> <p>Nota: Puede incluir todas las categorías de suministro pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
CI	<p>Muestra el número de CI seleccionados para el informe y el nombre del SLA que contiene los CI.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el cursor sobre el vínculo CI para ver el nombre de los CI seleccionados.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
Agrupación	<p>Seleccione el botón de opción correspondiente al modo en que quiera organizar los datos en el informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CI. Muestra la distribución de suministro en los CI incluidos. En la ficha del gráfico, esta información se visualiza en formato de gráfico circular. • Categorías. Muestra la distribución de suministro por categoría de suministro incluida. En la ficha del gráfico, esta información se visualiza en formato de gráfico de barras. • Ambos. Muestra los CI y los grupos de categorías en la página. En la ficha del gráfico, Agrupar por CI está en formato de gráfico circular y Agrupar por categorías se visualiza en formato de gráfico de barras.
KPI	<p>Muestra el nombre de los KPI de suministros utilizados para los cálculos de suministro en el informe, bien Número de suministros o Duración del suministro. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI.</p>



Panel Agrupar por CI

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Mostrar/Ocultar leyenda. Muestra u oculta el cuadro de la leyenda.
	Leyenda acoplada. Tras arrastrar el cuadro de la leyenda a una nueva ubicación, este botón se acopla en su posición predeterminada, debajo del gráfico.
<Cuadro de la leyenda>	<p>El cuadro de la leyenda se visualiza de forma predeterminada debajo del gráfico. Puede arrastrar y soltar el cuadro en la ubicación que desee: haga clic en la barra azul situada en la parte superior del cuadro.</p> <p>Seleccione una entrada para resaltar la porción del gráfico de dicho período de CI en el gráfico.</p>
Ficha Ver como gráfico	<p>Muestra un gráfico circular con la distribución de suministro (en porcentaje) para los CI incluidos (si seleccionó CI o Ambos en la opción Agrupación).</p> <p>Los porcentajes se basan en los resultados para el KPI seleccionado de modo que cada porción del gráfico indica un porcentaje de los suministros totales o el porcentaje del tiempo total de suministro (dentro de los filtros seleccionados para el informe).</p> <p>Menú de acceso directo: Haga clic con el botón secundario en una porción del gráfico para desglosar hasta el "Informe de resumen de suministro" en la página siguiente que muestra información de suministro de todos los suministros del CI correspondiente durante el mismo período. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Desglose de suministro.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una porción del gráfico para ver los resultados reales de KPI.</p>
Ficha Ver como tabla	<p>Muestra el número total de suministros o la duración total de suministros por CI para el período seleccionado.</p> <p>Haga clic para desglosar el "Informe de resumen de suministro" en la página siguiente que muestra información de suministro de todos los suministros del CI correspondiente durante el mismo período. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Desglose de suministro.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver los resultados de KPI.</p>








Panel Agrupar por categorías


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Mostrar/Ocultar leyenda. Muestra u oculta el cuadro de la leyenda.
	Leyenda acoplada. Tras arrastrar el cuadro de la leyenda a una nueva ubicación, este botón se acopla en su posición predeterminada, debajo del gráfico.
<Cuadro de la leyenda>	<p>El cuadro de la leyenda se visualiza de forma predeterminada debajo del gráfico. Puede arrastrar y soltar el cuadro en la ubicación que desee: haga clic en la barra azul situada en la parte superior del cuadro.</p> <p>Marque las casillas de verificación de las categorías específicas que quiera que aparezcan en el gráfico. Seleccione una entrada para resaltar las barras de dicha categoría en el gráfico.</p>
Ficha Ver como gráfico	<p>Muestra un gráfico de barras que (en cada categoría de suministro) indica el número total de suministros o la duración total del suministro durante el período seleccionado.</p> <p>Menú de acceso directo: Haga clic con el botón secundario en una barra del gráfico para desglosar hasta el "Informe de resumen de suministro" abajo que muestra información de suministro de todos los suministros de la categoría correspondiente durante el mismo período. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Desglose de suministro.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una barra para ver los resultados de KPI.</p>
Ficha Ver como tabla	<p>Muestra el número total de suministros o la duración total de suministros por categoría de suministro para el período seleccionado.</p> <p>Haga clic para desglosar hasta el "Informe de resumen de suministro" abajo que muestra información de suministro de todos los suministros de la categoría de suministro correspondiente durante el mismo período. Utilice las rutas de navegación mostradas en la parte superior de la página para volver al informe Desglose de suministro.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver los resultados de KPI.</p>

Informe de resumen de suministro

Este informe contiene una lista de suministros para los CI seleccionados. Utilice este informe para visualizar información de suministro para un SLA específico y ver el motivo de infracción del contrato.

Informes de suministro > Resumen de suministro				
Instantánea de estado	Informes SLA	Alertas	Informes de suministro	Ges
Resumen de suministro 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM Europa/Berlín				
   				
Datos				
  				
Clis	Fecha de inicio	Fecha de finali...	Duración	Categoría
Default Client_Snt_Ap1_1	6/6/10 12:00 AM	6/6/10 9:00 PM	21:00:00	Custom - OC1
Default Client_Snt_Ap1_1	6/6/10 10:00 PM	6/6/10 11:00 PM	01:00:00	Custom OC2
Default Client_Snt_Ap1_1	6/7/10 12:00 AM	6/7/10 9:00 PM	21:00:00	Undefined
Default Clie...Sanity_BTW1_1	6/6/10 12:00 AM	6/6/10 9:00 PM	21:00:00	Network
Default Clie...Sanity_BTW1_1	6/6/10 10:00 PM	6/6/10 11:00 PM	01:00:00	Database
Default Clie...Sanity_BTW1_1	6/7/10 12:00 AM	6/7/10 9:00 PM	21:00:00	Database
Default Clie...Sanity_BTW1_2	6/6/10 12:00 AM	6/6/10 9:00 PM	21:00:00	Database
Default Clie...Sanity_BTW1_2	6/6/10 10:00 PM	6/6/10 11:00 PM	01:00:00	Custom OC2
Default Clie...Sanity_BTW1_2	6/7/10 12:00 AM	6/7/10 9:00 PM	21:00:00	Webserver

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes de suministro > Resumen de suministro .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Después de generar un informe, puede añadir un comentario a cada suministro para explicar el motivo del suministro. También puede organizar los suministros en categorías para que sea posible ordenar el informe por categoría. Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>

Elemento de IU	Descripción
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303 .
Calendario	Permite seleccionar un calendario. La lista incluye los calendarios utilizados por los SLA pertinentes.
Categorías	<p>Muestra los nombres de las categorías de suministro seleccionadas para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Categorías para abrir el cuadro de diálogo Categorías con todas las categorías de suministro disponibles.</p> <p>Nota: Puede incluir las categorías pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
CI	<p>Muestra el número de CI seleccionados para el informe y el nombre del SLA que contiene los CI.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el cursor sobre el vínculo CI para ver el nombre de los CI seleccionados.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>(Situado en la barra de herramientas encima del informe cuando se genera el informe.)</p> <p>Seleccione una fila del informe y, a continuación, haga clic en este botón para abrir el cuadro de diálogo Detalles del suministro, donde es posible asignar una categoría al suministro o especificar una descripción. Si necesita más categorías, puede definir las en la Outage Categories Page en Guía de administración de la aplicación BSM. Para más información, consulte Outage Categories en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Se recomienda organizar en categorías cada suministro para que los informes de suministro sean más útiles.</p> <p>Nota: Los cambios surten efecto la próxima vez que se genera el informe.</p>
Categoría	La categoría asignada al suministro. Puede organizar el suministro en categorías desde este informe.

Elemento de IU	Descripción
CI	El nombre del CI.
Descripción	Descripción del suministro. Puede añadir una descripción a un suministro desde este informe. Información sobre herramientas: Para ver la descripción completa (si se corta), detenga el puntero sobre el campo Descripción.
Duración	La duración expresada en horas, minutos y segundos.
Fecha de finalización	La fecha y hora de finalización del suministro.
Fecha de inicio	La fecha y hora de inicio del suministro.

Página Gestión de SLA

Esta página permite seleccionar vistas relacionadas con servicios para ver información sobre las conexiones entre sus servicios, entidades de su organización y SLA. Puede establecer vínculos con informes relacionados que le ayuden a comprender mejor la conexión.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Gestión de SLA .
Véase también	Providers and Customers for Services and SLAs in Guía de administración de la aplicación BSM

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Panel izquierdo: Selector de CI	<p>En el panel izquierdo puede obtener una de las siguientes vistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios empresariales. Contiene todos los servicios empresariales y servicios de infraestructuras definidos en RTSM. Para más información, consulte Services Manager en Guía de administración de la aplicación BSM. • Unidades de negocio. Contiene todos los CI de la organización (proveedores de servicios y clientes) definidos en RTSM. Para más información, consulte Providers and Customers for Services and SLAs en Guía de administración de la aplicación BSM. • Proveedores de servicios. Contiene todos los CI de la organización que representan a proveedores de servicios internos y externos, así como los CI de servicio asociados al proveedor. Para más información, consulte How to Define a Service for an SLA – Use-Case Scenario en Guía de administración de la aplicación BSM. <p>Menú de acceso directo: Haga clic con el botón secundario en un CI y seleccione Mostrar > Propiedades para ver las propiedades del CI.</p>
Panel derecho: Gestión de SLA	<p>El contenido del panel derecho cambia en función de los elementos seleccionados en el panel izquierdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se entra por primera vez en la página o se selecciona el nombre de la vista, se ofrece información preliminar sobre Gestión de SLA. • Cuando se selecciona el nombre de la vista Servicios empresariales, en el panel derecho se muestra una tabla con las empresas y los servicios de infraestructura, los proveedores asociados y sus correspondientes descripciones. • Cuando se selecciona un CI de servicio (en la vista Servicios empresariales o Proveedores de servicios), el panel derecho muestra información sobre el servicio (descripción, aprovisionamiento y proveedor). <p>Si existen SLA asociados para dicho servicio, el panel también muestra información sobre los SLA en una tabla. Haga clic en el botón Informe de impacto de CI para abrir el informe Impacto de CI para el CI de servicio seleccionado en una ventana nueva (con la configuración predeterminada del filtro que se utilizó por última vez durante la sesión web actual).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se selecciona un CI de unidad de negocios que representa a un proveedor o a un cliente (en la vista Servicios empresariales o Proveedores de servicios), el panel derecho muestra información sobre el servicio (descripción, aprovisionamiento y proveedor). <p>Si existen SLA asociados para dicho proveedor o cliente, el panel también muestra información sobre los SLA en una tabla. Haga clic en el botón Informe de resumen de SLA para abrir el informe para todos los clientes y proveedores (relevantes) en una ventana nueva. Todos los SLA asociados a los clientes/proveedores se incluirán en el informe. El informe utiliza la configuración predeterminada del filtro o los ajustes del informe que se utilizaron por última vez durante la sesión web actual.</p>

Informe Estado de SLA

Este informe muestra el estado de SLA para el período actual y ofrece una previsión del estado de SLA al final del período de cálculo.

Puede utilizar este informe para ver si seguir manteniendo los servicios con los niveles actuales puede desembocar en un incumplimiento del SLA en el futuro.

Resumen de SLA 10/12/2012 12:00 AM-12/12/2012 12:00 AM


Ejecutar

Datos

SLA	Applikationsleistung (%)		Applikationsverfügbarkeit (%)		Systemleistung		Sys
	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas	24x7	Horas lectivas	24x7
SSLA1		77,689	74,640	97,940	99,689	100,000	100,000
TEST-SLA		-	-	-	-	-	-

Superado
Cumplido
Infracción menor
Infracción
Error
No hay datos

Tiempo de inactividad

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Estado de SLA .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los SLA que no se corresponden con los criterios de filtrado (por ejemplo, no utilizan el calendario definido) no se incluyen en el informe. Los SLA excluidos se enumeran debajo del informe. La lógica habitual empleada en los informes de Service Level Management cuando se genera el informe de una semana/mes/año hasta la fecha el primer día de un nuevo período es utilizar los resultados de la última semana/mes/año; sin embargo, en el informe Estado de SLA, el estado actual de <x> hasta la fecha el primer día de un período se calcula desde el principio de dicho período (las primeras horas). Como resultado, es posible que se visualicen distintos estados actuales al comparar los resultados de <x> hasta la fecha en los informes Estado de SLA y Resumen de SLA. Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> "Previsión de estados de SLA" en la página 289 "Estados/destinos en informes" en la página 284

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Basar previsión en	<p>Seleccione el período para usar como período de cálculo base para el cálculo de la previsión.</p> <p>Las opciones disponibles se determinan mediante los períodos de seguimiento definidos para los SLA incluidos (sin contar la hora o el día actual).</p>
Calendario	<p>Seleccione el calendario para el que desea llevar a cabo el cálculo de estado. Las opciones disponibles son los calendarios utilizados por el SLA seleccionado o Todo.</p> <p>Si selecciona Todo, se calculará la previsión para todos los calendarios y se visualizarán los peores resultados de cada SLA en el informe.</p>
Proporcionar previsión para	<p>Seleccione el período al que desee que dé cobertura la previsión. El estado actual se calcula para el mismo período hasta la fecha de seguimiento. Por ejemplo, seleccionar Fin de trimestre proporciona una previsión para el final del trimestre actual y el estado actual para el trimestre hasta la fecha actual.</p> <p>Las opciones disponibles se determinan mediante los períodos de seguimiento definidos para los SLA incluidos (sin contar la hora y el día).</p>
SLA/Clientes/ Proveedores/Servicios	<p>El campo SLA (se puede llamar Proveedores, Clientes o Servicios si ha filtrado previamente por alguna de esas opciones) contiene los nombres de los SLA, proveedores, clientes o servicios seleccionados para el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo SLA/Proveedores/Clientes/Servicios. Para más información sobre la interfaz de usuario para cambiar la selección, consulte "Cuadro de diálogo SLA" en la página siguiente.</p> <p>Nota: Puede seleccionar todos los SLA/clientes/proveedores/servicios si hace clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Tendencia <Basar previsión en período>	<p>Muestra flechas que indican la tendencia entre el estado actual y el estado utilizado para la previsión. Una flecha verde indica que el estado del SLA está mejorando; una flecha roja indica que el estado está empeorando; el color azul indica que no hay datos. Si no hay ninguna tendencia (el estado no cambia), ambas flechas se visualizan en color.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre las flechas de la tendencia para ver las fechas de los períodos de las tendencias.</p>
Estado actual	<p>Muestra el estado hasta la fecha del SLA basado en el período de seguimiento Proporcionar previsión para y el calendario seleccionado. Por ejemplo, el estado actual se podría calcular a partir de los resultados de SLA desde el principio del mes hasta la fecha actual en horario de oficina. Para más información, consulte "Estados/destinos en informes" en la página 284.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre la barra de estado para ver el estado y el período de seguimiento.</p>
Fecha de infracción prevista	<p>Muestra la fecha y la hora a la que se espera que el estado de SLA quede por debajo de Superado. Esta columna muestra un valor solo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> El estado actual de SLA es Superado (verde). El estado previsto es peor que Superado. <p>Nota: Si edita los umbrales de KPI de un SLA pero no vuelve a calcular el SLA para todo el período en el que se basó la previsión, la fecha de infracción esperada puede aparecer vacía. Debe volver a realizar el cálculo para todo el período en el que se basó la previsión para poder generar una fecha de infracción esperada.</p>
Estado de previsión	<p>Muestra la previsión de los estados para el período de seguimiento y el calendario seleccionados. Por ejemplo, se podría calcular la previsión para el final del mes actual en horario de oficina a partir de los resultados de SLA del día anterior.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre la barra de estado para ver el estado y el período de seguimiento de previsión.</p>
SLA	<p>Muestra los SLA incluidos en el informe.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de SLA para verlo completamente.</p>

Cuadro de diálogo SLA

Este cuadro de diálogo permite filtrar los SLA que se van a incluir en un informe de Service Level Management.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management , abra un informe y haga clic en SLA , Proveedores , Clientes o Servicios en la zona de filtros del informe. (El nombre del vínculo depende de la categoría seleccionada previamente para el filtro.)
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los SLA normalmente llevan asociados tipos de SLA (SLA, OLA, UC). Solo los SLA para los que tiene permisos de visualización se mostrarán en el cuadro de diálogo SLA y en el informe. Para más información, consulte Permissions for Working with SLAs en Guía de administración de la aplicación BSM.
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> Providers and Customers for Services and SLAs in Guía de administración de la aplicación BSM SLAs, OLAs, and UCs in Guía de administración de la aplicación BSM Services in Service Level Management - Overview in Guía de administración de la aplicación BSM


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Lista de SLA/ Proveedores/Clientes/ Servicios>	Marque la casilla de verificación de cada opción que quiera incluir en el filtro del informe. Solo los SLA asociados a una opción de filtro seleccionada se incluirán en el informe.
Seleccionar de	<p>Seleccione la categoría de opciones de filtro que necesite:</p> <ul style="list-style-type: none"> SLA. Permite seleccionar entre los tipos de acuerdos disponibles: SLA, OLA y UC. Proveedores. Permite seleccionar entre todos los proveedores asociados al menos con un SLA. Clientes. Permite seleccionar entre todos los clientes asociados al menos con un SLA. Servicios. Permite seleccionar entre todos los servicios incluidos al menos en un SLA.

Informe de resumen de SLA

Este informe muestra una lista de SLA y su estado para los KPI y calendarios seleccionados. Puede utilizar este informe para ver un resumen de los datos de todos los SLA o de SLA específicos.

Resumen de SLA 26/11/2012 12:00 AM-29/11/2012 12:00 AM				
				
Datos				
				
SLAs	Disponibilidad de aplicación (%)		Rendimiento de la aplicación (%)	
	24x7	Horas laborables	24x7	Horas laborables
BD	60.000	-	33.333	-
Default ClientSnt Sla IV1 1	60.000	-	33.333	-
Default ClientSnt Sla IV1 2	-	-	-	-
bv locations	74.041	75.047	94.381	94.362
eranTest	80.000	80.000	66.667	66.667
				

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Resumen de SLA .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Puede obtener detalles de este informe en el informe de resumen de CI. Esto le permitirá identificar la medición que causó el problema en un SLA. Debe hacer clic en  después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.

Elemento de IU	Descripción
Calendario	<p>Muestra los nombres de los calendarios seleccionados para incluir en el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo Calendario para abrir el cuadro de diálogo Calendario. El cuadro de diálogo incluye todos los calendarios utilizados por los SLA seleccionados.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los calendarios pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
KPI	<p>Muestra los nombres de los KPI seleccionados para incluir en el informe. Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo KPI para abrir el cuadro de diálogo KPI. El cuadro de diálogo incluye todos los KPI asociados a los SLA seleccionados.</p> <p>Nota: Puede incluir todos los KPI pertinentes haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
Grupos principales/ Grupos secundarios	<p>Seleccione los encabezados de columna de primer y segundo nivel que se utilizarán para presentar los datos en el informe. Para más información sobre este tema, consulte "Grupos principales/grupos secundarios" en la página 295.</p>
SLA/Clientes/ Proveedores/Servicios	<p>El campo SLA (se puede llamar Proveedores, Clientes o Servicios si ha filtrado previamente por alguna de esas opciones) contiene los nombres de los SLA, proveedores, clientes o servicios seleccionados para el informe.</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo SLA/Proveedores/Clientes/Servicios. Para más información sobre la interfaz de usuario para cambiar la selección, consulte "Cuadro de diálogo SLA" en la página 335.</p> <p>Nota: Puede seleccionar todos los SLA/clientes/proveedores/servicios si hace clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>

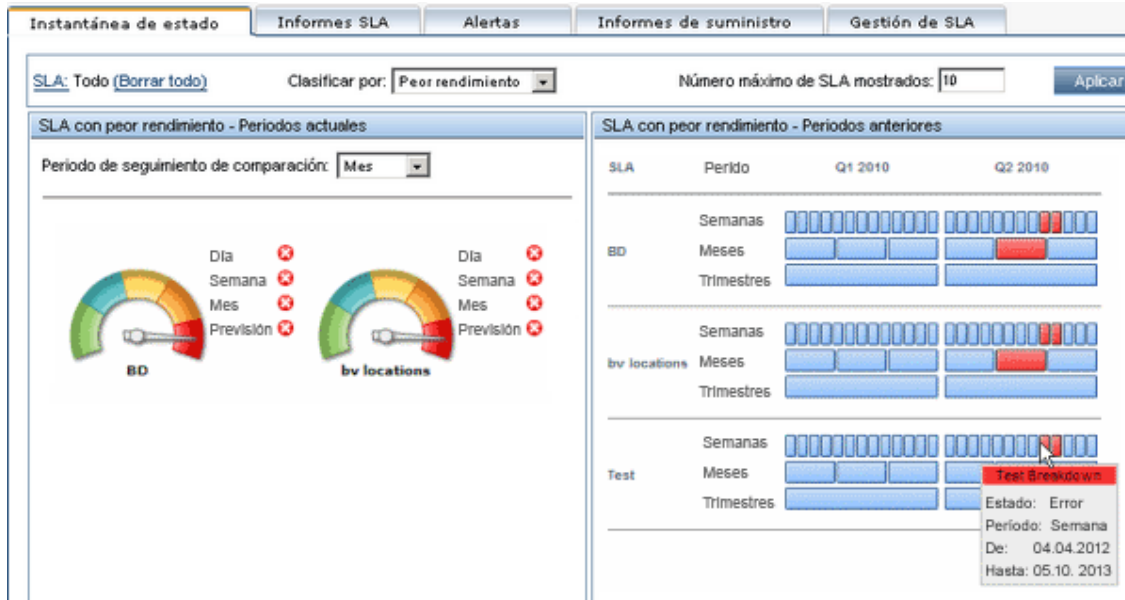
Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Celda de tabla>	<p>Muestra el resultado numérico para el KPI. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
SLA	<p>Muestra los SLA incluidos en el informe. Haga clic en un nombre de SLA para obtener detalles del informe de resumen de CI de dicho SLA. (Para volver al informe de resumen de SLA, utilice las rutas de navegación situadas en la parte superior de la página.)</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre el nombre de un SLA para ver su información correspondiente en una información sobre herramientas. Para ver la información en la tabla y no en la información sobre herramientas, haga clic en Opciones avanzadas y seleccione Mostrar detalles de SLA en columnas.</p>

Informe Instantánea de estado

Este informe contiene información actualizada sobre los SLA con mejor y peor rendimiento, o sobre los SLA con la peor previsión de estado, en los periodos actuales y anteriores de seguimiento.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Instantánea de estado .
---------------------	---

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • La página Instantánea de estado solo muestra SLA si tienen datos relevantes. • Se pueden ver distintos SLA en el panel de períodos actuales y en el panel de períodos anteriores. • Detenga el puntero sobre un nombre de SLA para verlo completamente. • La página Instantánea de estado se actualiza cada cinco minutos. Este valor se puede cambiar en Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura: seleccione Aplicaciones, Service Level Management y localice la entrada Intervalos de actualización de instantáneas de estado de SLA. • Los resultados presentados son los peores resultados de calendario, que se calculan mediante una regla interna denominada "Estado de Service Level Management". Esta regla calcula el estado de un SLA para el informe de instantánea de estado.
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Estados/destinos en informes" en la página 284 • "Previsión de estados de SLA" en la página 289

Configuración del informe

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Aplicar	Haga clic para actualizar el informe con sus cambios.
Número máximo de SLA mostrados	<p>Especifique un valor para limitar el número de SLA que se visualizan (el mismo valor se aplica al panel de períodos actuales y de períodos anteriores).</p> <p>Valor predeterminado: 10</p> <p>Nota: Si introduce valores grandes, la visualización tardará más en mostrarse.</p>

Elemento de IU	Descripción
SLA/Proveedores/ Clientes/Servicios	<p>El campo SLA (puede llamarse Proveedores, Clientes o Servicios si ha filtrado previamente por alguna de estas categorías) muestra el nombre de la opción seleccionada para este filtro (si solo hay una opción seleccionada) o bien muestra el número de opciones seleccionadas en la categoría del filtro. Por ejemplo, SLA: 2/5 filtrados significa que el filtrado se basa en la categoría SLA y que 2 de 5 SLA están incluidos en el filtro para el informe.</p> <p>El informe Instantánea de estado se filtra con los SLA seleccionados o con el SLA asociado a proveedores, clientes o servicios anteriores.</p> <p>Para cambiar la selección del filtro, haga clic en el vínculo del nombre del campo. Para más información sobre la interfaz de usuario para cambiar la selección, consulte "Cuadro de diálogo SLA" en la página 335.</p> <p>Nota: Puede incluir todas las opciones en la categoría del filtro actual haciendo clic en el vínculo Borrar todo. Esta acción borra la selección visualizada y la reemplaza por todo.</p>
Clasificar por	<p>Seleccione una opción para filtrar los SLA incluidos en el informe Instantánea de estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor rendimiento. El informe muestra los SLA con mejores resultados de rendimiento (durante el Período de seguimiento de comparación seleccionado). • Peor rendimiento. El informe muestra los SLA con peores resultados de rendimiento (durante el Período de seguimiento de comparación seleccionado). <p>Valor predeterminado: Peor rendimiento</p>

Panel de períodos actuales

Este panel muestra información de estado de SLA para el período actual de seguimiento y ofrece una previsión del estado de SLA al final del período de previsión. Los SLA incluidos son los que cumplen los criterios del filtro y los que pueden funcionar con el período de seguimiento definido en el campo **Período de seguimiento de comparación**.

Información importante	<p>La información de estado hasta la fecha que se visualiza en el informe Instantánea de estado (por ejemplo, Semana, que proporciona información de semana hasta la fecha) muestra datos en tiempo real válidos hasta una o dos horas antes de la creación del informe (para más información sobre los cálculos de estados actualizados, consulte "Estados/destinos en informes" en la página 284).</p> <p>En otros informes de Service Level Management, la información de estados actualizados se calcula hasta el último día de cierre. Esto significa que es posible que los datos que visualice en el informe Instantánea de estado no sean los mismos que los de otros informes, o que el informe Instantánea de estado ya contenga datos en secciones que en otros informes aún están vacías.</p>
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador>	<p>El indicador de cada SLA proporciona una representación gráfica del estado del Período de seguimiento de comparación (por ejemplo, Día o Semana).</p> <p>Haga clic en un indicador para abrir el informe Estado de SLA para dicho SLA.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el estado y el período de seguimiento del estado.</p>
<Período de seguimiento>	<p>Muestra el estado hasta la fecha para cada período de seguimiento definido por el SLA (excepto Hora). Por ejemplo, Semana proporciona estados de semana hasta la fecha y Mes hace lo propio hasta ese mes.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un icono de estado para ver detalles sobre su estado.</p>
Período de seguimiento de comparación	<p>Seleccione el período de seguimiento que se utiliza para el estado que aparece en cada indicador de SLA. Todos los períodos de seguimiento están disponibles excepto Hora y Período de SLA.</p> <p>Si un SLA cumple todos los requisitos del filtro pero el período de seguimiento seleccionado no forma parte de la definición del SLA, no aparecerá en el panel de períodos actuales (sí lo hará en el panel de períodos anteriores).</p> <p>Valor predeterminado: Mes</p>
Previsión	<p>Muestra la previsión de los estados al final del período de previsión.</p> <p>La previsión del estado no aparece si el SLA no contiene los períodos de seguimiento de cálculo de previsiones predeterminados (tal como se definen en la configuración de infraestructura) o si no se encuentran datos que puedan usarse para calcular la previsión.</p> <p>Valores predeterminados: El período base predeterminado es Semana y el período de previsión predeterminado es Mes. Los valores predeterminados se pueden cambiar en la página Configuración de infraestructura.</p> <p>Para más información sobre el cálculo de la previsión de estado, o para saber cómo modificar los valores predeterminados, consulte "Previsión de estados de SLA" en la página 289.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre Previsión para ver el período en el que se basa la previsión y el período al que se aplica la previsión.</p>

Panel de períodos anteriores

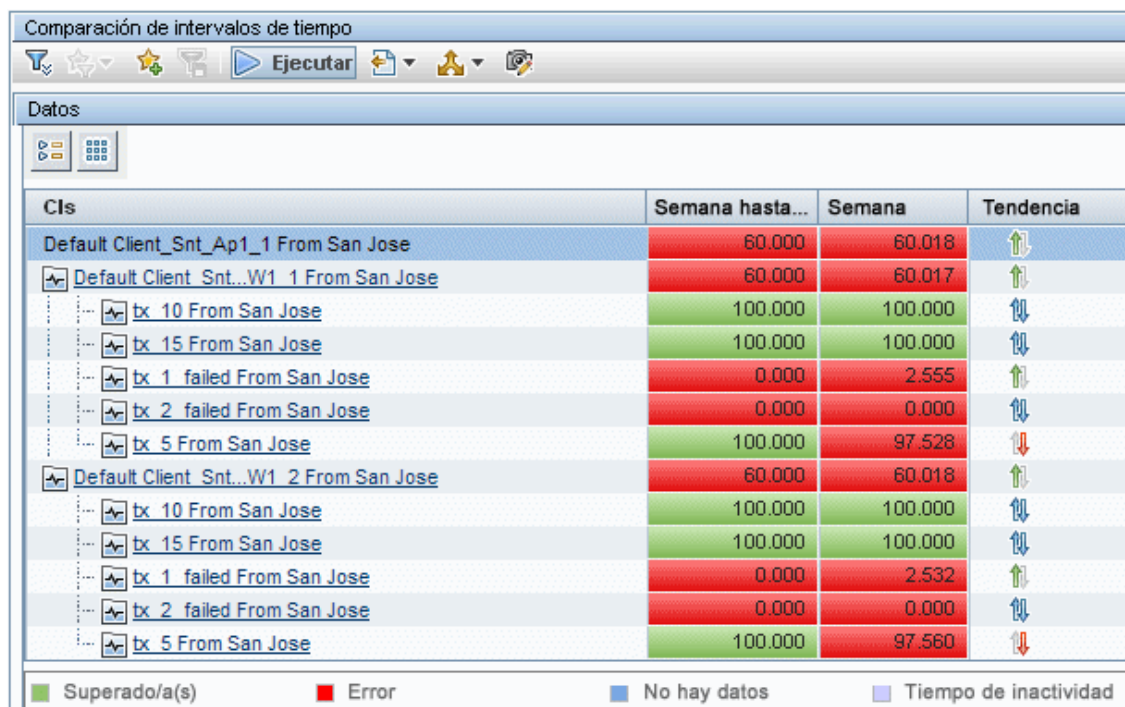
Este panel muestra información de estados de SLA de períodos de seguimiento anteriores ya cerrados (períodos con fecha de finalización vencida) en los últimos seis meses. Se incluyen los SLA con mejor y con peor rendimiento en los últimos seis meses según todos los criterios de filtrado.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico de barras>	<p>El gráfico de barras de cada SLA muestra el estado en períodos semanales, mensuales y trimestrales.</p> <p>Si un período se visualiza en azul, significa que aún no ha finalizado o que no hay datos para dicho período.</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una barra para ver información sobre el período y el estado de la barra.</p>

Informe Comparación de intervalos de tiempo

Este informe muestra resultados de KPI para una bifurcación de CI en distintos intervalos de tiempo. Puede utilizar este informe para comparar resultados de KPI en distintos períodos.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Service Level Management > Informes SLA > Comparación de intervalos de tiempo .
Información importante	Debe hacer clic en Ejecutar después de cada cambio que realice en la configuración del filtro del informe para volver a generarlo con los cambios aplicados.
Tareas relacionadas	"Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la página 302

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Consulte también "Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management" en la página 293.</p>
Opciones avanzadas	<p>Permite incluir descripciones y valores adicionales en el informe, así como personalizar algunos aspectos de visualización. Puede añadir una columna al informe con los objetivos del KPI seleccionado.</p> <p>Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Opciones avanzadas" en la página 303.</p>
Calendario	Permite seleccionar un calendario. La lista incluye los calendarios utilizados por los SLA pertinentes.
CI	<p>Muestra el nombre del CI seleccionado para el informe. El informe muestra todos los CI de la bifurcación para el CI seleccionado (también puede seleccionar el CI de SLA).</p> <p>Para cambiar la selección, haga clic en el vínculo CI. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Selector de CI" en la página 308.</p>
KPI	Permite seleccionar un KPI. La lista incluye los KPI pertinentes para el CI seleccionado.
Intervalos de tiempo	<p>Muestra los intervalos de tiempo seleccionados para el informe. Se seleccionan dos intervalos de tiempo de forma predeterminada.</p> <p>Para seleccionar intervalos de tiempo, haga clic en el vínculo Intervalos de tiempo para abrir el cuadro de diálogo Intervalos de tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marque la casilla de verificación para que una fila incluya dicho intervalo de tiempo en el informe. • De forma predeterminada, la etiqueta del intervalo de tiempo es el nombre del cuadro Intervalo de tiempo. Si quiere que se visualice otra etiqueta en el informe, escriba el texto que desee en el cuadro Etiqueta. • Seleccione el intervalo de tiempo de cada fila. Los intervalos de tiempo disponibles dependen de los períodos de seguimiento definidos para el SLA que contiene el CI seleccionado. • Define las fechas según sea necesario. <p>Nota: La columna de tendencias se visualiza en el informe solo cuando se seleccionan exactamente dos intervalos de tiempo.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Celda de KPI>	<p>Muestra el resultado numérico del KPI durante dicho intervalo de tiempo. El color de fondo muestra el estado del KPI (basado en los objetivos de destino).</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre una celda para ver información acerca del KPI. Para más información sobre este tema, consulte "Información sobre herramientas para KPI de informes" en la página 301.</p>
CI	<p>Muestra los CI incluidos en la bifurcación seleccionada del SLA (hasta cuatro niveles). Haga clic en un nombre de CI para desglosar hasta la bifurcación de dicho CI. (Para volver al nivel anterior, utilice las rutas de navegación situadas en la parte superior de la página.)</p> <p>Información sobre herramientas: Detenga el puntero sobre un nombre de CI para ver el nombre completo en una información sobre herramientas.</p>
Objetivos	<p>En cada CI, muestra los objetivos definidos para el KPI asociado. Esta columna se visualiza si seleccionó Mostrar objetivos en columna en el cuadro de diálogo Opciones avanzadas.</p> <p>Nota: si un KPI tiene distintos objetivos definidos en cada intervalo de tiempo, no se visualizarán objetivos para dicho CI.</p>
Tendencia	<p>Muestra flechas que indican la tendencia entre el primer y el segundo intervalo de tiempo. Una flecha verde indica que el estado está mejorando; una flecha roja indica que el estado está empeorando; el color azul indica que no hay datos. Si no hay ninguna tendencia (el estado no cambia), ambas flechas se visualizan en color.</p> <p>Esta columna solo se visualiza si se seleccionan exactamente dos intervalos de tiempo.</p>

Solución de problemas y limitaciones

El registro de informes

HP Business Service Management graba en un registro de errores los errores que se producen durante la generación de informes de Service Level Management. El registro de errores también puede incluir las siguientes actividades: creación de informes, generación de informes, modificación de filtros de informes, desglose de informes, etc. Para más información, consulte [Reports Log](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Capítulo 23

Alertas de SLA

Las alertas de SLA notifican al usuario sobre cambios de estado de un SLA.

Nota: Cuando se definen los esquemas de alertas de SLA, el término **SLA** incluye OLA (acuerdos de nivel operativo) y UC (contratos subyacentes).

Para más información sobre la configuración y la gestión de alertas de SLA, consulte [SLA Alerts Page - Administration](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para más información sobre las alertas de SLA desencadenadas, consulte "[Informe Alertas de SLA](#)" en la página 352.

Visualización de los informes Alertas de SLA y Notificación de alertas de SLA

El informe Alertas de SLA es un registro que contiene las alertas desencadenadas durante el período en función de los esquemas de alertas de SLA definidos. Para más información, consulte ["Informe Alertas de SLA" en la página 352](#).

Puede ver más información sobre una alerta específica en la página de notificación de alertas de SLA. Para más información, consulte ["Notificaciones de alertas de estado de SLA" en la página siguiente](#).

Interfaz de usuario de Informes de alertas de SLA

Esta sección describe lo siguiente:

- "Notificaciones de alertas de estado de SLA" abajo
- "Cuadro de diálogo SLA" en la página 351
- "Informe Alertas de SLA" en la página 352

Notificaciones de alertas de estado de SLA

Esta página muestra toda la información disponible sobre la alerta, incluidas las condiciones reales en el momento de la alerta.

A continuación encontrará un ejemplo del informe.

Detalles de la alerta

Hora: 12/12/2012 8:54 PM
Gravedad: Advertencia
Nombre de la alerta: Alert1
Acción de la alerta: Send E-mail to: Ada; Generate event:

Estado de acciones de alerta

Nombre de destinatario	Tipo	Estado
-	Evento	Pasar
Ada	Correo electrónico	Pasar

Mensaje de alerta

BusinessApplication Name: RUM Demo

Severity: Warning

Alert Name: Alert1

For "Others", "Palo Alto", "BSMVMO202DE", "Web Server".

Sub Alert Triggered (1 of 2):

Trigger Condition:

80.00% hits with download action time less than defined threshold.
Calculate alert over 10 minute time interval.
Minimum number of transactions to count: 1:

Current Description:

0.00% of 13 hits were with download action time less than defined threshold:
Alert calculated between Thu Dec 13 12:45:00 PM 2012 (China Standard Time) (+0800) and
Thu Dec 13 12:54:31 PM 2012 (China Standard Time) (+0800).

Sub Alert Triggered (2 of 2):

Trigger Condition:


80.00% hits with server action time less than defined threshold.
Calculate alert over 10 minute time interval.
Minimum number of transactions to count: 1:

Current Description:

0.00% of 13 hits were with server action time less than defined threshold:
Alert calculated between Thu Dec 13 12:45:00 PM 2012 (China Standard Time) (+0800) and
Thu Dec 13 12:54:31 PM 2012 (China Standard Time) (+0800).

Alert User Description: N/A

Cerrar Ayuda

Para obtener acceso	Haga clic en  en el informe Alertas de SLA.
---------------------	---

Área de detalles de la alerta

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Tiempo	Hora en la que cambió el estado del SLA.
Condición	La condición que desencadenó la alerta. Por ejemplo, el estado del SLA empeora.
Estado	El estado anterior del SLA.
Estado anterior	El estado del SLA antes de que se desencadenase la alerta.
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
SLA	El nombre del SLA cuyo cambio de estado desencadenó la alerta.
Período de seguimiento	El período que define la granularidad que se visualizará en la alerta.
Descripción de la alerta	La descripción de la alerta.
Acción de la alerta	La acción asignada a la alerta.

Área de notificaciones de acciones

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
Comando	La acción que se ha ejecutado: <ul style="list-style-type: none">• En el caso de archivos ejecutables: la línea de comandos• En el caso de direcciones URL: las direcciones URL• En el caso de capturas de SNMP: enviar la captura de SNMP a la <dirección>• En el caso de incidentes abiertos en HP Service Manager: abrir incidente• En el caso de eventos abiertos en HP Operations Manager (OM)

Elemento de IU	Descripción
Estado	El estado de la acción: <ul style="list-style-type: none">• Válidosi la acción se ha realizado.• Errorsi la acción falla.
Tipo	El tipo de la notificación de acción: Ejecutable , Dirección URL , Captura de SNMP , OM o Service Center .

Área de notificaciones de mensajes

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
Destinatarios	Los nombres de los destinatarios que reciben la información que ha desencadenado la alerta y que ha ejecutado el esquema de alertas.
Estado	El estado del mensaje: <ul style="list-style-type: none">• Válido si el mensaje se ha enviado.• Error si el mensaje no se ha enviado.
Tipo	El tipo de la notificación de mensaje: correo electrónico, mensaje SMS o mensaje de localizador.

Área de mensajes de notificación

El área Mensajes de notificación muestra el tipo de mensaje seguido del texto del mensaje.

El texto de los mensajes de correo electrónico puede tener distintos formatos en función del formato de correo electrónico seleccionado por el remitente.

El código HTML se incluye en el informe. El texto del mensaje de correo electrónico recibido por el destinatario se descodifica y tiene un aspecto parecido al texto del mensaje de localizador. Para más información sobre los formatos disponibles, consulte [Actions Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Esta área también contiene un vínculo para el informe de resumen de CI del SLA para el que se definió la alerta y para el período correspondiente. Por ejemplo, si la alerta se desencadenó para el período de seguimiento 'Mes', el informe de resumen de CI cubrirá el período 'Mes hasta la fecha'.

Cuadro de diálogo SLA

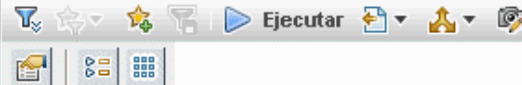
Este cuadro de diálogo permite seleccionar los SLA que se quieren incluir en un informe Alertas de SLA durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los SLA seleccionados.

Para acceder a este cuadro de diálogo, haga clic en **SLA** en el área de configuración de informes del informe Alertas de SLA.

Informe Alertas de SLA

Este informe muestra las alertas desencadenadas durante un período determinado. Las alertas de Service Level Management informan al usuario de forma proactiva sobre los cambios de estado de SLA mediante el envío de alertas predefinidas.

A continuación encontrará un ejemplo del informe Alertas de SLA.

Alertas de SLA 28/11/2012 11:41:13 AM-29/11/2012 11:41:13 AM (GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm,					
					
Estado	Tiempo	Nombre de alerta	SLA	Período de seguim...	Acción de alerta
Superado/a(s)	5/16/10 9:42 AM	eee	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:42 AM	sss	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:43 AM	eee	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay
Superado/a(s)	5/16/10 9:43 AM	sss	sla1	Mes	Send E-mail to: avihay

Para obtener acceso	Selecione Aplicaciones > Service Level Management > Alertas de SLA .
Véase también	How to Define an SLA Alert Scheme in Guía de administración de la aplicación BSM



Área Configuración de informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
SLA	Haga clic en el vínculo SLA para abrir el cuadro de diálogo Filtro de SLA, donde es posible seleccionar los SLA que se incluirán en el informe Alertas de SLA durante una sesión web. El informe proporciona información a partir de los SLA seleccionados. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo SLA " en la página precedente .
Período de seguimiento	Haga clic en el vínculo Período de seguimiento para abrir el cuadro de diálogo Períodos de seguimiento y poder seleccionar el período de seguimiento. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Períodos de seguimiento " en la página siguiente .

Área de la tabla

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Detalles. Muestra los detalles de la notificación de alerta seleccionada en la página de notificación de alertas de estado de SLA. Para más información, consulte "Notificaciones de alertas de estado de SLA" en la página 349.</p> <p>Si el botón no aparece en el informe, haga clic en el botón Restablecer anchura de columnas  y establezca la columna Detalles como visible.</p>
Acción de la alerta	<p>La acción desencadenada por la alerta. Si el nombre es largo, detenga el puntero sobre un nombre para verlo completo en una información sobre herramientas.</p> <p>Nota: Abrir un incidente en OM indica que la alerta ha abierto un incidente en OM al desencadenarse y que se ha establecido la comunicación con OM. Para más información sobre la integración con Operations Manager, consulte la sección acerca de la plataforma BSM en el sitio HP Software Integrations (http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3).</p>
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
SLA	El nombre del SLA al que está asociada la alerta.
Estado	Estado actual del SLA. El cambio del estado (de un estado anterior a uno actual) desencadena la alerta.
Tiempo	<p>La fecha y hora en la que cambió el estado. El formato es: dd/mm/aa hh:mm AM PM (<región>) - <+/- n.º horas>.</p> <p>Ejemplo: 5/20/10 8:59 AM (Hora del este - verano) -0400</p>
Período de seguimiento	Los períodos seleccionados durante la creación del SLA. Los períodos de seguimiento que seleccione aquí definirán la granularidad que se visualice en la alerta.

Cuadro de diálogo Períodos de seguimiento

Este cuadro de diálogo permite seleccionar el período de seguimiento durante el cual puede ver los datos en el informe de alertas de SLA.

Para obtener acceso	Haga clic en Períodos de seguimiento en el informe de alertas de SLA.
Información importante	Puede seleccionar uno o varios períodos de seguimiento: Hora, Día, Semana, Mes, Trimestre, Año o Período deSLA . (Los períodos de seguimiento enumerados se definen durante la creación del SLA. Para más información sobre los períodos de seguimiento de SLA, consulte " Seguimiento de intervalos y granularidad en Service Level Management " en la página 293.)

Parte 4

Gestión de operaciones

Capítulo 24

Información general acerca de Gestión de operaciones

Gestión de operaciones es la base de gestión de eventos de una solución de supervisión de BSM completa. Al igual que Operations Bridge, consolida toda la supervisión de la infraestructura de TI en una consola de eventos central y relaciona los eventos con los servicios de TI que dependen de esa infraestructura. Los usuarios se benefician de un modelo común y estructurado de gestión de eventos que aplica los mismos procesos tanto a la gestión de servicios empresariales como a la gestión de infraestructura de TI.

Gestión de operaciones vincula la gestión de infraestructura con la gestión de servicios empresariales y de aplicaciones. Combina eventos de componentes de HP Business Service Management, como Business Process Monitor (BPM), Real User Monitor (RUM) y Service Level Management (SLM), con eventos de los componentes de Gestión de operaciones de la solución BSM, como HP Operations Manager (HPOM) y HP Network Node Manager i (NNMi). Esta consolidación le permite realizar un seguimiento de todos los eventos que se producen en el entorno supervisado.

La información de esta sección ayuda a los operadores de Operations Management a supervisar los eventos que se producen en el entorno de TI de una organización, a correlacionar eventos y, en consecuencia, a compilar y mostrar una información general detallada de la situación de los CI.

La gestión de eventos con Operations Management le ayuda a restaurar servicios y a minimizar las interrupciones de los servicios. Los eventos se gestionan utilizando la aplicación Operations Management. La aplicación se configura utilizando las áreas de administración de Operations Management.

Puede encontrar las páginas de la aplicación Operations Management utilizando la opción de menú siguiente:

Aplicaciones > Operations Management

El área Aplicación Operations Management incluye la siguiente funcionalidad:

- **"Perspectiva de evento" en la página 358**

Este capítulo describe la Perspectiva de evento, que le permite mostrar, supervisar y gestionar los eventos que ocurren en su entorno de TI. Presenta los conceptos de la gestión de eventos y describe cómo trabajar con eventos para solucionar los problemas que representan.

- **"Perspectiva de situación" en la página 453**

Este capítulo presenta la Perspectiva de situación utilizada para gestionar eventos desde el punto de vista de la situación de los CI asociados a eventos recibidos de los objetos supervisados.

- **"Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento" en la página 473**

Este capítulo describe los conceptos principales de la Perspectiva de rendimiento, que le permite configurar, generar y ver gráficos y tablas que pueden ayudarle a entender y gestionar el rendimiento de los sistemas en su entorno.

- **"Panel Acciones" en la página 519**

Este capítulo presenta el panel Acciones que se utiliza para gestionar la ejecución de acciones en eventos o sus CI y nodos relacionados.

- **"Herramientas de usuario" en la página 523**

Este capítulo describe cómo utilizar herramientas configuradas en Operations Management para ayudar a solucionar problemas identificados por eventos.

- **"Filtros de eventos" en la página 527**

Este capítulo describe los principales conceptos de filtros de eventos y cómo puede utilizar los filtros para centrarse en la información que desea ver y, en consecuencia, para localizar y solucionar problemas de forma fácil y rápida.

- **"Vistas" en la página 562**

Este capítulo describe los principales conceptos de vistas y cómo puede utilizar las vistas para reducir y limitar los elementos de configuración que ve en el Explorador de modelos. El contenido del Explorador de eventos se filtra según el elemento de configuración seleccionado.

Capítulo 25

Perspectiva de evento

Esta sección incluye funciones y funcionalidades de la Perspectiva de evento. La información que encontrará aquí abarca los paneles principales siguientes:

- **Explorador de modelos**

Muestra el contenido de la base de datos de elementos de configuración y permite configurar filtros para determinar cómo ver el contenido de la base de datos.

- **Explorador de eventos**

Muestra un resumen detallado de todos los eventos que se producen en el entorno operativo que se está supervisando.

- **Detalles del evento**

Contiene información detallada sobre el evento seleccionado. Los detalles del evento se pueden mostrar como panel en el Explorador de eventos o como una ventana emergente.

- **Panel Acciones**

Muestra y ejecuta herramientas, acciones de HPOM y libros de ejecución que se pueden ejecutar en los eventos seleccionados en el Explorador de eventos. Para más información, consulte ["Herramientas" en la página 379](#), ["Acciones de Operations Manager" en la página 383](#) y ["Inicio de libros de ejecución de Operations Orchestration" en la página 384](#).

El tamaño de los paneles de la aplicación Gestión de operaciones se puede modificar de forma manual. También puede utilizar los botones **Expandir** y **Contraer** para modificar los formatos de visualización y volver a la configuración predeterminada. El botón **Restaurar** devuelve el panel asociado al tamaño predeterminado.

Explorador de modelos

El Explorador de modelos muestra los CI y las relaciones de la base de datos de Run-time Service Model (RTSM). Permite seleccionar vistas que filtran el contenido de RTSM antes de presentarlo en un árbol de CI en la ficha Examinar vistas para simplificar la exploración.

Cuando se selecciona un elemento de configuración o más en el árbol de CI, se aplica automáticamente un filtro al Explorador de eventos para que solo se muestren los eventos relacionados con los elementos de configuración seleccionados.

La vista seleccionada también limita los eventos mostrados a aquellos relacionados con los CI que contiene la vista en cuestión. Las selecciones del Explorador de modelos se pueden borrar utilizando el botón **Borrar todo**.

Nota: El comportamiento del Explorador de eventos depende del tipo de CI seleccionado: tipo de grupo de CI, tipo de nodo u otros tipos.

Explorador de eventos


El Explorador de eventos muestra un resumen de todos los eventos que se producen en el entorno que se está supervisando. Entre los detalles se incluye:

- Fecha y hora en las que se produjo el evento.
- Sistema de host (nodo) en el que se produjo el evento.
- Aplicación que causó el evento.
- Gravedad del evento.
- El usuario responsable de solucionar el problema que causó el evento, si se ha asignado.


Nota: La zona horaria configurada para un usuario en BSM no se tiene en cuenta al mostrar la hora y la fecha en el Explorador de eventos. Se utiliza la zona horaria establecida en el sistema cliente que muestra el Explorador de eventos.

También puede utilizar el Explorador de eventos para mostrar información sobre el estado de un evento seleccionado. Los estados de evento son *Abierto*, *En curso*, *Resuelto* o *Cerrado*. La información mostrada de forma predeterminada es una pequeña selección de toda la información disponible sobre un evento.

Nota: Existe información sobre herramientas disponible que proporciona una breve explicación de la funcionalidad del botón asociado.

Puede configurar el contenido del Explorador de eventos para que muestre la información más importante, resalte las gravedades de eventos con fondos de color y reproduzca un sonido al recibir un evento utilizando el cuadro de diálogo Opciones del explorador, al que puede acceder mediante el botón .

Todos los cambios que se realicen en el diseño del Explorador de eventos se guardarán automáticamente en la cuenta de usuario. En el siguiente inicio de sesión, el Explorador de eventos mostrará los últimos eventos según el modo en que se haya configurado el Explorador de eventos. Por ejemplo, cuando vuelva a iniciar sesión, la última vista seleccionada y la ficha Explorador de eventos estarán seleccionadas y abiertas.

Al seleccionar un evento en el Explorador de eventos se mostrarán las propiedades del evento en el panel de detalles, siempre que éste no esté oculto (cambie al panel Detalles utilizando el botón ). El panel de detalles contiene fichas que permiten ver y modificar algunos aspectos del evento seleccionado (por ejemplo, propiedades de evento, anotaciones, atributos personalizados y prioridades).

Nota: No se puede editar un evento con el estado *Cerrado*, excepto para añadir anotaciones y atributos personalizados. Para editar un evento cerrado, primero debe reabrirlo.

Detalles del evento general

La ficha General del panel Detalles del evento muestra la información requerida con más frecuencia asociada a un evento seleccionado. La información de evento general incluye los detalles siguientes:

- Gravedad: Indicación del nivel del problema asignado al evento seleccionado. Suele ser el mismo que el estado de gravedad del evento original recibido de HPOM.
- Estado de ciclo de vida: Punto en el ciclo de vida del evento que ha alcanzado el evento seleccionado (*Abierto*, *En curso*, *Resuelto* o *Cerrado*).
- Prioridad: Importancia asignada al evento seleccionado (por ejemplo, *Bajo*, *Medio* o *Alto*).
- Ubicación en la red donde se ha producido el problema original (solo lectura).
- Usuario encargado de solucionar el problema.
- Texto del mensaje en el campo Título. Este tipo de texto también admite URL e hipervínculos (**Ctrl**+clic).

Nota: Las URL que forman parte de un título de evento se procesan en el Explorador de eventos como vínculos activos. Se admiten las direcciones URL que comienzan por `http://`, `https://`, `ftp://` y `ftps://`.

Si la URL contiene caracteres especiales, como `'%'` o `'/'`, se excluyen automáticamente, por ejemplo, `'%25'` o `'%2f'`.

Esto supone un problema si la URL que se ha insertado ya contiene caracteres de escape (`'%2f'`) ya que estos caracteres se vuelven a excluir (`'%252f'`) y la URL deja de ser válida.

Si una URL contiene caracteres de escape y debe almacenarse en el título de evento, debe incluirse entre paréntesis angulares, lo que evita que vuelva a excluirse, por ej.: `'<http://www.google.com/search?q=abc%2fdef>'`.

La información disponible mostrada en la ficha General resume la información más importante contenida en el evento original. Un campo vacío indica que no hay información disponible. Si sabe que determinado tipo de información necesaria no está disponible de forma automática, puede utilizar los atributos personalizados para proporcionarla.

Información adicional

La ficha Información adicional del panel Detalles del evento muestra información más detallada asociada al evento seleccionado. La información de evento adicional incluye los detalles siguientes:

- Nombre de aplicación
- Objeto
- Clave
- Cerrar eventos con clave
- Marca de Suprimir eliminación de duplicados
- Marca de Recibido durante el tiempo de inactividad
- Descripción del evento
- Información de solución para el evento

Acciones

Las acciones de HP Operations Manager pueden iniciarse manualmente desde cualquier evento

que tenga acciones asociadas a ellos. Las acciones se pueden utilizar para ayudar a solucionar el problema que causó el evento o para informar de la existencia de un problema, por ejemplo, mediante una notificación.

El Explorador de eventos muestra un icono en la columna A para indicar que hay una acción automática disponible para el evento seleccionado. Un icono en la columna U indica que hay una acción de usuario disponible para el evento seleccionado. Para más información sobre los iconos utilizados en el Explorador de eventos, consulte ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406](#).

Anotaciones

Una anotación es un archivo sin texto adjunto a la descripción de un evento que se utiliza para proporcionar información que puede ser útil para solucionar la causa del evento. Puede utilizar la ficha Anotaciones del panel Detalles del evento para añadir, ver y gestionar las anotaciones asociadas con un evento. El campo de texto de anotaciones también admite URL e hipervínculos (**Ctrl**+clic).

También puede añadir una anotación a todos los eventos seleccionados. Para más información, consulte ["Cómo añadir anotaciones a todos los eventos seleccionados" en la página 395](#).

El Explorador de eventos muestra los iconos en la columna N de las anotaciones para indicar que existen anotaciones para un evento seleccionado. Para más información sobre los iconos utilizados en el Explorador de eventos, consulte ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406](#).

Asignación de eventos a usuarios

El Explorador de eventos muestra el usuario y el grupo a los que se ha asignado un evento para la investigación y solución de problemas. Si el evento todavía no se ha asignado, puede asignarlo desde la ficha General del panel Detalles del evento.

También puede configurar reglas para asignar de forma automática eventos entrantes a grupos de usuarios disponibles. La asignación automática de eventos a los grupos de usuario responsables de solucionar dichos eventos mejora significativamente la eficacia de la gestión de eventos. En cuanto se recibe un evento, se asigna a un grupo de usuarios adecuado. Todos los operadores de un grupo de usuarios tienen permiso para trabajar en los eventos asignados a dicho grupo de usuarios. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM. Consulte también ["Categorías de eventos " en la página siguiente](#).

Nota: Para mostrar el contenido del Explorador de eventos según el usuario asignado al evento, seleccione el encabezado de columna Usuario o Grupo. Para definir usuarios y grupos de usuarios, elija la opción de menú siguiente:

Administración > Plataforma > Usuarios y permisos > Gestión de usuarios

Eventos cerrados

Puede ver el historial de eventos cerrados durante un período especificado. Esta información le puede ayudar a entender mejor los problemas existentes desde hace mucho tiempo. Desde el Explorador de eventos cerrados, puede cambiar el estado de ciclo de vida de los eventos mostrados, por ejemplo, a **Abierto**.

El Explorador de eventos cerrados solo muestra una instantánea de los eventos cerrados disponibles en el momento de abrir el Explorador de eventos cerrados. Los eventos que se han vuelto a abrir se eliminarán automáticamente de la ventana Explorador de eventos cerrados. Sin embargo, los eventos que se cierran después de abrir el Explorador de eventos cerrados no se añadirán de forma automática a la ventana Explorador de eventos cerrados. Es necesario actualizar. La marca de hora del momento en que se tomó la instantánea se muestra en la ventana Explorador de eventos cerrados.

Puede crear filtros para ayudarle a identificar eventos específicos, por ejemplo, para seleccionar un CI determinado.

Para más información sobre el uso del Explorador de eventos cerrados, consulte ["Cómo ver todos los eventos cerrados"](#) en la página 403.

Los eventos cerrados se pueden quitar manualmente de la base de datos. Utilice la herramienta **opr-archive-events** para suprimir eventos cerrados de la base de datos y añadirlos a un archivo de almacenamiento. Para más información, consulte ["Interfaz de línea de comandos opr-archive-events"](#) en la página 446.

Los eventos cerrados solo se pueden archivar automáticamente. Para más información, consulte ["Gestor de configuración de infraestructura de Gestión de operaciones"](#).

Acciones personalizadas

Las acciones personalizadas son acciones basadas en scripts que se pueden ejecutar en el evento seleccionado. Configure las acciones personalizadas desde el gestor Acciones personalizadas, donde se configuran los scripts para ejecutar acciones personalizadas en eventos. Por ejemplo, podrá añadir una cadena de texto a ciertos eventos para facilitar su identificación en el Explorador de eventos. Las acciones personalizadas disponibles para un evento se ejecutan desde el menú contextual.

Para más información sobre la creación y gestión de acciones personalizadas, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Atributos personalizados

Los atributos personalizados son información adicional incluida en el evento original reenviada por una aplicación de supervisión como HP Operations Manager. Por ejemplo, puede definir los atributos personalizados para adjuntar la ubicación del elemento problemático o detalles de contacto para el equipo asignado para solucionar el problema.

Puede utilizar la ficha Atributos personalizados del panel Detalles del evento para ver y gestionar los atributos personalizados disponibles para un evento.

También puede añadir atributos personalizados como columnas al Explorador de eventos.

Categorías de eventos

Las categorías de eventos son grupos lógicos de eventos con algunas similitudes (por ejemplo, que pertenezcan a la misma área de problemas). Las categorías de eventos ayudan a simplificar el proceso a la hora de decidir qué usuario o grupo de usuarios se debe asignar a un tipo de evento para que lo investigue.

El Explorador de eventos muestra la categoría a la que pertenece un evento seleccionado (por ejemplo, Almacenamiento, Base de datos (BD), Sistema o Aplicación web).

Nota: Para mostrar el contenido del Explorador de eventos según la categoría del evento, incluya Categoría como una opción de columna del Explorador de eventos y selecciona el encabezado de columna Categoría para ordenarlo alfabéticamente.

Puede restringir el acceso de usuario a los eventos según las categorías de evento. Por ejemplo, se puede restringir el acceso a algunos usuarios para que vean únicamente la categoría *Base de datos*. Otros usuarios podrían tener acceso solo a los eventos que pertenezcan a la categoría *Sistema*.

Para más información sobre la asignación de eventos, consulte el apartado anterior "[Asignación de eventos a usuarios](#) " en la página 361.

Historial de eventos

El historial de eventos es un registro de información sobre el usuario o el componente que ha cambiado los valores de un evento de Operations Management. Esta función permite a un operador ver cómo han cambiado los valores de un atributo de eventos durante la vida de un evento, por ejemplo, la secuencia de cambios de gravedad. La información del historial de eventos está disponible en una ficha separada del panel Detalles del evento y puede verla cualquier usuario con acceso al evento en cuestión.

Ficha Historial

La información disponible en la ficha Historial si un evento se modifica de forma manual en la consola de eventos o si se modifica automáticamente cerrando los eventos relacionados (cerrando todos los eventos existentes relacionados con un nuevo evento entrante) o suprimiendo los eventos duplicados (reteniendo y actualizando el evento original y cerrando los duplicados más recientes) incluye lo siguiente:

- La marca de hora de la modificación en el servidor.
- El valor anterior y el valor nuevo de los atributos modificados.
- También hay información disponible sobre el modificador del evento. Uno de los tipos de información siguientes está disponible:
 - Nombre de usuario, si un usuario de Operations Management ha modificado el evento o si un usuario externo ha realizado una modificación.
 - Línea de título que resume un cambio resultante del cierre automático de eventos relacionados o una supresión automática de eventos duplicados.
 - Nombre de usuario de integración de la sincronización de HPOM, si el evento se ha modificado mediante una sincronización de datos desde HPOM.
- Para anotaciones y atributos personalizados, la acción ejecutada, como una supresión o modificación, se muestra en la entrada de línea de historial.

Creación del historial de eventos

Se crea una entrada en el historial de eventos en los siguientes casos:

- El usuario cambia el atributo de un evento utilizando el Explorador de eventos.
- Un usuario o aplicación externos cambian los atributos de evento utilizando la interfaz Northbound.
- HPOM u otra instancia de Operations Management sincroniza un cambio de atributo en Operations Management.
- La supresión de duplicados cambia un evento existente.
- El cierre automático de eventos relacionados.
- El control se transfiere, se cancela o se devuelve.
- El servidor se añade a la lista de reenvío de eventos.

No se crea una entrada en el historial de eventos en los siguientes casos:

- Un paso de proceso (por ejemplo, una resolución de CI o de ETI) cambia un evento que no está marcado como recibido porque todavía está siendo procesado por el proceso.
- Los eventos se modifican mediante la herramienta `opr-close-events.bat`.

Características del historial de eventos

La lista siguiente resume las principales características técnicas de la información del historial de eventos:

- El usuario no puede modificar la información del historial existente.
- Al cerrar, eliminar y archivar eventos se elimina el historial, pero este se incluye como parte de la salida XML producida por la herramienta opr-archive-events.
- No hay límite para el número de entradas de historial por evento.

El historial se crea si se modifica una o más de las siguientes propiedades de un evento:

- Causa (relación causa/síntoma)
- Número de duplicados
- Regla de correlación
- Descripción
- Gravedad
- Usuario de HPOM
- AssignedGroup
- Atributos personalizados
- Hora y fecha de recepción
- Título
- Estado de ciclo de vida
- Prioridad
- Usuario asignado

Además, también se realiza un seguimiento de los cambios en las anotaciones de eventos como cambios en el historial de eventos.

Filtros

El Explorador de eventos permite mostrar eventos según los filtros definidos. Por ejemplo, puede filtrar los eventos que se muestran según la gravedad, el usuario asignado, la categoría de evento o el estado de ciclo de vida. Para más información, consulte ["Filtros de eventos" en la página 527](#).

Nota: Cuando se selecciona un elemento de configuración en el árbol de CI, Operations Management aplica automáticamente un filtro al Explorador de eventos para que solo se muestren los eventos relacionados con el elemento de configuración seleccionado.

Instrucciones

Los operadores que trabajan con el explorador de mensajes de HPOM pueden ver instrucciones adicionales, cuando están disponibles, para este mensaje. También resulta de utilidad que los operadores de Operations Management puedan acceder a esta información al utilizar servidores de

HPOM para reenviar eventos a Operations Management. Esta información se muestra en la ficha Instrucciones del Explorador de eventos.

Las instrucciones de HPOM no se incluyen en el evento, sino que se recuperan de forma dinámica desde Operations Manager desde la directiva correspondiente o desde un proveedor de instrucciones externo al seleccionar la ficha Instrucciones.

Nota: En entornos MOM donde los eventos pueden proceder de varios servidores, debe conectarse a un servidor con la directiva instalada puesto que son los únicos con las instrucciones disponibles. Los servidores de origen se deben configurar como un servidor conectado. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.



Gestión del ciclo de vida

El Explorador de eventos permite mostrar la posición de un evento y realizar un seguimiento en un ciclo de vida definido. Un ciclo de vida es una serie completa de estados predefinidos que resume la vida del evento. Los estados de ciclo de vida son los siguientes:

- **Abierto:** El evento se ha identificado para investigar los problemas que causaron el evento. No se ha asignado a un usuario o se ha asignado pero todavía se está trabajando en ello.
- **En curso:** El usuario asignado ha empezado a trabajar en la investigación de los problemas subyacentes del evento. El nombre del usuario asignado aparece en la columna Usuario.
- **Resuelto:** La investigación del evento seleccionado ha encontrado y corregido el problema subyacente.
- **Cerrado:** El evento se ha eliminado de la lista de eventos activos mostrada en el Explorador de eventos.

Nota: Los estados del ciclo de vida están vinculados a autorizaciones concedidas a usuarios. Por ejemplo, el usuario al que se ha asignado un evento puede cambiar el estado del evento asignado de **Abierto** a **En curso** y **Resuelto** pero no a **Cerrado**. Solo los usuarios con autoridad superior pueden asignar eventos a otros usuarios o cambiar el estado del ciclo de vida de **Resuelto** a **Cerrado**.

Los estados de ciclo de vida se producen de forma consecutiva, pero se puede establecer el estado de ciclo de vida de un evento en cualquier momento. Por ejemplo, puede asignar un evento a un usuario alternativo o reabrir una investigación cambiando el estado del evento de **Cerrado** a **En curso**.

Nota: Puede cambiar el estado de ciclo de vida de un evento seleccionando el evento y pulsando el botón apropiado (por ejemplo, el botón **Abrir**  o **Trabajar en** ). Para más información sobre los botones de ciclo de vida de eventos y las acciones que realizan, consulte ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406](#).

Notificaciones


Las notificaciones son correos electrónicos, SMS y mensajes de localizador que se pueden enviar al recibir tipos de eventos preconfigurados. Las notificaciones se configuran desde el gestor de notificaciones, donde se configuran las reglas para enviar notificaciones a los usuarios cuando se reciben eventos con características predefinidas.

Por ejemplo, si se reciben eventos críticos para los servicios más importantes para la empresa mediante Operations Management durante el fin de semana, se informa inmediatamente al ingeniero responsable de los servicios en cuestión mediante un mensaje de correo electrónico, SMS o localizador o una combinación de los mismos. Los destinatarios configurados en BSM también están disponibles para el gestor de notificaciones. Utilice las plantillas para definir cómo se traducen los eventos a mensajes de correo electrónico, SMS o localizador.

Para más información sobre la creación y gestión de notificaciones, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Eventos relacionados

Para reducir el problema de la duplicación y sobrecarga al gestionar información desde varios orígenes, puede configurar reglas basadas en topología. Estas reglas correlacionan eventos distinguiendo entre eventos de síntoma y de causa y presentan una imagen más clara del estado del entorno operativo que se está supervisando.

La correlación de eventos basada en topología utiliza una combinación de síntomas especificados y causas probables para determinar la causa de un evento que, a continuación, señala con un indicador en el Explorador de eventos. Un icono en la columna  del Explorador de eventos indica que el evento seleccionado está correlacionado. Para más información sobre los eventos correlacionados, consulte "[Ficha Eventos relacionados](#)" en la página 429. Para más información sobre la correlación de eventos en general, consulte "[Correlación de eventos](#)" en la página 377.

Sugerencias del resolutor

La ficha Sugerencias del resolutor del panel Detalles del evento muestra información relacionada con la identificación del nodo, CI de origen, CI relacionado y ETI del evento recibido.

Niveles de gravedad asignados a eventos

Se puede asignar una gravedad a cada evento para mostrar la importancia del problema subyacente. Los valores son: crítico, mayor, menor, advertencia, normal y desconocido. El Explorador de eventos indica la gravedad de un evento con un icono.

Nota: La barra Elementos en la parte inferior del Explorador de eventos indica el número de eventos activos por gravedad. Un evento activo es un evento que está abierto y en el que se está trabajando.

Información de origen

La ficha Información de origen del panel Detalles del evento muestra información relacionada con la identificación del CI de origen del evento recibido.

Sincronización de eventos

La sincronización de eventos permite la comunicación bidireccional entre gestores, por ejemplo, Operations Management y HPOM. Las actualizaciones y las modificaciones de eventos se pueden intercambiar. Por ejemplo, los cambios de propietario o las modificaciones del estado de gravedad de un evento se sincronizan entre servidores de gestión.

Nota:

- Todos los mensajes reenviados de sistemas de HPOM se tratarán como de lectura y escritura. Todo cambio realizado a estos eventos tendrá como resultado la sincronización inversa al servidor HPOM de origen.
- Los eventos de HPOM no se actualizan cuando se utilizan las herramientas `opr-close-events` y `opr-archive-events` para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de HPOM no se ven afectados.

Y viceversa, al utilizar las herramientas `omwmsgutil` (HPOM para Windows) y `opack` y `opchistdown` (HPOM para UNIX) para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de Operations Management no se ven afectados.

Todas estas herramientas funcionan directamente en sus respectivas bases de datos y los cambios no pasan a través del proceso de flujo de trabajo, causando la pérdida de sincronización entre Operations Management y HPOM.

Si utiliza estas herramientas para cerrar, eliminar y archivar eventos de un sistema (por ejemplo, Operations Management), debe realizar los cambios equivalentes con las herramientas apropiadas en el otro sistema (por ejemplo, HPOM).

Todos los mensajes reenviados de sistemas de HPOM se tratarán como de lectura y escritura. Todo cambio realizado a estos eventos tendrá como resultado la sincronización de retorno al servidor de HPOM de partida.

Vistas

El Explorador de eventos permite mostrar eventos según la vista que seleccione. Puede seleccionar una de las vistas disponibles desde el selector de vistas.

También puede configurar los usuarios y grupos para que solo puedan ver los eventos filtrados por las vistas asociadas a ese usuario o grupo. También puede permitir a los usuarios o grupos que eliminen la selección de la vista seleccionada y muestren todos los eventos. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

La vista seleccionada se restaura al volver a abrir la instancia del Explorador de eventos.

Sugerencia: Se puede combinar con filtros y la función Buscar eventos.

Para más información sobre las vistas, consulte "[Vistas](#)" en la página 562.

Perspectiva de situación

Esta sección describe cómo mostrar más información sobre eventos cambiando el modo en que se visualizan. Incluye las secciones siguientes:

- ["Perspectiva de situación básica" abajo](#)
- ["Vista superior de situación" abajo](#)
- ["Panel Indicadores de situación" abajo](#)

Perspectiva de situación básica

La página Perspectiva de situación muestra información topológica e indicadores de situación relacionados con el evento seleccionado. Esta pantalla permite ver simultáneamente eventos desde diferentes perspectivas facilitando la comprensión de relaciones y dependencias complejas.

Por ejemplo, puede ver lo siguiente:

- Lista de eventos activos.
- Vista topológica del CI relacionado con el evento seleccionado.
- Indicadores de situación asignados a los objetos, su estado y su valor.

Vista superior de situación

La Vista superior de situación muestra la disponibilidad de negocio de los componentes del sistema. Los iconos de la barra de CI en la Vista superior de situación proporcionan una indicación visual de la situación del CI relacionado del evento seleccionado, basándose en la estructura de árbol jerárquico definida para cada vista. Las líneas de conexión entre barras definen las relaciones entre los CI.

Para más información sobre KPI, consulte ["Cálculos de KPI basados en HI" en la página 458](#). Para más información sobre las Vistas superiores de situación, consulte ["Vistas superiores de situación" en la página 455](#).

Panel Indicadores de situación

El panel Indicadores de situación de un evento muestra una lista con los indicadores de situación utilizados para calcular la situación del elemento de configuración al cual pertenece el evento seleccionado. La información mostrada incluye el nombre y el valor del indicador de situación, el estado actual, la última vez que se ha actualizado y su la tendencia es alta, baja o estable.

El panel Indicadores de situación muestra una lista con todos los indicadores de situación asignados a los KPI conectados al elemento de configuración seleccionado. La lista se divide en función de los indicadores de situación que contribuyen con los KPI.

Para más información sobre los indicadores de situación, consulte ["Indicadores de situación" en la página 457](#).

Gráficos de rendimiento

Puede generar gráficos y tablas para ilustrar gráficamente el rendimiento de los objetos supervisados en el entorno. Los gráficos que genera muestran información general sobre el rendimiento de métricas importantes (por ejemplo, la utilización de la CPU y del espacio de memoria virtual (swap) con el transcurso del tiempo, el uso de páginas de memoria y la disponibilidad).

Puede elegir entre varios tipos de gráficos y configurar los detalles que desea incluir en el gráfico, el período que se utilizará y el formato de la visualización (por ejemplo, gráfico, diagrama o tabla). Puede mostrar los mismos datos en diferentes formatos utilizando varias fichas.

Para más información sobre los gráficos de rendimiento, consulte "[Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento](#)" en la [página 473](#). Para más información sobre cómo matizar el modo en que se presentan los datos en los gráficos, consulte "[Tipos de gráficos](#)" en la [página 476](#).

Filtros

Puede limitar el conjunto de eventos mostrados en el Explorador de eventos utilizando filtros que defina para mostrar un subconjunto de eventos disponibles. Por ejemplo, puede filtrar los eventos que se muestran según la gravedad, el usuario asignado, la categoría de evento o el estado de ciclo de vida. También puede mostrar los eventos filtrados en páginas diferentes. El Explorador de eventos se actualizará de forma dinámica. Los eventos que ya dejan de coincidir con un filtro de tiempo relativo se eliminan del Explorador de eventos y los eventos nuevos que coinciden se añaden.

De forma predeterminada, los filtros del Explorador de eventos solo son visibles y están disponibles para el usuario que los ha creado. Los usuarios con permisos de administración de Operations Management adecuados pueden compartir filtros, poniendo un filtro existente a disposición de todos los usuarios.

Nota: Los filtros utilizados en administración, por ejemplo, en Reglas de reenvío o Notificaciones, están vinculados a su área de administración y no pueden verse ni utilizarse en ningún otro contexto.

Para más información sobre los filtros, consulte ["Filtros de eventos" en la página 527](#).

Prioridades de eventos

Las prioridades de eventos se pueden calcular de forma automática desde el modelo de negocio y desde la gravedad del evento. Se asigna uno de los siguientes valores a la prioridad de eventos: Menor, Bajo, Medio, Alto o Mayor.

El cálculo de la prioridad de eventos se ejecuta en el proceso de eventos de los eventos nuevos. También se puede iniciar de forma manual en varios eventos desde el menú contextual de la consola.

Los parámetros de entrada para el cálculo son:

- Gravedad del evento
- Criticidad de negocio del CI relacionado (si está disponible)

Nota: Si el CI no está relacionado con el evento seleccionado, la prioridad es Ninguno.

El impacto de negocio se proporciona mediante el Servicio de impacto de negocio (BIS) y la gravedad es un atributo del evento.

El cálculo de la prioridad se basa en la relación de la tabla siguiente.

	Severidad del evento					
Impacto	Desconocido	Normal	Advertencia	Menor	Principal	Crítico
Sin impacto	Menor	Menor	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Bajo	Menor	Menor	Bajo	Bajo	Medio	Medio
Medio bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto
Medio alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto	Mayor
Alto	Mayor	Medio	Alto	Alto	Mayor	Mayor

En el reenvío de eventos, la prioridad calculada se reenvía a la aplicación receptora. Si se ha configurado el CI relacionado con el evento en la aplicación receptora, la prioridad de eventos se volverá a calcular mediante cada aplicación receptora. Si no se ha configurado el CI relacionado con el evento en la aplicación receptora, se utilizará la prioridad de eventos del evento reenviado.

Nota: Puede cambiar de forma manual la prioridad asignada de forma automática de un evento. También puede seleccionar dos o más eventos y volver a calcular las prioridades correspondientes, por ejemplo para reflejar un cambio en la criticidad de negocio.

Filtrado por vistas y autorización basada en vista

Puede limitar el conjunto de eventos que se muestran en el Explorador de eventos mediante las vistas. Al seleccionar una de las vistas disponibles del selector de vistas, muestra un subconjunto de eventos disponibles filtrados que incluyen solo los eventos con CI relacionados incluidos en la vista.

Nota: El selector de vistas solo muestra vistas para las que tiene permisos.

Es posible limitar las vistas que puede utilizar un usuario. Al restringir el acceso a las vistas especificadas, también es posible controlar qué eventos puede ver un usuario.

Un permiso en el contexto de Gestión de operaciones puede establecerse para permitir al usuario borrar el filtro de vistas y ver todos los eventos. Los usuarios sin este permiso solo podrán ver los eventos relacionados con los CI incluidos en la vista seleccionada.


En la primera carga del Explorador de eventos no hay ninguna vista seleccionada. Sin embargo, si ha seleccionado una vista, volverá a aplicarse al volver a abrir esta instancia del Explorador de eventos. La configuración se almacena de manera independiente para cada instancia del Explorador de eventos.

También puede configurar los usuarios y grupos para que solo puedan ver los eventos filtrados por las vistas asociadas a ese usuario o grupo. También puede permitir a los usuarios o grupos que eliminen la selección de la vista seleccionada y muestren todos los eventos. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM y Guía de administración de la aplicación BSM.

La vista seleccionada se restaura al volver a abrir la instancia del Explorador de eventos.

Sugerencia: Se puede combinar con filtros y la función Buscar eventos.

Para más información sobre las vistas, consulte ["Vistas" en la página 562](#).

Sugerencia: Utilice el icono **Mostrar eventos asignados a mí** () para mostrar todos los eventos asignados al usuario actual en el Explorador de eventos. Cualquier filtro y vista aplicada se desactivará. La selección repetida alternará entre mostrar los eventos asignados al usuario actual y mostrar los eventos filtrados por el último filtro y vista seleccionados.

Orígenes de eventos

Se pueden procesar eventos procedentes de distintos orígenes, por ejemplo:

- Componentes de HP BSM:
 - HP Operations Manager para UNIX (HPOM para UNIX)
 - HP Operations Manager para Windows (HPOM para Windows)
 - HP Network Node Manager i (NNMi)
 - HP End User Management (EUM):
 - Business Process Monitor (BPM)
 - Real User Monitor (RUM)
 - HP SiteScope
 - HP Systems Insight Manager
- Software de gestión de terceros, usado normalmente para supervisar entornos específicos o necesidades especiales no supervisadas por componentes de otras soluciones:
 - Microsoft Systems Center Operations Manager, Active Directory, Exchange
 - BlackBerry Enterprise Server
 - SAP

Las alertas, por ejemplo, Alertas de estado de CI, Alertas de SLA y Alertas basadas en eventos también pueden generar eventos en Operations Management. Por ejemplo, los operadores de Operations Management pueden recopilar, ver, correlacionar y gestionar eventos generados desde Alertas basadas en eventos de componentes de EUM. Entre los componentes de EUM se incluyen BPM o RUM.

Relación de eventos y creación automática de reglas de correlación

Puede relacionar eventos manualmente, asignando un evento como evento de causa y el resto de eventos relacionados lógicamente como eventos de síntoma. Para más información, consulte ["Cómo relacionar eventos manualmente" en la página 388](#).

Los eventos relacionados manualmente también se pueden utilizar para crear nuevas reglas de correlación o mejorar las existentes. Para más información, consulte ["Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente" en la página 391](#).

Correlación de eventos


La correlación de eventos en Operations Management se utiliza para identificar y mostrar de forma automática la verdadera causa de los problemas. Los eventos que solo son síntomas del evento de causa se pueden filtrar y descartar utilizando el filtro Elementos de nivel superior para obtener una visión más clara de los problemas reales que se deben solucionar. La correlación de eventos depende de la definición de relaciones entre reglas de correlación, ETI, valores ETI asociados a eventos y CI y las relaciones entre estos CI.

Nota: Para utilizar la correlación de eventos, se requieren las licencias Event Management Foundation y Correlación. Para más información sobre las licencias, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.


El proceso de correlación de eventos basada en topología funciona de la siguiente manera:

- Comprueba si existe una relación entre los eventos que se están correlacionando.
- Supervisa los CI y los valores de ETI asignados a los eventos que se están correlacionando.
- Determina la relación entre dos eventos comprobando si existe una relación en la base de datos de topología entre los CI con los cuales están relacionados los eventos.

El resultado de la correlación se muestra en el Explorador de eventos con un icono en la columna **C** para indicar que es el resultado de un proceso de correlación.

 — El evento es la *causa* de otro evento

 — El evento es la *causa* de un evento y un *síntoma* de otro evento

 — El evento es un *síntoma* de otro evento

Nota: Es posible que no tenga autorización para abrir el gestor de reglas de correlación. Para más información sobre la autorización de usuarios, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Los eventos relacionados como resultado de una correlación con el evento seleccionado se muestran en la ficha Eventos relacionados. Es posible que el evento seleccionado sea también un evento de síntoma y que también pueda ver su causa en la ficha Eventos relacionados.

Si se logra una verdadera correlación y la regla de correlación responsable de la nueva correlación posee una ponderación superior al de la regla que generó la correlación existente, la nueva correlación sustituirá la existente.

Todos los resultados de correlación posibles se grabarán y mostrarán en la subficha Causas potenciales situada en la ficha Eventos relacionados. Muestra las posibles causas de los eventos, junto con una referencia a la regla de correlación que generó la correlación. También se muestra información adicional, como el factor de ponderación de la regla y la hora en que se recibió el evento. Los operadores pueden inspeccionar todas las causas posibles para el síntoma de un evento, comprender mejor las reglas de correlación coincidentes y, si tienen los permisos adecuados, cambiar manualmente la causa de ese evento a cualquiera de las alternativas disponibles al investigar un problema.

Para más información sobre los eventos correlacionados, los eventos relacionados y las posibles causas, consulte ["Ficha Eventos relacionados" en la página 429](#).

Para más información sobre los iconos utilizados en el Explorador de eventos, consulte ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406](#). Para más información sobre la configuración de reglas de correlación, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Herramientas

Puede especificar herramientas, por ejemplo, para hacer ping en un sistema. Estas herramientas se inician desde los eventos o desde el panel Acciones y se ejecutan en el CI asociado. Las herramientas se han diseñado para ayudar a los usuarios a solucionar problemas de forma rápida y eficaz.

Todas las herramientas disponibles se muestran en la ventana Seleccionar herramienta iniciada en el contexto de un elemento de configuración. La selección de herramientas que un usuario determinado ve en los menús contextuales depende de las herramientas disponibles para el elemento de configuración afectado por un evento en concreto.

Para más información sobre la ejecución de herramientas configuradas, consulte "[Interfaz de usuario de Herramientas de ejecución](#)" en la [página 525](#).

Exportación de datos de evento

Puede exportar el contenido del Explorador de eventos a un archivo externo. Entre los formatos compatibles se incluye Microsoft Excel y las listas de valores separados por comas (.csv). Se puede exportar la información seleccionada para mostrar en el Explorador de eventos (predeterminado), un subconjunto de la información o cualquier información de los atributos disponibles.

Para obtener información sobre la exportación de datos de eventos, consulte "[Cómo exportar el contenido del Explorador de eventos](#)" en la página 386.

Herramientas de base de datos para cerrar y archivar eventos

Puede utilizar las dos siguientes herramientas de línea de comandos de mantenimiento de bases de datos para cerrar y archivar eventos.

Ambas herramientas de línea de comandos solo están disponibles en los servidores de procesamiento de datos y están protegidas frente a ejecuciones no autorizadas.

- ["Interfaz de línea de comandos opr-close-events" abajo](#)
- ["Interfaz de línea de comandos opr-archive-events" abajo](#)

Nota: Los eventos de HPOM no se actualizan cuando se utilizan las herramientas `opr-close-events` y `opr-archive-events` para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de HPOM no se ven afectados.

Y viceversa, al utilizar las herramientas `omwmsgutil` (HPOM para Windows) y `opback` y `opchistdown` (HPOM para UNIX) para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de Operations Management no se ven afectados.

Todas estas herramientas funcionan directamente en sus respectivas bases de datos y los cambios no pasan a través del proceso de flujo de trabajo, causando la pérdida de sincronización entre Operations Management y HPOM.

Si utiliza estas herramientas para cerrar, eliminar y archivar eventos de un sistema (por ejemplo, Operations Management), debe realizar los cambios equivalentes con las herramientas apropiadas en el otro sistema (por ejemplo, HPOM).

Interfaz de línea de comandos opr-close-events

Es posible que un problema concreto en el entorno de TI provoque la generación de un gran número de eventos similares (tormenta de eventos) y que los reciba Operations Management. Explorar y filtrar un gran número de eventos puede requerir mucho tiempo y puede producir errores de tiempo de espera.

Se pueden producir tiempos de espera como resultado de retrasos en el procesamiento de un gran número de eventos en la aplicación web, por ejemplo, al seleccionar todos los eventos del explorador e intentar cerrarlos. Es posible que el servidor de la interfaz de usuario tarde mucho tiempo en iniciarse o presente un cuello de botella de memoria.

Puede utilizar la herramienta de interfaz de línea de comandos **opr-close-events** para cerrar un gran número de eventos, incluidos los eventos relacionados, como sucedería durante una tormenta de eventos, incluso cuando la interfaz de usuario de Operations Management no responde.

Para obtener una descripción de las opciones del comando **opr-close-events**, consulte ["Interfaz de línea de comandos opr-close-events" en la página 448](#).

Interfaz de línea de comandos opr-archive-events

Los eventos cerrados no se eliminan de forma automática de la base de datos. La herramienta de línea de comandos de mantenimiento de bases de datos **opr-archive-events** permite archivar eventos cerrados. Los eventos cerrados especificados se exportan a un archivo en formato XML.

Los eventos se eliminan de la base de datos al archivarse.

Nota: No se admite la importación de eventos cerrados.

Para obtener una descripción de las opciones del comando **opr-archive-events**, consulte "[Interfaz de línea de comandos opr-archive-events](#)" en la página 446.

Acciones de Operations Manager

Puede ejecutar acciones configuradas en HP Operations Manager desde Operations Management. Los eventos de HPOM recibidos por Operations Management pueden contener acciones relacionadas con eventos. Si existen acciones relacionadas con eventos, aparecen los iconos siguientes en las columnas A y U del Explorador de eventos:



— La acción automática está disponible



— La acción de usuario está disponible

Las acciones iniciadas por el operador y las acciones automáticas también se muestran en la ficha Acciones del panel Detalles del evento.

Otros iconos indican el estado de las acciones, incluyendo Iniciando, En ejecución, Correcto y Error. Para obtener información general sobre los iconos y las acciones disponibles, consulte ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406](#).

Puede ejecutar estas acciones desde la ficha Acciones o desde el menú contextual del evento. El resultado de la ejecución de la acción crea una entrada en el historial que se añade al evento, si se ha configurado en la directiva. También se puede detener una acción relacionada con eventos antes de que finalice la ejecución.

Las acciones relacionadas con eventos para eventos asignados y no asignados requieren una autorización para ejecutarse. Si no está autorizado para ejecutar acciones de eventos, podrá ver los comandos configurados pero no tendrá permiso para ejecutarlos.

Nota: Las acciones que contienen las variables `$OPC_GUI_CLIENT` y `$OPC_GUI_CLIENT_WEB` no se admiten, se filtran y se descartan.

Para más información sobre la ejecución de acciones, consulte ["Cómo ejecutar una acción de HPOM" en la página 398](#).

Inicio de libros de ejecución de Operations Orchestration

Si está utilizando HP Operations Orchestration (OO) para automatizar las tareas de operador para analizar o arreglar problemas, los libros de ejecución de OO se pueden asignar a tipos de CI en BSM.

Los libros de ejecución se pueden iniciar desde eventos (menú de acceso directo). Los CI relacionados con el evento definen qué flujos disponibles son adecuados. Al iniciar un libro de ejecución desde un evento, se adquieren de forma automática los parámetros de flujo adecuados desde el CI o desde el propio evento.

Nota: Al integrar los libros de ejecución desde OO, debe especificar para qué tipos de CI es válido cada libro de ejecución (configurado en la plataforma) y definir qué atributos de evento se pueden utilizar como parámetros de entrada del libro de ejecución.

Si se asigna un parámetro de entrada del libro de ejecución a un atributo de CI y a un atributo de evento, el atributo de evento tiene prioridad (si se ha iniciado desde un evento).

Para más información sobre la ejecución de acciones, consulte ["Cómo iniciar un libro de ejecución de HP Operations Orchestration" en la página 400](#).

Cómo configurar el Explorador de eventos






Esta tarea describe cómo configurar el Explorador de eventos para mostrar solo los detalles que le interesan. Por ejemplo, puede añadir y eliminar columnas, personalizar fichas adicionales y configurar filtros para cambiar y mejorar el modo que se muestran los datos.

Todos los cambios que se realicen en el diseño del Explorador de eventos se guardarán automáticamente en la cuenta de usuario. En el siguiente inicio de sesión, el Explorador de eventos mostrará los últimos eventos según el modo en que se haya configurado el Explorador de eventos. Por ejemplo, se seleccionará y se volverá a abrir la última vista seleccionada.

Para configurar el Explorador de eventos:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, haga clic en el botón **Opciones del explorador** .
3. En la ficha **Columnas**, seleccione las columnas que se mostrarán en el Explorador de eventos y haga clic en el botón Añadir  para incluirlas en el cuadro Mostrar estos campos.
4. En el cuadro **Mostrar estas columnas** seleccione las columnas que no desea que se muestren y haga clic en el botón Eliminar .
5. Seleccione los nombres de columna y vuelva a organizar las posiciones de visualización utilizando los botones  y .

El elemento de la primera columna de la lista se muestra como la primera columna en el Explorador de eventos. Los siguientes elementos de columna se colocan progresivamente a la derecha en el orden de aparición en la lista Mostrar estas columnas.

Si lo prefiere, haga clic en **Restablecer** para que se muestren las columnas predeterminadas en el Explorador de eventos.

6. Seleccione **Aceptar**.

Nota: Puede añadir atributos personalizados como columnas definiéndolos en la configuración de infraestructura correspondiente:

Admin > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura > Gestión de operaciones > Configuración de atributos personalizados

Los atributos personalizados definidos aquí se pueden seleccionar como columna en el Explorador de eventos.


Cómo exportar el contenido del Explorador de eventos

Esta tarea describe cómo exportar el contenido del Explorador de eventos a un archivo externo. Entre los formatos compatibles se incluye Microsoft Excel y las listas de valores separados por comas (.csv). Se puede exportar la información seleccionada para mostrar en el Explorador de eventos (predeterminado), un subconjunto de la información o cualquier información de los atributos disponibles.


Para exportar el contenido del Explorador de eventos:


1. Abra la ficha Perspectiva de eventos o Perspectiva de situación para visualizar la lista de eventos conocidos:


Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>


2. *Opcional:* Filtre el explorador de eventos para mostrar solo los eventos que desee exportar.
3. En el Explorador de eventos, seleccione el icono **Exportar lista de eventos** .



Se abre el cuadro de diálogo Exportar lista de eventos.

4. En la ficha **Columnas disponibles**, seleccione las columnas de atributos que se exportarán y haga clic en el botón Añadir  para incluirlas en el cuadro Exportar estas columnas.

Utilice el botón Añadir todo  para incluir todas las columnas en el cuadro Exportar estas columnas.

5. En el cuadro **Exportar estas columnas** seleccione las columnas que no desea exportar y haga clic en el botón Eliminar .

Utilice el botón Eliminar todo  para eliminar todas las columnas del cuadro Exportar estas columnas.

6. Seleccione los nombres de columna y vuelva a organizar el orden de exportación utilizando los botones Arriba  y Abajo .

El elemento de la primera columna de la lista se muestra como la primera columna en el archivo exportado. Los siguientes elementos de columna se colocan progresivamente a la derecha en el orden de aparición en la lista Exportar estas columnas.

Si lo prefiere, seleccione las columnas predeterminadas para exportar y haga clic en **Restablecer**.

7. En la lista **Formato de archivo**, seleccione el formato del archivo de exportación que se creará:

- Valores delimitados por comas (.csv)
- Libro de Microsoft Excel 2007 (.xlsx)
- Libro de Microsoft Excel 97-2003 (.xls)

8. Seleccione **Aceptar**.

9. Introduzca un nombre y seleccione una ubicación para el archivo de exportación y haga clic en **Guardar**.

Nota: Si exporta el contenido del Explorador de eventos con caracteres no ascii utilizando el formato de valores separados por comas (.csv) y lo abre directamente en Microsoft Excel, es posible que los caracteres no sean legibles.

Puesto que el archivo está codificado en UTF-8, solo se puede leer en Microsoft Excel utilizando uno de los métodos siguientes:

- Importe el archivo a Excel con el conjunto de caracteres UTF-8:
Datos > Obtener datos externos > Importar datos
Archivos de texto, codificación 65001 (UTF-8)
- Abra el archivo en formato csv con Notepad y guárdelo con codificación UTF-8.

Cómo relacionar eventos manualmente

Esta tarea describe cómo relacionar manualmente los eventos seleccionados en el Explorador de eventos asignando un evento como evento de causa. El resto de eventos relacionados se convertirán en eventos de síntoma.

Para relacionar manualmente un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione los eventos que desee relacionar.
3. Haga clic con el botón derecho en uno de estos eventos y seleccione **Relacionar eventos** en el menú contextual. Se abrirá el cuadro de diálogo Relacionar eventos.
4. Seleccione uno de los eventos como evento de causa.

El resto de eventos son síntomas del evento de causa seleccionado.

5. *Opcional:* Los eventos relacionados manualmente también se pueden utilizar para generar de forma automática una regla de correlación. Si también desea crear una regla de correlación basada en la relación actual, seleccione la casilla **Abrir Asistente para reglas de correlación**. Para más información sobre la creación de una regla de correlación utilizando el Generador de reglas de correlación, consulte ["Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente" en la página 391](#).
6. Seleccione **Aceptar**.

Cómo recalcular prioridades de eventos

Esta tarea describe cómo recalcular manualmente las prioridades de los eventos seleccionados en el Explorador de eventos. Esto puede ser necesario cuando los valores de criticidad de negocio se han cambiado en el modelo de negocio subyacente y desea que los cambios se reflejen en los eventos activos.

Para recalcular manualmente la prioridad de un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione los eventos para los que desee recalcular la prioridad.
3. Haga clic con el botón derecho en uno de estos eventos y seleccione **Recalcular prioridad** en el menú contextual.

Se actualizará el valor de prioridad de los eventos seleccionados.

Cómo establecer prioridades manualmente

Esta tarea describe cómo cambiar manualmente la prioridad de un evento asignada automáticamente.

Para cambiar manualmente la prioridad de un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione el evento para el que desea cambiar el valor de prioridad.
3. Abra el panel Detalles del evento.
4. Seleccione la prioridad necesaria en la lista Prioridad.
5. Seleccione **Guardar**.

Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente

Esta tarea describe cómo crear o mejorar una regla de correlación basada en eventos seleccionados. Desde el Explorador de eventos, es necesario identificar eventos relacionados, seleccionar un evento de causa, relacionarlos manualmente y elegir crear una regla de correlación para reflejar esta relación.

El Asistente para generar reglas de correlación requiere que los eventos que se utilizan para generar una regla nueva incluyan un CI relacionado.

Nota: Si no están disponibles los ETI y sus valores, puede definir reglas de asignación de indicadores para establecer los estados de indicador (consulte Guía de administración de la aplicación BSM) y crear una regla de correlación para este caso. También debe modificar y volver a implementar la directiva de reenvío de eventos que creó el evento en HPOM para proporcionar un ETI adecuado y un valor para este tipo de evento. La próxima vez que se reciba un evento, se incluirá un ETI y se desencadenará la regla de correlación asociada.

Para crear o editar una regla de correlación desde eventos relacionados manualmente:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione los eventos que desee relacionar.

Nota: La generación de una regla de correlación desde eventos seleccionados se limita a un máximo de 10 eventos.

3. Haga clic con el botón derecho en uno de estos eventos y seleccione **Relacionar eventos** en el menú contextual.

Se abrirá el cuadro de diálogo Relacionar eventos.

4. Seleccione uno de los eventos como evento de causa.

El resto de eventos son síntomas del evento de causa seleccionado.

5. Seleccione **Abrir Asistente para reglas de correlación**.

6. Seleccione **Aceptar**.

Se abre el cuadro de diálogo Generador de reglas de correlación.

7. Seleccione el evento de causa (botón **Usar como causa** .

Se mostrarán todas las reglas con la causa seleccionada.

8. En la sección Seleccionar eventos para crear o mejorar una regla de correlación, seleccione los eventos adicionales que se incluirán en la regla de correlación.

Nota: La lista de posibles reglas que se pueden mejorar depende del tipo de CI del evento

de causa seleccionado.

9. Seleccione **Crear** para crear una regla de correlación basada en los eventos de causa y síntoma especificados o seleccione una regla de correlación existente y haga clic en **Mejorar**.
Se abre la página Propiedades de regla.
10. Especifique las propiedades de una nueva regla de correlación o realice los cambios apropiados en la regla de correlación existente.
11. *Opcional:* Si desea que la regla de correlación se habilite inmediatamente, seleccione **Activo**.
12. *Opcional:* Seleccione una ventana de tiempo alternativa para esta regla de correlación. Esto define el período utilizado para correlacionar eventos con un evento existente. Los eventos que se reciban después del período no se correlacionarán con el evento original. La ventana de tiempo alternativa anulará el conjunto global predeterminado en la página Gestor de configuración de infraestructura para Gestión de operaciones. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
13. Seleccione **Siguiente**.
Se abre la página Detalles de regla.
14. *Opcional:* Puede seleccionar nodos desde un gráfico y añadir ETI adicionales a la regla.
15. Seleccione **Finalizar** para crear la nueva regla de correlación o modificar la existente.

Para más información sobre las reglas de correlación, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo transferir control a un gestor externo

Esta tarea describe cómo transferir control de eventos en el Explorador de eventos a un gestor externo.

Nota: El servidor del gestor externo se debe especificar como un destino en el gestor Servidores conectados.

Por ejemplo, si su empresa utiliza HP Service Manager como servicio central, puede transferir el control de eventos desde el Explorador de eventos a HP Service Manager. Esto suele ocurrir cuando el operador de Operations Management no puede solucionar el problema y necesita asignarlo a un experto. HP Service Manager crea un incidente y devuelve el Id. del incidente a Operations Management. Se muestra en la ficha de reenvío con información adicional sobre el evento disponible desde el gestor externo.

Nota: Si transfiere el control de un evento:

- no se puede volver a transferir el control y no se muestra la opción.
- se envía un mensaje al servidor de destino para notificar que se ha transferido el control si el evento se reenvió con la opción *Sincronizar*.

Para transferir manualmente el control de un evento a un gestor externo:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione los eventos cuyo control desea transferir a un gestor externo.
3. Haga clic con el botón derecho en uno de estos eventos desde el menú contextual y seleccione:

Transferir control a > <seleccione un gestor>

Nota: Si se produce un problema al conectarse al sistema al cual desea transferir el control, la solicitud de reenvío del evento o la solicitud de sincronización de actualización del evento se retendrá en una cola. Si no se ha podido entregar la solicitud en el servidor de destino antes de la fecha de caducidad, se elimina automáticamente de la cola.

Para establecer el período de la Caducidad del reenvío de eventos, consulte Guía de administración de la aplicación BSM. El valor predeterminado es de 2 horas y el valor mínimo es de 1 hora.

Cómo añadir anotaciones a un evento

Esta tarea describe cómo añadir una anotación a un evento. Las anotaciones ayudan al usuario a entender el contexto de un evento.

Para añadir una anotación a un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el Explorador de eventos, seleccione un evento.
3. En el panel Detalles del evento, seleccione la ficha **Anotaciones**.

Haga clic en el botón **Añadir anotación** * en la barra de herramientas Anotaciones para abrir el cuadro de diálogo Crear nueva anotación.

4. Introduzca el texto informativo.

Nota: Las anotaciones de más de 100.000 caracteres se truncan y solo se conservan los primeros 100.000 caracteres.

5. Seleccione **Aceptar**.

Cómo añadir anotaciones a todos los eventos seleccionados

Esta tarea describe cómo añadir una anotación a todos los eventos seleccionados. Las anotaciones ayudan al usuario a entender el contexto de un evento.

Para añadir una anotación a todos los eventos seleccionados:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:
Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>
2. En el Explorador de eventos, seleccione todos los eventos a los que desee añadir esta anotación.
3. Haga clic con el botón secundario en uno de los eventos seleccionados y haga clic en **Añadir anotación** en el menú para abrir el cuadro de diálogo Crear nueva anotación.
4. Introduzca el texto informativo.

Nota: Las anotaciones de más de 100.000 caracteres se truncan y solo se conservan los primeros 100.000 caracteres.

5. Seleccione **Aceptar**.

Cómo añadir atributos personalizados a un evento

Esta tarea describe cómo añadir atributos personalizados a un evento. Los atributos personalizados proporcionan información adicional que puede ayudar al usuario a entender el contexto de un evento y, por tanto, a acelerar la resolución del problema subyacente del evento.

Nota: Para añadir o modificar atributos personalizados, debe iniciar sesión como usuario con permisos para modificar el evento.

Para añadir un atributo personalizado a un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:
Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>
2. En el Explorador de eventos, seleccione un evento.
3. En el panel Detalles del evento, seleccione la ficha **Atributos personalizados**.
4. Haga clic en el botón **Crear Atributo personalizado** ✱ para abrir el cuadro de diálogo Crear Atributo personalizado.
5. Introduzca el nombre y el valor del atributo personalizado.
6. Seleccione **Aceptar**.


Cómo asignar un evento a un usuario o a un grupo de usuarios

Esta tarea describe cómo asignar un evento desde el Explorador de eventos a un usuario o a un grupo de usuarios.


Para asignar un evento a un usuario o a un grupo de usuarios:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el panel Explorador de eventos, seleccione el evento que desee asignar a un usuario.
3. Abra el cuadro de diálogo Asignación de eventos de uno de los modos siguientes:
 - En el panel de Explorador de eventos, haga clic en el botón **Asignar a** .
 - Haga clic con el botón derecho en el evento y seleccione **Operaciones > Asignar a** en el menú contextual.
4. En el cuadro Grupo asignado, utilice el menú para seleccionar el grupo de usuarios al cual desea asignar el evento seleccionado (por ejemplo, **Expertos en bases de datos** u **Operadores de servidores de aplicaciones**).
5. En el cuadro Usuario asignado, utilice el menú para seleccionar el usuario al cual desea asignar el evento seleccionado.

Los usuarios mostrados en el menú se filtran según el grupo de usuarios seleccionado en el paso anterior.

Nota: Si lo prefiere, en la ficha **General** del panel Detalles del evento, seleccione el usuario y el grupo de los cuadros Grupo asignado y Usuario asignado y haga clic en el botón **Guardar** .

6. Seleccione **Aceptar**.

Cómo ejecutar una acción de HPOM

En esta tarea, obtendrá más información sobre cómo ejecutar acciones de HPOM para un evento que contiene acciones relacionadas con eventos.

Para ejecutar una acción desde un evento con acciones relacionadas:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. Seleccione un evento que incluya acciones relacionadas con eventos.

Las acciones se identifican mediante los iconos siguientes que se muestran en la columna **A** y en la columna **U** del Explorador de eventos:



— La acción automática está disponible



— La acción de usuario está disponible

Otros iconos indican el estado de las acciones, incluyendo Iniciando, En ejecución, Correcto y Error. Para obtener información general sobre los iconos y las acciones disponibles, consulte ["Interfaz de usuario de Herramientas de ejecución" en la página 525](#).

3. Seleccione la ficha **Acciones**.

Se muestran la especificación de la acción, el nodo de destino y el estado de las acciones disponibles. Para un evento se dispondrá de un máximo de una acción automática y una acción de usuario.

4. Para la acción que desee ejecutar, seleccione **Iniciar**.

Si lo prefiere, en el menú contextual del evento, seleccione la acción apropiada:

Haga clic con el botón derecho en **Acciones > Inicio**.

La acción inicia, el estado cambia a **En ejecución** y el icono de la acción asociada en el Explorador de eventos cambia para reflejar este estado.

Cuando la ejecución de la acción se ha completado correctamente, el estado cambia a **Correcto**. Si la acción no se ha ejecutado correctamente, el estado cambia a **Error**.

5. Seleccione la ficha **Anotaciones** para obtener un resumen de la acción ejecutada.

Cómo iniciar una acción personalizada

En esta tarea, obtendrá más información sobre cómo iniciar una acción personalizada para un evento.

Para ejecutar una acción personalizada desde un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. Seleccione la acción personalizada que desee ejecutar en un evento:

Haga clic con el botón derecho en > Iniciar > Acciones personalizadas > <seleccione una acción personalizada>

La acción personalizada seleccionada se inicia en el contexto del evento seleccionado.

Cómo iniciar un libro de ejecución de HP Operations Orchestration

En esta tarea, obtendrá más información sobre cómo iniciar un libro de ejecución de HP Operations Orchestration para un evento.

Para ejecutar un libro de ejecución desde un evento:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento

2. Seleccione el libro de ejecución que desee ejecutar en un evento:

Haga clic con el botón derecho en **Iniciar > Libros de ejecución > <seleccione un libro de ejecución>**.

El libro de ejecución seleccionado se inicia en el contexto del evento o del CI asociado con el evento seleccionado.

Nota: El elemento del menú contextual solo es visible si el usuario que ha iniciado sesión tiene permisos para ejecutar los libros de ejecución. Los usuarios pueden configurarse en la ficha Permisos bajo el contexto de Integración de Operations Orchestration. Siga esta ruta:

Administración > Plataforma > Usuarios y permisos

Sugerencia: Los libros de ejecución también se pueden ejecutar desde el panel Acciones.

Cómo mostrar eventos desde EUM en el Explorador de eventos

Puede configurar alertas de estado de CI, alertas de SLA o alertas de EUM específicas para reenviar automáticamente un evento correspondiente de End User Management (EUM) al Explorador de eventos de Operations Management para alertar de forma proactiva al operador acerca de la existencia de un problema en el sistema. Las alertas EUM se asignan a los eventos utilizando la plantilla de eventos.

Los posibles métodos de configuración son:

- Configurar cambios de estado de HI
- Configurar alertas de EUM
- Configurar alertas de estado de CI específicos

Si están configurados, los eventos de EUM se muestran en el Explorador de eventos. Además de las operaciones habituales del Explorador de eventos, puede desglosar hasta los informes de EUM para completar los análisis. El desglose solo está disponible para los eventos generados por las alertas de EUM.

Para reenviar automáticamente un evento cuando se desecadena una alerta, siga los pasos que se describen en las siguientes secciones:

Esta tarea incluye los elementos siguientes:

- ["Habilitar una alerta de estado de CI para enviarla como un evento" abajo](#)
- ["Habilitar una alerta de SLA para enviarla como un evento" abajo](#)
- ["Habilitar una alerta de EUM para enviarla como un evento" en la página siguiente](#)

Habilitar una alerta de estado de CI para enviarla como un evento

De forma predeterminada, una alerta de estado de CI se asigna a un evento mediante una plantilla de eventos predeterminada. Es posible modificar la plantilla de eventos predeterminada, o bien seleccionar una plantilla de eventos distinta del modo siguiente:

1. Seleccione **Administración > Service Health > Ver gestión > Alertas de estado de CI**, seleccione una vista y un CI, y haga clic en **Nueva alerta** o seleccione una alerta existente y haga clic en **Editar**.
2. En la página Acciones, haga clic en el vínculo **Creación de nuevo evento** en la sección **Generar eventos**.
3. En el cuadro de diálogo **Repositorio de plantillas de alertas de CI** que aparece, seleccione la plantilla que quiera utilizar para asignar la alerta a un evento y haga clic en **Seleccionar**. La plantilla que haya seleccionado aparecerá en la sección Generar eventos.

Para más información, consulte [CI Status Template Repository Dialog Box](#) en la sección Service Health de la Guía de administración de la aplicación BSM.

Habilitar una alerta de SLA para enviarla como un evento

De forma predeterminada, una alerta de SLA se asigna a un evento mediante una plantilla de eventos predeterminada. Es posible modificar la plantilla de eventos predeterminada, o bien



seleccionar una plantilla de eventos distinta del modo siguiente:

1. Seleccione **Administración > Service Level Management > Alertas de SLA**, haga clic en **Nueva alerta** o seleccione una alerta existente y haga clic en **Editar**.
2. En la página Acciones, haga clic en el vínculo **Creación de nuevo evento** en la sección **Generar eventos**.
3. En el cuadro de diálogo **Repositorio de plantillas de SLA** que aparece, seleccione la plantilla que quiera utilizar para asignar la alerta a un evento y haga clic en **Seleccionar**. La plantilla que haya seleccionado aparecerá en la sección **Generar eventos**.

Para más información, consulte [SLA Template Repository Dialog Box](#) en la sección Service Level Management de la Guía de administración de la aplicación BSM.

Habilitar una alerta de EUM para enviarla como un evento

De forma predeterminada, una alerta de EUM se asigna a un evento mediante una plantilla de eventos predeterminada. Es posible modificar la plantilla de eventos predeterminada, o bien seleccionar una plantilla de eventos distinta del modo siguiente:

1. Seleccione **Administración > End User Management > Supervisión**, seleccione la vista y el CI en el panel izquierdo, haga clic en la ficha **Alertas** y haga clic en el botón **Pulse para crear una nueva alerta** , o bien seleccione una de las alertas y haga clic en el botón **Pulse para editar la alerta** .
2. En la página Acciones, seleccione la opción **Generar evento**.
3. En el área Detalles de definición de la sección Acciones, haga clic en el primer vínculo de la plantilla **Generar eventos con <nombre de plantilla> y el indicador de tipo de evento de los valores <valor>** para seleccionar o modificar la plantilla predeterminada que asigna la alerta al evento en el cuadro de diálogo Repositorio de plantillas.
4. Haga clic en el segundo vínculo para abrir el cuadro de diálogo Indicador de tipo de evento para especificar el ETI correspondiente a la alerta.

Para más información, consulte [Template Repository Dialog Box](#) en la sección End User Management de la Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo ver todos los eventos cerrados

En esta tarea, se mostrará la ventana Explorador de eventos cerrados con todos los eventos que se han cerrado durante un período seleccionado.


El Explorador de eventos cerrados solo muestra una instantánea de los eventos cerrados disponibles en el momento de abrir el Explorador de eventos cerrados. Los eventos que se han vuelto a abrir se eliminarán automáticamente del Explorador de eventos cerrados. Los eventos que se cierren después de abrir el Explorador de eventos cerrados no se añadirán de forma automática a la ventana actual Explorador de eventos cerrados. Es necesario actualizar. La marca de hora del momento en que se tomó la instantánea se muestra en la ventana Explorador de eventos cerrados.

El número máximo de eventos que se pueden mostrar en el Explorador de eventos cerrados se puede configurar en el Gestor de configuración. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Para visualizar el historial de eventos cerrados relacionados con un evento actual:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. Haga clic en el botón **Mostrar eventos cerrados** .
3. En la ventana **Configuración del explorador de eventos cerrados**, especifique el período para el cual desea mostrar el historial.

Seleccione un período predefinido; el número de eventos cerrados relacionados disponibles se muestra en el campo Número de eventos.

Si selecciona **Seleccione un intervalo personalizado**, especifique un intervalo de tiempo personalizado y seleccione **Aplicar**. El número de eventos cerrados relacionados disponibles se mostrará en el campo Número de eventos.

4. Seleccione **Aceptar** para mostrar la ventana Explorador de eventos cerrados con los eventos disponibles.

Se pueden ejecutar acciones en el evento seleccionado utilizando los botones disponibles y los menús contextuales. Para más información, consulte "[Cuadro de diálogo Configuración de explorador de eventos cerrados](#)" en la página 439.

Cómo ver el historial de eventos cerrados de un CI

En esta tarea, se mostrará la ventana Explorador de eventos cerrados con todos los eventos cerrados relacionados con el CI de un evento actual durante un período seleccionado.

El Explorador de eventos cerrados solo muestra una instantánea de los eventos cerrados disponibles en el momento de abrir el Explorador de eventos cerrados. Los eventos que se cierran después de abrir el Explorador de eventos cerrados no se añadirán a la ventana actual Explorador de eventos cerrados. La marca de hora del momento en que se tomó la instantánea se muestra en la ventana Explorador de eventos cerrados.

El número máximo de eventos que se pueden mostrar en el Explorador de eventos cerrados se puede configurar en el Gestor de configuración. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Para visualizar el historial de eventos cerrados relacionados con un evento actual:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. Haga clic con el botón derecho en el evento cuyo historial de eventos desee ver y seleccione **Mostrar > Eventos cerrados (CI relacionado)** en el menú contextual.

3. En la ventana **Configuración del explorador de eventos cerrados**, especifique el período para el cual desea mostrar el historial.

Seleccione un período predefinido; el número de eventos cerrados relacionados disponibles se muestra en el campo Número de eventos.

Si selecciona **Seleccione un intervalo personalizado**, especifique un intervalo de tiempo personalizado y seleccione **Aplicar**. El número de eventos cerrados relacionados disponibles se mostrará en el campo Número de eventos.

4. Seleccione **Aceptar** para mostrar la ventana Explorador de eventos cerrados con los eventos disponibles.

Se pueden ejecutar acciones en el evento seleccionado utilizando los botones disponibles y los menús contextuales. Para más información, consulte "[Cuadro de diálogo Configuración de explorador de eventos cerrados](#)" en la página 439.

Interfaz de usuario de Perspectiva de evento

Esta sección pretende ayudarle a familiarizarse con la Perspectiva de evento y a entender cómo utilizarla para gestionar mejor los eventos que se producen en el entorno de TI. La página Perspectiva de evento muestra información relacionada con eventos en paneles separados, el contenido de los cuales se describe detalladamente en los temas siguientes:

- ["Explorador de modelos" abajo](#)
- ["Información general sobre el Explorador de eventos" en la página siguiente](#)
- ["Ficha General" en la página 420](#)
- ["Ficha Información adicional" en la página 423](#)
- ["Ficha Información de origen" en la página 425](#)
- ["Ficha Acciones" en la página 426](#)
- ["Ficha Anotaciones" en la página 427](#)
- ["Ficha Atributos personalizados" en la página 428](#)
- ["Ficha Eventos relacionados" en la página 429](#)
- ["Ficha Historial" en la página 432](#)
- ["Ficha Sugerencias del resolutor" en la página 432](#)
- ["Ficha Instrucciones" en la página 434](#)
- ["Ficha Reenviando" en la página 435](#)
- ["Cuadro de diálogo Opciones del explorador" en la página 437](#)
- ["Cuadro de diálogo Configuración de explorador de eventos cerrados" en la página 439](#)
- ["Cuadro de diálogo Eventos relacionados" en la página 440](#)
- ["Cuadro de diálogo Generador de reglas de correlación" en la página 441](#)
- ["Cuadro de diálogo Exportar lista de eventos" en la página 445](#)
- ["Interfaz de línea de comandos opr-archive-events" en la página 446](#)
- ["Interfaz de línea de comandos opr-close-events" en la página 448](#)

Explorador de modelos

El Explorador de modelos muestra los CI de la base de datos de Run-time Service Model (RTSM). La selección mostrada se puede filtrar aplicando una vista. Las vistas configuran el Explorador de modelos para que muestre solo los CI especificados en la vista.


El contenido del panel Explorador de eventos se filtra según la vista seleccionada o el tipo de CI. El filtro activo se indica en la lista del filtro aplicado.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento
Información importante	Utilizando Modeling Studio (Administración > Administración de RTSM > Modelado > Modeling Studio), puede configurar vistas nuevas o modificar vistas existentes para cambiar, aumentar o disminuir la información mostrada.

Información general sobre el Explorador de eventos


El panel Explorador de eventos, disponible en Perspectiva de evento y Perspectiva de situación, muestra información general sobre los eventos activos que existen en el entorno de TI que se está supervisando. Los eventos envían datos sobre cuestiones importantes del entorno gestionado y se generan en los gestores de origen. Estos se envían a Operations Management y se asignan a operadores para su resolución.

Filtrar el contenido del Explorador de eventos le ayuda a centrarse en la información más útil. Puede configurar nuevos filtros o modificar los filtros existentes para cambiar, aumentar o disminuir la información mostrada.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento
Información importante	El contenido del panel Explorador de eventos de la Perspectiva de evento y de la Perspectiva de situación se filtra según la vista o el elemento de configuración seleccionados. El filtro de la vista activa o del CI se indica en la lista de filtros habilitados utilizando el botón Filtro (Vista/CI)  . En el campo de selección de filtro se muestra el filtro de evento activo.
Tareas relacionadas	Para más información sobre la configuración del Explorador de eventos, consulte " Cómo configurar el Explorador de eventos " en la página 385.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358.

Explorador de eventos cerrados

Puede ver el historial de eventos cerrados durante un período especificado, tanto para todos los eventos cerrados como para un CI seleccionado. Desde el Explorador de eventos cerrados, puede cambiar el estado de ciclo de vida de los eventos mostrados. Para más información, consulte "[Eventos cerrados](#)" en la página 361. Se puede acceder a todas las acciones relevantes del Explorador de eventos desde el Explorador de eventos cerrados.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento > y haga clic en el botón Mostrar eventos cerrados  .
Información importante	El número máximo de eventos que se pueden mostrar en el Explorador de eventos cerrados se puede configurar en el Gestor de configuración. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
Tareas relacionadas	Para más información sobre cómo visualizar eventos cerrados, consulte " Cómo ver todos los eventos cerrados " en la página 403.





Nota: Los eventos que se han vuelto a abrir se eliminarán automáticamente de la ventana Explorador de eventos cerrados. Sin embargo, los eventos que se cierran después de abrir el Explorador de eventos cerrados no se añadirán de forma automática a la ventana Explorador de eventos cerrados. Es necesario actualizar. La marca de hora del momento en que se tomó la instantánea se muestra en la ventana Explorador de eventos cerrados. Solo se puede abrir un Explorador de eventos cerrados por usuario cada vez.








Iconos, botones y menús contextuales del Explorador de eventos



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento > haga clic con el botón derecho en un evento.
Información importante	Para algunas opciones y herramientas mostradas en los menús contextuales es necesario que inicie sesión como usuario con autorización para iniciar la herramienta seleccionada.
Tareas relacionadas	Para más información sobre las acciones disponibles en los menús contextuales y en la información sobre herramientas que se muestran en la página Explorador de eventos, consulte las descripciones de interfaz gráfica de usuario de Explorador de eventos en "Iconos, botones y menús contextuales del Explorador de eventos" arriba.

La tabla siguiente enuncia los botones que le permiten realizar acciones en el panel Explorador de eventos. Para consultar una breve explicación de la acción que realiza un botón en el Explorador de eventos, consulte la información sobre herramientas.

Nota: Los elementos del menú contextual del Explorador de eventos pueden estar deshabilitados si el usuario no tiene permiso para realizar ciertas operaciones (como por ejemplo, **Trabajar en** o **Cerrar**) o para ejecutar ciertas acciones (como por ejemplo, acciones automáticas o acciones de operador).











Elemento de IU	Descripción
	Volver a abrir: Establece el estado de ciclo de vida de los eventos seleccionados en Abierto . Los eventos pueden asignarse a partir de este momento a usuarios para su investigación y resolución.
	Trabajar en: Establece el estado de ciclo de vida de los eventos seleccionados en En curso , indicando que los problemas subyacentes de los eventos se están investigando.
	Resolver: Establece el estado de ciclo de vida de los eventos seleccionados en Resuelto .
	Cerrar: Establece el estado de ciclo de vida de los eventos seleccionados en Cerrado .

Elemento de IU	Descripción
	<p>Asignar a: Abre el cuadro de diálogo Asignación de evento, permitiéndole asignar los eventos seleccionados a un usuario o grupo de usuarios específico.</p>
	<p>Relacionar eventos: Abre el cuadro de diálogo Relacionar eventos, permitiéndole relacionar manualmente los eventos seleccionados asignando un evento como evento de causa. El resto de eventos se convertirán en eventos de síntoma.</p> <p>Los eventos relacionados manualmente también se pueden utilizar para generar de forma automática una regla de correlación. Para más información, consulte "Relación de eventos y creación automática de reglas de correlación" en la página 376.</p>
	<p>Mostrar eventos asignados a mí: Muestra todos los eventos asignados al usuario actual en el Explorador de eventos. Cualquier filtro y vista aplicada se desactivará. La selección repetida alternará entre mostrar los eventos asignados al usuario actual y mostrar los eventos filtrados por el último filtro y vista seleccionados.</p> <p>Cuando se selecciona Mostrar eventos asignados a mí, se muestra una confirmación del modo seleccionado en la barra de información.</p>
	<p>Opciones del explorador: Abre el cuadro de diálogo Opciones del explorador para la ficha del Explorador de eventos actual. Puede modificar y establecer opciones de visualización (por ejemplo, ocultar o mostrar columnas, cambiar el orden en que aparecen los datos, reproducir un sonido al recibir un evento).</p>
	<p>Abre el cuadro de diálogo Exportar lista de eventos para el Explorador de eventos actual donde puede especificar los atributos de evento que desea exportar al archivo externo.</p>
	<p>Mostrar/Ocultar panel de detalles de evento: Alterna entre la vista del Explorador de eventos con y sin el panel de detalles de evento. También se pueden abrir los detalles de evento de un evento en una ventana emergente utilizando el elemento de menú contextual Mostrar > Detalles del evento o haciendo doble clic en el evento.</p>
	<p>Actualizar: Sincroniza los datos de evento mostrados en la interfaz de usuario con la información más reciente disponible en la base de datos del servidor y fuerza una actualización completa.</p> <p>Para más información sobre el establecimiento del intervalo de actualización automática, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.</p>


Elemento de IU	Descripción
	<p>Mostrar/Ocultar eventos cerrados: Muestra la ventana Configuración de explorador de eventos cerrados utilizada para especificar el período de los eventos cerrados que se mostrarán en el Explorador de eventos cerrados. Seleccione Aceptar y el Explorador de eventos mostrará los eventos cerrados relacionados con el CI relacionado de un evento actual durante el período seleccionado.</p> <p>Haga clic en el botón Ocultar eventos cerrados  para volver al Explorador de eventos.</p> <p>Cuando se selecciona Mostrar eventos cerrados, se muestra una confirmación del modo seleccionado en la barra de información, junto con las horas de inicio y finalización de los eventos cerrados mostrados y la hora de creación de la lista Eventos cerrados.</p>
<p><Seleccionar vista></p>	<p>Abre el selector de vistas desde donde puede seleccionar una de las vistas disponibles. Si tiene los permisos adecuados, la vista seleccionada puede deseleccionarse con la opción <Sin filtros>.</p> <p>También puede configurar los usuarios y grupos para que solo puedan ver los eventos filtrados por las vistas asociadas a ese usuario o grupo. También puede permitir a los usuarios o grupos que eliminen la selección de la vista seleccionada y muestren todos los eventos.</p> <p>En la primera carga del Explorador de eventos no hay ninguna vista seleccionada. La vista seleccionada se restaura al volver a abrir la instancia del Explorador de eventos.</p> <p>Las cinco selecciones más recientes se mostrarán en la parte superior de la lista.</p> <p>Sugerencia: Se puede combinar con la función Buscar eventos.</p>

Elemento de IU	Descripción
...Examinar vistas	<p>Abre el cuadro de diálogo Examinar vistas, que permite seleccionar la vista que se desea aplicar. El contenido mostrado en el Explorador de eventos se limitará a los CI seleccionados por la vista.</p> <p>Si tiene los permisos adecuados, también puede borrar el filtro de vistas. Los usuarios sin este permiso solo podrán ver los eventos relacionados con los CI incluidos en la vista seleccionada. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <div data-bbox="516 562 1360 856"> <p>Nota: Si no tiene permiso para borrar vistas, cuando intente abrir un Explorador de eventos por primera vez, se mostrará el mensaje "Seleccionar vista" y el botón Explorador de eventos cerrados también se desactivará.</p> <p>Al seleccionar una vista de la lista desplegable de vistas (o si se desencadena una selección de vista externamente, como por ejemplo, desde el Explorador de modelos), se mostrará el Explorador de eventos y se activará el botón Explorador de eventos cerrados.</p> </div> <p>Desde el cuadro de diálogo Examinar vistas, también puede abrir Modeling Studio desde donde puede gestionar las vistas.</p> <p>Para más información sobre los filtros de eventos, consulte "Vistas" en la página 562.</p>
<Seleccionar un filtro de eventos>	<p>Abre el Selector de filtros de eventos desde donde puede seleccionar uno de los filtros de eventos disponibles. El filtro seleccionado puede deseleccionarse mediante <Sin filtros>.</p> <p>Las cinco selecciones más recientes se mostrarán en la parte superior de la lista.</p> <div data-bbox="516 1287 1360 1360"> <p>Sugerencia: Se puede combinar con la función Buscar eventos.</p> </div>
...Gestionar filtros de eventos	<p>Abre el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, el cual permite seleccionar el filtro de eventos que se desea aplicar.</p> <p>En el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, podrá también abrir el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos para crear un filtro de eventos, o probar, editar o eliminar uno existente.</p> <p>Para más información sobre los filtros de eventos, consulte "Filtros de eventos" en la página 527.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Buscar eventos>	<p>La cadena de texto introducida se utiliza para buscar el texto mostrado en el Explorador de eventos y mostrar solo los eventos que contienen la cadena especificada. Si se borra el campo, se vuelven a mostrar todos los eventos.</p> <p>Si está filtrando por CI, al seleccionar otro CI se borrará el campo de búsqueda.</p>
Agregar anotación	<p>Abre el cuadro de diálogo Crear nueva anotación para todos los eventos seleccionados. La anotación se asocia a todos los eventos seleccionados al guardar.</p>
Cerrar y restablecer indicador de situación	<p>Establece el estado de ciclo de vida de los eventos seleccionados en <i>Cerrado</i> y restablece los valores de HI en los valores predeterminados.</p>
Configurar > Indicadores de tipo de evento	<p>Abre el gestor de Indicadores en una ventana nueva. Necesita la autorización apropiada para acceder al gestor Indicadores y a otras funciones de administración.</p>
Configurar > Directivas de integración	<p>Abre la IU de la Gestión de directivas en una ventana nueva.</p>
Configurar > Gráficos de rendimiento	<p>Abre una ventana nueva y muestra el Asistente para diseñar gráficos. Este asistente permite diseñar un gráfico, especificar sus atributos y guardarlo como plantilla para usos posteriores.</p>
Configurar > Herramientas	<p>Abre el gestor de Herramientas en una ventana nueva. Necesita la autorización apropiada para acceder al gestor Herramientas y a otras funciones de administración.</p>
Configurar > Asignaciones de vista	<p>Abre el gestor de Asignaciones de vista en una ventana nueva. Necesita la autorización apropiada para acceder a las funciones de administración.</p>

Elemento de IU	Descripción
Elementos	<p>Indica el número de eventos por gravedad y asignación a usuarios individuales o grupos de usuarios. Los niveles de gravedad válidos son crítico, mayor, menor, advertencia, normal y desconocido.</p> <p>El número de eventos mostrados como total del número de eventos disponibles antes de filtrar también se muestra junto con el número de eventos seleccionados entre paréntesis. Por ejemplo, 25 of 40 (3) significa que hay 40 eventos posibles disponibles para el usuario actual de los cuales 25 se muestran en el Explorador de eventos (15 se han filtrado y descartado). Se han seleccionado 3 eventos en el Explorador de eventos.</p> <p>Los iconos siguientes indican el estado de gravedad del evento:</p> <ul style="list-style-type: none">  — Crítico  — Mayor  — Menor  — Advertencia  — Normal  — Desconocido <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Nota: También puede configurar el Explorador de eventos para aplicar un color de fondo al evento que representa la gravedad del evento. Para más información, consulte "Cómo configurar el Explorador de eventos" en la página 385.</p> </div> <p>Suele ser el mismo que el estado de gravedad del evento original recibido de HPOM, por ejemplo.</p> <p>Al seleccionar un icono de gravedad, el resto de eventos se filtran y se descartan y solo se muestran los eventos con la gravedad seleccionada. Borre el filtro haciendo clic en el icono de nuevo.</p> <p>Los iconos siguientes indican el estado de asignación del evento:</p> <ul style="list-style-type: none">  — Evento asignado a un usuario que ha iniciado sesión  — Evento asignado a uno de los grupos del cual es miembro el usuario que ha iniciado sesión.  — Eventos asignados a otros usuarios  — Asignación de evento desconocida <p>En función de la configuración seleccionada en el filtro activo, algunos elementos se muestran con un valor de 0, por ejemplo, porque se han excluido mediante un filtro.</p>

Elemento de IU	Descripción
Iniciar > Acciones personalizadas	Abre el menú Acciones personalizadas desde donde puede seleccionar una acción personalizada en la lista de acciones personalizadas configuradas para el tipo de CI asociado con el evento seleccionado.
Iniciar > Libros de ejecución	Abre el menú Libros de ejecución desde donde puede seleccionar un libro de ejecución en la lista de libros de ejecución configurados para el tipo de CI asociado con el evento seleccionado.
Iniciar > Herramienta	Abre el menú Herramientas desde donde puede seleccionar una herramienta en la lista de herramientas configuradas para el tipo de CI asociado con el evento seleccionado.
Recalcular prioridad	<p>Recalcula manualmente las prioridades de los eventos seleccionados en el Explorador de eventos.</p> <p>Si se ha cambiado la criticidad de negocio para uno o más CI relacionados con eventos en el Explorador de eventos, un recálculo asigna nuevos valores de prioridad a los eventos.</p>
Seleccionar todo	Selecciona todos los eventos mostrados en el Explorador de eventos.
Mostrar > Informe de resumen de aplicaciones	El informe de resumen de aplicaciones, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por BPM.
Mostrar > Informe de análisis de rendimiento BPM	El Informe de análisis de rendimiento de BPM, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por BPM.
Mostrar > Informe de clasificación BPM	El Informe de clasificación de BPM, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por BPM.
Mostrar > Impacto del servicio de negocio en CI relacionado	Abre una ventana nueva y muestra el Impacto del servicio de negocio en el CI asociado con el evento seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
Mostrar > Cambios para CI relacionado	<p>Muestra información sobre los cambios más recientes en el CI relacionado con el evento seleccionado.</p> <p>También se pueden mostrar los datos de los CI secundarios que tienen una relación de impacto con el CI seleccionado. Si borra la casilla Mostrar datos de CI secundarios, solo se muestran los datos del CI seleccionado.</p> <p>De forma predeterminada, se muestran los cambios reales y los incidentes de la semana anterior. Las solicitudes para el área de cambio muestran los cambios planificados durante la semana anterior y los planificados para la semana siguiente.</p>
Mostrar > Eventos cerrados (CI relacionado)	<p>Muestra el Explorador de eventos cerrados con los eventos cerrados que están asociados con el CI relacionado con el evento seleccionado.</p> <p>Haga clic en el botón Ocultar eventos cerrados  para volver al Explorador de eventos.</p>
Mostrar > Detalles del evento	Abre los detalles del evento para un evento en una ventana emergente y muestra toda la información disponible sobre el evento.
Mostrar > Evento en el gestor de orígenes	Abre el evento en la interfaz de usuario del gestor de orígenes conectada utilizando BSM Connector.
Mostrar > Detalles externos	Abre el evento en la aplicación externa que es responsable de la gestión de eventos.
Mostrar > Explorador filtrado (nodo)	Muestra solo los eventos que afectan al CI de nodo con el cual está relacionado el evento seleccionado.
Mostrar > Explorador filtrado (CI relacionado)	Muestra solo los eventos que afectan al CI seleccionado.
Mostrar > Gráficos de rendimiento (CI)	Abre una ventana nueva y muestra los gráficos de rendimiento disponibles para el CI seleccionado.
Mostrar > Gráficos de rendimiento (entorno)	Abre una ventana nueva y muestra los gráficos de rendimiento disponibles para el nodo o el evento seleccionados.

Elemento de IU	Descripción
Mostrar > Informe de resumen de eventos RUM	El Informe de resumen de eventos RUM, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por RUM.
Mostrar > Informe de análisis de rendimiento RUM	El Informe de análisis de rendimiento de RUM, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por RUM.
Mostrar > Informe de clasificación RUM	El Informe de clasificación de RUM, si está disponible, se muestra para el evento seleccionado creado por RUM.
Mostrar > Directivas de gestor de orígenes	Abre el evento en la interfaz de usuario de Gestión de directivas en BSM Connector.
Mostrar > Eventos relacionados	Abre la ficha Eventos relacionados del cuadro de diálogo Detalles del evento que indica la relación del evento seleccionado con otros eventos. La información mostrada es la misma que está disponible en el panel Detalles del evento.
Transferir control a	Reenvía el evento seleccionado a una aplicación de gestor externo configurada. Se utiliza cuando el operador no puede solucionar el problema y necesita delegarlo, por ejemplo, al crear un incidente de Service Manager. El gestor externo se puede configurar para que devuelva un Id. de incidente a Operations Management como información de reenvío.

Menús contextuales del Explorador de eventos

La mayoría de acciones también están disponibles desde los menús contextuales, los cuales proporcionan un acceso rápido y directo a la información sobre los elementos y acciones seleccionados que se pueden realizar.








Puede abrir un menú contextual haciendo clic con el botón derecho en un elemento de la interfaz de usuario. La información disponible y las acciones que se pueden realizar desde un menú contextual dependen del elemento y del contexto en el que existen.






Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento > haga clic con el botón derecho en un evento.
Información importante	Para algunas opciones y herramientas mostradas en los menús contextuales es necesario que inicie sesión como usuario con autorización para iniciar la herramienta seleccionada.





Tareas relacionadas	Para más información sobre las acciones disponibles en los menús contextuales y en la información sobre herramientas que se muestran en la página Explorador de eventos, consulte las descripciones de interfaz gráfica de usuario de Explorador de eventos en el apartado anterior "Iconos, botones y menús contextuales del Explorador de eventos" en la página 407.
----------------------------	--







Etiquetas del Explorador de eventos

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en el panel Explorador de eventos. Para consultar una breve explicación de la acción que realiza un botón en el Explorador de eventos, consulte la información sobre herramientas.

Elemento de IU	Descripción
A-Acción automática	Indica si existe una acción automática conectada al evento y describe su estado utilizando los iconos siguientes: <ul style="list-style-type: none">  — No existe ninguna acción automática disponible para el evento  — La acción automática está en ejecución  — La acción automática se ha ejecutado correctamente  — La acción automática no se ha podido ejecutar correctamente
C-Correlación	Indica si el evento tiene eventos relacionados ocultos como resultado de una correlación. Los iconos siguientes indican la posición del evento en una cadena de eventos: <ul style="list-style-type: none">  — El evento es una <i>causa</i> en una correlación  — El evento es una <i>causa</i> en una correlación y un <i>síntoma</i> en otra  — El evento es un <i>síntoma</i> en una correlación <p>Para más información sobre los eventos correlacionados, consulte "Ficha Eventos relacionados" en la página 429.</p>
D-Número de duplicados	Indica cuántos eventos duplicados existen (por ejemplo, 2 o 3).
I-Instrucciones	Indica si el evento contiene instrucciones. Los operadores que trabajan con el explorador de mensajes de HPOM pueden ver instrucciones adicionales, cuando están disponibles, para este mensaje. También resulta de utilidad que los operadores de Gestión de operaciones puedan acceder a esta información al utilizar servidores de HPOM para reenviar eventos a Gestión de operaciones. Esta información se muestra en la ficha Instrucciones del Explorador de eventos.

Elemento de IU	Descripción
N-Anotaciones	<p>Indica si el evento contiene anotaciones. Las anotaciones son comentarios u observaciones relacionados con el evento (o similar) asociado. El icono siguiente indica la presencia de anotaciones:</p> <p> — El evento tiene anotaciones</p> <p>Para más información sobre anotaciones, consulte "Ficha Anotaciones" en la página 427.</p>
T-Control transferido	Indica si la responsabilidad del evento asociado se ha transferido a un gestor externo.
U-Acción de usuario	<p>Indica si existe una acción de usuario conectada al evento y describe su estado utilizando los iconos siguientes:</p> <p> — No existe ninguna acción de usuario disponible para el evento</p> <p> — La acción de usuario está en ejecución</p> <p> — La acción de usuario se ha ejecutado correctamente</p> <p> — La acción de usuario no se ha podido ejecutar correctamente</p>
Aplicación	Aplicación que causó el evento.
Grupo (asignado)	Nombre del grupo al cual se ha asignado el evento seleccionado.
Usuario (asignado)	Nombre del usuario de red responsable de solucionar el problema subyacente del evento. Por ejemplo, si el evento es propiedad de un usuario de Operations Management, se muestra el nombre del usuario. Si el evento es propiedad de un usuario de HPOM, el nombre del usuario se muestra con el prefijo OM: , por ejemplo, OM:Operador de bases de datos.
Categoría	Nombre del grupo lógico al que pertenece el evento (por ejemplo, Base de datos, Seguridad o Red). Una categoría de evento es un concepto similar a un grupo de mensajes en HPOM.
Sugerencia de CI	Información que ayuda a resolver el CI relacionado, por ejemplo el nombre del servicio en el evento de HPOM.
Tipo de CI	Tipo de ejemplo de configuración asociado con el evento.
Id. de núcleo	Sistema de host en el que se produjo el evento.
Descripción	Información opcional sobre el evento además del título original del evento y el texto capturado del origen del evento.

Elemento de IU	Descripción
Indicador de tipo de evento (ETI)	<p>Nombre de visualización del indicador de tipo de evento (ETI) que ha enviado el evento seleccionado y el valor actual, (por ejemplo, Estado de aplicación web: Lento).</p> <p>Estado de aplicación web es el nombre del indicador de tipo de evento. La etiqueta correspondiente es Estado de aplicación web y se muestra en la ficha General. El nivel del valor ETI actual es Lento.</p> <p>Si se asignan indicadores de tipo de evento (consulte la ficha Información de origen) pero no se están resolviendo (el campo Indicador de tipo de evento de la ficha General está vacío), se debe corregir la configuración.</p>
Id. externo	Id. del evento asignado por el gestor externo.
Id.	Id. del evento. Es el mismo que el Id. del mensaje de HPOM si es reenviado a Operations Management.
Estado (de ciclo de vida)	<p>Punto en el ciclo de vida del evento que ha alcanzado el evento seleccionado:</p> <p> — Abierto</p> <p> — En curso</p> <p> — Resuelto</p> <p> — Cerrado</p> <p>Para cambiar el estado de ciclo de vida de un evento, seleccione el evento y seleccione uno de los botones de estado situados sobre la lista de eventos o utilice las opciones de menú contextual. Las autorizaciones de usuario controlan los permisos para cambiar los estados de ciclo de vida.</p>
Sugerencia de nodo	<p>Información utilizada para identificar el CI del nodo. Por ejemplo, el nombre de host en HPOM utilizado para encontrar el host en RTSM:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre DNS del servidor de origen. Id. del nodo del servidor de origen.
Objeto	Dispositivo como un ordenador, una impresora o un módem.
Servidor de origen	El servidor de gestión que reenvió inicialmente el evento original junto con la cadena de servidores configurados en un entorno de gestión flexible.
Propietario de HPOM	Indica si el evento es propiedad de un usuario de HPOM (Y). Si el evento es propiedad de un usuario de HPOM, el nombre del usuario se muestra con el prefijo OM:, por ejemplo, OM:Operador de bases de datos en el campo Usuario (Explorador de eventos y ficha General).
Prioridad	Prioridad asignada al evento seleccionado (por ejemplo, Bajo, Medio o Alto).

Elemento de IU	Descripción
Recibido durante el tiempo de inactividad	Evento recibido de un CI durante un período en el que el CI estaba inactivo (programado para no estar disponible).
CI relacionado	Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento. Si el CI relacionado incluye un subcomponente, se muestra de la siguiente manera: CI relacionado: Subcomponente. Por ejemplo, <i>Servidor1: CPU1</i> .
Servidor de envío	Último servidor de la cadena de gestión flexible de HPOM que reenvió el evento a Operations Management.
Gravedad (Grav.)	<p>Gravedad asignada al evento seleccionado. Suele ser el mismo que el estado de gravedad del evento original recibido de HPOM, por ejemplo. Los iconos siguientes indican el estado de gravedad del evento:</p> <ul style="list-style-type: none">  — Crítico  — Mayor  — Menor  — Advertencia  — Normal  — Desconocido <p>Nota: También puede configurar el Explorador de eventos para aplicar un color de fondo al evento que representa la gravedad del evento. Para más información, consulte "Cómo configurar el Explorador de eventos" en la página 385.</p>
Solución	Campo de texto utilizado para documentar soluciones y ayudar a los operadores a solucionar el problema indicado por el evento.
CI de origen	Nodo en el que se ejecuta el agente de supervisión o la sonda que generaron el evento seleccionado.
Sugerencia de CI de origen	Información utilizada para identificar el CI de origen.
Subcategoría	Nombre del subgrupo lógico (categoría) al que pertenece el evento (por ejemplo, <i>Oracle (base de datos), Cuentas (seguridad) o Enrutadores (red)</i>).

Elemento de IU	Descripción
Fecha y hora de creación	Fecha y hora en las que se creó el evento.
Hora y fecha de cambio de estado de ciclo de vida	Fecha y hora en las que se produjo el último cambio de estado de ciclo de vida.
Hora y fecha de recepción	Fecha y hora en las que se recibió el evento.
Título	Breve resumen del evento.
Tipo	Tipo de mensaje en HPOM. Cadena utilizada para organizar diferentes tipos de eventos en una categoría o subcategoría de eventos.



Ficha General

La ficha General del panel Detalles del evento muestra información detallada sobre el evento seleccionado incluyendo su origen, la hora en que se ha creado y el responsable de solucionar el problema con el que está relacionado. Los valores de Gravedad, Estado de ciclo de vida, Prioridad, Grupo asignado y Usuario asignado se pueden cambiar utilizando las listas asociadas.





Nota: Si un campo está vacío, no existe información para el elemento seleccionado.







Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha General .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358.

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha General del Explorador de eventos.

Elemento de IU	Descripción
	Guardar: Guarda los valores cambiados.
	Deshacer cambios: Descarta los valores cambiados.
Grupo asignado	Nombre del grupo al que pertenece el usuario asignado del evento seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
Usuario asignado	Nombre del usuario responsable de solucionar el problema subyacente del evento. Por ejemplo, si el evento es propiedad de un usuario de Operations Management, se muestra el nombre del usuario. Si el evento es propiedad de un usuario de HPOM, el nombre del usuario se muestra con el prefijo OM: , por ejemplo, OM:Operador de bases de datos.
Categoría	Nombre del grupo lógico al que pertenece el evento, (por ejemplo, Base de datos, Seguridad o Red). Una categoría de evento es un concepto similar a un grupo de mensajes en HPOM.
Control transferido	Indica si la responsabilidad del evento asociado se ha delegado a un gestor de nivel superior.
Número de duplicados	Número de eventos duplicados asociados con el evento seleccionado.
Indicador de tipo de evento	<p>Nombre de visualización del indicador de tipo de evento (ETI) utilizado para calcular el estado que ha enviado el evento seleccionado y el valor actual, (por ejemplo, Estado de aplicación web:Lento).</p> <p>Estado de aplicación web es el nombre del indicador de tipo de evento. La etiqueta correspondiente es Estado de aplicación web y se muestra en la ficha General. El nivel del valor ETI actual es Lento.</p> <p>Si se asignan indicadores de tipo de evento (consulte la ficha Información de origen) pero no se están resolviendo (el campo Indicador de tipo de evento de la ficha General está vacío), se debe corregir la configuración.</p>
Id.	Id. del evento seleccionado. El evento envía datos de un evento que se produjo en el entorno operativo.

Elemento de IU	Descripción
Estado de ciclo de vida	<p>Punto en el ciclo de vida del evento que ha alcanzado el evento seleccionado:</p> <p> — Abierto</p> <p> — En curso</p> <p> — Resuelto</p> <p> — Cerrado</p> <p>Para cambiar el estado de ciclo de vida de un evento, seleccione un estado de ciclo de vida de la lista y haga clic en Guardar. Las autorizaciones de usuario controlan los permisos para cambiar los estados de ciclo de vida.</p> <p>La siguiente lista muestra la correlación entre el estado utilizando en el mensaje de entrada y el estado utilizando en Operations Management:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensaje = reconocido; Estado de ciclo de vida = Resuelto • Mensaje = propiedad de; Estado de ciclo de vida = En curso • Mensaje = ni reconocido ni propiedad de; Estado de ciclo de vida = Abierto
Nodo	<p>Sistema de host en el que se produjo el evento. El vínculo abre las propiedades de CI en una ventana emergente.</p> <p>El vínculo abre el cuadro de diálogo Propiedades de CI del CI.</p>
Prioridad	<p>Prioridad asignada al evento seleccionado (por ejemplo, Bajo, Medio o Alto).</p> <p>Para cambiar la prioridad de un evento, seleccione una prioridad de la lista y haga clic en Guardar.</p>
CI relacionado	<p>Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento. El vínculo abre las propiedades de CI en una ventana emergente.</p> <p>Si el CI relacionado incluye un subcomponente, se muestra de la siguiente manera: CI relacionado[información adicional]: Subcomponente. Por ejemplo, Server1[Windows]: CPU1.</p> <p>El vínculo abre el cuadro de diálogo Propiedades de CI del CI.</p>



Elemento de IU	Descripción
Gravedad	<p>Gravedad asignada al evento seleccionado. Suele ser el mismo que el estado de gravedad del evento original recibido de Operations Management. Los iconos siguientes indican el estado de gravedad del evento:</p> <ul style="list-style-type: none">  — Crítico  — Mayor  — Menor  — Advertencia  — Normal  — Desconocido (no se puede cambiar la gravedad a Desconocido). <p>Nota: También puede configurar el Explorador de eventos para aplicar un color de fondo al evento que representa la gravedad del evento. Para más información, consulte "Cómo añadir anotaciones a todos los eventos seleccionados" en la página 395.</p>
CI de origen	<p>Sistema de host n el que se ejecuta el agente de supervisión o la sonda que generaron el evento seleccionado.</p> <p>El vínculo abre el cuadro de diálogo Propiedades de CI del CI.</p>
Subcategoría	Nombre del subgrupo lógico (categoría) al que pertenece el evento (por ejemplo, Oracle (base de datos), Cuentas (seguridad) o Enrutadores (red)).
Fecha y hora de creación	Fecha y hora en las que se creó el evento seleccionado.
Hora de cambio de estado	Fecha y hora en las que se produjo el último cambio de estado de ciclo de vida.
Hora y fecha de recepción	Fecha y hora en las que se recibió el evento seleccionado.
Título	Breve descripción de la función del evento seleccionado.
Tipo	Cadena utilizada para organizar diferentes tipos de eventos de una categoría o subcategoría de eventos (por ejemplo, usuarios o aplicaciones, cuentas y seguridad).

Ficha Información adicional

La ficha Información adicional del panel Detalles del evento muestra información más detallada sobre los atributos del evento seleccionado.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Información adicional .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Información adicional.

Elemento de IU	Descripción
	Guardar: Guarda los valores cambiados.
	Deshacer cambios: Descarta los valores cambiados.
Aplicación	<p>Aplicación que causó el evento.</p> <p>Al contrario que el atributo CI relacionado de Operations Management, que es una relación directa con un CI del RTSM, el atributo de aplicación es un atributo de tipo de cadena simple de HPOM.</p> <p>Algunos ejemplos de atributos de aplicación son Oracle y OS.</p>
Cerrar eventos con clave	Cadena utilizada para reconocer de forma automática eventos duplicados.
Descripción	Información opcional sobre el evento original además del título original del evento y el texto capturado del origen del evento.
Clave	Clave asociada al evento de HPOM original. Es un identificador utilizado para identificar la directiva de mensaje. Se utiliza para los duplicados y para Cerrar eventos con clave.
Objeto	<p>Dispositivo como un ordenador, una impresora o un módem.</p> <p>Al contrario que el atributo CI relacionado de Operations Management, que es una relación directa con un CI del RTSM, el atributo de objeto es un atributo de tipo de cadena simple de HPOM.</p> <p>Entre los ejemplos de atributos de objetos se incluyen <code>orainst,C:</code>, <code>/dev/spool</code>.</p>
Recibido durante el tiempo de inactividad	Indica si un evento se ha recibido de un CI durante un período en el que el CI estaba inactivo (programado para no estar disponible).
Omitir supresión duplicada	Indica si la eliminación de duplicados está inactiva. Detiene el descarte automático de eventos nuevos que son duplicados del evento seleccionado. Se pueden establecer atributos para suprimir la eliminación de duplicados de eventos. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Elemento de IU	Descripción
Solución	Campo de texto utilizado para documentar soluciones y ayudar a los operadores a solucionar el problema indicado por el evento.

Ficha Información de origen

La ficha Información de origen muestra la información disponible sobre el origen del evento seleccionado.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Información de origen .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Información de origen.

Elemento de IU	Descripción
Coincidencia de información	Muestra información de la directiva que coincide con el evento: <ul style="list-style-type: none">Nombre de directivaTipo de directivaCondición
Evento original	Muestra información del evento original. <ul style="list-style-type: none">Id. original: Id. exclusivo asignado al mensaje de HPOM original por la directiva de mensaje que generó el mensaje.Datos originales: texto del evento original tal como se capturó de los agentes de HPOM antes de formatearlo y convertirlo en un mensaje de HPOM. Contiene información sobre la entrada original antes de que las directivas de agente de HPOM la normalizasen para convertirla en un mensaje. Normalmente, la información disponible incluye el nombre de nodo, el grupo de mensajes, la aplicación, el objeto, la gravedad y el texto del mensaje.
Servidor de origen	El servidor de gestión que reenvió el evento de HPOM original junto con la cadena de servidores configurados en un entorno de gestión flexible: <ul style="list-style-type: none">Nombre de DNS del servidor de gestión de reenvíoDirección IP del servidor de gestión de reenvío

Elemento de IU	Descripción
Servidor de envío	Último servidor de la cadena de gestión flexible de HPOM que reenvió el evento a Operations Management: <ul style="list-style-type: none">Nombre de DNS del último servidor de gestión de HPOMDirección IP del servidor de gestión de HPOM

Ficha Acciones









Los eventos de HPOM recibidos por Operations Management pueden contener acciones relacionadas con eventos. La ficha Acciones del panel Detalles del evento muestra estas acciones disponibles para un evento. Existen dos tipos de acciones posibles: acciones de usuario y acciones automáticas.

Haga clic en el botón Iniciar para ejecutar una acción. El botón Detener detiene una acción en ejecución e impide que se complete.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Acciones .
Tareas relacionadas	Para ejecutar acciones, consulte " Cómo ejecutar una acción de HPOM " en la página 398 y " Cómo iniciar una acción personalizada " en la página 399 .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Acciones.

Elemento de IU	Descripción
Acción	Resumen de especificación de acción.
Nodo	Sistema de destino donde se puede ejecutar la acción.
Inicio	Inicia la acción en el CI asociado con el evento seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
Estado	Describe el estado de la acción disponible. Se utilizan los estados siguientes:   — Disponible   — En ejecución   — Correcto   — Error
Detener	Detiene la acción actual.


Ficha Anotaciones



La ficha Anotaciones del panel Detalles del evento muestra una lista con las anotaciones adjuntas al evento seleccionado. Las anotaciones son comentarios y observaciones relacionados con el evento que ayudan al propietario del evento a entender cuáles son los problemas subyacentes y cómo arreglarlos. Haga clic en el botón **Añadir** para añadir una anotación al evento seleccionado.

Nota: Las anotaciones de más de 100.000 caracteres se truncan y solo se conservan los primeros 100.000 caracteres.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Anotaciones .
Tareas relacionadas	Para añadir anotaciones, consulte " Cómo añadir anotaciones a un evento " en la página 394 .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Anotaciones del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
	Abre el cuadro de diálogo Añadir anotación. Puede añadir el texto de la anotación en el campo Texto. Haga clic en Aceptar para guardar la anotación.

Elemento de IU	Descripción
	Abre el cuadro de diálogo Modificar anotación. Puede editar el texto de la anotación en el campo Texto. Haga clic en Aceptar para guardar la anotación.
	Abre el cuadro de diálogo Eliminar anotación. Haga clic en Aceptar para eliminar la anotación.
Texto	Texto de contenido de la anotación.
Fecha y hora de creación	Fecha y hora en las que la anotación seleccionada se añadió al evento.
Usuario	Nombre del usuario que añadió la anotación seleccionada al evento.

Ficha Atributos personalizados

La ficha Atributos personalizados del panel Detalles del evento muestra una lista de los atributos que el administrador o el usuario responsable configuraron y añadieron al evento seleccionado. Haga clic en el botón Añadir para configurar un atributo personalizado y añadirlo al evento seleccionado.

Nota: Para añadir o modificar atributos personalizados, debe iniciar sesión como usuario con permisos para añadir, actualizar y eliminar atributos personalizados.




Nota: Las directivas configuradas en Operations Manager pueden establecer tickets de problemas e indicadores de notificación. Si estos indicadores se han establecido, se generarán los siguientes atributos personalizados en Operations Management:

- ForwardToTroubleTicket (value= true)
- NotifyUser (value= true)

Al usar filtros de eventos configurados adecuadamente, los eventos que incluyen estos atributos personalizados con el valor de `true` pueden ser reenviados automáticamente a un gestor externo mediante las Reglas de reenvío o notificaciones enviadas mediante las Reglas de notificación.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Atributos personalizados .
Tareas relacionadas	Para añadir atributos personalizados, consulte " Cómo añadir atributos personalizados a un evento " en la página 396.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358.

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Atributos personalizados del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
	Abre el cuadro de diálogo Crear Atributo personalizado. Puede añadir un nombre y un valor para el atributo personalizado. Haga clic en Aceptar para guardar el atributo personalizado.
	Abre el cuadro de diálogo Modificar atributo personalizado. Puede editar el atributo personalizado. Haga clic en Aceptar para guardar el atributo personalizado.
	Abre el cuadro de diálogo Eliminar atributo personalizado. Haga clic en Aceptar para eliminar el atributo personalizado.
Nombre	Nombre del atributo personalizado seleccionado definido para el evento seleccionado.
Valor	Valor asignado al atributo personalizado seleccionado.

Ficha Eventos relacionados


La ficha Eventos relacionados del panel Detalles del evento muestra información general de todos los eventos relacionados con el evento seleccionado en el Explorador de eventos. El modo en que se muestran los eventos indica si el evento se considera un síntoma o una causa en el proceso de correlación. El evento mostrado en negrita en la ficha Eventos relacionados es el evento que se ha seleccionado en el panel Explorador de eventos.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Eventos relacionados .
Información importante	<i>(Solo la ficha Eventos relacionados)</i> Un icono con el signo más (+) en la columna de texto del evento indica la presencia de eventos correlacionados que la ficha Eventos relacionados no muestra de forma predeterminada. Utilice los iconos con el signo más (+) o menos (-) para mostrar u ocultar eventos correlacionados.
Tareas relacionadas	Para más información sobre cómo relacionar eventos manualmente, consulte "Cómo relacionar eventos manualmente" en la página 388 .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte "Perspectiva de evento" en la página 358 . Para más información sobre cómo correlacionar eventos, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Descripciones de IU

Eventos relacionados


La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Eventos relacionados del panel Detalles del evento. Los elementos no etiquetados se muestran entre paréntesis angulares (<>).

Elemento de IU	Descripción
	Elimina las relaciones entre eventos. Resulta útil si cree que Operations Management correlacionó el evento seleccionado por error. La acción Anular relación no afecta a la regla de correlación que estableció inicialmente la relación de evento. Si desea evitar relacionar eventos en el futuro, modifique la regla de correlación asociada.
<Gravedad>	Gravedad asignada al evento relacionado. Sugerencia: Para obtener una breve explicación de los iconos utilizados para indicar la gravedad del evento, consulte la información sobre herramientas.
Usuario asignado	Nombre del usuario responsable de solucionar el problema subyacente del evento relacionado.
Regla de correlación	Vínculo a la regla de correlación utilizada para crear la relación.
CI relacionado	Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento.
Estado	El estado de ciclo de vida del evento (como por ejemplo <i>Abierto</i> , <i>En curso</i> o <i>Resuelto</i>).
Hora y fecha de recepción	Fecha y hora en las que el mensaje original asociado con el evento relacionado se recibió de Operations Management.
Título	Texto del mensaje enviado desde Operations Management. Haga clic en los iconos con el signo más (+) o menos (-) para expandir o contraer los mensajes correlacionados. El texto en negrita indica que el evento se ha establecido como la causa actual.

Ficha Causas potenciales

Todos los resultados de correlación posibles se graban y se muestran en la ficha Causas potenciales. Muestra las posibles causas de los eventos, junto con una referencia a la regla de correlación que generó la correlación. También se muestra información adicional, como el factor de ponderación de la regla y la hora en que se recibió el evento relacionado desde Operations Management. Los operadores pueden inspeccionar todas las causas posibles para el síntoma de un evento, comprender mejor las reglas de correlación coincidentes y, si tienen los permisos adecuados, cambiar manualmente la causa de ese evento a cualquiera de las alternativas disponibles al investigar un problema.

En la tabla siguiente se enuncian los elementos incluidos en la ficha Causas potenciales de la ficha Eventos relacionados.


Elemento de IU	Descripción
	<p>Relacionar: Sustituye la causa actual por la causa del evento seleccionada de la lista Causas potenciales.</p> <p>Resulta útil si cree que Operations Management correlacionó el evento seleccionado por error. La acción Relacionar no tiene ningún efecto sobre las reglas de correlación implicadas. Si desea relacionar automáticamente con una causa de evento alternativa en el futuro, modifique la regla de correlación asociada.</p>
Gravedad	<p>Gravedad asignada al evento relacionado.</p> <p>Sugerencia: Para obtener una breve explicación de los iconos utilizados para indicar la gravedad del evento, consulte la información sobre herramientas.</p>
Título	<p>Texto del mensaje enviado desde Operations Management.</p> <p>El texto en negrita indica que el evento se ha establecido como la causa actual.</p> <p>Si desea establecer uno de los eventos en la lista Causas potenciales como la causa, puede hacerlo manualmente mediante el botón Relacionar.</p>
CI relacionado	Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento.
Hora y fecha de recepción	Fecha y hora en las que el evento original asociado con el evento relacionado se recibió de Operations Management.
Estado	El estado de ciclo de vida del evento (como por ejemplo <i>Abierto</i> , <i>En curso</i> o <i>Resuelto</i>).
Usuario asignado	Nombre del usuario responsable de solucionar el problema subyacente del evento relacionado.
Regla de correlación	Vínculo a la regla de correlación utilizado para crear la posible relación.
Ponderación de reglas	<p>Especifica una ponderación para la regla de correlación seleccionada. El valor predeterminado es <i>Normal</i>.</p> <p>Una regla de correlación con una ponderación superior puede reemplazar una relación de causa-síntoma existente creada previamente por otra regla de correlación con una ponderación inferior.</p>

Ficha Historial

El historial de eventos es un registro de información sobre el usuario o el componente que ha cambiado los valores de un evento de Operations Management. Esta función permite a un operador ver cómo han cambiado los valores de un atributo de eventos durante la vida de un evento, por ejemplo, la secuencia de cambios de gravedad. La información del historial de eventos está disponible en una ficha separada del panel Detalles del evento y puede verla cualquier usuario con acceso al evento en cuestión.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Historial .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358.

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Historial del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
Acciones	Descripciones de los cambios realizados en el evento.
Hora de modificación	Fecha y hora en las que se realizó el cambio asociado en el evento.
Modificado por	Usuario que realizó el cambio asociado al evento.
<Campo de búsqueda>	Campo de texto utilizado para buscar cadenas en el historial de eventos. El botón  borra la cadena de búsqueda y muestra toda la información del historial.

Ficha Sugerencias del resolvedor

La ficha Sugerencias del resolvedor muestra la información utilizada para identificar el nodo y el CI asociado con un evento.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Sugerencias del resolvedor .
Información importante	Un icono con el signo más (+) en la columna de texto del evento indica la presencia de eventos correlacionados que la ficha Eventos relacionados no muestra de forma predeterminada. Utilice los iconos con el signo más (+) o menos (-) para mostrar u ocultar eventos correlacionados.
Tareas relacionadas	Para configurar una resolución de CI, consulte: <ul style="list-style-type: none">• Guía de administración de la aplicación BSM• Guía de administración de la aplicación BSM• Guía de administración de la aplicación BSM

Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358. Para más información acerca de la resolución de CI, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
----------------------	---

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Sugerencias del resolutor del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
Resolución de ETI	<p>Sugerencia de resolución de ETI: La cadena original proporcionada por el gestor externo, por ejemplo, en un atributo de mensaje personalizado desde HPOM. Se puede utilizar para asociar el evento con un ETI.</p> <p>Debe establecer un atributo en el evento que se pueda asignar a este indicador. Para hacerlo, establezca un atributo de mensaje personalizado llamado <code>EventTypeIndicator</code> en la directiva de HPOM. Especifique un espacio de nombre para el CMA que coincida con el nombre del indicador, por ejemplo, <code>CPUload</code>. Especifique una instancia que coincida con un estado del indicador, por ejemplo, <code>Alto</code>. Cuando se reciba un evento con un valor CMA <code>EventTypeIndicator</code> de <code>CPUload:Alto</code> y ETI y los valores existan, se establecerá el atributo del evento <code>Indicador de tipo de evento</code>.</p>
Nodo	<p>Información utilizada para identificar el sistema host en el RTSM asociado con el evento seleccionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia de nodo: Nombre de host utilizado para buscar un nodo en el RTSM • Nombre DNS: Nombre DNS del sistema de origen • Dirección IP: Dirección IP del sistema de origen • Id. de núcleo: Id. del sistema de origen
CI relacionado	<p>Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia de CI relacionado: Información de evento utilizada para identificar el CI relacionado con el evento • Id. de servicio HPOM: Id. de servicio utilizado para identificar el servicio relacionado con el evento

Elemento de IU	Descripción
Información de resolución de CI relacionada	<p>Información asociada con el evento seleccionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de sugerencias que coincidían: Número de sugerencias identificadas que coinciden con el CI seleccionado en la base de datos de RTSM. Este valor se presenta como una proporción del número de identificadores disponibles extraídos del evento. Los identificadores disponibles se muestran en las secciones siguientes de la ficha Sugerencias del resolutor: <ul style="list-style-type: none"> Sugerencia de CI relacionado: incluye una lista separada por dos puntos y debe incluir el identificador de host. Id. de servicio HPOM: Id. de servicio, junto con el objeto y la aplicación, utilizado para identificar el servicio relacionado con el evento. Sugerencia de ETI: utilizada para identificar el ETI de cada CI. Si la resolución de ETI resulta correcta, se entenderá que la ETI es asignada al CI y a este CI se le atribuye una categoría de coincidencia superior. Estado: Proporciona información sobre las coincidencias utilizadas para la resolución de CI relacionadas. <p>Muestra información sobre la coincidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correcto: confirma una coincidencia correcta y muestra la sugerencia utilizada. Resolución de CI incorrecta: muestra la sugerencia que no se pudo resolver o indica que no había ninguna sugerencia disponible para evaluar. Confirma que una coincidencia no ha sido posible e indica la acción realizada, por ejemplo, <code>Volver al host</code>.
CI de origen	<p>Información utilizada para identificar el CI del RTSM que es el origen del evento asociado con el evento seleccionado:</p> <p>Sugerencia de CI de origen: Descripción de un atributo de evento de Operations Management utilizado para buscar el CI en RTSM</p>

Ficha Instrucciones

La ficha Instrucciones del panel Detalles del evento muestra información de instrucción de HPOM diseñada para ayudar a los operadores a manejar el evento asociado.

Los operadores que trabajan con el explorador de mensajes de HPOM pueden ver instrucciones adicionales para este mensaje. También resulta de utilidad que los operadores de Operations Management puedan acceder a esta información al utilizar servidores de HPOM para reenviar eventos a Operations Management. Esta información se muestra en la ficha Instrucciones del Explorador de eventos.

Las instrucciones de HPOM no se incluyen en el evento, sino que se recuperan de forma dinámica desde la directiva correspondiente o desde un proveedor de instrucciones externo al seleccionar la ficha Instrucciones.


Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Instrucciones .
Información importante	Debe especificar el servidor de origen como servidor conectado. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Instrucciones del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
Instrucciones	Instrucciones disponibles en el evento de origen de HPOM.



Ficha Reenviando

La ficha Reenviando está disponible para los eventos cuya propiedad se ha transferido a un gestor externo, por ejemplo, a HP Service Manager. La información que se muestra en esta ficha se carga de forma dinámica desde el gestor externo cuando se abre la ficha. Para cargar la información más

reciente disponible del gestor externo, haga clic en el botón  de la ficha Reenviando.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y seleccione la ficha Reenviando .
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358 .

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en la ficha Reenviando del panel Detalles del evento.

Elemento de IU	Descripción
	Actualiza el contenido de la ficha Reenviando.
	Elimina la solicitud de transferencia de control de una solicitud de transferencia de control pendiente. Si la solicitud de transferencia se ha completado, la cancelación ya no es posible y la opción Cancelar transferencia de control está deshabilitada.
Grupo asignado	Grupo del evento asignado por el gestor externo.
Usuario asignado	Usuario del evento asignado por el gestor externo.

Elemento de IU	Descripción
Id. externo	Id. asignado al evento por el gestor externo. El vínculo abre el evento en la aplicación externa que es responsable de gestionar el evento.
Servidor externo	Nodo en el que se aloja el gestor externo.
Estado de ciclo de vida	Estado de ciclo de vida del evento asignado por el gestor externo.
Prioridad	Prioridad del evento asignada por el gestor externo.
Gravedad	Gravedad del evento asignada por el gestor externo.
Estado de transferencia	<p>Estado de la solicitud de transferencia de control. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación solicitada: solicitud de transferencia de control que todavía está en cola para ser procesada, se ha realizado una solicitud para cancelar la transferencia de control. • Reenviado: el control del evento seleccionado se ha transferido al servidor externo seleccionado. • En cola: la solicitud de transferencia de control del evento seleccionado está en cola para ser procesada.
Regla de reenvío de transferencias	La regla de reenvío se utiliza para transferir el control de un evento a una aplicación externa.
Transferencia iniciada por	Usuario que transfirió el control de un evento a una aplicación externa.


Elemento de IU	Descripción
Tipo	<p>Especifica el modo en que se gestiona un evento enviado a un servidor determinado. Entre las opciones se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificar: el servidor de destino recibe los eventos originales pero ninguna actualización adicional. • Notificar y actualizar: el servidor de destino recibe los eventos originales y toda actualización adicional. • Sincronizar: el servidor de destino recibe los eventos originales y toda actualización adicional, y envía de regreso todas las actualizaciones. • Sincronizar y transferir control: el servidor de destino recibe las actualizaciones y eventos originales, y envía de regreso todas las actualizaciones. La propiedad del evento es transferida al otro servidor. <p>Esta opción solo está disponible si Admite la sincronización y la transferencia de control se encuentra habilitado en el servidor conectado seleccionado.</p> <p>Nota: Si una de las entradas de reenvío de la tabla de reenvío se ha recibido de otro servidor, la regla de reenvío indica qué servidor ha enviado dicha entrada.</p> <p>Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.</p>

Cuadro de diálogo Opciones del explorador





El cuadro de diálogo Opciones del explorador se utiliza para configurar el Explorador de eventos para que muestre solo los detalles que le interesen y para establecer otras opciones del explorador. Por ejemplo, puede añadir y eliminar columnas, personalizar fichas adicionales, configurar filtros para cambiar y mejorar el modo en que se muestran los datos y reproducir un sonido al recibir un evento.

Todos los cambios que se realicen en el diseño del Explorador de eventos se guardarán automáticamente en la cuenta de usuario. En el siguiente inicio de sesión, el Explorador de eventos mostrará los últimos eventos según el modo en que se haya configurado el Explorador de eventos. Por ejemplo, se seleccionará y se volverá a abrir la última vista seleccionada.

Si lo prefiere, haga clic en **Restablecer** para que se muestren las columnas predeterminadas en el Explorador de eventos.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento y haga clic en el botón Opciones del explorador  .
Tareas relacionadas	Para configurar el Explorador de eventos, consulte " Cómo configurar el Explorador de eventos " en la página 385.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de eventos, consulte " Perspectiva de evento " en la página 358.

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en el cuadro de diálogo Opciones del explorador.

Elemento de IU	Descripción
Columnas	
	Añade columnas a la lista <code>Mostrar estas columnas</code> .
	Elimina columnas de la lista <code>Mostrar estas columnas</code> .
	Se utiliza para mover los elementos de columna seleccionados hacia abajo en la lista de columnas que se deben mostrar. Los elementos de la parte superior de la lista aparecerán en la parte izquierda del Explorador de eventos.
	Se utiliza para mover los elementos de columna seleccionados hacia arriba en la lista de columnas que se deben mostrar. Los elementos de la parte inferior de la lista aparecerán en la parte derecha del Explorador de eventos.
Columnas disponibles	Columnas informativas disponibles pero no seleccionadas para mostrarse en el Explorador de eventos.
Mostrar estas columnas	Columnas informativas seleccionadas para mostrarse en el Explorador de eventos.
Restablecer a los valores predeterminados	Selecciona las columnas predeterminadas para mostrar en el Explorador de eventos.
Otros	
Reproducir notificación de sonido para nuevos eventos.	Permite la notificación de sonido para nuevos eventos. Anula el valor global <code>Reproducir notificación de sonido para nuevos eventos</code> en el gestor de configuración de Gestión de operaciones.
Incluir CI secundarios en filtro de CI	Permite filtrar eventos por el CI seleccionado y cualquiera de sus CI secundarios.
Colorear fondo de evento según la gravedad del mismo	Aplica un fondo coloreado que representa la gravedad del evento del Explorador de eventos. El coloreado del fondo del evento incluye las siguientes dos opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Colorear todos los eventos • Colorear solo los eventos asignados al usuario actual

Cuadro de diálogo Configuración de explorador de eventos cerrados

El cuadro de diálogo Configuración del explorador de eventos cerrados contiene los períodos de tiempo que se pueden aplicar para ver el historial de eventos cerrados.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento . Haga clic con el botón derecho en el evento para el que desea ver el historial de eventos y seleccione Mostrar > Eventos cerrados (CI relacionado) en el menú contextual.
Tareas relacionadas	Para ver eventos cerrados, consulte " Cómo ver el historial de eventos cerrados de un CI " en la página 404.

El cuadro de diálogo Configuración del explorador de eventos cerrados muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla. Los elementos no etiquetados se muestran entre paréntesis angulares (<>).

Elemento de IU	Descripción
<Fecha de cierre/recepción>	Selecciona si el Explorador de eventos cerrados muestra los eventos cerrados tomando como referencia la hora de recepción del evento o el momento en que el estado de ciclo de vida cambió a cerrado.
<Intervalo de fechas>	Establece el filtro para mostrar los eventos incluidos en el período predefinido que se ha seleccionado. Existen las opciones siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Última hora• Últimas 24 horas• Últimos 3 días• Últimos 7 días• Últimos 14 días
Aplicar	Aplica el intervalo de tiempo personalizado.
Cancelar	Cierra el cuadro de diálogo Configuración del explorador de eventos cerrados sin abrir el Explorador de eventos cerrados.
Hora de finalización	Establece la fecha y la hora específicas hasta cuando se seleccionarán los eventos cerrados.
Número de eventos del intervalo seleccionado	Indica el número de eventos cerrados que se mostrarán para el intervalo de tiempo especificado. Si no se encuentra ningún evento, no se podrá mostrar el Explorador de eventos cerrados. Si hay demasiados eventos disponibles, reduzca el período para intentar acotar el área del problema.




Elemento de IU	Descripción
Aceptar	Abre el Explorador de eventos cerrados utilizando el intervalo de tiempo especificado en el cuadro de diálogo Configuración del explorador de eventos cerrados.
Seleccione un intervalo personalizado	Habilita los campos del intervalo de tiempo personalizado.
Hora de inicio	Establece la fecha y la hora específicas desde las cuales se seleccionarán los eventos cerrados.







Cuadro de diálogo Eventos relacionados

El cuadro de diálogo Relacionar eventos muestra los eventos seleccionados para relacionarse.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento . En el Explorador de eventos, seleccione los eventos que desee relacionar, haga clic en uno de ellos y seleccione Relacionar eventos en el menú contextual.
Tareas relacionadas	Si desea crear una regla de correlación para relacionar eventos futuros similares, seleccione Abrir Asistente para reglas de correlación y especifique el evento de causa. Para más información, consulte "Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente" en la página 391.
Véase también	Para más información sobre cómo correlacionar eventos, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

El cuadro de diálogo Relacionar eventos muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
C-Correlación	<p>Indica si el evento tiene eventos relacionados ocultos como resultado de una regla de correlación. Los iconos siguientes indican la posición del evento en una cadena de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none">  — El evento es una <i>causa</i> en una regla de correlación  — El evento es una <i>causa</i> en una regla de correlación y un <i>síntoma</i> en otra  — El evento es un <i>síntoma</i> en una regla de correlación <p>Para más información sobre los eventos correlacionados, consulte "Ficha Eventos relacionados" en la página 429.</p>

Elemento de IU	Descripción
Indicador de tipo de evento (ETI)	<p>Nombre de visualización del indicador de tipo de evento (ETI) utilizado para calcular el estado que ha enviado el evento seleccionado y el valor actual, (por ejemplo, Estado de aplicación web: Lento).</p> <p>Estado de aplicación web es el nombre del indicador de tipo de evento. La etiqueta correspondiente es Estado de aplicación web y se muestra en la ficha General. El nivel del valor ETI actual es Lento.</p> <p>Si se asignan indicadores de tipo de evento (consulte la ficha Información de origen) pero no se están resolviendo (el campo Indicador de tipo de evento de la ficha General está vacío), se debe corregir la configuración.</p>
CI relacionado	Nombre del elemento de configuración afectado donde se produjo el evento.
Gravedad	<p>Gravedad asignada al evento seleccionado. Suele ser el mismo que el estado de gravedad del evento original recibido de Operations Management. Los iconos siguientes indican el estado de gravedad del evento:</p> <ul style="list-style-type: none">  — Crítico  — Mayor  — Menor  — Advertencia  — Normal  — Desconocido
Hora y fecha de recepción	Fecha y hora en las que se recibió el evento.
Título	Breve resumen del evento.

Cuadro de diálogo Generador de reglas de correlación





El cuadro de diálogo Generador de regla de correlación contiene las páginas Seleccionar eventos/Seleccionar reglas, Propiedades de regla y Detalles de regla que se utilizan para crear una regla de correlación o para mejorar una regla de correlación existente.

Para obtener acceso	<p>Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento. En el Explorador de eventos, seleccione los eventos que desee relacionar, haga clic en uno de ellos y seleccione Relacionar eventos en el menú contextual. Seleccione uno de los eventos como el evento de causa y seleccione Abrir Asistente para reglas de correlación.</p>
----------------------------	---

Tareas relacionadas	Si desea crear una regla de correlación para relacionar eventos futuros similares, seleccione Abrir Asistente para reglas de correlación y especifique el evento de causa. Para más información, consulte " Cómo crear reglas de correlación desde eventos relacionados manualmente " en la página 391.
Véase también	Para más información sobre cómo correlacionar eventos, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Página Seleccionar eventos / Seleccionar reglas

El cuadro de diálogo Generador de reglas de correlación muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
	Usar como causa: Seleccione el evento que se utilizará como evento de causa.
	Detalles de eventos abiertos: Abre los detalles de evento del evento seleccionado en una ventana emergente.
	Seleccionar todos los eventos: Selecciona todos los eventos del panel Seleccionar eventos.
	Anular selección de todos los eventos: Borra todos los eventos del panel Seleccionar eventos.
Crear	Permite la creación de una regla de correlación nueva basándose en los eventos seleccionados.
Tipo de CI	Tipo de ejemplo de configuración asociado con el evento.
Descripción	Breve descripción de la regla de correlación.
Mejorar	Si es válido, permite la selección de una regla de correlación existente
Título de evento	Título del evento seleccionado.
Incluir	Permite seleccionar o borrar eventos de la lista disponible.
Indicador	Indicador asociado con el evento.
Estado del indicador	Estado del indicador asociado con el evento.

Elemento de IU	Descripción
Nombre	<p>Nombre interno de la regla de correlación seleccionada.</p> <p>Generado automáticamente del valor del nombre de visualización. El primer carácter debe ser una letra (A-Z, a-z) o un carácter de subrayado (_). Todos los demás caracteres podrán ser una letra (A-Z, a-z), un número (0-9) o un carácter de subrayado (_). Podrá sobrescribirse manualmente.</p> <p>Nota: Podrá encontrarse deshabilitado para ciertas configuraciones regionales (por ejemplo ja_JP, zh_CN, ko_KR).</p>
Eventos seleccionados para crearse o mejorarse	Eventos seleccionados para ser síntomas del evento de causa en el cual se basa la regla de correlación.
Usar como causa	Eventos seleccionados para ser el evento de causa en el cual se basará la regla de correlación.







Página Propiedades de regla






La página Propiedades de regla muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Active	Se utiliza para habilitar o deshabilitar la regla en tiempo de ejecución. De forma predeterminada, está deshabilitada.
Descripción	Breve descripción de la regla de correlación.
Nombre de visualización	Nombre de visualización de la regla de correlación seleccionada que se utiliza en la interfaz gráfica de usuario.
Nombre	<p>Nombre interno de la regla de correlación seleccionada.</p> <p>Generado automáticamente del valor del nombre de visualización. El primer carácter debe ser una letra (A-Z, a-z) o un carácter de subrayado (_). Todos los demás caracteres podrán ser una letra (A-Z, a-z), un número (0-9) o un carácter de subrayado (_). Podrá sobrescribirse manualmente.</p> <p>Nota: Podrá encontrarse deshabilitado para ciertas configuraciones regionales (por ejemplo ja_JP, zh_CN, ko_KR).</p>
Ventana de tiempo	<p>Especifica un período específico para la regla de correlación seleccionada. De forma predeterminada, no está habilitado y se utiliza el valor global. El valor 0 segundos también indica que no está habilitado y que se utiliza la configuración global.</p> <p>El intervalo es de 0 a 9999 segundos.</p>

Página Detalles de regla

La página Detalles de regla muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.


Elemento de IU	Descripción
	Enlaza uno o varios síntomas con la causa tomando la ruta de acceso más corta. Se quitan todos los enlaces.
	Muestra detalles del tipo de CI seleccionado, incluidos indicadores y valores.
Panel Topología de regla	
<Fondo azul oscuro>	Tipo de CI de síntoma.
<Fondo azul claro>	Tipo de CI que no es causa ni síntoma, sino que forma parte de la topología de reglas.
<Fondo naranja>	Tipo de CI de causa.
<Marco rosa>	Tipo de CI seleccionado.
<Sin color de fondo>	El tipo de CI no forma parte de la regla.
	Indica que el tipo de elemento de configuración tiene un estado del indicador configurado como un síntoma en la regla de correlación seleccionada.
	Indica que el tipo de elemento de configuración tiene un estado del indicador configurado como una causa en la regla de correlación seleccionada.
	Añade el vínculo resaltado (restricción) a la regla de correlación. Al añadir un vínculo, se habilita la ruta entre los objetos vinculados en el contexto de la regla de correlación, que es uno de los requisitos de la correlación de eventos basada en topología. El modelo Vista de RTSM no cambia de ningún modo.
	Quita el vínculo resaltado (restricción) de la regla de correlación que se está editando. El vínculo entre los dos objetos ya no se reconoce en el contexto de la regla de correlación y tampoco funciona ninguna de las reglas basadas en este vínculo. Al quitar un vínculo de una regla de correlación, el modelo Vista de RTSM no cambia de ningún modo.
Diseño	Selecciona formas alternativas de ver el diagrama Topología de regla. Se puede elegir entre tres opciones posibles: Jerárquica, Circular y Radial concéntrico.

Elemento de IU	Descripción
Niveles	Selecciona la profundidad de los niveles de topología que se muestran en el diagrama Topología de regla.
Zoom	Controla el tamaño del diagrama Topología de regla mostrado.
Panel Síntomas y causas	
	Eliminar elemento: Elimina el indicador seleccionado de la lista de indicadores incluidos en la regla de correlación como un síntoma o una causa.
Tipo de CI	Nombre del tipo de elemento de configuración al que se asigna el indicador de la lista.
Indicador	Nombre del indicador al que se hace referencia en la regla de correlación seleccionada.
Estado del indicador	Nombre del estado del indicador al que se hace referencia en la regla de correlación seleccionada.
Tipo	Indica si el indicador se ha definido como un síntoma o una causa en la regla de correlación seleccionada.
Panel Indicadores	
	Actualiza el contenido de la lista de indicadores. Úselo si hay nuevos indicadores disponibles mientras está trabajando.
	Indicador de grupo por tipo: Alterna entre una lista que contiene todos los indicadores y una lista dividida en indicadores de situación e indicadores de tipo de evento.
	Añadir como causa: Establece el estado del indicador seleccionado como una causa para el tipo de elemento de configuración seleccionado en el panel Topología de regla.
	Añadir como síntoma: Añade el estado del indicador seleccionado como un síntoma para el tipo de elemento de configuración seleccionado en el panel Topología de regla.







Cuadro de diálogo Exportar lista de eventos

El cuadro de diálogo Exportar lista de eventos se utiliza para configurar los atributos de evento que desee exportar a un archivo externo. Por ejemplo, puede añadir y eliminar columnas y especificar el formato del archivo de exportación.

Si lo prefiere, haga clic en **Restablecer** para que se muestren las columnas predeterminadas en el Explorador de eventos.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento . En el Explorador de eventos, seleccione el icono Exportar lista de eventos  .
Tareas relacionadas	Para obtener información sobre la exportación de datos de eventos, consulte " Cómo exportar el contenido del Explorador de eventos " en la página 386.

La tabla siguiente enuncia los elementos incluidos en el cuadro de diálogo Exportar lista de eventos.

Elemento de IU	Descripción
	Añade columnas a la lista <code>Exportar estas columnas</code> .
	Añade todas las columnas a la lista <code>Exportar estas columnas</code> .
	Elimina columnas de la lista <code>Exportar estas columnas</code> .
	Elimina todas las columnas de la lista <code>Mostrar estas columnas</code> .
	Se utiliza para mover los elementos de columna seleccionados hacia abajo en la lista de columnas que se deben exportar. Los elementos de la parte superior de la lista aparecerán en la parte izquierda de la lista exportada.
	Se utiliza para mover los elementos de columna seleccionados hacia arriba en la lista de columnas que se deben exportar. Los elementos de la parte inferior de la lista aparecerán en la parte derecha de la lista exportada.
Columnas disponibles	Columnas informativas disponibles pero no seleccionadas para la exportación.
Exportar estas columnas	Columnas informativas seleccionadas para la exportación.
Formato de archivo	Lista para seleccionar el formato del archivo de exportación. Los formatos que se admiten son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Valores delimitados por comas (.csv) • Libro de Microsoft Excel 2007 (.xlsx) • Libro de Microsoft Excel 97-2003 (.xls)
Restablecer a los valores predeterminados	Selecciona las columnas predeterminadas para la exportación.

Interfaz de línea de comandos opr-archive-events

Esta sección describe las opciones y parámetros disponibles en la interfaz de línea de comandos **opr-archive-events**. Los eventos cerrados no se eliminan de forma automática de la base de datos. Utilice la herramienta opr-archive-events para suprimir eventos cerrados de la base de datos y añadirlos a un archivo de almacenamiento.

Nota: Los eventos de HPOM no se actualizan cuando se utilizan las herramientas `opr-close-events` y `opr-archive-events` para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de HPOM no se ven afectados.

Y viceversa, al utilizar las herramientas `omwmsgutil` (HPOM para Windows) y `opack` y `opchistdown` (HPOM para UNIX) para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de Operations Management no se ven afectados.

Todas estas herramientas funcionan directamente en sus respectivas bases de datos y los cambios no pasan a través del proceso de flujo de trabajo, causando la pérdida de sincronización entre Operations Management y HPOM.

Si utiliza estas herramientas para cerrar, eliminar y archivar eventos de un sistema (por ejemplo, Operations Management), debe realizar los cambios equivalentes con las herramientas apropiadas en el otro sistema (por ejemplo, HPOM).

La interfaz de línea de comandos `opr-archive-events` se encuentra en:

```
<directorio_raíz_HPBSM>/bin
```

Valor predeterminado:

Windows: `C:\HPBSM\bin`

Linux: `/opt/HP/BSM/bin`

El comando `opr-archive-events` acepta las opciones siguientes:

opr-archive-events

opr-archive-events -u <fecha> -o <ruta de salida y nombre de archivo>[-a][-s][-force][-utc]

opr-archive-events -u <fecha> -d [-s][-force][-utc]

opr-archive-events -h

Nota: Puede combinar las opciones proporcionadas entre corchetes. En caso contrario, utilice el resto de opciones por separado.

Para más información sobre las opciones reconocidas por el comando **opr-archive-events**, consulte la lista siguiente:

-a, --archiveOnly <archivo_almacenamiento>

Solo archiva los eventos sin eliminarlos de la base de datos.

-d, --deleteOnly

Solo elimina eventos de la base de datos sin archivarlos.

-force

Archiva los eventos sin pedir confirmación al usuario.

-h, --help

Muestra un resumen de las opciones de comandos y procede a salir.

-o, --output <archivo_almacenamiento>

Ruta de acceso y nombre del archivo XML usado para almacenar eventos archivados

-s,--sweepOrphans

Elimina todos los objetos huérfanos no relacionados con los eventos. Esta opción se ignora si se especifica '-a'.

-t,--olderThan <más_antiguo_que>

Archiva los eventos que son más antiguos que el tiempo especificado.

Ejemplo: `opr-archive-events -olderThan 3D12H5M12S`

En el ejemplo, se archivan todos los eventos cuya hora de recepción es un valor más antiguo que la hora actual (hora de ejecución de CLI) menos 3 días y 12 horas y 5 minutos y 12 segundos. El argumento de tiempo también puede aceptar un subconjunto de días, horas, minutos y segundos; por ejemplo, el parámetro "`-olderThan 3D`" también es válido.

-u,--until <fecha>

Archiva los eventos recibidos antes de una hora especificada. La hora se debe especificar en uno de los formatos siguientes:

```
yyyy.mm.dd-hh:mm:ss
yyyy.mm.dd-hh:mm
yyyy.mm.dd-hh
yyyy.mm.dd
```

-utc

Parámetro fecha/hora del subprocesso como hora UTC.

Interfaz de línea de comandos `opr-close-events`

Esta sección describe las opciones y parámetros disponibles en la interfaz de línea de comandos **`opr-close-events`**.

Nota: Los eventos de HPOM no se actualizan cuando se utilizan las herramientas `opr-close-events` y `opr-archive-events` para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de HPOM no se ven afectados.

Y viceversa, al utilizar las herramientas `omwmsgutil` (HPOM para Windows) y `opack` y `opchistdown` (HPOM para UNIX) para cerrar, eliminar y archivar eventos. Los eventos de Operations Management no se ven afectados.

Todas estas herramientas funcionan directamente en sus respectivas bases de datos y los cambios no pasan a través del proceso de flujo de trabajo, causando la pérdida de sincronización entre Operations Management y HPOM.

Si utiliza estas herramientas para cerrar, eliminar y archivar eventos de un sistema (por ejemplo, Operations Management), debe realizar los cambios equivalentes con las herramientas apropiadas en el otro sistema (por ejemplo, HPOM).

La interfaz de línea de comandos `opr-close-events` se encuentra en:

```
<directorio_raíz_HPBSM>/bin
```

Valor predeterminado:

Windows: C:\HPBSM\bin

Linux: /opt/HP/BSM/bin

El comando `opr-close-events` acepta las opciones siguientes:

opr-close-events

opr-close-events [-f <fecha>] [-u <fecha>] [-s <gravedad>][-force**][**-utc**]**

opr-close-events -all [-force**] [**-utc**]**

opr-close-events -olderThan [-force**]**

opr-close-events -h

Nota: Puede combinar las opciones proporcionadas entre corchetes. En caso contrario, utilice el resto de opciones por separado.

Para más información sobre las opciones reconocidas por el comando **opr-archive-events**, consulte la lista siguiente:

-all

Cierra todos los eventos

-f, --from <fecha>

Cierra los eventos (incluidos los eventos relacionados) recibidos después de una hora especificada. Esta opción se puede combinar con la gravedad y la fecha final. La hora se debe especificar en uno de los formatos siguientes:

yyyy.mm.dd-hh:mm:ss

yyyy.mm.dd-hh:mm

yyyy.mm.dd-hh

yyyy.mm.dd

-force

Cierra los eventos sin pedir confirmación al usuario.

-h, --help

Muestra un resumen de las opciones de comandos y procede a salir.

-r, --resetHls

Restablecer los indicadores de situación después de cerrar los eventos.

-s, --severity <gravedad>

Cierra eventos de la gravedad especificada. Esta opción se puede combinar con la fecha inicial y la fecha final. Las opciones de gravedad pueden ser: NORMAL, ADVERTENCIA, MENOR, MAYOR, CRÍTICO.

-t, --olderThan <más_antiguo_que>

Cierra los eventos que son más antiguos que el tiempo especificado.

Ejemplo: `opr-archive-events -olderThan 3D12H5M12S`

En el ejemplo, se cierran todos los eventos cuya hora de recepción es un valor más antiguo que la hora actual (hora de ejecución de CLI) menos 3 días y 12 horas y 5 minutos y 12 segundos. El argumento de tiempo también puede aceptar un subconjunto de días, horas, minutos y segundos; por ejemplo, el parámetro "`-olderThan 3D`" también es válido.

-u,--until <fecha>

Cierra los eventos recibidos antes de la hora especificada. Esta opción se puede combinar con la gravedad y la fecha inicial. La hora se debe especificar en uno de los formatos siguientes:

`yyyy.mm.dd-hh:mm:ss`

`yyyy.mm.dd-hh:mm`

`yyyy.mm.dd-hh`

`yyyy.mm.dd`

-utc

Parámetro fecha/hora del subprocesso como hora UTC.

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección proporciona ayuda para solucionar problemas relacionados con la gestión de eventos.

- "Los nombres de usuario de HPOM se truncan cuando se reenvían mensajes" abajo
- "Las correlaciones se omiten en las situaciones de gran carga" abajo
- "Herramienta de recopilación de datos opr-checker.bat" abajo
- "Las anotaciones no pueden guardarse si contienen un carácter chino específico" en la página siguiente
- "El Explorador de eventos no vuelve a conectarse después de reestablecerse la conexión perdida con el servidor" en la página siguiente "El Explorador de eventos no vuelve a conectarse después de reestablecerse la conexión perdida con el servidor" en la página siguiente

Los nombres de usuario de HPOM se truncan cuando se reenvían mensajes

De forma predeterminada, HPOM para Windows tiene el modo de compatibilidad OM para UNIX habilitado (verdadero) en la configuración de gestión flexible basada en servidor. Esto causa el truncamiento de los nombres de usuario.

Cambie la configuración de **Modo de compatibilidad OM para UNIX** a falso en el espacio de nombre de la gestión flexible basada en servidor en la ficha Configuración de servidor genérico.

Las correlaciones se omiten en las situaciones de gran carga

Si se reenvía una gran número de eventos con ETI a Operations Management durante un período largo (30 minutos o más), el motor de correlación solo considera el número especificado de los eventos más recientes. Si se supera este límite, los eventos más antiguos se quitarán de la cola y dejarán de tenerse en cuenta para la correlación.

Este límite se establece utilizando el atributo Tamaño máx. de la cola de espera que encontrará en:

Gestor de configuración de infraestructura > Gestión de operaciones > Configuración de la correlación de eventos basada en topología

El valor predeterminado es 5000. El intervalo válido es de 100 a 20.000.

Si experimenta este problema, reduzca el ritmo de eventos entrantes o aumente el límite del tamaño máximo de cola de espera. Si aumenta el límite, también debe supervisar el consumo de memoria y, si fuera necesario, aumentar la configuración de la memoria (parámetro -Xmx) del proceso opr-backend.

Herramienta de recopilación de datos opr-checker.bat

Si experimenta problemas con la instalación de Operations Management y necesita ponerse en contacto con el soporte técnico de HP Software, utilice la herramienta **opr-checker.bat** para generar un resumen de la instalación.

1. Ejecute la herramienta **opr-checker.bat** desde la siguiente ubicación y especifique una ubicación de destino para el archivo de salida:

<directorio_raíz_HPBSM>/opr/support/opr-checker.bat -a -xml > <dire_temp>/opr-

checker.xml

2. Envíe el archivo XML resultante al soporte técnico de HP Software para que lo analicen.

Las anotaciones no pueden guardarse si contienen un carácter chino específico

Si añade un carácter chino específico (中国 CJK unified ideograph-2053B) en los campos del panel Detalles del evento, el gestor de Servidores conectados o el gestor de Reenvío de eventos, no se podrán guardar los cambios.

El resumen de la barra de estado del Explorador de eventos es incorrecto

Si el Explorador de eventos está en modo de depuración y se está produciendo una tormenta de mensajes, la barra de estado del Explorador de eventos puede mostrar un resumen del tipo *"Elementos: 32.000 de 30.000"*.

El segundo número es el número total de eventos que puede ver. Este número se calcula en el servidor y refleja siempre el número correcto, esté o no en modo de depuración.

El primer número es el número de eventos activos en el explorador. Este número puede ser mayor que el número total real de eventos porque el Explorador de eventos está totalmente cargado por los eventos nuevos cargados durante la tormenta de eventos y no ha eliminado aún los eventos depurados.

Poco después de que termine la tormenta de eventos, los valores vuelven a igualarse.

El Explorador de eventos no vuelve a conectarse después de reestablecerse la conexión perdida con el servidor

Si se pierde la conexión con el servidor, el Explorador de eventos reintenta la conexión automáticamente 10 veces con un intervalo de 5 segundos entre ellas. Si la conexión no se puede reestablecer automáticamente, existe una opción manual. Si la opción manual tampoco soluciona el problema, abra una interfaz alternativa de BSM y vuelva a la interfaz de la aplicación Operations Manager, por ejemplo:

Aplicación > Service Health y de nuevo **Aplicación > Gestión de operaciones**

Capítulo 26

Perspectiva de situación

La ficha Perspectiva de situación permite mostrar la situación de los CI relacionados en el contexto de eventos. El evento seleccionado del Explorador de eventos determina lo que se muestra en la Vista superior de situación y el CI seleccionado de la Vista superior de situación determina lo que se muestra en el panel Indicadores de situación.

En la ficha Perspectiva de situación, los paneles siguientes le ayudarán a saber cuál es el estado de situación de un objeto, y muestran las reglas de negocio y los KPI (Indicadores clave de rendimiento) utilizados, y el modo en que el estado de situación del objeto seleccionado influye en la situación de objetos relacionados:

- **Explorador de modelos**

Muestra una lista de todos los objetos de su entorno supervisado. Para más información, consulte ["Explorador de modelos" en la página 358](#).

- **Explorador de eventos**

Muestra una lista de todos los eventos activos de su entorno. Para más información, consulte ["Explorador de eventos" en la página 359](#).

- **Vista superior de situación**

Muestra un esquema jerárquico de las relaciones entre los diferentes objetos que componen el entorno supervisado e indica el estado de los objetos mostrados. Para más información, consulte ["Vistas superiores de situación" en la página 455](#).

- **Indicadores de situación**

Muestra una lista de los KPI e indicadores de situación del CI seleccionado para calcular información relacionada con la situación, como la disponibilidad y rendimiento del elemento de configuración seleccionado. Para más información, consulte ["Indicadores de situación" en la página 457](#).

- **Panel Acciones**

Muestra y ejecuta herramientas, acciones de HPOM y libros de ejecución que se pueden ejecutar en los eventos seleccionados del Explorador de eventos. Para más información, consulte ["Herramientas" en la página 379](#), ["Acciones de Operations Manager" en la página 383](#) y ["Inicio de libros de ejecución de Operations Orchestration" en la página 384](#).

Los indicadores de situación (HI) y de rendimiento clave (KPI) permiten determinar la situación de un objeto. Operations Management determina la gravedad de los problemas que están asociados directamente con el objeto seleccionado y combina esta información con la información adicional disponible relativa a los objetos dependientes. Los datos combinados se transfieren a reglas de cálculo en las que se evalúa y establecen los KPI que indican la situación global del objeto.

El color de un objeto mostrado en la Vista superior de situación indica su estado y el estado más crítico de los objetos contribuyentes. Por ejemplo, se puede establecer el verde para representar un estado normal y el rojo para representar un estado crítico. El color utilizado dependerá de la

configuración de visualización. El color del CI dependerá de los datos que se especifiquen en la configuración de visualización.

Nota: Los paneles Perspectiva de situación muestran datos relativos al elemento de configuración asociado con el evento seleccionado. La Vista superior de situación tiene como propósito servir de ayuda en la investigación de problemas que requieren un análisis de causa raíz.

Para más información sobre HI y KPI, consulte ["Indicadores de situación"](#) en la página 457 y ["Cálculos de KPI basados en HI"](#) en la página 458.

Vistas superiores de situación

La Vista superior de situación de la ficha Perspectiva de situación muestra el CI relacionado a partir del evento del entorno de CI de la vista configurada. La vista muestra las relaciones existentes entre los elementos de configuración que representan los objetos supervisados e indica el estado de situación actual. La Vista superior de situación tiene como propósito servir de ayuda en la investigación de problemas que requieren un análisis de causa raíz.

Muestra el CI relacionado a partir del evento del entorno de CI de la vista configurada. Así pues, pueden existir CI a un mismo nivel, secundarios, etc.

Nota: Podrá refinar los contenidos del panel Vista superior de situación aplicando una vista alternativa. Si no se ha seleccionado ningún evento en el panel Explorador de eventos, el panel Vista superior de situación continuará vacío.

Podrá usar el gestor Asignaciones de vista para asignar vistas a tipos de elementos de configuración individuales. Se mostrará una lista de las vistas asignadas en la lista Vistas seleccionadas del panel Vista superior de situación. Los contenidos de la lista Vistas seleccionadas serán determinados por el tipo de elemento de configuración asociado al evento seleccionado en el Explorador de eventos. Para más información sobre las asignaciones de vistas, consulte ["Asignación de vista" en la página 563](#).

El panel Indicadores de situación muestra los HI utilizados para calcular y establecer el estado de gravedad del elemento de configuración resaltado en la Vista superior de situación.

Para más información sobre HI y KPI, consulte ["Indicadores de situación" en la página 457](#) y ["Cálculos de KPI basados en HI" en la página 458](#).

La Vista superior de situación muestra mensajes guía

La información siguiente se encuentra disponible en el panel Vista superior de situación :

- Si no se selecciona ningún evento, se mostrará un mensaje solicitándole que seleccione un evento.
- Si se selecciona un evento sin CI relacionado, se mostrará un mensaje informándole de que no hay información de CI.
- Si se selecciona un evento con CI relacionado pero sin una asignación de vista asociada, se mostrará un mensaje informándole de que no hay ninguna asignación de vista. Se ofrecerá un vínculo al gestor Asignaciones de vista en el que podrá configurar la asignación de vista apropiada.
- Si se selecciona un evento con un CI relacionado y una asignación de vista, se mostrará la lista de vistas asignadas en la lista desplegable y se podrá ver la vista seleccionada.

Indicadores de tipo de evento

Los indicadores de tipo de evento (ETI) son atributos de eventos de Operations Management que se utilizan para categorizar eventos en función del tipo de ocurrencia del entorno IT gestionado. Se creará un evento de Operations Management tras recibirse un mensaje de un gestor, como por ejemplo HPOM o Network Node Manager. En HPOM podrá configurar eventos para incluir el atributo personalizado `EventTypeIndicator`, el cual se utiliza para establecer atributos de tipo de evento. Si no se configura el atributo personalizado, los atributos de tipo de evento podrán establecerse en las reglas de asignación aplicables. Si no se dispone de la información necesaria, no se podrán establecer los ETI.

A toda ocurrencia en el sistema supervisado de un tipo dado que cause un evento de Operations Management deberá asignarse el mismo ETI. Una vez definidas las reglas de correlación pertinentes, los eventos son correlacionados según los ETI. Las reglas de correlación recogen los tipos de eventos que pueden ocurrir en el CI.

Los ETI se caracterizan por lo siguiente:

- Tipo de categorización de evento para abstraer los orígenes de evento.
- Se requiere como mínimo un valor. Este valor permite describir la ocurrencia del evento en el entorno, por ejemplo, un ETI puede leer: `Reinicio de sistema: Producido`. Normalmente no es preciso establecer ningún valor para los ETI ya que, para su comodidad, se creará un valor denominado `Producido`.
- Los eventos contienen un atributo de ETI. Los ETI no son instancias independientes.
- Los ETI sin su HI correspondiente no se mostrarán en el panel Indicadores de situación.
- No es necesario el restablecimiento manual. Un ETI no es más que un atributo de evento.

Un elemento de configuración hereda las asignaciones de ETI, incluidos los HI, de su tipo de elemento de configuración principal. Por ejemplo, los ETI asignados al tipo de elemento de configuración `Base de datos` también se aplican al tipo de elemento de configuración `Oracle` y se aplican a cualquier elemento de configuración de base de datos Oracle.

Indicadores de situación

Los indicadores de situación (HI) determinan y muestran la situación de aspectos específicos de un CI supervisado. Un HI es un monitor específico de eventos que usa un valor para representar el estado normal de un CI, como por ejemplo, `Sistema: En ejecución`. Se utilizará uno o más valores adicionales para representar estados anormales como por ejemplo `Sistema: Detenido`. Los indicadores de situación permiten en estos casos mostrar si un recurso de hardware determinado se encuentra disponible y si responde.

Los indicadores de situación pueden mostrar asimismo el estado de una aplicación de software. Por ejemplo, los estados posibles de un servidor de base de datos podrían especificarse como sigue: `Disponible`, `Iniciándose` o `Deteniéndose`. Los indicadores de situación permiten también mostrar el uso de una aplicación de software, por ejemplo, en cuanto a si su carga es `Normal`, `Alta` o `Máx. superado`.

Solo los eventos que ofrecen información de estado de CI pueden configurar los HI. Los indicadores de situación se asignan a un tipo de elemento de configuración determinado por medio del ETI asociado.

Nota: Operations Management configura indicadores automáticamente mediante atributos de eventos o reglas de asignación.

Las reglas de asignación permiten establecer coincidencias de atributos de eventos entrantes para definir valores de indicadores de situación como por ejemplo `Bajo` o `Alto` de un tipo de configuración dado. Por ejemplo, puede definir un HI para supervisar eventos relacionados con la carga de CPU en sistemas Unix (Tipo de CI: **Elemento de infraestructura > Nodo > Ordenador > Unix**). Cuando un evento notifica la recepción de Carga de CPU `Bajo` o `Alto`, se configura el valor de indicador de situación correspondiente.

Los HI proporcionan los datos que los indicadores de rendimiento clave (KPI) necesitan para calcular la disponibilidad de recursos supervisados. Los KPI utilizan reglas de cálculo para cotejar los valores de varios indicadores de situación y establecer un nivel de seguridad, como por ejemplo: `Crítico`, `Mayor`, `Menor` o `Normal`. Por ejemplo, un KPI de una base de datos puede incluir varios indicadores de situación relativos al estado de ejecución (`Activo`, `Inactivo`), la relación de aciertos en caché (0, 50, 00%), la longitud de las colas de consultas (`Vacío`, `Lleno`) y los tiempos de respuesta (nº ms.) para determinar la situación global.

Para más información sobre KPI, consulte "[Cálculos de KPI basados en HI](#)" en la página siguiente.

Cálculos de KPI basados en HI

Los indicadores de rendimiento clave (KPI) aplican reglas de cálculo a los datos proporcionados por los indicadores de situación para determinar la disponibilidad y rendimiento de los objetos a los que se asignan los indicadores de situación. El valor resultante del cálculo permite establecer la gravedad, como puede ser: normal, advertencia, menor, mayor o crítico.

Los KPI relacionados con el evento seleccionado se muestran en el panel Indicadores de situación de la ficha Perspectiva de situación. Su color refleja la gravedad asignada. En la Vista superior de situación, los KPI se muestran bajo el objeto supervisado al que pertenecen.

El color del KPI reflejará el estado de gravedad de dicho KPI en ese momento. El estado de gravedad viene determinado por una regla de negocio, la cual especifica el modo y el momento en que se propaga el estado de gravedad en la cadena de relaciones. Si un recurso presenta un problema crítico ello no necesariamente implica que todos los recursos que dependen de él sean, por definición, también críticos. Los KPI pueden recurrir a datos procedentes de varios orígenes para determinar la propagación ascendente y descendente de problemas con cadenas de dependencia y determinar su estado de gravedad consecuentemente.

Nota: El tipo de origen determina la importancia de la información proporcionada. Por ejemplo, los datos en directo de un monitor que se ejecute directamente en un nodo se consideran más importantes que los resultantes de reglas de negocio, los cuales basan los cálculos en dependencias y relaciones de KPI. Ello significa que los estados de KPI propagados por una regla de negocio pueden ser reemplazados por datos en directo directamente del CI.

Operations Management presenta KPI en dos áreas de alto nivel que cubren datos basados en eventos y en situaciones. Los siguientes KPI utilizan datos basados en situaciones:

- **KPI de rendimiento de aplicación y sistema**

Los datos sobre rendimiento procedentes de indicadores de situación pueden incluir valores relativos a la relación de aciertos en la caché de base de datos, las velocidades de conexión del servidor, las longitudes de las colas y los tiempos de procesamiento de consultas de bases de datos. El siguiente ejemplo describe los indicadores de situación específicos del tipo de elemento de configuración de base de datos. Otros tipos de elementos de configuración tienen indicadores de situación diferentes.

- **KPI de disponibilidad de aplicación y sistema**

Los datos sobre disponibilidad pueden incluir estados de ejecución de servidor (activo, inactivo, iniciándose, deteniéndose) o la actividad de proceso (rechaza conexiones, acepta conexiones, no responde).

Existen dos tipos adicionales de KPI que usan datos de eventos para eventos Sin asignar o Sin resolver y que se adjuntan de manera predeterminada a los elementos de configuración. KPI no asignados relativos a eventos con problemas subyacentes que no han sido aún asignados a ningún usuario para su investigación. KPI sin resolver relativos a eventos con problemas subyacentes no solucionados aún.

Nota: Los KPI sin asignar basados en eventos son, por definición, también KPI sin resolver.

Si un KPI sin resolver o sin asignar referencia datos de más de un evento, el color del KPI reflejará el estado de gravedad establecido por la regla de negocio. La regla de negocio asociada de manera predeterminada a los KPI sin resolver o sin asignar es la Regla Operations Event Lifecycle Group (Grupo de ciclo de vida de eventos de operaciones), la cual establece el estado del KPI en el nivel de gravedad superior de todo evento asociado con el elemento de configuración relacionado. Por ejemplo, si un KPI de un evento sin asignar referencia un evento crítico y cuatro eventos normales, el KPI se mostrará en rojo para reflejar el evento crítico.

Nota: No existe la propagación a partir de CI secundarios.

Cómo ver indicadores de tipo de evento

En esta tarea aprenderá a enunciar y ver indicadores de tipo de evento (ETI).

Para ver HI:

1. Abra el gestor Indicadores:

Administración > Gestión de operaciones > Supervisión > Indicadores.

o

Seleccione un evento en el Explorador de eventos, abra el menú contextual y seleccione:

Configurar > Indicadores de tipo de evento

2. En el panel Tipos de CI, seleccione el tipo de CI.
3. En el panel Indicadores, seleccione el indicador.

Los detalles del indicador seleccionado se mostrarán en el panel Detalles.

Cómo restablecer indicadores de situación

En esta tarea aprenderá a restablecer indicadores de situación (HI). Restablecer un HI devuelve un estado de gravedad de un objeto a un valor predeterminado definido como por ejemplo `Normal`.

Nota: No suele ser necesario restablecer HI y ello solo debe realizarse en casos excepcionales, como por ejemplo cuando Operations Management no se restablece automáticamente.

Para restablecer un HI:

1. Abra el Explorador de eventos en Gestión de operaciones:
Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>
2. En el panel Explorador de eventos, haga clic con el botón derecho en el evento que desea cerrar y respecto al que desea restablecer el indicador de situación.
3. En el menú contextual que se muestra, seleccione **Cerrar y restablecer indicador de situación**.

Cómo ver los detalles de indicadores de rendimiento clave basados en HI

En esta tarea aprenderá a enunciar y ver detalles de KPI. Los KPI utilizan los datos proporcionados por uno o más indicadores de situación para establecer la gravedad (normal, advertencia o crítico) del objeto supervisado.

Para ver detalles de KPI:

1. Abra la ficha Perspectiva de situación en Gestión de operaciones:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de situación

2. En el panel Explorador de eventos, seleccione el evento respecto al que desea ver detalles de KPI.
3. En el panel Indicadores de situación, apunte en el icono de estado del KPI respecto al que desea mostrar detalles. Los detalles del KPI tales como Estado, nombre Regla de negocio, fecha Estado retenido desde, se muestran en una lista desplegable.


Cómo ver detalles de HI

En esta tarea aprenderá a enunciar y ver detalles de indicadores de situación.

Para ver detalles de indicadores de situación:

1. Abra la ficha Perspectiva de situación en Gestión de operaciones:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de situación

2. En el panel Explorador de eventos, seleccione el evento respecto al que desea ver los detalles de estado de indicador de situación.
3. En el panel Indicadores de situación, apunte en el icono de estado, por ejemplo , del indicador de situación respecto al que desea mostrar detalles.

Los detalles del KPI seleccionado se mostrarán en la ventana emergente. El color de fondo refleja el estado del KPI.

Entre los detalles se incluye:

- Estado del KPI
- Regla de negocio aplicada al KPI
- Gravedad del indicador de situación
- Mensaje
- Valor

Cómo ver la configuración de la regla de negocio de KPI

En esta tarea aprenderá a identificar las reglas de negocio que Operations Management aplica para establecer la gravedad de un KPI. Los KPI utilizan los datos proporcionados por uno o más indicadores de situación para establecer la gravedad específica del objeto supervisado. Las reglas de negocio de KPI especifican el modo en que se combina el estado de KPI dependientes y el resultado utilizado en el cálculo de la gravedad del KPI principal.

Para ver la regla de negocio de KPI aplicada:

1. Abra la ficha Perspectiva de situación en Gestión de operaciones:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de situación

2. En el panel Explorador de eventos, seleccione un evento.

El CI relacionado con el evento y sus CI de entorno directos se mostrarán en la Vista superior de situación.

3. En el panel Vista superior de situación, apunte en el objeto respecto al que desea ver la regla de negocio de KPI.

En la ventana emergente, compruebe el valor de la Regla de negocio de la entrada para ver qué regla se ha utilizado para establecer el estado de gravedad, como por ejemplo, *Peor regla secundaria*.

Cómo propagar y resumir los eventos de la jerarquía de impacto de CI

Puede propagar y resumir los eventos de la jerarquía de impacto de CI con la Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi) para los Eventos sin resolver y Eventos sin asignar de KPI.

Para propagar y resumir los eventos de la jerarquía de impacto de CI:

1. Cambie la regla de grupo predeterminada para los KPI basados en eventos (sin asignar, sin resolver) a Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi).
2. Cambie la regla de asignación de KPI (Asignaciones de KPI de OMi) en el tipo de CI Elemento de configuración para utilizar la Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos de regla de negocio (OMi) (un cambio para cada uno de los dos KPI en esta asignación).
3. Cambie las reglas de propagación en el tipo de CI Elemento de configuración (Propagación de KPI de eventos sin asignar de OMi y Propagación de KPI de eventos sin resolver de OMi) para propagar los KPI mediante la Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi).
4. Vaya a la definición de la regla en las IU de repositorios y haga que los parámetros de regla ocultos pasen a ser visibles seleccionando la casilla para poder configurar el parámetro de regla. A continuación, actualice la regla del KPI en la asignación de KES. Tras guardar la asignación, puede volver a ocultar los parámetros de la regla.

Si lo prefiere, puede eliminar los KPI existentes antes de ejecutar la asignación de KES. Esta acción hará que la asignación cree los KPI en vez de actualizarlos.

5. Sincronice todos los CI. Esto puede llevar cierto tiempo, según el número de CI.

Interfaz de usuario de Perspectiva de situación

Esta sección describe la información de situación que se muestra en la ficha Perspectiva de situación. La información contenida en estas secciones tiene como propósito ayudarle a utilizar las perspectivas de situación a fin de que adquiera un mayor conocimiento acerca de la situación de su entorno de TI. En esta sección encontrará información sobre los siguientes temas:

- "Vista superior de situación" abajo
- "Panel Indicadores de situación" en la página 468

Para más información sobre otros paneles, consulte "Explorador de modelos" en la página 405 y "Información general sobre el Explorador de eventos" en la página 406.

Vista superior de situación

El panel Vista superior de situación de la ficha Perspectiva de situación muestra una vista topológica de los elementos de configuración por el evento seleccionado en el panel Explorador de eventos. La vista muestra las relaciones existentes entre los elementos de configuración que representan los objetos supervisados e indica el estado de situación actual. Podrá también utilizar la Vista superior de situación para observar el efecto que causa la situación de determinados objetos sobre otros.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de situación
Tareas relacionadas	Para más información sobre la configuración del Explorador de situación, consulte " Cómo ver indicadores de tipo de evento " en la página 460 y " Cómo ver indicadores de tipo de evento " en la página 460.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de situación, consulte " Perspectiva de situación " en la página 453 y " Vistas superiores de situación " en la página 455.

La información mostrada en la Vista superior de situación incluye los detalles siguientes:

Elemento de IU	Descripción
<Vista seleccionada>	<p>Lista de las vistas asignadas al tipo de elemento de configuración (y todos los principales) referenciados por el evento seleccionado en el Explorador de eventos, el cual contiene el CI y, de haberse configurado, filtrado por categoría de evento.</p> <p>Seleccione la vista que desea aplicar a los contenidos del panel Vista superior de situación. Mediante las vistas, los usuarios pueden determinar tanto el tipo como la cantidad de elementos de configuración que se muestran. La vista seleccionada puede influir en el estado de gravedad de los elementos de configuración ya que las vistas pueden excluir o incluir elementos (relacionados) adicionales, los cuales influyen en la topología mostrada.</p> <p>Puede asignar vistas a tipos de elementos de configuración. Para más información sobre las asignaciones de vistas, consulte "Asignación de vista" en la página 563.</p>
Última actualización	Fecha en la que se actualizó por última vez la Vista superior de situación.

Al pasar el cursor por cualquier elemento de configuración mostrado en el panel Vista superior de situación *a excepción* del elemento de configuración raíz del árbol o cualquier elemento marcado en gris, Operations Management mostrará los detalles de los factores que contribuyen al estado de un elemento de configuración, como se muestra en la siguiente tabla.

Nota: Si configura otros monitores, como por ejemplo de BPM o SiteScope, verá también otros KPI enunciados.

Elemento de IU	Descripción
Regla de negocio	La regla de negocio utilizada determina la disponibilidad y rendimiento del elemento de configuración seleccionado.
Tipo de clase	Tipo de CI del CI seleccionado.
Nombre de CI	Nombre del elemento de configuración seleccionado, como por ejemplo <code>DB_Server.example.com</code> .
Estado retenido desde	Fecha y hora en la que se aplicó el estado actual al elemento de configuración seleccionado.
CI secundarios ocultos	Indica que el CI seleccionado tiene CI secundarios que no se muestran en la Vista superior de situación.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de KPI	Nombre de visualización del indicador de rendimiento clave al que se asigna el indicador de situación mostrado, como por ejemplo KPI de disponibilidad del sistema.
Estado	Gravedad asignada al CI seleccionado.
Eventos sin asignar	KPI asociado con eventos que bien no han sido asignados a ningún usuario o que permanecen sin resolver. La información incluye, además de los detalles que se muestran en relación a los KPI de disponibilidad y rendimiento, el número de duplicados o de eventos relacionados (sin asignar) asociados al objeto seleccionado. El color de fondo indica la gravedad máxima de los KPI asociados al objeto seleccionado.
Eventos sin resolver	

Para obtener descripciones sobre los elementos de menú contextual disponibles en el panel Vista superior de situación, consulte ["Iconos, botones y menús contextuales del Explorador de eventos"](#) en la página 407.






Panel Indicadores de situación

El panel Indicadores de situación enuncia los KPI e indicadores de situación del elemento de configuración asociado al evento que seleccione en el Explorador de eventos. Para más información, consulte la ayuda en línea de Service Health.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de situación
Tareas relacionadas	Para más información sobre la configuración de Indicadores de situación, consulte "Cómo restablecer indicadores de situación" en la página 461.
Véase también	Para más información sobre el Explorador de situación, consulte "Perspectiva de situación" en la página 453 y "Vistas superiores de situación" en la página 455.

El panel Indicadores de situación muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla. En la tabla, los elementos de IU no etiquetados se muestran entre paréntesis angulares (<>).

Elemento de IU	Descripción
<Vista seleccionada>	<p>Lista de las vistas asignadas al tipo de elemento de configuración (y todos los principales) referenciados por el evento seleccionado en el Explorador de eventos, el cual contiene el CI y, de haberse configurado, filtrado por categoría de evento.</p> <p>Seleccione la vista que desea aplicar a los contenidos del panel Vista superior de situación. Mediante las vistas, los usuarios pueden determinar tanto el tipo como la cantidad de elementos de configuración que se muestran. La vista seleccionada puede influir en el estado de gravedad de los elementos de configuración ya que las vistas pueden excluir o incluir elementos (relacionados) adicionales, los cuales influyen en la topología mostrada.</p> <p>Puede asignar vistas a tipos de elementos de configuración. Para más información sobre las asignaciones de vistas, consulte "Asignación de vista" en la página 563.</p>
<Nombre de CI>	Nombre del elemento de configuración seleccionado, como por ejemplo <code>DB_Server.example.com</code> .
<Tipo de CI>	Nombre del tipo de elemento de configuración al que pertenece el elemento de configuración mostrado en el campo CI seleccionado.
Indicador de situación	Muestra el nombre del indicador de situación utilizado para establecer la gravedad del evento seleccionado.
Indicadores de situación que contribuyen al KPI	Enuncia los indicadores de situación asociados al CI seleccionado y que han sido asignados a un KPI.
Indicadores de situación que no contribuyen al KPI	Enuncia los indicadores de situación asociados al CI seleccionado y que no han sido asignados a ningún KPI.
KPI	Nombre de visualización del indicador de rendimiento clave al que se asigna el indicador de situación mostrado, como por ejemplo <code>KPI de disponibilidad de operaciones</code> .
Último cambio de estado	Marca de fecha y hora que indica la última vez que se actualizó el estado que se obtiene en ese momento.
Última actualización	Fecha en la que se actualizó por última vez la Vista superior de situación.
CI seleccionado	Nombre del elemento de configuración al que se asigna el indicador de situación mostrado.

Elemento de IU	Descripción
Estado	<p>Valor actual establecido para el indicador de situación especificado en el campo Nombre, como por ejemplo <i>Correcto</i> o <i>Error</i>. Valor asociado a una gravedad.</p> <p>Icono que refleja la gravedad asignada al valor de indicador de situación seleccionado, como por ejemplo:</p> <p> — Crítico</p> <p> — Advertencia</p> <p> — Normal</p>
Tendencia	<p>Flechas que apuntan hacia arriba, hacia abajo, o hacia arriba y hacia abajo para indicar la tendencia global del KPI seleccionado desde la última actualización:</p> <p> — Positivo</p> <p> — Negativo</p>
Valor	<p>Valor del indicador de situación que permite establecer la gravedad del evento seleccionado.</p>

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección ofrece asistencia para la solución de problemas relacionados con indicadores de situación, incluidos los listados, la visualización y las habilitaciones.

- "El Explorador de eventos está vacío." abajo
- "La Vista superior de situación se encuentra vacía." abajo
- "Los indicadores de situación no se muestran correctamente." abajo
- "El KPI muestra el valor Crítico o N/A en vez de 1.0 o cero" abajo

El Explorador de eventos está vacío.

- No hay eventos disponibles.
- Se ha aplicado el filtro incorrecto.
- No hay conexiones disponibles para la aplicación Operations Management.

La Vista superior de situación se encuentra vacía.

- No se ha seleccionado ningún evento en el Explorador de eventos.
- No se ha asignado ninguna vista al CI relacionado con el evento seleccionado.
- No existe ningún CI relacionado con el evento seleccionado.
- El subprograma Java no se ha iniciado o no se ha ejecutado correctamente.

Los indicadores de situación no se muestran correctamente.

Los indicadores de situación permiten asignar una gravedad a un estado, por ejemplo la gravedad **Crítico** al estado **No disponible**. El estado y asignación se indican en el panel Indicadores de situación. No obstante, las reglas de cálculo de un KPI pueden utilizar varios indicadores de situación para establecer un nuevo nivel de gravedad del objeto en la Vista superior de situación.

- No se ha seleccionado ningún evento en el Explorador de eventos.
- El elemento de configuración resaltado en el panel Vista superior de situación no tiene asignado ningún indicador de situación.
- Ha seleccionado un evento en el panel Explorador de eventos y un elemento de configuración diferente en el panel Vista superior de situación.

El KPI muestra el valor Crítico o N/A en vez de 1.0 o cero

Puede propagar y resumir los eventos de la jerarquía de impacto de CI con la **Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi)** para los **Eventos sin resolver** y **Eventos sin asignar** de KPI.

Para configurar este comportamiento, complete los pasos siguientes:

1. Cambie la regla de grupo predeterminada para los KPI basados en eventos (sin asignar, sin resolver) a **Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi)**.
2. Cambie la regla de asignación de KPI (**Asignaciones de KPI de OMi**) en el tipo de CI **Elemento de configuración** para utilizar la **Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos de regla de negocio (OMi)** (un cambio para cada uno de los dos KPI en

esta asignación).

3. Cambie las reglas de propagación en el tipo de CI **Elemento de configuración (Propagación de KPI de eventos sin asignar de OMi y Propagación de KPI de eventos sin resolver de OMi)** para propagar los KPI mediante la **Regla de elemento del mismo nivel y grupo de KPI de eventos (OMi)**.
4. Vaya a la definición de la regla en las IU de repositorios y haga que los parámetros de regla ocultos pasen a ser visibles seleccionando la casilla para poder configurar el parámetro de regla. A continuación, actualice la regla del KPI en la asignación de KES. Tras guardar la asignación, puede volver a ocultar los parámetros de la regla.

Si lo prefiere, puede eliminar los KPI existentes antes de ejecutar la asignación de KES. Esta acción hará que la asignación cree los KPI en vez de actualizarlos.
5. Sincronice *todos* los CI. (Esto puede llevar cierto tiempo, según el número de CI.)

Capítulo 27

Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento

La representación con gráficos de rendimiento permite dibujar gráficos y diseñar gráficos personalizados para los tipos de elementos de configuración que se están supervisando. También puede comparar varias instancias de un recurso o una aplicación en uno o más elementos de configuración (CI).

Los gráficos e informes preformateados y personalizados le ayudan a realizar lo siguiente:

- Evaluar el rendimiento de las entidades supervisadas (como las aplicaciones, sistema y red)
- Analizar tendencias de uso
- Correlacionar el uso
- Comparar el rendimiento de la aplicación y del sistema

En las siguientes secciones se describen las diferentes funciones de representación con gráficos:

Dibujo de gráficos

La representación con gráficos de rendimiento le permite dibujar gráficos a partir de plantillas predefinidas o crear sus propios gráficos para un CI seleccionado. Puede iniciar un gráfico de rendimiento desde una de las áreas siguientes:

- **Página MyBSM**

Puede añadir gráficos de rendimiento al espacio de trabajo de MyBSM. Para ver gráficos, arrastre y suelte un componente de la función de representación con gráficos mientras crea el espacio de trabajo de MyBSM. Puede optar por dibujar gráficos predefinidos utilizando el componente de representación con gráficos de rendimiento. También puede crear gráficos ad hoc para un CI seleccionado utilizando el componente **Gráficos de rendimiento detallados**. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos en el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 481](#).

- **Página Perspectiva de rendimiento**

Perspectiva de rendimiento permite dibujar gráficos a partir de plantillas. También puede dibujar gráficos ad hoc seleccionando las métricas necesarias para un CI seleccionado. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos" en la página 484](#).

- **Panel Explorador de eventos**

Puede dibujar gráficos desde el panel Explorador de eventos utilizando la opción **Mostrar** del menú contextual. Puede iniciar gráficos disponibles para un nodo, evento o CI seleccionado. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos desde Gestión de operaciones" en la página 482](#).

- **Explorador de modelos**

Puede dibujar gráficos para un CI seleccionado desde el panel Explorador de modelos utilizando el menú contextual disponible. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos desde Gestión de operaciones" en la página 482](#).

Diseño de gráficos

La representación con gráficos de rendimiento permite diseñar gráficos personalizados usando el Asistente para diseñar. El Asistente para diseñar le ayuda a crear diferentes tipos de gráficos. Puede diseñar un gráfico a partir de las áreas siguientes:

- **Página Perspectiva de rendimiento**

La página Perspectiva de rendimiento permite diseñar un gráfico seleccionando **Configurar** en el menú **Opciones** de la ventana de un gráfico dibujado. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar. Para más información, consulte ["Edición de gráficos" en la página 485](#).

- **Panel Explorador de eventos**

Puede dibujar gráficos desde el panel Explorador de eventos utilizando la opción **Configurar** del menú contextual. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar. Para más información, consulte ["Diseño de gráficos" en la página 485](#).

- **Explorador de modelos**

Puede diseñar un gráfico para un CI seleccionado desde el panel Explorador de modelos utilizando la opción **Configurar** del menú contextual. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar. Para más información, consulte ["Diseño de gráficos" en la página 485](#).

- **Administración de Gestión de operaciones**

Puede diseñar una nueva plantilla de gráfico para una instancia de CI seleccionada utilizando el diseñador de gráficos de rendimiento.

Para más información sobre la designación de una nueva plantilla de gráficos, consulte la sección ["Cómo iniciar el diseñador de gráficos de rendimiento" en la Guía de administración de la aplicación BSM](#).

Nota: Para más información, consulte [Performance Graphs Pane](#).

Gestión de gráficos

La Función de gráficos permite realizar las siguientes funciones relacionadas con la gestión.

- **Edición de gráficos**

También puede editar plantillas de gráficos listas para usar y guardarlas como plantillas definidas por el usuario. Para más información, consulte ["Edición de gráficos" en la página 485](#).

- **Asignación de gráficos**

Puede asignar una familia de gráficos a un tipo de CI.

Para más información, consulte la sección ["Cómo asignar tipos de CI a familias de gráficos" en la Guía de administración de la aplicación BSM](#).

- **Eliminación de gráficos**

También puede eliminar los gráficos que ha creado. Para más información, consulte ["Eliminación de gráficos" en la página 486](#).

Tipos de gráficos

La creación de gráficos de rendimiento incluye distintos tipos de gráficos. Al diseñar o editar un gráfico, puede seleccionar el tipo de gráfico requerido. La tabla siguiente enumera los tipos de gráficos disponibles.

Tipo de gráfico	Descripción
Línea	Muestra cada métrica como una línea. Para este tipo de gráfico, solo son válidos los estilos de línea.
Barra	Muestra barras verticales para cada métrica.
Área	Muestra cada métrica como una línea con datos por debajo de la línea rellena con el mismo color. Todas las métricas del gráfico deben estar expresadas en la misma unidad. Este gráfico también se conoce como gráfico de línea rellena.
Mixto	Muestra métricas que se pueden establecer de forma individual como línea, área o barra.
Barra horizontal	Muestra barras horizontales para cada métrica.
Sectores	Muestra cada métrica como una parte de un gráfico circular.
Indicador	Muestra un único indicador de marcado de tipo automotor para cada métrica.
Tabla	Muestra los datos en una tabla con columnas para cada métrica y filas para cada registro.
Tabla horizontal	Muestra los datos en una tabla con columnas para cada registro y filas para cada métrica.
Capacidad	Muestra el valor de métrica frente a su máximo valor.
Línea de base	<p>Muestra los valores medios de una sola métrica en una semana típica. Para generar esta línea de base se utilizan todos los datos disponibles del origen de datos. Para calcular la línea de base para una semana típica, debe tener más de siete días de datos para el sistema seleccionado. Si existe un gran volumen de datos históricos, es posible que el cálculo tarde unos minutos.</p> <p>Nota: No se puede seleccionar el tipo de gráfico como línea de base al dibujar o editar un gráfico desde el Asistente para diseñar gráficos.</p>

Gráficos de línea de base

Los gráficos de línea de base son útiles para identificar patrones en la utilización de un recurso.

Al especificar un gráfico de línea de base, se dibujan ocho gráficos. El primer gráfico de la serie es un gráfico *Semana típica* que muestra los valores promedios de una métrica, organizados por días de la semana y horas del día. Además, hay siete gráficos, uno para cada día de la semana. Cada uno muestra los valores máximos y mínimos esperados para la métrica comparados con el valor de la métrica real. En los gráficos diarios, la línea azul indica el intervalo de valores esperados a cualquier hora determinada del día. Los valores esperados se determinan examinando todos los datos pasados del sistema y calculando las estadísticas para todas las horas de cada día de la semana. Las líneas azules suelen mostrar el intervalo donde se espera que el 80% de los puntos de datos descendan. La línea roja muestra los datos reales para cada hora del día.

Información general sobre gráficos

Gráfico de rendimiento se organiza mediante un árbol de familia de gráficos, que consiste en:

- **Familia**

Hace referencia al grupo que organiza los gráficos.

- **Categoría**

Hace referencia a los subgrupos de gráficos que se agrupan de forma lógica dentro de la familia.

- **Nombre**

Identifica de forma exclusiva una definición de gráfico.

Gráficos predeterminados

Un gráfico predeterminado en una familia de gráficos contiene las métricas más importantes para medir el rendimiento de un recurso o de una aplicación. Puede asignar familias o categorías de gráficos a un CI. Cuando se inicia un gráfico para un CI que tiene asociado una familia o una categoría de gráficos, se dibuja el gráfico predeterminado de la familia o categoría de gráficos. Una familia de gráficos puede tener uno o más gráficos predeterminados. Si una familia de gráficos no tiene un gráfico predeterminado, se selecciona el primer gráfico de la familia o categoría.

Orígenes de datos

Un origen de datos es un agente o un componente de agente que supervisa una entidad o un elemento en el que está implementado. Sin embargo, HP SiteScope permite la recopilación de datos sin la implementación de un agente.

Creación de gráficos de rendimiento valida el conjunto de orígenes de datos para el atributo **Monitored_by** en RTSM y solo recopila datos de los orígenes de datos enumerados. Por ejemplo, si un CI solo es supervisado por SiteScope, Creación de gráficos de rendimiento solo recopila los datos de los orígenes de datos de SiteScope. Si no se establece ningún valor para el atributo **Monitored_by**, Creación de gráficos de rendimiento intenta conectar con el origen de datos del agente de HP Operations.

Los orígenes de datos recopilan continuamente datos sobre los elementos supervisados y los almacenan en el almacén de datos para usos posteriores. Gráfico de rendimiento permite visualizar estos datos históricos almacenados en los almacenes de datos persistentes.

Gráfico de rendimiento admite los siguientes orígenes de datos:

- HP Performance Agent
- Agente de HP Operations
- SiteScope (sin agente)
- Business Process Monitor (BPM)
- Real User Monitor (RUM)

Nota: El componente Real-Time Metric Access del agente de HP Operations (11.00) proporciona acceso en tiempo real a los datos de rendimiento de un elemento supervisado.

Métricas

Una métrica es una medición que ofrece una muestra de la situación operativa y del rendimiento de un recurso. Es un parámetro o un conjunto de parámetros que se pueden utilizar para supervisar y medir la situación, el rendimiento y la disponibilidad de un recurso supervisado.

Creación de gráficos de rendimiento permite visualizar estos datos en forma de gráfico o de tabla. Un gráfico dibujado consta de los puntos de datos disponibles para las métricas seleccionadas. Una clase de métrica es un conjunto de métricas relacionadas agrupadas según el tipo de datos que envían.

Los valores de métricas recopilados por el agente de HP Operations y HP Performance Agent proporcionan información sobre los sistemas supervisados: procesos, aplicaciones, transacciones, CPU, sistema de archivos, disco, interfaz de red y sistemas lógicos. Estos detalles indican la eficacia operativa y la situación del sistema supervisado. Así mismo, varios complementos inteligentes (SPI) complementan a estos agentes para proporcionar información exhaustiva sobre las distintas aplicaciones que se ejecutan en los sistemas gestionados.

SiteScope recopila métricas de distintos sistemas sin la ayuda del software de agente. Los valores de métrica recopilados por HP SiteScope proporcionan información sobre la situación del servidor, la disponibilidad de un URL, el servicio web, la base de datos o los servidores de aplicaciones. Estos parámetros recopilados indican la disponibilidad y el rendimiento de la infraestructura de TI.

HP Real User Monitor supervisa el tráfico de red iniciado por el usuario y el sistema. Los valores de métrica recopilados por HP Real User Monitor proporcionan información en tiempo real sobre la disponibilidad y el rendimiento de la red y los servidores.

HP Business Process Monitor recopila la métrica desde varios puntos a través de la infraestructura ejecutando transacciones incluidas en un flujo de transacción de negocio o en una aplicación.

Gestión de gráficos: flujo de trabajo

Además de las plantillas de gráficos listas para usar, también puede diseñar gráficos personalizados. Utilizando el Asistente para diseñar, puede crear sus propias plantillas de gráficos para visualizar los datos necesarios. También puede editar la definición de gráfico existente de una plantilla estándar y guardarla como si fuera una plantilla definida por el usuario. De este modo, podrá asignar familias o categorías de gráficos a tipos de elementos de configuración.

Para más información, consulte la sección "Asignaciones de gráficos de rendimiento" en la *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Puede utilizar el componente Gráficos de rendimiento para dibujar gráficos a partir de plantillas. El componente Gráficos de rendimiento también permite dibujar gráficos haciendo cambios a los CI o vistas seleccionados. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos en el espacio de trabajo de MyBSM" en la página siguiente](#).

También puede dibujar gráficos ad hoc desde la página Perspectiva de rendimiento. Para más información, consulte ["Dibujo de gráficos" en la página 484](#).

Solo los usuarios con los permisos de acceso adecuados pueden usar las herramientas de Administración de Gestión de operaciones. Para más información sobre la gestión de usuarios,

consulte la sección "Usuarios de Gestión de operaciones" en la *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Dibujo de gráficos en el espacio de trabajo de MyBSM

Puede añadir Gráficos de rendimiento como componente mientras crea el espacio de trabajo de MyBSM. Puede utilizar el componente Gráficos de rendimiento para dibujar gráficos a partir de plantillas para un CI seleccionado. También puede crear sus propios gráficos seleccionando la métrica necesaria para un CI.

Realice lo siguiente para añadir Gráficos de rendimiento al espacio de trabajo de MyBSM:

1. Haga clic en el botón **Nueva página** en la barra de herramientas de gestión de páginas.
2. Haga clic en el botón **Dividir**. Puede dividir el área de diseño en un número determinado de paneles verticales y horizontales.
3. Haga clic en el icono **Añadir componente**. Haga doble clic en **Gráficos de rendimiento** o en **Gráficos de rendimiento detallados** en la ventana **Galería de componentes** para situarlo en uno de los paneles.

Si lo prefiere, haga clic en el botón **Componente** en la barra de herramientas de gestión de páginas. Seleccione **Gráficos de rendimiento** o **Gráficos de rendimiento detallados** en la galería de componentes y arrástrelo a cualquier área de la página.

4. Seleccione **Explorador de vistas** en la galería de componentes y arrástrelo a cualquier área de la página.

Puede utilizar el componente Gráficos de rendimiento para dibujar gráficos a partir de plantillas. El componente **Gráfico de rendimiento detallado** le permite iniciar el panel Rendimiento y dibujar gráficos a partir de plantillas o crear sus propios gráficos ad hoc.



Dibujo de gráficos desde Gestión de operaciones

Puede dibujar gráficos a partir de un conjunto de plantillas predefinidas o diseñar sus propias plantillas de gráficos. Puede dibujar un gráfico de una de las maneras siguientes.

Para dibujar un gráfico desde el panel Explorador de modelos:

1. Haga clic con el botón derecho en el CI para el que desee dibujar un gráfico.
2. En el menú de opciones, seleccione **Mostrar > Gráficos de rendimiento (CI)** para dibujar un gráfico para el CI seleccionado.



Seleccione **Mostrar > Gráficos de rendimiento (entorno)** para dibujar gráficos para el CI seleccionado y los CI del entorno.

Se abrirá una nueva ventana que mostrará los gráficos predeterminados para el CI seleccionado. El árbol de elementos de configuración y el panel Selección están contraídos de forma predeterminada. Haga clic en  para ampliar el árbol de elementos de configuración y haga clic en  para ampliar el panel Selección.

Para los gráficos de entorno, se abrirá una nueva ventana que mostrará únicamente los gráficos predeterminados del primer CI seleccionado. El árbol de elementos de configuración incluye los CI seleccionados y los CI del entorno. El panel Selección de gráfico está contraído de forma predeterminada. Para dibujar gráficos para los CI del entorno, seleccione los CI requeridos y dibuje los gráficos.

Para dibujar un gráfico desde la ficha Perspectiva de evento:

1. Haga clic con el botón derecho en el evento para el que desea dibujar un gráfico en el panel **Explorador de eventos**.
2. En el menú de opciones seleccione **Mostrar > Gráficos de rendimiento (entorno)** o **Gráficos de rendimiento (CI)**.

Se abrirá una nueva ventana que mostrará los gráficos predeterminados para el CI seleccionado. El árbol de elementos de configuración y el panel Selección están contraídos de forma predeterminada. Haga clic en  para ampliar el árbol de elementos de configuración y haga clic en  para ampliar el panel Selección.

Puede iniciar gráficos para los eventos que se originan a partir de los componentes de BSM siguientes:

- HP End User Management (EUM):
 - Business Process Monitor
 - Real User Monitor
- Agente de HP Operations



Nota: Si está dibujando un gráfico para un CI con varias instancias, asegúrese de que el valor del parámetro `Número máximo de instancias` esté configurado en consecuencia. Al dibujar un gráfico, se mostrarán tantas instancias como especifique este valor para el parámetro en cuestión. Si el número de instancias es superior al valor del parámetro, las instancias adicionales se excluirán del gráfico.

Para más información, consulte la sección "Gestor de configuración de infraestructura de Gestión de operaciones" en la *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Al iniciar un gráfico para un evento, el gráfico predeterminado de cada familia o categoría se mostrará en una nueva ventana del explorador. Si una familia o categoría de gráficos no tiene un gráfico predeterminado, se selecciona el primer gráfico de la familia o categoría. Hay varias opciones que se pueden utilizar para realizar un análisis detallado del gráfico dibujado. Para más información, consulte ["Opciones para gráficos dibujados" en la página 490](#).

El número de gráficos dibujados depende de los atributos que forman parte de la plantilla de gráficos, como el valor de *Métrica por gráfico*, el tipo de gráfico configurado en las plantillas de gráficos y el número de CI. Consulte ["Atributos de gráfico: lista y descripción" en la página 510](#) y las palabras clave (tal como aparecen en la plantilla de gráficos).

Para modificar la selección de un gráfico para un CI seleccionado:

1. Seleccione un tipo de gráfico de la lista de gráficos predefinidos.
2. Haga clic en **Dibujar gráficos** . Se dibujará el gráfico seleccionado.
3. Haga clic en **Borrar selección**  para cancelar todas las selecciones anteriores.

Dibujo de gráficos

Puede iniciar gráficos a partir de plantillas de gráficos predefinidas o crear gráficos ad hoc seleccionando las métricas necesarias para un CI seleccionado. Puede dibujar un gráfico desde la página Workbench de una de las maneras siguientes.


Para dibujar gráficos a partir de plantillas de gráficos:

1. En el árbol de elementos de configuración, seleccione el CI para el que desea dibujar gráficos.

Nota: Seleccione un solo CI de la vista de árbol para dibujar gráficos. Si selecciona más de un CI, el sistema muestra un error que indica que no se encontró un origen de datos relacionado.

2. En el panel Rendimiento, seleccione la ficha **Gráficos predefinidos**. Esta ficha muestra una lista de gráficos predefinidos basándose en el CI seleccionado.

En función del CI que seleccione, se preseleccionarán los gráficos predeterminados.

Si no desea dibujar los gráficos preseleccionados, haga clic en **Borrar selección** .

3. Seleccione un gráfico o gráficos de la lista de gráficos predefinidos. Para seleccionar más de un gráfico en la lista, pulse la tecla **CTRL** y seleccione los gráficos.

4. Haga clic en **Dibujar gráficos** .

Los gráficos se dibujarán en el panel Gráficos dibujados.

Para dibujar gráficos ad hoc:

1. En el **árbol de elementos de configuración**, seleccione el CI para el que desea dibujar gráficos. La ficha Métrica del panel Rendimiento muestra lo siguiente:

- **Clases de métricas:** muestra la lista de clases de métricas disponibles y solo aparece si hay más de una clase de métrica.
- **Instancias:** el panel Instancias solo se muestra al seleccionar una clase de métrica con varias instancias. Muestra una lista con todas las instancias disponibles para una clase de métrica.
- **Métrica:** el panel Métrica muestra la lista de métricas correspondientes a la clase de métrica seleccionada o disponible.



Para más información sobre la métrica de vCenter y los distintos niveles de registro, consulte la documentación de VMware.

2. Seleccione la clase de métrica necesaria. El cuadro Métrica muestra la lista de métricas numéricas que pertenecen a la clase en cuestión.
3. Arrastre y coloque una o más métricas de la lista de métricas en el panel Gráficos dibujados. El gráfico se dibuja para las métricas seleccionadas.

Puede arrastrar y soltar cualquier número de métricas y dibujar gráficos.

Nota: No puede arrastrar y colocar métricas de RTM en una ventana de un gráfico que no sea de RTM y viceversa. No se dibujará el gráfico de la métrica.

Para modificar la selección de un gráfico para un CI seleccionado.

1. Seleccione un tipo de gráfico de la lista de gráficos predefinidos.
2. Haga clic en **Dibujar gráficos** . Se dibujará el gráfico seleccionado.
3. Haga clic en **Borrar selección**  para cancelar todas las selecciones anteriores.

Diseño de gráficos

Puede diseñar gráficos utilizando el Asistente para diseño y guardándolos como plantillas personalizadas. Puede utilizar estas plantillas personalizadas para dibujar gráficos. También puede dibujar gráficos ad hoc utilizando el Asistente para diseño. Puede iniciar el Asistente para diseño de una de las maneras siguientes.

Para diseñar un gráfico desde el panel Explorador de modelos:


1. Haga clic con el botón derecho en el CI para el que desee diseñar un gráfico.
2. Seleccione **Configurar > Gráficos de rendimiento**. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar.

Para diseñar un gráfico desde la ficha Perspectiva de evento:

1. Haga clic con el botón derecho en el evento para el que desee diseñar un gráfico.
2. Seleccione **Configurar > Gráficos de rendimiento**. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar.

Para diseñar un gráfico desde Perspectiva de rendimiento:

También puede iniciar el Asistente para diseño desde las áreas siguientes de la página Perspectiva de rendimiento:

- Desde la ventana de un gráfico dibujado, haga clic en **Opciones > Configurar**. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar.
- Desde la ventana de un gráfico de tabla, haga clic en el icono  (**Configurar**). Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar.

El Asistente para diseñar le guiará a través de los distintos pasos necesarios para diseñar un gráfico. Para más información, consulte "[Página Atributos de gráfico](#)" en la página 496.


Edición de gráficos

La creación de gráficos de rendimiento permite editar un gráfico creado. También puede editar plantillas de gráficos listas para usar y guardarlas como plantillas de gráficos definidas por el usuario con nombres diferentes.

Para editar una plantilla de gráfico:

1. Abra el gestor de gráficos de rendimiento:

Administración > Gestión de operaciones > Gráficos de rendimiento.

2. En el panel **Familias de gráficos disponibles**, seleccione el gráfico que desee editar.
3. Haga clic en el botón **Editar**  o haga clic con el botón secundario en el gráfico y seleccione **Editar plantilla de gráficos: iniciar diseñador**. Se abre la ventana Iniciar Diseñador de gráficos de rendimiento.
4. Seleccione una instancia de CI de la lista y haga clic en **Siguiente**. Iniciar parámetros muestra la lista de parámetros disponibles para la instancia de CI seleccionada.
5. Seleccione **Terminar**. Se abrirá la ["Página Atributos de gráfico" en la página 496](#).

Para editar un gráfico dibujado:

1. Seleccione **Opciones > Configurar** en la ventana del gráfico. Se abrirá la ventana del Asistente para diseñar.

Para más información, consulte ["Página Atributos especiales" en la página 505](#).
2. Haga clic en **Vista previa** para ver el gráfico modificado.
3. Haga clic en **Volver a diseño** para ver el Asistente para diseño. Si ha modificado el gráfico añadiendo o eliminando métricas, vuelva a iniciar el Asistente para diseño seleccionando **Opciones > Configurar** en la ventana del gráfico.

Nota: Si en el panel Rendimiento aparece más de un gráfico dibujado, la opción **Configurar** de cada gráfico dibujado invocará un Asistente para diseño para el gráfico seleccionado.


Para editar gráficos debe haber iniciado sesión como administrador. Para más información sobre funciones de usuario, consulte la sección "Usuarios de Gestión de operaciones" en la *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Eliminación de gráficos

Puede eliminar cualquier gráfico que haya creado pero no puede eliminar los gráficos preconfigurados.

Para eliminar un gráfico:

1. Abra el gestor de gráficos de rendimiento:

Administración > Gestión de operaciones > Gráficos de rendimiento.
2. En el panel **Familias de gráficos disponibles**, seleccione el gráfico que desee eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar elemento** . El gráfico se eliminará.

Nota: Se eliminará una familia de gráficos sin gráficos.

Para eliminar gráficos debe haber iniciado sesión como administrador. Para más información sobre funciones de usuario, consulte la sección "Usuarios de Gestión de operaciones" en la *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Interfaz de usuario de Gráfico de rendimiento

Esta sección incluye:

- "Interfaz gráfica de usuario de Perspectiva de rendimiento " abajo
- "Opciones para gráficos dibujados" en la página 490
- "Ventana Gráfico de tabla " en la página 494
- "Cuadro de diálogo Exportación de gráfico" en la página 495
- "Asistente para diseñar gráficos" en la página 495
- "Página Atributos de gráfico" en la página 496
- "Página Selección de métrica" en la página 500
- "Ventana Selección de métrica" en la página 501
- "Ventana Propiedades de métrica" en la página 502
- "Página Atributos especiales" en la página 505
- "Cuadro de diálogo Guardar gráficos" en la página 509
- "Atributos de gráfico: lista y descripción" en la página 510
- "Panel Intervalo de fechas " en la página 513

Interfaz gráfica de usuario de Perspectiva de rendimiento

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de rendimiento
Información importante	Esta sección pretende ayudarle a familiarizarse con la ficha Perspectiva de rendimiento. La página Perspectiva de rendimiento permite dibujar gráficos a partir de plantillas y también crear gráficos ad hoc seleccionando la métrica necesaria.
Tareas relacionadas	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480
Véase también	"Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento" en la página 473

En esta sección encontrará información sobre los siguientes paneles:

- "Explorador de modelos" abajo
- "Panel Rendimiento" en la página siguiente

Explorador de modelos

El panel Explorador de modelos muestra una lista de CI en vista de árbol. Puede crear sus propias vistas. En la representación con gráficos de rendimiento, seleccione un solo CI de la vista de árbol para dibujar gráficos. Si selecciona más de un CI, el sistema muestra un error que indica que no se


encontró un origen de datos relacionado.

Para más información sobre el Explorador de modelos, consulte ["Panel Explorador de modelos"](#) en la [página 565](#).

Panel Rendimiento

El panel Rendimiento permite dibujar y ver gráficos de rendimiento para un CI seleccionado. Puede dibujar un gráfico predefinido para un CI o dibujar un gráfico desde la lista de métricas disponibles.

Las siguientes tablas explican las fichas disponibles en el panel Rendimiento.

Elemento de IU	Descripción
Gráficos predefinidos	Muestra una lista de plantillas de gráficos basadas en el CI seleccionado en el panel Explorador de modelos.
Métrica	<p>Muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orígenes de datos: enuncia los orígenes de datos disponibles para el CI seleccionado. Si el nodo supervisado solo tiene un origen de datos, estos datos no se mostrarán. • Clases de métrica: enuncia las clases de métricas disponibles para el origen de datos seleccionado. Si el origen de datos seleccionado solo tiene una clase de métrica, estos datos no se mostrarán. • Instancias: enuncia las instancias disponibles para la clase de métrica con varias instancias seleccionada. • Métrica: lista la métrica disponible para la clase de métrica seleccionada <p>Puede utilizar el icono Actualizar  que se encuentra en la ficha Métricas para actualizar un origen de datos. Seleccione un origen de datos y haga clic en el botón Actualizar. Al actualizar un origen de datos, se actualizan todas las clases de métrica, instancias (en caso de haber alguna) y métricas disponibles.</p> <p>También puede utilizar el botón para actualizar un origen de datos de RTM manualmente.</p>

Ventana Gráficos dibujados

Todos los gráficos dibujados se muestran en la ventana Gráfico dibujado del panel Rendimiento. Para más información sobre los elementos de la interfaz de usuario de la ventana Gráficos dibujados, consulte ["Opciones para gráficos dibujados"](#) en la [página siguiente](#).

La ventana Gráfico dibujado muestra la información siguiente:

- Leyendas para las métricas que permiten ocultar o mostrar los gráficos de las métricas.
- Nombre del nodo desde donde el origen de datos recopila los datos.
- Nombre, valor y marca de hora de la métrica.

A continuación, se muestran las funciones disponibles para los gráficos dibujados:

Comparar métricas de distintos CI

1. Seleccione un CI. Se mostrarán las métricas disponibles y los gráficos predefinidos para el CI elegido. Arrastre y suelte una métrica desde el panel Métricas. El gráfico se dibujará en el panel Rendimiento.
2. Seleccione el segundo CI que desee comparar. Seleccione la misma métrica en el panel de métricas. Arrastre y suelte la métrica del gráfico dibujado anteriormente para comparar los datos en el CI.

Por ejemplo, seleccione una métrica `BYCPU_TOTAL_UTIL` de dos CI. Ahora puede comparar los datos de utilización de CPU totales de los nodos asociados con los dos CI.

Eliminar métrica

Haga clic en el nombre de la métrica en la leyenda y seleccione Eliminar. La línea correspondiente que representa la métrica se elimina del gráfico y ya no aparecerá en la leyenda.

Añadir métrica

Arrastre y suelte una métrica en una ventana de gráficos dibujados. La métrica nueva se mostrará en el gráfico y se incluirá en la leyenda.

Ocultar métrica

Haga clic en el nombre de la métrica en la leyenda de la ventana del gráfico. La leyenda de la métrica se deshabilitará y el gráfico de la métrica no aparecerá en la ventana del gráfico.

Mostrar métrica

Haga clic en la métrica deshabilitada en la leyenda. La leyenda de la métrica se habilitará y el gráfico de la métrica aparecerá en la ventana del gráfico.

Copiar métrica de un gráfico a otro

Puede arrastrar una métrica desde un gráfico para añadirla a otro. El gráfico de destino mostrará la métrica recién añadida.

Extraer métrica de un gráfico

Puede arrastrar una métrica desde un gráfico y arrastlarla al espacio vacío de un área del panel del gráfico. Se dibujará un gráfico nuevo con la métrica que seleccione.

Mover gráficos

Haga clic en la barra superior del gráfico dibujado y arrastre para mover o reorganizar el orden de los gráficos dibujados.

Redimensionar gráficos

Coloque el cursor en la esquina inferior derecha de la ventana del gráfico dibujado y haga clic y arrastre para redimensionar la ventana.

Opciones para gráficos dibujados

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de rendimiento
---------------------	--

Información importante	Las siguientes opciones adicionales están disponibles para realizar un análisis más detallado después de dibujar un gráfico.
Tareas relacionadas	Para más información sobre el dibujo de gráficos, consulte "Dibujo de gráficos desde Gestión de operaciones" en la página 482.




Esta sección contiene información para interpretar el contenido de los gráficos y utilizar las características y funciones disponibles para modificar el contenido.

- ["Iconos de selección de gráficos"](#) abajo
- ["Ventana Gráficos dibujados"](#) abajo
- ["Menú Opciones"](#) abajo
- ["Opciones de la ventana del gráfico"](#) en la página siguiente
- ["Acercar los datos de un gráfico dibujado"](#) en la página 493

Iconos de selección de gráficos

La ficha Gráficos predefinidos muestra una lista de gráficos, familias de gráficos y categorías asociados al CI seleccionado. Los gráficos predeterminados en las familias de gráficos o categorías y los CI utilizados se seleccionan de forma predeterminada.

La siguiente tabla contiene las funciones disponibles en la ficha Gráficos predefinidos.

Elemento de IU	Descripción
	Dibujar gráficos: Dibuja gráficos para el CI seleccionado.
	Borrar selección: Borra las selecciones de la ficha.
	Actualizar: Actualiza la lista Gráficos predefinidos.

Ventana Gráficos dibujados

En la tabla siguiente se enumeran los elementos disponibles en la barra de título de la ventana Gráfico dibujado.

Elemento de IU	Descripción
Contraer (<<)	Haga clic en este icono para contraer las fichas Gráficos predefinidos y Métrica.
Expandir (>>)	Haga clic en este icono para mostrar las fichas Gráficos predefinidos y Métrica. Este icono solo estará disponible si ha contraído todas las fichas.
Opciones	Muestra las opciones de menú de los gráficos dibujados. Para más información sobre los elementos disponibles en el menú Opciones, consulte "Menú Opciones" abajo.

Menú Opciones


La tabla siguiente contiene los elementos disponibles en el menú **Opciones** de la barra de título de

la ventana Gráfico dibujado.

Elemento de IU	Descripción
Información sobre herramientas	Seleccione esta opción si desea habilitar la información sobre herramientas en los gráficos dibujados. Si está seleccionada esta opción, al desplazar el ratón por el área del gráfico de un gráfico trazado, se abre un cuadro de texto que muestra el valor real del punto de datos y el intervalo de tiempo de los datos seleccionados. Si está deshabilitada, no se abre ninguna ventana emergente.
Panel Intervalo de fechas	Seleccione esta opción para abrir el panel Intervalo de fechas. Mediante este panel, puede cambiar rápidamente la duración para la cual se dibuja el gráfico. Utilice esta opción para arrastrar y soltar una métrica y para dibujar un gráfico de referencia. El gráfico de referencia le ayuda a entender la correlación entre las distintas métricas. También puede personalizar el gráfico para ver los datos granulares de una unidad de tiempo seleccionada.
Panel Navegación	Seleccione esta opción para visualizar el panel de navegación en la ventana del gráfico. Esta opción solo estará disponible para los gráficos que muestren datos de transmisión en tiempo real.
Cerrar todos los gráficos	Seleccione esta opción para cerrar simultáneamente todas las ventanas de gráficos abiertas.
Ayuda	Haga clic en esta opción para ver el contenido de la ayuda de la página actual.
Exportar como PDF	Haga clic en esta opción para exportar todos los gráficos dibujados a un documento PDF.

Opciones de la ventana del gráfico

En la siguiente tabla se enumeran las opciones disponibles en la ventana del gráfico.

Elemento de IU	Descripción
Leyenda de métrica	Haga clic en los botones Leyenda de métrica para ocultar o mostrar los gráficos correspondientes de la métrica. Para eliminar una métrica de un gráfico, haga clic con el botón secundario en el botón Leyenda de métrica y seleccione Eliminar . Se eliminarán el gráfico correspondiente y la leyenda de la ventana del gráfico.
	Actualización automática activada/desactivada: Si la opción Actualización automática está habilitada, los datos del gráfico dibujado se actualizan en un intervalo específico, en función del valor especificado para el ritmo de actualización en la plantilla del gráfico.

Elemento de IU	Descripción
< >	Anterior/Siguiente: La representación con gráficos de rendimiento incluye los botones Anterior y Siguiente para poder desplazarse hasta los intervalos de tiempo adyacentes basándose en el valor especificado para <code>puntos cada</code> mientras se dibuja un gráfico. Para más información, consulte " Especificación del valor Puntos cada " en la página 498.
>> <<	Ampliar anterior/Ampliar siguiente: La representación con gráficos de rendimiento incluye los botones Ampliar siguiente y Ampliar anterior para anexar o anteponer datos y adjuntar intervalos de tiempo basándose en el valor especificado para <code>puntos cada</code> mientras se dibuja un gráfico. Para más información, consulte " Especificación del valor Puntos cada " en la página 498.
Opciones > Configurar	Seleccione esta opción para abrir el Asistente para diseño.
Opciones > Ver como tabla	Seleccione esta opción para ver los datos como una tabla.
Opciones > Exportar	Seleccione esta opción para exportar gráficos a formatos como TSV, CSV, XLS y XML. Para más información, consulte " Cuadro de diálogo Exportación de gráfico " en la página 495.
Opciones > Navegar	Seleccione esta opción para seleccionar la fecha inicial y la fecha final desde el cuadro de diálogo Configuración de hora. Los datos del gráfico dibujado se actualizan para mostrar los datos del período seleccionado. Si marca la casilla Aplicar a todos los gráficos , se actualizarán todos los datos de los gráficos dibujados.
Opciones > Iniciar tiempo real	<p>Seleccione esta opción para dibujar el gráfico en tiempo real para el gráfico seleccionado. El gráfico se abre en una nueva ventana de gráfico.</p> <p>Desde el gráfico Tiempo real, puede iniciar un gráfico Casi tiempo real si selecciona Opciones > Iniciar casi tiempo real.</p>

Acercar los datos de un gráfico dibujado

Después de haber dibujado un gráfico, puede acercarse para ver puntos de datos durante un período más reducido y alejarse para restablecer y ver el gráfico original. Las opciones Acercar y Alejar permiten ajustar los niveles de resumen.

- Para acercarse, haga clic y arrastre el ratón a un área rectangular en el gráfico de izquierda a derecha.
- Para alejarse, haga clic y arrastre el ratón en el gráfico de derecha a izquierda. Cuando se aleja de un gráfico, el gráfico se restablece a su estado anterior.





Puede acercarse hasta varios niveles. Cada vez que se aleja, se devuelve el gráfico al estado anterior.

Nota: Esta opción solo se encuentra disponible para gráficos de imagen. Sin embargo, esta opción no está disponible para gráficos circulares, indicadores, tablas, gráficos de previsión ni gráficos dibujados para orígenes de datos de Real-Time Measurement.

Ventana Gráfico de tabla



Un gráfico de tabla permite ver datos granulares en formato numérico. Esta sección describe en detalle la información que se muestra en la ventana Gráfico de tabla. Para ver un gráfico como una tabla, dibuje un gráfico y seleccione **Opciones > Ver como tabla** en la ventana del gráfico.

La ventana Gráfico de tabla muestra los elementos siguientes:

Elemento de IU	Descripción
Bloquear columna	<p>Seleccione esta opción para bloquear una o más columnas en el gráfico de tabla. Esta opción permite ver las columnas bloqueadas cuando explora las columnas utilizando la barra de desplazamiento horizontal.</p> <p>Al seleccionar la casilla Bloquear columna, de forma predeterminada, la primera columna se bloquea y no se ve. Para añadir otra columna, arrastre y suelte una columna desbloqueada antes del borde grueso de columna que separa las columnas bloqueadas y desbloqueadas. El borde grueso de columna indica el rango de columnas bloqueadas.</p>
	Exportar: Utilice esta opción para exportar los datos de la tabla en formato CSV, TSV, Excel y XML.
	Actualización automática activada/desactivada: Si la opción Actualización automática está habilitada, los datos se actualizan en un intervalo específico, en función del valor especificado para el ritmo de actualización en la plantilla del gráfico.
	Anterior/Siguiente: Creación de gráficos de rendimiento proporciona los botones Anterior y Siguiente para desplazarse.
	Ordenar columnas de métrica: Utilice esta opción para ordenar los datos de las columnas de métrica en orden ascendente o descendente.

Especificación del orden de las columnas de métrica

Puede especificar el orden de las columnas de métrica, según los datos de las columnas que deben ordenarse. Para especificar el orden, lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Seleccione la métrica basándose en los datos que deben ordenarse.
El valor **1** corresponde a la métrica que especifica el orden.
2. Mueva el cursor a la siguiente métrica que debe considerarse mientras se ordenan los datos y haga clic en el icono  o  para establecer el orden.

Nota: Esta opción solo está habilitada cuando hay dos o más métricas.

- Repita el paso 2 hasta que haya ordenado todas las métricas necesarias.

El número correspondiente a cada métrica representa el orden especificado.

Nota: Para restablecer el orden, haga clic en cualquier nombre de métrica y el orden se establecerá en 1. Puede volver a especificar el orden.

- Haga clic en el icono ▲ o ▼ correspondiente a la métrica que tiene el orden 1 para ver los datos en orden ascendente o descendente.

Cuadro de diálogo Exportación de gráfico

Puede exportar gráficos dibujados a uno de los formatos siguientes: TSV, CSV, Excel y XML. Para exportar gráficos, dibuje un gráfico y seleccione **Opciones > Exportar** en la ventana del gráfico. Se abre la ventana Exportar de un gráfico.

El cuadro de diálogo Exportar de un gráfico incluye los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Cancelar	Haga clic en Cancelar para cerrar el cuadro de diálogo y volver a la página del gráfico dibujado.
Aceptar	Haga clic en Aceptar para exportar los datos en el formato seleccionado.
Tipo	Seleccione el formato en el que desea exportar el gráfico.

Nota: Si selecciona un gráfico en Microsoft Excel o TSV, debe configurar la configuración del explorador para mostrar los archivos de Microsoft Excel y TSV. Para más información sobre la configuración del explorador, consulte ["No se puede ver el gráfico en determinados formatos \(XLS/TSV\)" en la página 516](#).

Asistente para diseñar gráficos

Para obtener acceso	Haga clic en Opciones > Configurar desde un gráfico dibujado.
Información importante	La Función de gráficos permite diseñar gráficos personalizados usando el Asistente para diseñar. Puede crear sus propias plantillas de gráficos para mostrar los datos necesarios. También puede editar la definición de gráfico existente de una plantilla lista para usar y guardarla como si fuera una plantilla definida por el usuario.
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480

El Asistente para diseñar se compone de los siguientes elementos:

- ["Página Atributos de gráfico" abajo](#)
- ["Página Selección de métrica" en la página 500](#)
- ["Página Atributos especiales" en la página 505](#)

Página Atributos de gráfico

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento > <página Atributos de gráfico>
Información importante	En la página Atributos de gráfico, puede especificar los atributos de gráfico mientras diseña un gráfico y guardarlo como una plantilla para usos posteriores.
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Se incluyen los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Intervalo de fechas	<p>El intervalo de fechas predeterminado es: 7 días que finalizan "Ahora" y el valor Puntos cada es automático. También puede modificar la configuración predeterminada para la fecha y la hora.</p> <p>Usar valores predeterminados: borre la casilla Usar valores predeterminados para modificar los valores predeterminados.</p> <p>Duración: especifique la duración para la que desea diseñar el gráfico. Introduzca el número y especifique la unidad de tiempo. Puede especificar la duración en minutos, horas, días y semanas. Si selecciona "todo", todos los datos recopilados por el origen de datos y registrados en los archivos de registro del agente se incluirán en el gráfico.</p> <p>Puntos cada: use el valor Puntos cada (PUNTOS CADA) para controlar la cantidad de datos que se resumirá en cada punto del gráfico y, por tanto, para determinar la granularidad (número de puntos de datos) de los datos del gráfico. Para más información, consulte "Especificación del valor Puntos cada" en la página 498.</p> <p>Final: especifique la fecha final del gráfico. Seleccione una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahora: la fecha y la hora actuales en el servidor. • Último: la fecha y la hora en las que el origen de datos recopiló datos por última vez. • Fecha/Hora: cuando se selecciona esta opción, el botón de calendario está habilitado. Haga clic en el botón Calendario para seleccionar la fecha. Seleccione la hora en la lista desplegable.

Elemento de IU	Descripción
Gráfico predeterminado	<p>Al seleccionar la casilla Gráfico predeterminado, el gráfico que diseñe será el gráfico predeterminado en la familia o categoría a la que pertenece.</p> <p>Nota: Una familia o categoría de gráficos puede tener uno o más gráficos predeterminados.</p>
Descripción	<p>Introduzca una descripción general de lo que representa el gráfico.</p> <p>Nota: Aparecerá una descripción de cada gráfico como información sobre herramientas cuando desplace el ratón por los nombres de gráficos en el panel Selección.</p>
Forzar puntos cada	<p>Seleccione esta opción para forzar el control de la granularidad (número de puntos) en el gráfico. Este valor anula el valor de Puntos cada especificado al dibujar el gráfico.</p>
Tipo de gráfico	<p>Seleccione el tipo de gráfico que desee diseñar en la lista desplegable. Haga clic aquí para obtener una lista de los "Tipos de gráficos" en la página 476 con descripciones.</p>
Ayuda	<p>Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.</p>
Límite de puntos	<p>Introduzca el número de registros (gráfico de tabla) o de puntos de datos (gráfico de imagen) que desea ver en el gráfico cada vez. El valor predeterminado es 100. Si el gráfico contiene más puntos de datos, los botones Anterior y Siguiente se habilitarán y podrá desplazarse para ver todos los puntos de datos.</p> <p>El número de puntos también depende del tipo de gráfico que haya seleccionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de gráficos de tabla, el valor predeterminado por número de filas puede ser configurado por el administrador de software. Sin embargo, el valor especificado al diseñar una plantilla de gráfico anulará el valor predeterminado y el valor se guardará en la plantilla de gráficos. Si está diseñando un gráfico circular o un gráfico de indicadores, el Límite de puntos se establece en uno de forma predeterminada. No se puede cambiar este valor. <p>El valor recomendado para el número máximo de puntos es 1000 por gráfico. Si selecciona un valor superior a este, el gráfico tardará más en aparecer.</p>
Siguiente	<p>Haga clic en Siguiente para ir a la página siguiente.</p>
Vista previa	<p>Haga clic en Vista previa para ver el gráfico.</p>
Guardar/Guardar como	<p>Haga clic en Guardar o en Guardar como para guardar el gráfico, se abrirá la página Guardar gráficos del asistente para diseñar gráficos.</p>

Elemento de IU	Descripción
Subtítulo	<p>Puede especificar un subtítulo para el gráfico. También puede utilizar una variable de sustitución como subtítulo. Los valores reales sustituirán estas variables. Para más información, consulte "Variables de sustitución" en la página 504.</p> <p>Nota: Los subtítulos de los gráficos solo son visibles si desplaza el ratón por la barra de título de la ventana de un gráfico dibujado.</p>
Título	<p>Escriba un nombre para el gráfico. Este nombre se mostrará en la barra de título del gráfico dibujado. Si lo prefiere, también puede utilizar una de las "Variables de sustitución" en la página 504 como título.</p>

Especificación del valor Puntos cada

Utilice la opción Puntos cada (`POINTSEVERY`) para controlar los datos que se deben resumir en cada punto del gráfico. Puede utilizar la opción Puntos cada para determinar la granularidad (número de puntos de datos) en el gráfico. El valor predeterminado es Automático. Podrá seleccionar de entre las opciones siguientes:

- "Automático" abajo
- "5 minutos" en la [página siguiente](#)
- "15 minutos" en la [página siguiente](#)
- "30 minutos" en la [página siguiente](#)
- "hora" en la [página siguiente](#)
- "3 horas" en la [página siguiente](#)
- "6 horas" en la [página siguiente](#)
- "12 horas" en la [página siguiente](#)
- "Día" en la [página 500](#)
- "Sin resumir" en la [página 500](#)

Automático

Al seleccionar esta opción, se selecciona de forma automática el valor para mostrar los puntos de datos dentro del límite configurado. Si selecciona `Automático`, Creación de gráficos resume de forma automática los datos basándose en el intervalo de fechas especificado a un nivel que facilite la lectura del gráfico. Si la combinación de los valores de Intervalo de fechas y Puntos cada suma demasiados puntos, el valor Puntos cada se ajusta de forma automática para mostrar todos los datos solicitados en una página. Además, Creación de gráficos también pone a su disposición los botones **Ampliar siguiente** y **Ampliar anterior** para aumentar los puntos de datos que se pueden ver en una única página.

- Haga clic en **Anexar>>** para ver los datos del siguiente conjunto de puntos de datos, además de los datos que se están viendo actualmente.
- Haga clic en **Ampliar anterior<<** para ver los datos del conjunto anterior de puntos de datos, además de los datos que se están viendo actualmente.

Si hace clic en **Ampliar siguiente** o en **Ampliar anterior**, Creación de gráficos añade datos adicionales al gráfico que se está viendo actualmente. El número de puntos mostrado es el mismo que el de los puntos de datos que aparecen en el gráfico inicial, pero con el doble de duración. Por ejemplo, si está viendo datos del mes anterior y hace clic en **Ampliar anterior**, podrá ver los datos de los dos meses anteriores.

Todos los puntos de datos se muestran en la misma página. Creación de gráficos restablece el valor de Puntos cada para hacer que los datos sean legibles. Cuando se muestran todos los datos disponibles, los botones Ampliar siguiente y Ampliar anterior se deshabilitan.

Ejemplo de Ampliar siguiente/Ampliar anterior: Cuando la combinación del intervalo de fechas y el valor de Puntos cada es la semana del 1/1/2009 al 8/1/2009 con puntos cada hora, si hace clic en Ampliar siguiente/Ampliar anterior, se mostrará una semana adicional en la misma página. Puede establecer dos semanas de datos con puntos cada tres horas. Ejemplo de Automático: Por ejemplo, si ha especificado una duración de 12 horas, el gráfico muestra los datos de 12 horas y Creación de gráficos establece de forma automática el resumen para ajustar estos datos dentro de una página.

Nota: En el caso de gráficos de imagen, basándose en el conjunto de valores para el **límite de puntos**, Creación de gráficos decide el intervalo de resumen cuando "Puntos cada" se selecciona como automático. El comportamiento de los botones **Anterior/Siguiente** varía si "puntos cada" se selecciona como automático, pero no cuando se especifica como cualquier otro valor que no sea automático en la lista desplegable. Cuando se selecciona Automático, puede ver los datos de la duración especificada, en el mismo gráfico, con el intervalo de resumen especificado por Creación de gráficos. Las opciones **Siguiente/Anterior** muestran el gráfico desde la duración anterior y siguiente con los mismos puntos para cada valor (resumen).

5 minutos

Muestra un punto de datos para cada cinco minutos de la duración especificada.

15 minutos

Muestra un punto de datos para cada quince minutos de la duración especificada.

30 minutos

Muestra un punto de datos para cada treinta minutos de la duración especificada.

hora

Muestra un punto de datos para cada hora de la duración especificada.

3 horas

Muestra un punto de datos para cada tres horas de la duración especificada.

6 horas

Muestra un punto de datos para cada seis horas de la duración especificada.

12 horas

Muestra un punto de datos para cada doce horas de la duración especificada.

Día

Muestra un punto de datos para cada día de la duración especificada.

Sin resumir

Los datos no se resumen. Se muestran los datos sin procesar recopilados por el origen de datos para la duración especificada. Los valores establecidos en Creación de gráficos no afectan al resumen.

Nota: Si el valor de Puntos cada no es **Automático** y los datos del intervalo de tiempo elegido no caben en un gráfico o en una tabla, el gráfico o la tabla utilizarán más de una página y los botones **Anterior** y **Siguiente** estarán habilitados. Haga clic en **Anterior** para desplazarse a la página anterior y en **Siguiente** para ir a la página siguiente y ver todos los datos. Las opciones **Ampliar siguiente/Ampliar anterior** están deshabilitadas cuando el valor de **Puntos cada** se establece en un valor que no es **Automático**.

Página Selección de métrica

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento > <página Selección de métrica>.
Información importante	La página Selección de métrica permite diseñar un gráfico y guardarlo como plantilla para usos posteriores.
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Se incluyen los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Añadir métrica	Abre la ventana Selección de métrica. Para más información, consulte " Ventana Selección de métrica " en la página siguiente.
Ayuda	Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.
Bajar	Haga clic en Bajar para mover una métrica un nivel hacia abajo desde la posición actual en la columna Métrica.
Subir	Haga clic en Subir para mover una métrica un nivel hacia arriba desde la posición actual en la columna Métrica.
Siguiente	Haga clic en Siguiente para ir a la página siguiente.
Anterior	Haga clic en Anterior para ir a la página anterior.
Vista previa	Haga clic en Vista previa para ver el gráfico.

Elemento de IU	Descripción
Propiedades	Haga clic en Propiedades para abrir la " Ventana Propiedades de métrica " en la página siguiente. Utilice esta opción para cambiar las propiedades de una métrica.
Suprimir	Haga clic en Eliminar para eliminar una métrica de una columna de métrica.
Eliminar todos	Haga clic en Eliminar todos para eliminar todas las métricas de la lista.
Guardar/Guardar como	Haga clic en Guardar o en Guardar como para guardar el gráfico, se abrirá la página Guardar gráficos.

Ventana Selección de métrica

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento > <página Selección de métrica> y haga clic en Añadir métrica
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Incluye los elementos siguientes (los elementos de la IU sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Añadir	Seleccione una o más métricas para las que desee dibujar gráficos y haga clic en Añadir .
Cerrar	Haga clic en Cerrar cuando haya completado la selección. La lista de métricas seleccionadas aparecerá en un formato tabular en la página de selección de métricas del Asistente para diseñar.
Orígenes de datos	Seleccione un origen de datos de la lista para ver las métricas disponibles. Nota: Actualmente el sistema solo muestra el último origen de datos seleccionado en la lista.
Ayuda	Haga clic en esta opción para ver el contenido de la ayuda de la ventana actual.
<Árbol de clases de métricas>	El árbol de clases de métricas muestra una lista con las clases de métricas y las métricas que pertenecen a cada clase disponibles en el origen de datos. La lista de métricas aparece cuando se expande el nombre de la clase de métrica.

Ventana Propiedades de métrica

Puede configurar el modo en que una métrica determinada aparece en el gráfico.

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento > Propiedades de métrica .
Información importante	<p>Para cambiar las propiedades de una métrica, realice las tareas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la métrica desde la tabla. 2. Haga clic en Propiedades, se abrirá la ventana Propiedades de métrica. <p>Nota: No se puede especificar un color para la métrica.</p>
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Se incluyen los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Cancelar	Haga clic en Cancelar para salir sin guardar los cambios.
Filtrar	<p>Puede especificar una condición para filtrar las métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de métrica: seleccione la métrica para la que desee aplicar el filtro • Un símbolo de comparación: seleccione un símbolo de comparación. Para más información, consulte la lista de "Símbolos de comparación" en la página 504. • Un valor para comparar: escriba un valor para comparar • Añadir: Haga clic en Añadir para aplicar el filtro de métrica • AND/OR: utilice los operadores lógicos AND u OR para especificar varios filtros. • Actualizar: para modificar la condición especificada, seleccione la condición del filtro, modifique las condiciones y haga clic en Actualizar. • Eliminar: para eliminar una condición de filtro, seleccione la condición de filtro y haga clic en Eliminar. • Eliminar todos: Haga clic en Eliminar todos para suprimir todas las condiciones de filtro.
Ayuda	Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.

Elemento de IU	Descripción
Etiqueta	<p>Introduzca una etiqueta para la métrica. La etiqueta identifica esta métrica en el gráfico o en la tabla. La etiqueta se puede modificar para una métrica cada vez. La etiqueta puede ser una cadena literal o puede contener referencias a variables de sustitución especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • @@[LABEL]: el origen de datos especifica la etiqueta de la métrica. Por ejemplo, (CPU %). Si el origen de datos no especifica la etiqueta, se utiliza el nombre de métrica. • @@[METRIC]: el nombre de la métrica. Por ejemplo, (GBL_CPU_TOTAL_UTIL) • @@[CLASS]: la clase de métrica. Por ejemplo: (GLOBAL) • @@[SYSTEM]: el nombre del nodo que proporciona la métrica. Por ejemplo: (mysys.net.com) • @@[DATASOURCE]: el origen de datos para esta métrica. Por ejemplo: (PA, EPC) • @@metric: el valor de la métrica del mismo origen de datos y clase. Por ejemplo: @@BYDSK_DEVNAME etiquetará la métrica con el valor de la métrica BYDSK_DEVNAME. Si el valor de métrica BYDSK_DEVNAME fuera "0", Disk @@BYDSK_DEVNAME produciría una etiqueta de Disk 0. <p>Ejemplo:@@[SYSTEM]:@@[CLASS]:@@[METRIC] produciría una etiqueta como "mysys.net.com:GLOBAL:GBL_CPU_TOTAL_UTIL"</p> <div data-bbox="423 1056 1370 1299"> <p>Nota: Los gráficos que contienen solo una métrica mostrarán de forma automática el nombre del sistema de la etiqueta de métrica cuando se seleccionen varios nodos. Si no se especifica una etiqueta, Creación de gráficos utiliza una especificación de etiqueta de métrica predeterminada; es decir, cualquier etiqueta proporcionada por el origen de datos a la métrica o el nombre de la métrica.</p> </div>
Estilo de línea	<p>Puede seleccionar un estilo de línea de la lista. Esta opción solo está disponible si selecciona el tipo de gráfico como <i>Línea</i>.</p> <p>Puede elegir entre los siguientes estilos de línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólido • Punteado • Rayado • Guión-punteado • Guión-punto-punteado
Aceptar	<p>Haga clic en Aceptar para guardar todos los cambios y salir de esta ventana. Se abrirá la ventana Selección de métrica del Asistente para diseñar gráficos.</p>

Elemento de IU	Descripción
Tipo	Muestra el tipo de gráfico seleccionado al especificar los atributos de gráfico. Si ha seleccionado un gráfico mixto, puede especificar el tipo de gráfico para la métrica seleccionada. Las opciones disponibles son <i>Línea</i> , <i>Área</i> o <i>Barra</i> .
Eje Y	Especifique si desea que el eje Y del gráfico aparezca en la parte izquierda o en la derecha de la lista desplegable. <div> <p>Nota: Esta opción está disponible solo para los tipos de gráfico <i>Línea</i>, <i>Área</i> y <i>Mixto</i>. Para el resto de tipos de gráfico, la opción <i>Derecha</i> no aparece en la lista desplegable.</p> </div>

Símbolos de comparación

Se incluyen los siguientes elementos (los elementos de la IU sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Símbolo	Descripción
=	Igual a
<	Menor que
>	Mayor que
~	Como (comparación textual con expresiones “.*” iniciales o finales)
!=	No igual
!~	No como (comparación textual con expresiones “.*” iniciales o finales)
<=	Menor o igual que
>=	Mayor o igual que

Nota: Al especificar cadenas o expresiones para los filtros, utilice expresiones regulares. Por ejemplo, *.C.* en lugar de *C*.

Las comparaciones como, por ejemplo “~” y “!~”, son comparaciones textuales que no permiten comodines. Al seleccionar estos símbolos, especifique un valor de expresión regular válido; por ejemplo, especifique APP_NAME~.*xyz.* para seleccionar datos en los que el nombre de aplicación contiene el texto “xyz”.

Variables de sustitución

Las siguientes variables se pueden utilizar para títulos o subtítulos de gráfico. Los valores reales sustituirán estas variables en los gráficos dibujados:

Variable	Descripción
@[SYSTEM]	Muestra el nombre del sistema para el que se dibuja el gráfico.
@@DATERANGE	Muestra la duración para la que se dibuja el gráfico. (Por ejemplo, 7 días).
@@POINTSEVERY	Muestra el resumen de tiempo para cada punto de datos. (Por ejemplo, los puntos cada 10 minutos).
@@STARTTIME	Muestra la hora inicial en un gráfico dibujado.
@@STOPTIME	Muestra la hora final en un gráfico dibujado.
@@metric	<p>Muestra el valor de una métrica. (Por ejemplo, si utiliza @@APP_NAME, el título o subtítulo incluirá el valor de la métrica; es decir, el nombre de la aplicación.</p> <p>Nota: Utilice este parámetro solo cuando se dibuje una única instancia de una métrica en un gráfico. Si hay varias instancias en un único gráfico, todos los nombres de instancia se anexarán al nombre de título o subtítulo.</p>

Página Atributos especiales

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento > Atributos especiales .
Información importante	La página Atributos especiales permite especificar los atributos especiales al diseñar un gráfico.
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Seleccione las opciones siguientes según el tipo de gráfico seleccionado:

- "Atributos especiales para gráficos de imagen" abajo
- "Atributos especiales para tablas" en la página 507
- "Símbolos de comparación" en la página 508

Atributos especiales para gráficos de imagen

Los elementos siguientes están disponibles si selecciona el tipo de gráfico **Línea**, **Área** o **Barra**: [Página Atributos especiales](#)

Elemento de IU	Descripción
Cancelar	Haga clic en Cancelar para salir del Asistente para diseñar.

Elemento de IU	Descripción
Efectos	<p>Apilado: Si diseña un gráfico de área o de barra, seleccione la opción Apilado para apilar una métrica sobre las otras en el gráfico. El efecto "Apilado" facilita la visualización de los datos que se solapan.</p> <p>Nota: La opción Efectos solo está disponible para los gráficos de barra y de área.</p>
Ayuda	Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.
Eje Y izquierdo	<ul style="list-style-type: none"> • Etiqueta: especifique una etiqueta para el eje Y que aparece a la izquierda. • Mínimo: especifique un valor mínimo para los puntos en el eje Y que aparece a la izquierda. Si se deja vacío, la escala inicial del eje se ajustará de forma automática para acomodar los valores en el gráfico. • Máximo: especifique un valor máximo para los puntos en el eje Y que aparece a la izquierda. Si se deja vacío, la escala inicial del eje se ajustará de forma automática para acomodar los valores en el gráfico.
Métricas por gráfico	<p>Especifica el número de métricas que desea ver en un gráfico. El valor predeterminado es 8.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gráfico único: Haga clic en Gráfico único para limitar el número de gráficos a un gráfico cuando el número de métricas o instancias supera el valor especificado para "Métrica por gráfico". • Varios gráficos: Haga clic en Varios gráficos para mostrar varios gráficos cuando el número de métricas o instancias supera el valor especificado para "Métrica por gráfico". El número de métricas o instancias de cada gráfico es inferior o igual al valor especificado para "Métrica por gráfico".
Siguiente	Haga clic en Siguiente para ir a la página siguiente.
Anterior	Haga clic en Anterior para ir a la página anterior.
Vista previa	Haga clic en Vista previa para ver el gráfico.

Elemento de IU	Descripción
Eje Y derecho	<p>Etiqueta: especifique una etiqueta para el eje Y que aparece a la derecha. Esto permite especificar una etiqueta para la parte derecha del gráfico a fin de identificar el eje Y de la derecha. Este campo no aparece salvo que haya al menos una métrica que tenga seleccionado el “Eje Y derecho” en la ventana Propiedades de métrica.</p> <p>Mínimo: especifique un valor mínimo para los puntos en el eje Y que aparece a la derecha. Si se deja vacío, la escala inicial del eje se ajustará de forma automática para acomodar los valores en el gráfico.</p> <p>Máximo: especifique un valor máximo para los puntos en el eje Y que aparece a la derecha. Si se deja vacío, la escala inicial del eje se ajustará de forma automática para acomodar los valores en el gráfico.</p>
Guardar/Guardar como	Haga clic en Guardar o en Guardar como para guardar el gráfico, se abrirá la página Guardar gráficos del asistente para diseñar gráficos.

Atributos especiales para tablas

Las siguientes opciones están disponibles al seleccionar el tipo de gráfico como tabla. Permite resaltar una celda en una tabla basándose en su contenido de modo que se pueda acceder a los registros fácilmente. También puede establecer condiciones para filtrar el contenido desde una tabla basándose en el valor de la métrica. Se incluyen los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Añadir	Haga clic en Añadir para incluir la condición destacada de la tabla que se especifica en la lista.
AND/OR	<p>Seleccione AND u OR para aplicar varias condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AND: filtra las filas que cumplen la primera condición establecida y la fila que también satisface la siguiente condición. • OR: filtra las filas que cumplen la condición anterior o la siguiente.
Cancelar	Haga clic en Cancelar para salir del Asistente para diseñar.
Color	Selección una condición destacada de la lista y haga clic en Color para añadir un color a la celda. Aparecerá la paleta de colores . Seleccione un color, por ejemplo el azul, en la paleta de colores y haga clic en Aceptar .
Ayuda	Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.
Siguiente	Haga clic en Siguiente para ir a la página siguiente.
Anterior	Haga clic en Anterior para ir a la página anterior.
Vista previa	Haga clic en Vista previa para ver el gráfico.

Elemento de IU	Descripción
Suprimir	Seleccione un elemento destacado de tabla o una condición de filtro y haga clic en Eliminar . El elemento destacado de tabla o la condición de filtro se eliminará y no volverá a aparecer cuando visualice previamente el gráfico o cuando lo dibuje.
Eliminar todos	Haga clic en Eliminar todos para suprimir todas las condiciones de filtro especificadas.
Guardar/Guardar como	Haga clic en Guardar o en Guardar como para guardar el gráfico, se abrirá la página Guardar gráficos del asistente para diseñar gráficos.
Filtros de tabla	<p>Seleccione la métrica para la que desea establecer una condición de filtro. Seleccione un valor de los elementos de "Símbolos de comparación" abajo disponibles y escriba un valor para comparar con la métrica. Por ejemplo, 50.</p> <p>Nota: Las métricas añadidas en la página Selección de métrica del Asistente para diseñar gráficos se incluirán en una lista para filtrar. Si desea añadir o eliminar una métrica, haga clic en Anterior para volver a la pantalla Selección de métrica y añadir o eliminar una métrica.</p>
Elementos destacados de tabla	<p>Seleccione la métrica que desee destacar en la lista desplegable. Seleccione uno de los Símbolos de comparación e introduzca un valor para comparar contra la métrica.</p> <p>Nota: Las métricas añadidas en la página Selección de métrica del Asistente para diseñar gráficos se incluirán en una lista para filtrar. Si desea añadir o eliminar una métrica, haga clic en Anterior para volver a la pantalla Selección de métrica y añadir o eliminar una métrica.</p>
Actualizar	Seleccione la condición de filtro que desee editar. Actualice la condición de filtro según convenga. Haga clic en Actualizar . Los cambios entrarán en vigor la próxima vez que visualice previamente el gráfico o lo dibuje.

Ejemplo de elemento destacado de tabla:

Si selecciona la métrica `GBL_CPU_TOTAL_UTIL`, `>` (mayor que) como símbolo de comparación, `4` como valor para comparar contra la métrica y el color `rojo` en la paleta de colores, cuando visualice previamente el gráfico o lo dibuje, podrá ver las celdas con los registros que cumplan la condición establecida; es decir `GBL_CPU_TOTAL_UTIL>4` destacado en `rojo`.

Símbolos de comparación

A continuación se enuncian los símbolos de comparación que se pueden utilizar al especificar una condición para destacar o filtrar una tabla:

Símbolos de comparación	Descripción
=	Igual a
>	Mayor que
<	Menor que
>=	Mayor o igual que
<=	Menor o igual que
!=	No igual a
!~	No como

Nota: Al especificar un motivo de interés para los filtros de tabla y los elementos destacados de tabla, no utilice expresiones comodín como *C*. Utilice una expresión regular, por ejemplo, .*C*.

Cuadro de diálogo Guardar gráficos

Para obtener acceso	En las opciones de menú, seleccione Configurar > Gráficos de rendimiento .
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

Se incluyen los siguientes elementos:

Elemento de IU	Descripción
Cancelar	Haga clic en Cancelar para cerrar el cuadro de diálogo.
Categoría	Escriba el nombre de la categoría del gráfico. (Es opcional, los gráficos se pueden agrupar directamente bajo una familia).
Ayuda	Haga clic en Ayuda para ver el contenido de la ayuda de la página actual del Asistente.
Familia	Escriba el nombre de la familia del gráfico.
Nombre	Escriba un nombre para el gráfico.
Aceptar	Haga clic en Aceptar y modifique el nombre del gráfico.
Guardar	Haga clic en Guardar para guardar el gráfico.
Guardar como	Haga clic en Guardar como para guardar el gráfico con un nombre distinto.

Sugerencia: El nombre puede ser una combinación de letras, números, caracteres especiales y espacios. En caso de utilizar caracteres especiales distintos a #, - o _, aparecerá el siguiente mensaje de error:

El nombre solo puede contener una combinación de letras, números y caracteres especiales: #, -, _ y espacio.

Si el nombre de familia y de categoría ya existe, Creación de gráficos completa de forma automática los cuadros de texto de los campos Familia, Categoría y Nombre con los nombres correspondientes al escribir las primeras letras.

Atributos de gráfico: lista y descripción

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de rendimiento
Información importante	<p>La tabla siguiente lista todos los atributos gráficos, palabras clave (tal como aparecen en la plantilla de gráficos) y descripciones. La tabla también detalla el modo en que la Función de gráficos maneja los parámetros conflictivos definidos en las distintas plantillas de gráficos predeterminadas.</p> <p>Nota: Un administrador de software puede configurar parámetros específicos de la Creación de gráficos de rendimiento. Para más información, consulte la sección "Gestor de configuración de infraestructura de Gestión de operaciones" en la <i>Guía de administración de la aplicación BSM</i>.</p>
Tareas relacionadas	"Diseño de gráficos" en la página 485.
Véase también	"Gestión de gráficos: flujo de trabajo" en la página 480.

La tabla siguiente enumera los elementos disponibles:

Elemento de IU	Descripción
Actualización automática	El intervalo en que Componente de gráficos de rendimiento puede actualizar los gráficos dibujados automáticamente de modo que el gráfico se actualice con los datos más recientes. Componente de gráficos de rendimiento habilita esta opción si alguna de las plantillas de gráficos seleccionadas tiene la opción habilitada.

Elemento de IU	Descripción
Intervalo de fechas	<p>Intervalo de fecha y hora para incluir en el gráfico. Si no especifica ningún valor para DATERANGE: se utilizará el valor de fecha predeterminado (es decir, duración de 7 días que finalizan ahora). Si especifica “todo” en el intervalo de fechas, se utilizarán todos los datos recopilados en el origen de datos en la función de gráficos.</p> <p>El Creación de gráficos de rendimiento elige el valor del intervalo de fechas como “TODO” si alguna de las plantillas de gráficos seleccionadas contiene el valor “Todo”. Sin embargo, si ninguna de las plantillas predeterminadas contiene el valor TODO, Componente de gráficos de rendimiento elige el valor máximo de todas las plantillas de gráficos.</p>
Tipo de gráfico	<p>Para obtener una lista con los tipos de gráficos compatibles con Creación de gráficos, consulte "Tipos de gráficos" en la página 476.</p> <p>Si el tipo de gráfico se especifica como tabla o indicador en alguna de las plantillas de gráficos, se dibujará un gráfico independiente para cada uno de los tipos de gráfico.</p>
Valor máximo de eje izquierdo y eje derecho	<p>El valor máximo del eje Y de la derecha (opcional).</p> <p>El valor máximo del eje Y de la izquierda (predeterminado). Para el tipo de gráfico de indicador, el parámetro será el valor máximo en la escala de indicadores.</p> <p>La Creación de gráficos de rendimiento obtiene el valor máximo de todos los valores de la plantilla de gráficos predeterminada.</p>
Valor mínimo de eje izquierdo y eje derecho	<p>El valor mínimo del eje Y de la izquierda (predeterminado). Para el tipo de gráfico de indicador, el parámetro será el valor mínimo en la escala de indicadores.</p> <p>El valor mínimo del eje Y de la derecha (opcional).</p> <p>La Creación de gráficos de rendimiento obtiene los valores mínimos de todos los valores de la plantilla de gráficos predeterminada.</p>
Título del eje izquierdo y título del eje derecho	<p>Especifica la etiqueta del eje Y izquierdo.</p> <p>Especifica la etiqueta del eje Y derecho.</p> <p>Creación de gráficos de rendimiento combina todos los valores disponibles en las plantillas de gráficos seleccionadas.</p>

Elemento de IU	Descripción
Estilo de línea	<p>Esta especificación solo es válida cuando el tipo de gráfico es una línea sólida. Podrá seleccionar de entre los valores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólido • Punteado • Rayado • Guión-punteado • Guión-punto-punteado <p>La Creación de gráficos de rendimiento adopta el valor de la última métrica.</p>
Ancho de línea	<p>El número de píxeles de ancho para dibujar la línea de la métrica. Esta especificación solo es válida cuando el tipo de gráfico es una línea y el estilo de línea es sólido. El valor predeterminado es 2.</p> <p>La Creación de gráficos de rendimiento adopta el valor de la última métrica.</p>
Filtro de métricas	<p>Un filtro de datos que se aplica a los datos. Los registros de datos que no cumplen las especificaciones del filtro no se utilizarán en el cálculo final. Creación de gráficos de rendimiento combina todos los valores disponibles basándose en las clases de las plantillas de gráficos seleccionadas.</p>
Métrica por gráfico	<p>El número máximo de métricas en un único gráfico. El valor predeterminado es 8.</p> <p>La Creación de gráficos de rendimiento elige el valor máximo especificado entre todas las plantillas gráficas seleccionadas.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Si hay dos gráficos asociados al CI elegido, de los cuales uno tiene 8 métricas por gráfico y el otro 12, Creación de gráficos de rendimiento elige 12.</p> <div> <p>Nota: Las métricas por gráfico en los gráficos resultantes también dependen del valor configurado por el administrador de software para el parámetro Métrica por gráfico. Para más información, consulte "Gestor de configuración de infraestructura de Gestión de operaciones".</p> </div> <div> <p>Nota: Las métricas por gráfico en los gráficos resultantes también dependen del valor configurado por el administrador de software para el parámetro Métrica por gráfico. Para más información, consulte la sección "Gestor de configuración de infraestructura de Gestión de operaciones" en la <i>Guía de administración de la aplicación BSM</i>.</p> </div>


Elemento de IU	Descripción
Número de puntos	<p>El número de puntos de datos que se mostrarán en un gráfico. Este valor se utilizar para resumir los datos de los puntos de datos y adaptar el gráfico para ajustarlo a una única ventana, cuando el valor de POINTSEVERY se establece en automático. Para otros valores de POINTSEVERY, Creación de gráficos de rendimiento determina el número de (puntos de datos e intervalos de tiempo) para cada gráfico y proporciona opciones para ver el conjunto siguiente o el anterior de puntos de datos o intervalos. Para los gráficos de línea, área y tabla, el valor predeterminado es 100. No es necesario especificar un número para los tipos de gráficos circulares y de indicadores.</p> <p>Se recomienda que no establezca el valor en más de 1000, puesto que podría afectar al rendimiento de la aplicación. Creación de gráficos de rendimiento elige el valor máximo disponible entre todas las plantillas de gráficos seleccionadas.</p>
Puntos cada	<p>Determina la granularidad (número de puntos de datos) del gráfico. El valor se utiliza junto con el valor NUMBEROFPOINTS para determinar el nivel de resumen que se debe utilizar. Creación de gráficos de rendimiento elige el valor Automático si alguna de las plantillas de gráficos seleccionadas tiene Automático como valor de Puntos cada. Sin embargo, si ninguna de las plantillas de gráficos tiene el valor Automático, Creación de gráficos de rendimiento elige el valor mínimo de todas las plantillas de gráficos. Para más información, consulte "Especificación del valor Puntos cada" en la página 498.</p>





Panel Intervalo de fechas


La opción Panel Intervalo de fechas permite ver los datos de un período específico. Para acceder al panel Intervalo de fechas, seleccione **Opciones > Panel Intervalo de fechas** en la ventana

Gráficos dibujados. También puede ver el panel haciendo clic en  en la ventana Gráficos dibujados.

La tabla siguiente enuncia todas las opciones disponibles para personalizar un gráfico.

Elemento de IU	Descripción
Mostrar panel Intervalo de fechas ()	Haga clic para ver el panel Intervalo de fechas.

Elemento de IU	Descripción
Última <unidad de tiempo>	<p>Seleccione una unidad de tiempo de la lista para ver datos granulares para el período en cuestión. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hora • Día • Semana • Mes <p>Por ejemplo, si selecciona el valor Hora, la Creación de gráficos de rendimiento dibuja los gráficos de la última hora.</p>
Intervalo	<p>Seleccione el intervalo de tiempo de la lista. Las opciones disponibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meses en año • Semanas en mes • Días en semana • Horas en día <p>De forma predeterminada, se muestra un intervalo en función de la unidad de tiempo seleccionada.</p> <p>Por ejemplo, si selecciona la última hora de la lista, la lista de intervalos muestra las horas en un día.</p>
	<p>Seleccionar un intervalo de tiempo: Seleccione una fecha inicial y una fecha final en el cuadro de diálogo Configuración de tiempo ver los datos del período. El valor de la fecha inicial y la fecha final cubre el período entre la marca de hora más baja y la más alta disponibles en el origen de datos.</p>
	<p>Anterior: seleccione Anterior para ver los datos de la unidad de tiempo adyacente. Por ejemplo, si selecciona en la lista la última hora puede utilizar la opción Hora anterior para ver los datos para el período en cuestión.</p> <p>Del mismo modo, puede ver los datos adyacentes para cualquier unidad de tiempo.</p>
	<p>Siguiente: seleccione Siguiente para ver los datos de la unidad de tiempo adyacente. Por ejemplo, si selecciona en la lista la última hora puede utilizar la opción Hora siguiente para ver los datos para el período en cuestión.</p> <p>Del mismo modo, puede ver los datos adyacentes para cualquier unidad de tiempo.</p>
	<p>Ajustar a una unidad de tiempo: utilice esta opción para desplazar el control deslizante hasta la unidad de tiempo que seleccione en la lista Unidad de tiempo. Por ejemplo, si selecciona en la lista una hora, puede ajustarla hasta una hora y desplazar el control deslizante para mostrar los datos de la hora.</p>

Elemento de IU	Descripción
Todo	<p>Seleccione esta opción para aplicar los cambios realizados en el panel Intervalo de fechas a todos los gráficos dibujados.</p> <p>Si no selecciona esta opción, los cambios solo se aplican al gráfico seleccionado y el gráfico seleccionado aparece resaltado.</p>
Ocultar panel Intervalo de fechas ()	<p>Haga clic para ocultar el panel Intervalo de fechas.</p>

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección proporciona ayuda para solucionar problemas relacionados con los gráficos de rendimiento.

- "Solución de problemas y limitaciones " arriba
- "Gráfico dibujado para comparar las mismas métricas de diferentes CI, ya que RTSM no muestra los datos" abajo
- "No se puede mover la ventana Gráfico de tabla" abajo
- "La ventana Gráfico en tiempo real ha dejado de recibir actualizaciones" en la página siguiente
- "El título de la ventana no se actualiza" en la página siguiente
- "Los gráficos predefinidos no se visualizan al seleccionar el NIC" en la página siguiente

No se puede ver el gráfico en determinados formatos (XLS/TSV)

Compruebe si está habilitada la opción para descargar archivos en formato Microsoft Excel y TSV en la configuración de seguridad del explorador. Para comprobar la configuración del explorador, siga los siguientes pasos:

1. Seleccione **Opciones de Internet** en el menú **Herramientas** de Internet Explorer. Se abre la ventana **Opciones de Internet**.
2. Haga clic en la ficha **Seguridad**. Compruebe si el nivel de seguridad de la configuración del explorador está establecido en Alto. Asegúrese de que el icono Internet esté seleccionado y haga clic en Nivel personalizado. Se abrirá la ventana **Configuración de seguridad**.
3. Desplácese hacia abajo hasta la sección Descargas y seleccione **Habilitar** debajo de **Descarga de archivos**.
4. Haga clic en **Aceptar** y cierre la ventana Opciones de Internet.
5. Abra el **Panel de control** y haga doble clic en **Opciones de carpeta**.
6. Haga clic en **Tipos de archivo** para mostrar los tipos de archivo registrados.
7. Seleccione los formatos de archivo **XLS** y TSV en la lista de tipos de archivo registrados y, a continuación, haga clic en el botón **Opciones avanzadas**. Se abre la ventana **Editar tipo de archivo**.
8. Desmarque la casilla **Confirmar apertura después de la descarga**.
9. Haga clic en **Aceptar**.


Gráfico dibujado para comparar las mismas métricas de diferentes CI, ya que RTSM no muestra los datos

Esto ocurre cuando los CI, cuyas métricas se han comparado, no tienen la hora del sistema establecida según la zona horaria de la región. Para que el gráfico muestre los datos, asegúrese de que la hora del sistema se ha establecido en la zona horaria de la región donde se encuentran los CI.

No se puede mover la ventana Gráfico de tabla

Si arrastra y suelta el encabezado de la ventana Gráfico de tabla (desde **Opciones > Ver como**

tabla) que está debajo del marco superior del explorador, no podrá volver a moverlo. Como la barra superior de la ventana Gráfico de tabla está por debajo del marco del explorador, tampoco podrá cerrar la ventana. Para volver a utilizar Creación de gráficos de rendimiento, lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Redimensione la ventana Gráfico de tabla mediante el icono  situado en la esquina inferior derecha de la ventana.

No necesita redimensionar la ventana si el menú **Opciones** está visible en la barra de título del panel Rendimiento.

2. Haga clic en **Opciones > Cerrar todos los gráficos**.

Todos los gráficos dibujados y la ventana Gráfico de tabla se cerrarán.

La ventana Gráfico en tiempo real ha dejado de recibir actualizaciones

Un gráfico dibujado con métricas obtenidas a partir del origen de datos RTM dejará de recibir actualizaciones si el agente de HP Operations (o el componente RTM del agente) del nodo que aloja el origen de datos de RTM deja de ejecutarse.

La barra de título de la ventana del gráfico muestra el siguiente mensaje cuando el agente de HP Operations o el componente RTM deja de funcionar:

El origen de datos RTM no responde

Cuando el agente de HP Operations (o el componente RTM del agente) vuelve a funcionar en el nodo, la ventana del gráfico empieza a mostrar el gráfico actualizado y restaura el título de la ventana original.

El título de la ventana no se actualiza

Cuando se abre el Asistente para diseño o se dibuja un gráfico desde el panel Explorador de modelos, se abre una nueva ventana pero el título de la ventana no se actualiza. Esto sucede solamente si se utiliza Internet Explorer (IE) 8 o versión posterior. El título se actualiza correctamente en IE 7 o Mozilla Firefox. Siga estos pasos para solucionar el problema en IE 8 o versiones posteriores:

1. Seleccione **Herramientas > Opciones de Internet**. Se abre la ventana Opciones de Internet.
2. Haga clic en la ficha **Seguridad**.
3. Asegúrese de que está seleccionada la zona adecuada y haga clic en **Nivel personalizado....** Se abre la ventana Configuración de seguridad - Zona Sitios de confianza.
4. Vaya a la sección Varios y seleccione **Activar** en la opción *Permitir que se abran ventanas iniciadas por archivo de comandos sin ninguna restricción de tamaño o posición*.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. En la ventana Opciones de Internet, haga clic en **Aplicar** y luego en **Aceptar**. Reinicie el explorador.

Los gráficos predefinidos no se visualizan al seleccionar el NIC

Cuando se selecciona la dirección MAC de un NIC como CI en el Explorador de modelos, los gráficos predefinidos correspondientes no se visualizan. Esto se debe a que durante la creación de las asignaciones de gráficos de rendimiento, el nombre del NIC se asigna a los gráficos

predefinidos y no a la dirección MAC. En su lugar, puede seleccionar el host correspondiente para visualizar los gráficos predefinidos.

Capítulo 28

Panel Acciones

El panel Acciones se usa para mostrar las acciones que están disponibles para el evento seleccionado, el CI correspondiente o el nodo que aloja el CI. En Acciones se incluyen, Herramientas, Libros de ejecución, Acciones personalizadas y Gráficos de rendimiento. El panel Acciones se usa en Perspectiva de evento y en Perspectiva de situación y se puede añadir a las perspectivas personalizadas.

Cómo ejecutar una acción

En esta tarea, aprenderá a ejecutar una acción disponible para un evento seleccionado.

Para ejecutar una acción desde un evento con acciones relacionadas:

1. Abra una perspectiva que contenga el panel Acciones para visualizar la lista de elementos conocidos y las acciones asociadas:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. Seleccione un evento.

El panel Acciones muestra las acciones disponibles para el evento seleccionado.

Los tipos de acción se identifican con los iconos siguientes:



— Acción automática



— Acciones personalizadas



— Gráficos de rendimiento



— Libros de ejecución



— Herramientas



— Acción de usuario

Nota: La longitud máxima del comando ejecutable y del script para herramientas es de 2.500 caracteres, incluidos los parámetros resueltos.

Si el script o el comando superan los 2.500 caracteres, incluidos los parámetros resueltos, durante la ejecución de la herramienta, se mostrará un mensaje de error.

Revise los posibles valores de parámetro personalizado o póngase en contacto con el diseñador de la herramienta para reducir la longitud del script o del comando.

3. Seleccione una acción del panel Acciones.

Si la acción no requiere ningún dato adicional, se ejecutará de forma inmediata. Si se necesitan datos adicionales, por ejemplo para una herramienta o un libro de ejecución, se iniciará la interfaz de usuario asociada y un asistente le guiará para iniciar la acción.

Opcional: Introduzca el nombre completo de la acción o una parte en el campo **Buscar** para reducir la lista de acciones mostradas. De forma similar, seleccione **CI** o **Nodo** para limitar la lista de acciones mostradas a las aplicables al CI o al Nodo de host en cuestión.

Para más información sobre los gráficos de rendimiento, consulte ["Información general sobre Creación de gráficos de rendimiento" en la página 473](#).

Para más información sobre la ejecución de herramientas, consulte ["Cómo iniciar una herramienta" en la página 524](#).

Para más información sobre la ejecución de acciones de HPOM, consulte ["Cómo ejecutar una acción de HPOM" en la página 398](#).

Para más información sobre la ejecución de una acción personalizada, consulte "[Cómo iniciar una acción personalizada](#)" en la página 399.

Para más información sobre la ejecución de libros de ejecución, consulte "[Cómo iniciar un libro de ejecución de HP Operations Orchestration](#)" en la página 400.

Interfaz de usuario del panel Acciones

Esta sección describe la información mostrada en el panel Acciones. La información de esta sección pretende ayudarle a utilizar las acciones.

El panel Acciones muestra una lista con las acciones (Herramientas, Libros de ejecución y Gráficos de rendimiento) aplicables al evento seleccionado, el CI correspondiente o el nodo que aloja el CI.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > Perspectiva de evento
Tareas relacionadas	Para más información sobre la ejecución de acciones, consulte " Cómo ejecutar una acción " en la página 520.
Véase también	Para más información sobre el panel Acciones, consulte " Panel Acciones " en la página 519.

El panel Acciones los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla:

Elemento de IU	Descripción
CI	CI correspondiente al evento seleccionado.
Borrar	Elimina la cadena de búsqueda aplicada actualmente y muestra todas las acciones aplicables del CI seleccionado.
Evento	Título del evento que proporciona un breve resumen del mismo.
Filtrar	<p>Se utiliza para reducir el número de acciones que aparecen en el panel Acciones mostrando solo las aplicables a CI o a nodos.</p> <p>Todo: muestra todas las acciones aplicables para el evento seleccionado.</p> <p>CI: muestra las acciones que se pueden ejecutar en el CI correspondiente al evento seleccionado.</p> <p>Nodo: muestra las acciones que se pueden ejecutar en el nodo correspondiente al evento seleccionado.</p> <p>CI de origen: muestra todas las acciones que se pueden ejecutar en el CI de origen del evento recibido.</p>
Nodo	Nombre de host con el que está relacionado el evento.
Buscar	Se utiliza para reducir el número de acciones que aparecen en el panel Acciones mostrando solo las que coinciden con la cadena de búsqueda introducida.

Capítulo 29

Herramientas de usuario

Puede especificar herramientas en Operations Management, por ejemplo, para hacer ping en un sistema. Estas herramientas se ejecutan desde eventos del CI asociado. Las herramientas se han diseñado para solucionar problemas de forma rápida y eficaz.

En el contexto de un evento, las herramientas disponibles se muestran en el menú contextual **Iniciar > Herramientas**.

En el contexto de un elemento de configuración, las herramientas disponibles se muestran en el menú contextual **Iniciar herramientas** y también en el panel Acciones de una perspectiva.

La selección de herramientas que un usuario determinado ve en los menús contextuales depende de las herramientas disponibles para el elemento de configuración afectado por un evento en concreto.

Para más información sobre el uso del gestor de herramientas para configurar herramientas personalizadas, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Nota: Es posible que el acceso a las funciones de administración esté restringido. Debe tener los permisos correspondientes para iniciar el gestor de herramientas.

Cómo iniciar una herramienta

En esta tarea, aprenderá a iniciar una herramienta configurada para un tipo de elemento de configuración determinado. Las herramientas se muestran en menús contextuales.

Nota: Las herramientas, las acciones personalizadas, los gráficos de rendimiento y los libros de ejecución OO disponibles para un evento seleccionado también se muestran en el panel Acciones de una perspectiva.

Para iniciar una herramienta personalizada:

1. Abra el Explorador de eventos para visualizar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el panel Explorador de modelos, seleccione una vista que contenga el tipo de elemento de configuración con la herramienta que desea iniciar.

Nota: Utilice la función de búsqueda si no está seguro del nombre o de la ubicación del elemento de configuración.

3. Para abrir el cuadro de diálogo Herramienta de ejecución, realice una de las selecciones siguientes:

- Haga clic con el botón derecho en el Explorador de eventos y seleccione:

Iniciar > Herramienta > <seleccione una herramienta>

- Haga clic con el botón derecho en un elemento de configuración en el Explorador de modelos y seleccione

Iniciar herramienta > <seleccione una herramienta>

Se abrirá el cuadro de diálogo Herramienta de ejecución para la herramienta seleccionada configurada para el tipo de elemento de configuración asociado con el evento.

4. Si la herramienta requiere información adicional para resolver parámetros, escriba la información necesaria en las páginas presentadas por el Asistente para herramientas de ejecución.

5. Para ejecutar la herramienta seleccionada, seleccione **Herramienta de ejecución**.

Para los scripts y comandos ejecutables, se abrirá la ventana Resultado de la ejecución y mostrará la salida de la ejecución de la herramienta.

Utilice la opción **Ajuste de línea para la salida** para asegurarse de que se muestra todo el texto de salida en el panel de salida.

Utilice el botón **Actualizar** para actualizar la salida mostrada o seleccione un intervalo de actualización para actualizar de forma regular la salida mostrada durante la ejecución de la herramienta.

Para inicios desde URL, el destino se abrirá en un explorador.

6. Para scripts y comandos ejecutables, después de ejecutar la herramienta, seleccione **Cerrar**.

Interfaz de usuario de Herramientas de ejecución

El cuadro de diálogo Herramienta de ejecución permite ver la herramienta que desea ejecutar antes de ejecutarla. También puede examinar el resto de herramientas que se muestran en el mismo menú contextual de herramientas.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccione una perspectiva> . Haga clic con el botón derecho en un evento del Explorador de eventos y seleccione Iniciar > Herramienta > seleccione una herramienta .
Tareas relacionadas	Para más información sobre el inicio de herramientas, consulte " Cómo iniciar una herramienta " en la página precedente .
Véase también	Para más información sobre las herramientas, consulte " Herramientas de usuario " en la página 523 .

La página Herramientas de ejecución muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Atrás	Abre la página anterior en el Asistente para herramientas de ejecución, si está disponible. El botón Anterior está inactivo (gris) si no hay página anterior.
Cancelar	Cierra el Asistente para herramientas de ejecución sin ejecutar ninguna herramienta.
Cerrar	Cierra el Asistente para herramientas de ejecución después de haber ejecutado una herramienta.
Siguiente	Abre la página siguiente en el Asistente para herramientas de ejecución, si está disponible. El botón Siguiente está inactivo (gris) si no hay ninguna otra página.
Actualizar	Actualiza la salida mostrada de la herramienta activa.
Actualizar cada	Actualiza de forma automática la salida mostrada de la herramienta activa utilizando el intervalo de actualización seleccionado en la lista.
Herramienta de ejecución	Inicia la herramienta que se ha seleccionado en el Asistente para herramientas de ejecución. Si la herramienta necesita información adicional para resolver parámetros, un asistente permite proporcionar la información requerida antes de que se inicie la herramienta.
Ajuste de línea para la salida	Ajusta el texto de salida de la herramienta para que se adapte al ancho del panel de salida.

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección proporciona ayuda para aquellos usuarios que necesiten solucionar problemas referentes al inicio y al uso de herramientas de Operations Management. Para más información sobre la solución de problemas relacionados con la configuración y la disponibilidad de herramientas, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

No se muestran herramientas

- No hay herramientas disponibles para el tipo de elemento de configuración seleccionado o para el elemento de configuración asociado con el evento seleccionado.
- El evento seleccionado no contiene información sobre el CI relacionado o el nodo.

La herramienta no se ejecuta

- La herramienta se ha configurado de forma incorrecta.

Las herramientas no se inician en el contexto de un evento. Solo se pueden ejecutar en elementos de configuración. Sin embargo, todas las herramientas contienen parámetros de eventos.

- La herramienta depende de recursos externos, como la conectividad de red o de Internet, que no están disponibles actualmente.

Capítulo 30

Filtros de eventos

Los filtros de eventos permiten limitar el tipo de eventos mostrado en el Explorador de eventos definiendo reglas para filtrar eventos según criterios como por ejemplo gravedad, origen, tipo y propiedad. Los filtros que defina estarán disponibles en el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos o en la lista desplegable de selección de filtros del Explorador de eventos. El filtro activo permanecerá en pantalla en la lista desplegable de selección de filtros.

Podrá definir y editar filtros mediante el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos disponible en el Explorador de eventos. La información de filtrado sencillo se agrupa en las fichas General, Fechas y Propiedades adicionales de evento. La definición de filtro simple es la combinación de toda la información especificada en las tres fichas.

Crear Filtro de eventos

* Mostrar nombre: Nuevo filtro simple

Descripción: Esto es un filtro.

General

Fechas

Propiedades adicional...

Gravedad

☒ Crítico

☒ Principal

☒ Menor

☒ Advertencia

☒ Normal

☒ Desconocido

Asignado a

☒ Yo

☒ Mis grupos de trabajo

☒ Otros

☒ Ninguno

Estado del ciclo de vida

☒ Abrir

☒ En curso

☒ Resuelto

☒ Cerrado

Prioridad

☒ Mayor

☒ Alto

☒ Medio

☒ Bajo

☒ Menor

☒ Ninguno

Correlación

☒ Todos los eventos

☐ Todos los eventos de nivel máximo

☐ Todos los eventos de causa

☐ Título

es igual a

☐ Descripción

es igual a

☐ Categoría

es igual a

☐ Subcategoría

es igual a

☐ Tipo

es igual a

Convertir en avanzado

(*) Campo obligatorio

Aceptar

Cancelar

Ayuda

También puede utilizar el Modo avanzado para definir filtros más complejos. La definición de filtro avanzado está especificada en el panel Definición de filtro con combinaciones de propiedades y operadores.

Nota: Al investigar eventos cerrados con el Explorador de eventos cerrados, deberá especificar en primer lugar el período de interés. A continuación podrán aplicarse los filtros a los eventos disponibles.

Aplicación de filtros

Podrá crear filtros para usar en el Explorador de eventos, el Explorador de eventos cerrados y muchas áreas de administración de Operations Management. Los filtros utilizados en administración, por ejemplo, en Reglas de reenvío o Notificaciones, están vinculados a su área de administración y no pueden verse ni utilizarse en ningún otro contexto. Podrá aplicar un filtro distinto para cada instancia de una perspectiva. Los filtros definidos para el Explorador de eventos también se encuentran disponibles en el Explorador de eventos cerrados y viceversa.

Los filtros son especificados por usuarios individuales para uso local en su propio Explorador de eventos. Los filtros configurados por el usuario solo se encontrarán disponibles para el usuario para los que se configuraron.

Los usuarios con permisos de administración de Operations Management adecuados pueden compartir filtros del Explorador de eventos, poniendo un filtro existente a disposición de todos los usuarios.

Métodos de filtrado

En los entornos de TI grandes se crean, como es sabido, un gran número de eventos. Todos los eventos activos se muestran en el Explorador de eventos y tener una clara visión de los eventos que requieren atención se hace cada vez más difícil a medida que aumenta el número de eventos recibidos.

Podrá filtrar los contenidos del Explorador de eventos, por ejemplo, en las Perspectivas de situación y eventos (o en una perspectiva que contenga un Explorador de eventos y el Explorador de modelos), en función de la combinación, de encontrarse disponibles, de las siguientes selecciones:

- **Vistas**

Las vistas permiten agrupar elementos de configuración en conjuntos lógicos. Al seleccionar una vista, el Explorador de eventos muestra únicamente los eventos que están relacionados con los CI especificados en la vista seleccionada.

- **Elementos de configuración**

Al seleccionar uno o más CI del árbol de CI, el árbol de CI muestra únicamente los eventos del Explorador de eventos que están relacionados con los CI especificados.

- **Colección de elementos de configuración**

Al seleccionar una colección de CI del árbol de CI, solo se muestran los eventos del Explorador de eventos que están relacionados con los CI contenidos en la colección seleccionada.

- **Filtros de eventos**

Aplicar un filtro de eventos permite limitar el tipo de eventos mostrado en el Explorador de eventos por medio de la definición de reglas para filtrar eventos según criterios de eventos como por ejemplo gravedad, estado de ciclo de vida, asignación (propiedad), categoría, fechas y horas, atributos personalizados, información de resolución y nombre de aplicación.

En el Explorador de eventos, los filtros de eventos pueden compartirse de modo que todos los usuarios tengan acceso a los mismos. Para poder compartir los filtros, debe tener los permisos adecuados. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM. Los filtros compartidos son necesarios para los widgets del cuadro de mando de evento.

- **Filtros rápidos**

La barra de estado del Explorador de eventos muestra un resumen del número de eventos por gravedad y asignación a usuarios individuales o grupos de usuarios. Cada elemento de gravedad de la barra de estado también es un filtro rápido que puede seleccionarse para mostrar los eventos que corresponden con la gravedad seleccionada. Pueden seleccionarse varios elementos para mostrar todos los eventos con dos o más gravedades.

- **Buscar**

Los eventos también pueden filtrarse por una cadena de búsqueda. La cadena de texto introducida se utiliza para buscar el texto mostrado en el Explorador de eventos y mostrar solo los eventos que contienen la cadena especificada. Si se borra el campo, se vuelven a mostrar todos los eventos.

Aplicando una combinación de métodos de filtrado disponibles, podrá mostrar los eventos más importantes de los que sea responsable. Es posible crear una vista para mostrar una lista de árbol de CI personalizada en función de las responsabilidades del operador. Los operadores pueden seleccionar un CI del árbol de CI y ver los eventos relacionados. Asimismo, los operadores pueden definir filtros para, por ejemplo, mostrar únicamente los eventos con la etiqueta *Crítico* y *Mayor*. Al combinar la selección de un CI y aplicar el mismo filtro se mostrarán todos los eventos con la etiqueta *Crítico* y *Mayor* del CI seleccionado.

Selección de filtros

El contenido del panel Explorador de eventos de la Perspectiva de evento y de la Perspectiva de situación puede ser filtrado por la vista o elemento de configuración seleccionado, y por el filtro de eventos seleccionado.

La vista activa o elemento de configuración utilizado para filtrar el contenido del Explorador de eventos se indica en el título del Explorador de eventos. Por ejemplo, si se selecciona una vista cuyo nombre es *Recursos del host*, el título del Explorador de eventos mostrará lo siguiente:

Explorador de eventos para Recursos del host

El nombre de vista seleccionado también se mostrará en la barra de estado del Explorador de eventos.

Al abrir el Explorador de eventos por primera vez, no se aplicará ningún filtro. Seleccionar un filtro de eventos se mostrará en la lista aplicada Filtro del Explorador de eventos y Sin filtros se mostrará en la lista Selector de vista del Explorador de eventos. Tras seleccionar un filtro, el nombre del filtro de eventos activo se muestra en el campo de selección de filtros. Para borrar el filtro seleccionado, seleccione Sin filtros. El efecto del filtro en el Explorador de eventos se borra pero puede volver a aplicarse según se requiera. Tras seleccionar una vista, el nombre de la vista activa se muestra en el campo de selección de vistas. Para borrar la vista seleccionada, seleccione Sin filtros. El efecto de la vista en el Explorador de eventos se borra pero puede volver a aplicarse según se requiera.

Cómo filtrar eventos por vistas

En esta tarea aprenderá a filtrar los eventos mostrados en el Explorador de eventos en función de una vista. Solo se mostrarán en el Explorador de eventos los eventos relacionados con el elemento de configuración incluido en la vista seleccionada.

Para filtrar eventos por vistas:

1. Inicie la Perspectiva de evento o la Perspectiva de situación:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En la ficha Examinar vistas del Explorador de modelos, use la lista de vistas para seleccionar la vista que desee aplicar.

o

En el Explorador de eventos, seleccione una vista del selector de vistas. Las cinco selecciones más recientes se mostrarán en la parte superior de la lista.

Los eventos mostrados en el Explorador de eventos se limitarán a los eventos asociados con la vista seleccionada. El título del Explorador de eventos cambiará para mostrar la vista seleccionada.

Nota: Las perspectivas de Operations Manager i están conectadas, de modo que al seleccionar una vista en el selector de vistas del Explorador de eventos se deshabilita el CI seleccionado en el Explorador de modelos.

Cómo filtrar eventos por elementos de configuración

En esta tarea aprenderá a filtrar los eventos mostrados en el Explorador de eventos en función de un elemento de configuración. Solo se mostrarán en el Explorador de eventos los eventos relacionados con el elemento de configuración seleccionado.

Para filtrar eventos por elemento de configuración:

1. Inicie una perspectiva que contenga un Explorador de eventos y un Explorador de modelos, por ejemplo, la Perspectiva de evento o la Perspectiva de situación.

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

En la ficha Explorar vistas del Explorador de modelos, use la lista de vistas para seleccionar la vista que desee aplicar.

2. Seleccione uno o más elementos de configuración, colecciones de CI o una combinación de ambos en el panel Explorador de modelos para usar como filtro de eventos.

El Explorador de eventos solo muestra los eventos que están relacionados con un CI seleccionado en el Explorador de modelos.

Los eventos mostrados en el Explorador de eventos se limitarán a los eventos asociados al CI seleccionado. El título del Explorador de eventos cambiará para mostrar el CI seleccionado.

Los CI seleccionados se mostrarán en la barra de estado del Explorador de eventos.

Nota: Las perspectivas de Operations Manager i están conectadas, de modo que al seleccionar un CI en el Explorador de modelos se deshabilita la vista seleccionada en el selector de vista del Explorador de eventos.

Cómo ver y aplicar filtros de eventos

En esta tarea aprenderá a mostrar una lista de los filtros de eventos configurados y a aplicar uno al Explorador de eventos.

Para ver una lista de filtros de eventos configurados:

1. Inicie una perspectiva que contenga un Explorador de eventos y un Explorador de modelos, por ejemplo, la Perspectiva de evento o la Perspectiva de situación.


Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccionar una perspectiva>

Seleccione un filtro de la lista Filtrar.

Nota: Si ha seleccionado una vista de la lista de vistas, el Explorador de eventos también se filtrará por la vista seleccionada.

2. En el Explorador de eventos o en el Explorador de eventos cerrados, abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos (...).

Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, el cual contiene una lista de los filtros de eventos disponibles.

3. Seleccione el filtro de eventos que desee aplicar.
4. *Opcional:* abra el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos con ayuda del botón **Editar elemento** , modifique el filtro seleccionado y haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Aceptar** para habilitar el filtro de eventos seleccionado.

Al habilitar un filtro se actualizan los contenidos del explorador simultáneamente.

6. Si el filtro seleccionado no muestra los resultados esperados, redefina el filtro de eventos seleccionado o seleccione un filtro de eventos alternativo.

Nota: Si desea borrar el filtro seleccionado, seleccione **Sin filtros** en los cuadros de selección de filtros (vistas y filtros). Al eliminar el filtro seleccionado en el Explorador de eventos de la lista de filtros se elimina automáticamente la aplicación de filtros en el Explorador de eventos.

Cómo definir filtros de eventos sencillos

En esta tarea aprenderá a configurar un Filtro sencillo del Explorador de eventos o el Explorador de eventos cerrados con ayuda del cuadro de diálogo del filtro Crear evento nuevo.

Para definir un filtro de eventos:

1. En el Explorador de eventos o en el Explorador de eventos cerrados, abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos mediante el botón **Gestionar filtros de eventos (...)**.

Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, el cual contiene una lista de los filtros de eventos disponibles.

2. En el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, abra el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos con el botón **Nuevo elemento *** y seleccione **Nuevo Filtro simple**.

Se abre el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos.

3. Introduzca un nombre de visualización y una descripción para este nuevo filtro.
4. Use las fichas mostradas para configurar el nuevo filtro (General, Fechas y Propiedades adicionales del evento).

En el cuadro de diálogo del filtro Crear evento nuevo, si se aplica alguno de los criterios seleccionados en el recuadro, como por ejemplo, la Gravedad del evento es **Crítico**, el evento será seleccionado por el filtro.

Todas las selecciones de los recuadros y el resto de criterios de filtro, como por ejemplo, la Gravedad es **Crítico** y Asignado a es **Yo**, deben coincidir con el evento para ser seleccionados por el filtro.


Por ejemplo, si se seleccionan los niveles de gravedad **Crítico** y **Mayor** en un mismo panel, se mostrarán los eventos que exhiban cualquier de los niveles de gravedad. Si la asignación **Sin asignar** también se selecciona desde otro panel, solo se mostrarán los eventos sin asignar a un usuario y que exhiban uno de los niveles de gravedad seleccionados.

5. *Opcional:* Seleccione **Convertir en avanzado** para cambiar al modo de definición de filtros avanzado y proseguir con la personalización del filtro. Para más información, consulte "[Cómo definir filtros de eventos avanzados](#)" en la [página 539](#).

Nota: Un Filtro avanzado no puede volver a ser convertido en un Filtro sencillo.

6. Seleccione **Aceptar** para guardar los cambios.

El cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos se cierra y el nuevo filtro de eventos se agrega a la lista de filtros en el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos.

7. *Opcional:* seleccione el filtro de eventos que se acaba de crear y haga clic en el botón **Buscar eventos que coincidan** . Se abrirá una nueva ventana de Explorador de eventos que muestra los resultados de aplicar el filtro que se acaba de definir. Si el filtro no muestra los resultados esperados, redefina el filtro.

Para más información sobre el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos, consulte "[Cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple](#)" en la página 544.


Cómo definir filtros de eventos avanzados

En esta tarea aprenderá a configurar un filtro de eventos avanzado del Explorador de eventos o el Explorador de eventos cerrados con ayuda del cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos.

Para definir un filtro de eventos avanzado:

1. En el Explorador de eventos o en el Explorador de eventos cerrados, abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos mediante el botón **Gestionar filtros de eventos (...)**.

Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, el cual contiene una lista de los filtros de eventos disponibles.

2. En el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, abra el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos con el botón **Nuevo elemento**  y seleccione **Nuevo Filtro avanzado**.

Se abre el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos.

Nota: O bien seleccione **Nuevo filtro simple** y use las fichas mostradas para crear los ajustes necesarios de Simple del nuevo filtro (**General**, **Fechas** y **Propiedades adicionales de evento**). Estas configuraciones se convierten en el punto de partida de la configuración de filtro avanzado tras seleccionar **Convertir en avanzado** y cambiar al modo de definición Filtro avanzado. Para más información, consulte "[Cómo definir filtros de eventos sencillos](#)" en la página 536.

3. Introduzca un nombre de visualización y una descripción para este nuevo filtro.
4. *Opcional:* Si empezó con un Filtro simple, seleccione **Convertir en avanzado** para cambiar al modo de definición Filtro avanzado.

El Modo avanzado permite especificar con precisión los filtros por medio de una combinación de operadores, propiedades y expresiones.

Crear Filtro de eventos

* Mostrar nombre: Filtro 1

Descripción: Muestra todos mis expresiones

Definición de filtro

Editar expresión

Titulo contiene database

☒ ignorar mayúsculas y minúsculas

Aceptar Cancelar

Elementos de filtro

Operadores

Y

O

Not

Propiedades

General

Asignado a

Categoría

Correlación

Descripción

Estado del ciclo de vida

Gravedad

Prioridad

Subcategoría

Tipo

Titulo

Fechas


Propiedades adicionales del evento

Propiedades avanzadas

(*) Campo obligatorio

Aceptar Cancelar Ayuda

Nota: Los Filtros avanzados no pueden mostrarse en la vista Filtro simple y no es posible cambiar a la vista Filtro simple desde la vista Filtro avanzado.

5. Empiece a componer el filtro arrastrando las propiedades y operadores al panel Definición de filtro, por ejemplo, *Descripción*. O bien seleccione elementos u operadores y añádalos a la especificación de filtro activo con ayuda del botón **Añadir** .

Se abrirá el cuadro de diálogo Editar expresiones, el cual contiene un editor específico para el tipo de propiedad seleccionado.

6. Existen dos tipos básicos de los cuadros de diálogo Editar expresiones: los filtros de cadena y los filtros preespecificados.

■ **Definir un filtro de cadena:**

Seleccione un criterio de coincidencia para la propiedad seleccionada, por ejemplo, `Contiene` y especifique la cadena de texto que desea buscar.

Los criterios de coincidencia `coincide` y `no coincide` permiten especificar expresiones regulares, lo cual pone a su disposición una herramienta de filtrado muy completa.

Nota: Los filtros de procesamiento contienen expresiones regulares que requieren recursos más elaborados que para filtros que carecen de las mismas, y se recomienda que las expresiones regulares solo se usen cuando no haya otra alternativa.

Opcional: Seleccione **ignorar mayúsculas y minúsculas** para hacer que la expresión distinga entre mayúsculas y minúsculas.

■ **Definir un filtro preespecificado:**

Los filtros preespecificados permiten seleccionar atributos que tienen un rango de valores conocido, como por ejemplo, gravedades, prioridades, estados de ciclo de vida y fechas.

Seleccione un criterio de coincidencia para la propiedad seleccionada, por ejemplo, `es igual a`, `uno de`, `es true`, `antes`, `no más antiguo que`, y según se requiera, seleccione una o más de las opciones disponibles, por ejemplo, valores de gravedad, de prioridad, fechas y horas o estados de ciclo de vida.


7. Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo Editar expresión.

8. Repita los pasos del 5 al 7 para especificar componentes de filtrado adicionales para la especificación de filtro.

Si desea cambiar una entrada, haga doble clic en ella. La ventana Editar expresión se abrirá, desde la cual podrá cambiar la especificación de la expresión.

9. Seleccione **Aceptar** para guardar los cambios.

El cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos se cierra y el nuevo filtro de eventos se agrega a la lista de filtros en el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos.

10. *Opcional:* seleccione el filtro de eventos que se acaba de crear y haga clic en el botón **Buscar eventos que coincidan** . Se abrirá una nueva ventana de Explorador de eventos que muestra los resultados de aplicar el filtro que se acaba de definir. Si el filtro no muestra los resultados esperados, redefina el filtro.

Para más información sobre el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos, consulte "[Cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado](#)" en la página 548.

Cómo compartir filtros de eventos

En esta tarea aprenderá a compartir un filtro de evento existente.

Nota:

En el Explorador de eventos, los filtros compartidos están disponibles para que todos los usuarios puedan aplicarlos. Solo los usuarios con permisos para crear filtros compartidos pueden modificar o eliminar un filtro compartido. El contenido de la lista de filtros de eventos mostrado en el selector de filtro de eventos incluye todos los filtros compartidos y los filtros creados por el usuario actual. Los filtros compartidos deben utilizarse para el cuadro de mando de evento.

Los filtros compartidos pueden exportarse mediante el gestor de contenido. No es posible exportar filtros privados.

Para compartir un filtro de eventos:

1. Asegúrese de que tiene permisos para compartir filtros. Este permiso puede establecerse en:

Administración > Plataforma > Usuarios y permisos > Gestión de usuarios > <seleccione su usuario o grupo> > Permisos > Contexto: Gestión de operaciones>

Para habilitar el uso compartido de filtros, seleccione **Filtros compartidos** y, en la ficha **Operaciones** en **Control total**, seleccione **Conceder**.

2. Seleccione el filtro que desee compartir desde el Explorador de eventos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccionar una perspectiva>

En el Explorador de eventos, abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos mediante el botón **Gestionar filtros de eventos (...)**. Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos, el cual contiene una lista de los filtros de eventos disponibles. Seleccione un filtro.

3. Comparta el filtro mediante el botón **Compartir elemento** .

Nota: No puede revertir un filtro compartido a un filtro privado. Los filtros compartidos pueden eliminarse. Sin embargo, no es posible saber qué otros usuarios ya lo están utilizando. Si desea conservar un filtro compartido como filtro privado, duplíquelo antes de eliminarlo.

Interfaz de usuario del gestor de filtros

Los cuadros de diálogo Seleccionar un filtro de eventos y Gestionar filtros de eventos muestran una lista de los filtros configurados por el usuario activo del explorador o gestor operativos en ese momento. Podrá seleccionar un filtro de la lista de filtros de eventos configurados y aplicarlo, editar o eliminar un filtro existente o crear y probar un nuevo filtro.


Los siguientes apartados incluyen una descripción detallada sobre elementos adicionales de interfaz de filtrado.








- "Cuadros de diálogo Seleccionar un filtro de eventos y Gestionar filtros de eventos" abajo
- "Cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple" en la página siguiente
- "Cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado" en la página 548
- "Cuadros de diálogo Editar expresión de filtros avanzados" en la página 554
- "Operadores usados en los cuadros de diálogo Configuración de filtro" en la página 558

Cuadros de diálogo Seleccionar un filtro de eventos y Gestionar filtros de eventos

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccione una perspectiva> y abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos con ayuda del botón Gestionar filtros de eventos (...) .
Tareas relacionadas	Para filtrar eventos, consulte: <ul style="list-style-type: none">• "Cómo filtrar eventos por vistas" en la página 533.• "Cómo filtrar eventos por elementos de configuración" en la página 534.• "Cómo ver y aplicar filtros de eventos" en la página 535.• "Cómo definir filtros de eventos sencillos" en la página 536.• "Cómo definir filtros de eventos avanzados " en la página 539.
Véase también	Para más información sobre el filtrado de eventos, consulte " Métodos de filtrado " en la página 531 y " Filtros de eventos " en la página 527.

Los cuadros de diálogo Seleccionar un filtro de eventos y Gestionar filtros de eventos muestran los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
	Sincroniza los datos de filtro mostrados en la lista de filtros disponibles con la información más actual disponible en la base de datos.

Elemento de IU	Descripción
	Abre el cuadro de selección desde el cual podrá seleccionar el tipo de filtro que desea especificar: Filtro sencillo o Filtro avanzado . Se abre el cuadro de diálogo Crear Filtro de eventos, desde el cual puede crear y definir un nuevo filtro de eventos. Haga clic en Aceptar para guardar el nuevo filtro.
	Crea una copia del filtro seleccionado y abre el cuadro de diálogo Crear nueva configuración de filtro de eventos.
	Abre el cuadro de diálogo Editar filtro de eventos correspondiente al filtro de eventos seleccionado desde el cual podrá modificar el filtro de eventos seleccionado. Haga clic en Aceptar para guardar las modificaciones efectuadas al filtro de eventos seleccionado.
	Abre el cuadro de diálogo Eliminar filtro de eventos correspondiente al filtro de eventos seleccionado. Haga clic en Sí para eliminar la anotación de filtro seleccionada.
	Restaurar valores predeterminados: Revierte un filtro predefinido de fábrica y modificado por el cliente a la versión predeterminada de fábrica. Esta opción no está disponible para reglas puramente definidas por el cliente.
	<i>Solo filtros del Explorador de eventos:</i> Comparte el filtro de eventos seleccionado para que lo utilicen todos los usuarios. Solo los usuarios con permisos para crear filtros compartidos pueden modificar o eliminar un filtro compartido. El contenido de la lista de filtros de eventos mostrado en Seleccionar un filtro de eventos incluye todos los filtros compartidos y los filtros creados por el usuario actual.
	Muestra los eventos que coinciden con el filtro seleccionado en una ventana emergente del Explorador de eventos. Resulta de utilidad para probar un filtro de eventos antes de aplicarlo al Explorador de eventos.

Cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple

Los cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple muestran los atributos que puede utilizar de forma individual o combinada para filtrar eventos antes de mostrarlos.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccione una perspectiva> y abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos con ayuda del botón Gestionar filtros de eventos (...) .
----------------------------	---

Tareas relacionadas	Para filtrar eventos, consulte: <ul style="list-style-type: none">• "Cómo filtrar eventos por vistas" en la página 533.• "Cómo filtrar eventos por elementos de configuración" en la página 534.• "Cómo ver y aplicar filtros de eventos" en la página 535.• "Cómo definir filtros de eventos sencillos" en la página 536.• "Cómo definir filtros de eventos avanzados " en la página 539.• "Cómo compartir filtros de eventos" en la página 542
Véase también	Para más información sobre el filtrado de eventos, consulte "Métodos de filtrado" en la página 531 y "Filtros de eventos" en la página 527.

Para más información sobre la información mostrada en las fichas Configuración de filtro, consulte las secciones siguientes:

- ["Botones e iconos comunes"](#) abajo
- ["Ficha General"](#) abajo
- ["Ficha Fechas"](#) en la página siguiente
- ["Ficha Propiedades adicionales de evento "](#) en la página 547

Botones e iconos comunes

La ventana Configuración de filtro contiene los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Convertir en avanzado	Abre el modo avanzado, el cual permite definir filtros más completos. Para más información, consulte "Cómo definir filtros de eventos avanzados " en la página 539. <div>Nota: Los filtros avanzados no se pueden mostrar en la ventana Filtro simple.</div>

Ficha General

La ficha General de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Asignado a	Usuario o grupo de usuario al que se asignan los eventos de búsqueda. Se pueden seleccionar varias asignaciones. Por ejemplo, puede seleccionar Asignado a mí y Sin asignar .
Categoría	Categoría de evento que desea usar como opción de filtro, por ejemplo: DB , Storage , System o WebApp .

Elemento de IU	Descripción
Correlación	<p>Seleccione una opción para buscar todos los eventos, solo los eventos de nivel superior o solo los eventos de causa:</p> <p>Todos los eventos: Todos los eventos, entre los que se incluyen los eventos correlacionados como síntomas de otros eventos.</p> <p>Todos los eventos de nivel superior: Todos los eventos no clasificados como síntoma de otro evento.</p> <p>Todos los eventos de causa: Todos los eventos que son eventos de causa raíz. Dichos eventos no pueden ser síntomas de otro evento de causa.</p>
Descripción	Descripción del evento tal como se muestra en los contenidos del campo de descripción del evento original.
Estado de ciclo de vida	Etapa del ciclo de vida del problema que han alcanzado los eventos que está buscando, como por ejemplo: <i>Abierto</i> , <i>En curso</i> , <i>Resuelto</i> o <i>Cerrado</i> . Pueden seleccionarse varios estados de ciclo de vida.
Prioridad	Hace una búsqueda de eventos que coinciden con las prioridades especificadas, como por ejemplo: <i>Ninguno</i> , <i>Bajo</i> o <i>Medio</i> . Se pueden seleccionar varias prioridades.
Gravedad	Selecciona una gravedad de evento, la cual se usará como opción de filtro. Se pueden seleccionar varias gravedades.
Subcategoría	Nombre de la subcategoría de evento a la que pertenecen los eventos que se encuentra buscando.
Título	Título de los eventos de búsqueda.
Tipo	Tipo de evento que desea mostrar con el filtro.

Ficha Fechas

La ficha Fechas de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Hora absoluta	Especifica la fecha y hora en términos absolutos (calendario). Se puede introducir una fecha introduciendo una fecha de calendario y los valores de hora para horas y minutos.

Elemento de IU	Descripción
Hora relativa	<p>Especifica un punto en el tiempo para filtrar eventos. Se podrán seleccionar eventos que tienen lugar antes o después de la fecha/hora especificada mediante operadores como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• más antiguo que• no más antiguo que <p>El período puede especificarse en minutos, horas, días o semanas.</p> <div>Nota: El Explorador de eventos se actualizará de forma dinámica. Los eventos que ya dejan de coincidir con un filtro de tiempo relativo se eliminan del Explorador de eventos y los eventos nuevos que coinciden se añaden.</div>
Fecha y hora de creación	Especifica las fechas y horas en las que tuvieron lugar los eventos de búsqueda.
Hora y fecha de cambio de estado de ciclo de vida	Fecha y hora en las que se produjo el último cambio de estado de ciclo de vida.
Hora y fecha de recepción	Especifica las fechas y horas en las que Operations Management recibió por primera vez una notificación de los eventos de búsqueda.

Ficha Propiedades adicionales de evento

La ficha Propiedades adicionales del evento de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro simple muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	Selecciona eventos vinculados con la aplicación con nombre.
Tipo de CI	<p>Selecciona la opción para buscar eventos relacionados con el tipo de CI especificado o eventos secundarios del tipo de CI especificado. Los operadores dedicados para filtrar tipos de CI son:</p> <ul style="list-style-type: none">• es igual a: El CI relacionado coincide con un tipo de CI especificado• es derivado de: El CI relacionado se deriva del tipo de CI especificado

Elemento de IU	Descripción
Atributo personalizado	<p>Selecciona el editor Atributos personalizados en el cual podrá especificar un atributo personalizado, un operador y un valor para el filtrado.</p> <p>Para definir un filtro de atributo personalizado se ha de especificar el nombre del atributo personalizado en el campo situado a la izquierda, seleccionar un filtro que coincida con los criterios de la lista y especificar el valor del atributo personalizado en el campo situado a la derecha.</p> <p>Nota: En el modo Avanzado podrá añadir especificaciones de atributos personalizados adicionales. Dichas especificaciones se podrán relacionar por medio de los operadores disponibles.</p>
Clave	Selecciona eventos que contienen una referencia a la clave con nombre.
Objeto	Selecciona eventos relacionados con un objeto con nombre tal como se especifica en el mensaje de HPOM original.
Datos originales	<p>Texto de eventos original tal como fue capturado de los agentes de HPOM antes de ser formateado en un mensaje de HPOM.</p> <p>Contiene información sobre la entrada original antes de que las directivas de agente de HPOM la normalizasen para convertirla en un mensaje. Normalmente, la información disponible incluye el nombre de nodo, el grupo de mensajes, la aplicación, el objeto, la gravedad y el texto del mensaje.</p>
Solución	<p>Campo de texto utilizado para describir los pasos que se han efectuado para solucionar el problema identificado por el evento.</p> <p>Los textos de soluciones pueden ser sincronizados con gestores externos como Service Manager.</p>

Cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado

Los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado muestran los atributos que puede utilizar de forma individual o combinada para filtrar eventos antes de mostrarlos.

Para obtener acceso	<p>Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccione una perspectiva> y abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos con ayuda del botón Gestionar filtros de eventos (...).</p>
----------------------------	---





Tareas relacionadas	Para filtrar eventos, consulte: <ul style="list-style-type: none"> • "Cómo filtrar eventos por vistas" en la página 533. • "Cómo filtrar eventos por elementos de configuración" en la página 534. • "Cómo ver y aplicar filtros de eventos" en la página 535. • "Cómo definir filtros de eventos sencillos" en la página 536. • "Cómo definir filtros de eventos avanzados " en la página 539. • "Cómo compartir filtros de eventos" en la página 542
Véase también	Para más información sobre el filtrado de eventos, consulte "Métodos de filtrado" en la página 531 y "Filtros de eventos" en la página 527.

Para más información sobre la información mostrada en las fichas Configuración de filtro, consulte las secciones siguientes:

- "Configuración de Filtro avanzado" abajo
- "Elementos del filtro generales " en la página siguiente
- "Elementos del filtro de fechas " en la página 551
- "Elementos de filtro de propiedades adicionales de evento " en la página 552
- "Elementos de filtro de Propiedades avanzadas " en la página 553

Configuración de Filtro avanzado

El criterio de coincidencia de filtros muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
	Abre el cuadro de diálogo Editar expresión correspondiente al filtro de eventos seleccionado desde el cual podrá modificar el elemento de filtro de eventos seleccionado. Haga clic en Aceptar para guardar las modificaciones efectuadas al elemento de filtro de eventos seleccionado.
	Elimina el elemento de filtro de eventos seleccionado de la especificación de filtro de eventos seleccionada.
	Alterna entre la vista completa y la vista compacta de la especificación de filtros.
	Agrega un nuevo elemento y abre el cuadro de diálogo Expresión del elemento que se acaba de agregar.
Editar expresión	Cuadros de diálogo utilizados para especificar las definiciones de componentes de filtros que describen, por ejemplo, los valores de un atributo seleccionado que se incluirán en la definición de filtro.

Elemento de IU	Descripción
Definición de filtro	Contiene los componentes seleccionados para definir el filtro. Las propiedades se asocian con un valor y se conectan mediante operadores.
Elementos de filtro	Contiene los operadores y propiedades disponibles que se utilizan para especificar un filtro avanzado. Arrastre la propiedad u operador requerido al panel de definiciones de filtro y colóquelo en su ubicación lógica en el filtro. Para editar y eliminar entradas de la definición de filtro, use los botones o haga doble clic en la expresión que desee cambiar.

Elementos del filtro generales

La ficha General de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Asignado	Usuario o grupo de usuario al que se asignan los eventos de búsqueda. Se pueden seleccionar varias asignaciones. Por ejemplo, puede seleccionar Asignado a mí y Sin asignar .
Categoría	Categoría de evento que desea usar como opción de filtro, por ejemplo: DB , Storage , System o WebApp .
Correlación	<p>Seleccione una opción para buscar todos los eventos, solo los eventos de nivel superior o solo los eventos de causa:</p> <p>Todos los eventos: incluye los eventos correlacionados como síntomas de otros eventos.</p> <p>Todos los eventos de nivel superior: incluye todos los elementos que no tienen asignada una causa.</p> <p>Todos los eventos de causa: incluye todos los eventos que son eventos de causa raíz. Dichos eventos no pueden ser síntomas de otro evento de causa.</p>
Descripción	Descripción del evento tal como se muestra en los contenidos del campo de descripción del evento original.
Estado de ciclo de vida	Etapa del ciclo de vida del problema que han alcanzado los eventos que está buscando, como por ejemplo: Abierto , En curso , Resuelto o Cerrado . Pueden seleccionarse varios estados de ciclo de vida.
Prioridad	Hace una búsqueda de eventos que coinciden con las prioridades especificadas, como por ejemplo: Ninguno , Bajo o Medio . Se pueden seleccionar varias prioridades.
Gravedad	Selecciona una gravedad de evento, la cual se usará como opción de filtro. Se pueden seleccionar varias gravedades.

Elemento de IU	Descripción
Subcategoría	Nombre de la subcategoría de evento a la que pertenecen los eventos que se encuentra buscando.
Título	Título de los eventos de búsqueda.
Tipo	Tipo de evento que desea mostrar con el filtro.

Elementos del filtro de fechas

La ficha Fechas de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
<Hora absoluta>	<p>Especifica la fecha y hora en términos absolutos (calendario). Se puede introducir una fecha introduciendo una fecha de calendario y los valores de hora para horas y minutos. Los eventos ocurridos antes o después de la hora especificada pueden seleccionarse mediante los siguientes operadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• antes• después
<Hora relativa>	<p>Especifica un punto en el tiempo relativo a la hora actual que se usa para filtrar eventos. Los eventos más antiguos o no más antiguos que la hora actual pueden seleccionarse mediante los siguientes operadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• más antiguo que• no más antiguo que <p>El período puede especificarse en minutos, horas, días o semanas.</p> <div>Nota: El Explorador de eventos se actualizará de forma dinámica. Los eventos que ya dejan de coincidir con un filtro de tiempo relativo se eliminan del Explorador de eventos y los eventos nuevos que coinciden se añaden.</div>
Fecha y hora de creación	Especifica las fechas y horas en las que tuvieron lugar los eventos de búsqueda.
Hora y fecha de cambio de estado de ciclo de vida	Fecha y hora en las que se produjo el último cambio de estado de ciclo de vida.

Elemento de IU	Descripción
Hora y fecha de recepción	Especifica las fechas y horas en las que Operations Management recibió por primera vez una notificación de los eventos de búsqueda.

Elementos de filtro de propiedades adicionales de evento

La ficha Propiedades adicionales del evento de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	Selecciona eventos vinculados con la aplicación con nombre.
Tipo de CI	<p>Selecciona la opción para buscar eventos relacionados con el tipo de CI especificado o eventos secundarios del tipo de CI especificado. Los operadores dedicados para filtrar tipos de CI son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • es igual a: El CI relacionado coincide con un tipo de CI especificado • es derivado de: El CI relacionado se deriva del tipo de CI especificado
Atributo personalizado	<p>Selecciona el editor Atributos personalizados en el cual podrá especificar un atributo personalizado, un operador y un valor para el filtrado.</p> <p>Para definir un filtro de atributo personalizado se ha de especificar el nombre del atributo personalizado en el campo situado a la izquierda, seleccionar un filtro que coincida con los criterios de la lista y especificar el valor del atributo personalizado en el campo situado a la derecha.</p> <p>Nota: En el modo Avanzado podrá añadir especificaciones de atributos personalizados adicionales. Dichas especificaciones se podrán relacionar por medio de los operadores disponibles.</p>
Clave	Selecciona eventos que contienen una referencia a la clave con nombre.
Objeto	Selecciona eventos relacionados con un objeto con nombre tal como se especifica en el mensaje de HPOM original.
Datos originales	<p>Texto de eventos original tal como fue capturado de los agentes de HPOM antes de ser formateado en un mensaje de HPOM.</p> <p>Contiene información sobre la entrada original antes de que las directivas de agente de HPOM la normalizasen para convertirla en un mensaje. Normalmente, la información disponible incluye el nombre de nodo, el grupo de mensajes, la aplicación, el objeto, la gravedad y el texto del mensaje.</p>

Elemento de IU	Descripción
Solución	<p>Campo de texto utilizado para describir los pasos que se han efectuado para solucionar el problema identificado por el evento.</p> <p>Los textos de soluciones pueden ser sincronizados con gestores externos como Service Manager.</p>

Elementos de filtro de Propiedades avanzadas

La ficha Propiedades avanzadas de los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado muestra los elementos de IU enunciados en la siguiente tabla.

Elemento de IU	Descripción
Usuario asignado	Selecciona los eventos que han sido asignados o no a usuarios, o que han sido asignados a un usuario determinado.
Grupo de trabajo asignado	Selecciona los eventos han sido asignados o no a grupos, o que han sido asignados a un grupo determinado.
Estado de acción automática	Selecciona los eventos que muestran alguno de los Estados de acción automática especificados. Los estados posibles son: <ul style="list-style-type: none">• Disponible• En ejecución• Correcto• Error• No disponible
Medición de la calidad de la resolución de CI	Selecciona los eventos con la Medición de calidad de la Resolución de CI especificada.
Estado correcto de la resolución de CI	Selecciona los eventos con el Estado correcto de la Resolución de CI especificado.
Control transferido	Selecciona eventos para los que se transfirió o no control a un servidor externo.
Sugerencia de ETI	Selecciona eventos con la Sugerencia para la resolución de ETI especificada.
Id. externo	Selecciona eventos con el Id. externo especificado.
Recibido durante el tiempo de inactividad	Selecciona eventos que se recibieron o no durante el tiempo de inactividad.
Sugerencia de CI relacionado	Selecciona eventos con la Sugerencia de CI relacionado especificada.

Elemento de IU	Descripción
Estado de acción del usuario	<p>Selecciona los eventos que muestran alguno de los Estados de acción del usuario especificados. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponible• En ejecución• Correcto• Error• No disponible

Cuadros de diálogo Editar expresión de filtros avanzados

Los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado contienen cuadros de diálogo Editar expresión dedicados a tipos de expresiones que se están especificando. Las siguientes secciones describen estos cuadros de diálogo para editar expresión.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > Gestión de operaciones > <seleccione una perspectiva> y abra el cuadro de diálogo Seleccionar un filtro de eventos con ayuda del botón Gestionar filtros de eventos (...) .
Tareas relacionadas	<p>Para filtrar eventos, consulte:</p> <ul style="list-style-type: none">• "Cómo filtrar eventos por vistas" en la página 533.• "Cómo filtrar eventos por elementos de configuración" en la página 534.• "Cómo ver y aplicar filtros de eventos" en la página 535.• "Cómo definir filtros de eventos sencillos" en la página 536.• "Cómo definir filtros de eventos avanzados " en la página 539.• "Cómo compartir filtros de eventos" en la página 542
Véase también	Para más información sobre el filtrado de eventos, consulte "Métodos de filtrado" en la página 531 y "Filtros de eventos" en la página 527.

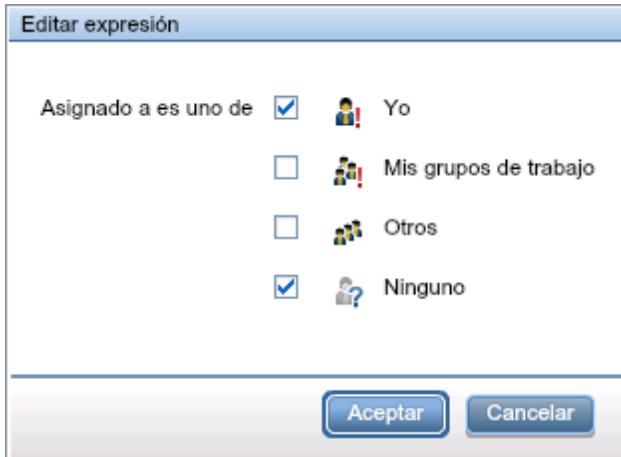
Para más información sobre los cuadros de diálogo Editar expresión, consulte las secciones siguientes:

- ["Atributos incluidos en una lista preconfigurada " en la página siguiente](#)
- ["Atributos identificados por una cadena de texto" en la página siguiente](#)
- ["Atributos personalizados" en la página siguiente](#)
- ["Eventos seleccionados por fechas" en la página 556](#)
- ["Tipo de CI" en la página 556](#)
- ["Selección de atributos de una lista" en la página 557](#)

- "Valores numéricos" en la página 557
- "True o False" en la página 558

Atributos incluidos en una lista preconfigurada

El cuadro de diálogo Editar expresión se suele utilizar para seleccionar una combinación de atributos, como por ejemplo eventos asignados al usuario actual o eventos no asignados a ningún usuario.

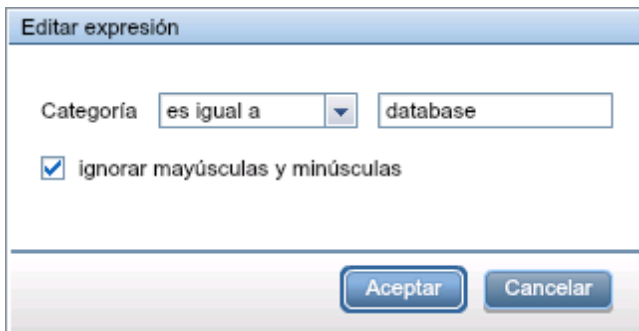


The screenshot shows a dialog box titled "Editar expresión". It contains a section "Asignado a es uno de" with four radio button options: "Yo" (selected), "Mis grupos de trabajo", "Otros", and "Ninguno" (selected). At the bottom are "Aceptar" and "Cancelar" buttons.

Seleccione uno o más de un atributo de evento disponible que desee incluir en su lista de eventos.

Atributos identificados por una cadena de texto

Este cuadro de diálogo Editar expresión suele utilizarse para seleccionar un atributo con una relación específica con su valor, por ejemplo eventos con la categoría con valor igual a database, en la que la selección no distingue entre mayúsculas y minúsculas.



The screenshot shows a dialog box titled "Editar expresión". It contains a "Categoría" label, a dropdown menu with "es igual a" selected, and a text input field containing "database". Below this is a checked checkbox labeled "ignorar mayúsculas y minúsculas". At the bottom are "Aceptar" and "Cancelar" buttons.

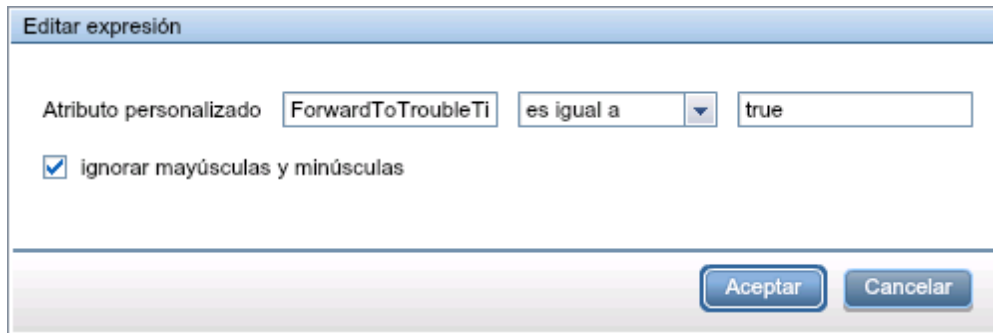
Respecto al atributo seleccionado, introduzca la cadena de texto de búsqueda y seleccione un operador para establecer la relación entre el atributo y su valor. Para obtener una descripción de los operadores disponibles, consulte "Operadores de texto" en la página 559.

Seleccione **ignorar mayúsculas y minúsculas** para hacer una búsqueda de todas las formas del texto especificado.

Atributos personalizados

Este cuadro de diálogo Editar expresión se utiliza para seleccionar atributos personalizados con una relación específica con su valor, por ejemplo eventos que incluyan el atributo personalizado **ForwardToTroubleTicket** con valor igual a true, en la que la selección no distingue entre

mayúsculas y minúsculas.

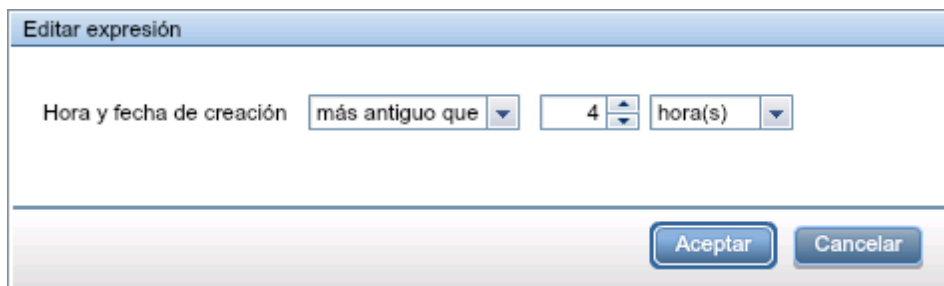


Respecto al atributo personalizado especificado, introduzca la cadena de texto de búsqueda del valor de atributo y seleccione un operador para establecer la relación entre el atributo personalizado y su valor. Para obtener una descripción de los operadores disponibles, consulte ["Operadores de texto" en la página 559](#).

Seleccione **ignorar mayúsculas y minúsculas** para hacer una búsqueda de todas las formas del texto especificado.

Eventos seleccionados por fechas

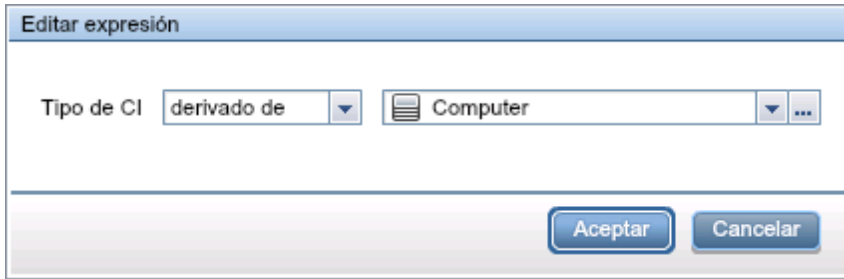
El cuadro de diálogo Editar expresión permite seleccionar eventos dependiendo de la fecha en que fueron creados, recibidos o en la que se cambió el estado de ciclo de vida. En este ejemplo se seleccionan los eventos creados hace más de 4 horas.



Respecto al atributo seleccionado, introduzca la hora/fecha y operador utilizados para identificar los eventos pertinentes. Para obtener una descripción de los operadores disponibles, consulte ["Operadores de fecha" en la página 558](#).

Tipo de CI

El cuadro de diálogo Editar expresión se utiliza asimismo para seleccionar eventos relacionados con el tipo de CI especificado o relacionados con un tipo de CI derivado del tipo de CI especificado. En el siguiente ejemplo se seleccionan los eventos que presentan un tipo de CI derivado del tipo de CI Computer.

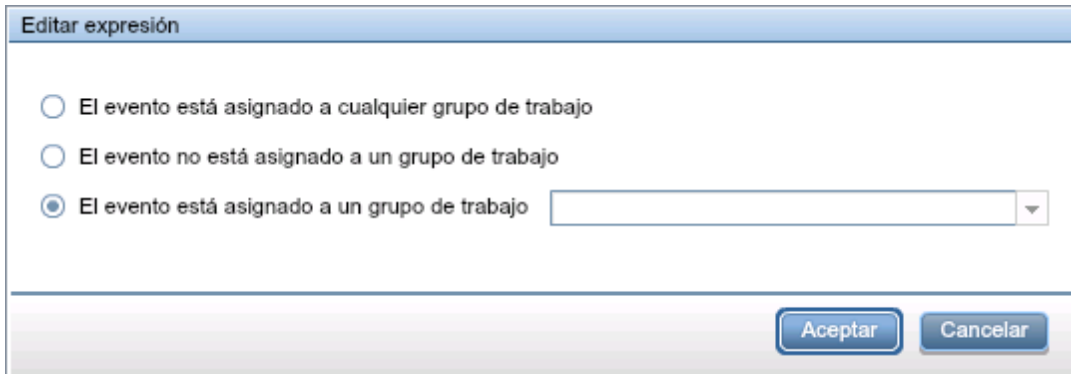


Seleccione un tipo de CI del cuadro de diálogo Seleccionar un tipo de CI (...) y seleccione un operador (igual a o derivado de).

- **es igual a:** El CI relacionado coincide con un tipo de CI especificado
- **derivado de:** El CI relacionado se deriva del tipo de CI especificado

Selección de atributos de una lista

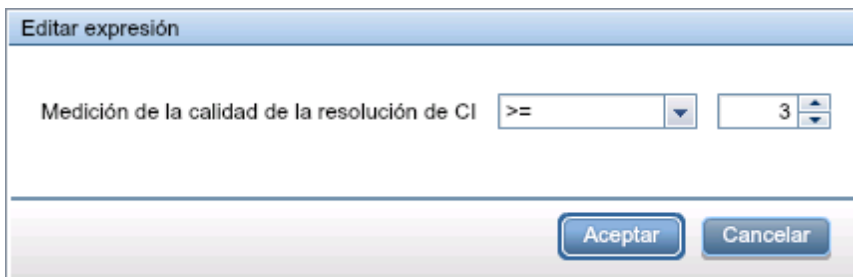
El cuadro de diálogo Editar expresión se suele utilizar para seleccionar un atributo de una lista predefinida como, por ejemplo, eventos asignados a grupos de trabajo.



Seleccione el atributo de eventos que desee incluir en la lista de eventos y, si fuera necesario, especifique el valor del atributo, por ejemplo, el grupo de trabajo llamado Administrators.

Valores numéricos

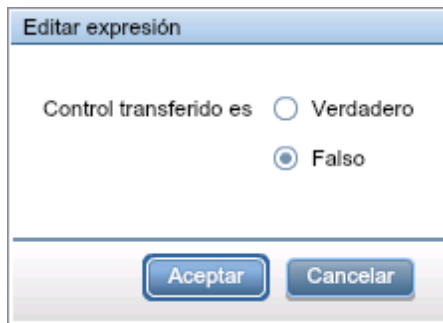
El cuadro de diálogo Editar expresión suele utilizarse para seleccionar un atributo con una relación específica con su valor numérico, por ejemplo eventos con un valor de Medición de la calidad de la resolución de CI igual a o mayor que 3.



Seleccione un valor para el atributo de evento y seleccione un operador para establecer la relación existente entre el atributo de evento y su valor. Para obtener una descripción de los operadores disponibles, consulte ["Operadores numéricos"](#) en la [página siguiente](#).

True o False

El cuadro de diálogo Editar expresión permite seleccionar el valor de atributo true o false del atributo de evento que se está configurando, por ejemplo Control transferido es False.



Seleccione true o false para el atributo de evento que se está configurando.

Operadores usados en los cuadros de diálogo Configuración de filtro

Los cuadros de diálogo de configuración de Filtro avanzado admiten los operadores enunciados en las tablas siguientes:

- "Operadores de fecha" abajo
- "Operadores numéricos" abajo
- "Operadores de texto" en la página siguiente
- "Operadores True y False" en la página 560

Operadores de fecha

La tabla siguiente describe los operadores que se pueden utilizar en las expresiones de fecha.

Operadores	Descripción
Una vez que	Al especificar los tiempos absolutos, selecciona los eventos que tienen una marca de fecha y hora más reciente que la fecha y hora especificadas.
Antes	Al especificar los tiempos absolutos, selecciona los eventos que tienen una marca de fecha y hora más antigua que la fecha y hora especificadas.
no más antiguo que	Al especificar los tiempos relativos, selecciona los eventos que tienen una marca de fecha y hora más reciente que la del punto de tiempo especificado, por ejemplo no más antiguo que un día.
más antiguo que	Al especificar los tiempos relativos, selecciona los eventos que tienen una marca de fecha y hora menos reciente que la del punto en el tiempo especificado, por ejemplo más antiguo que un día.

Operadores numéricos

La tabla siguiente describe los operadores que se pueden utilizar en las expresiones numéricas.

Operadores	Descripción
=	Muestra un evento que tiene un valor del atributo seleccionado que es idéntico al valor especificado.
<	Muestra un evento que tiene un valor del atributo seleccionado que es inferior al valor especificado.
<=	Muestra un evento que tiene un valor del atributo seleccionado que es inferior o idéntico al valor especificado. Por ejemplo, seleccionar el valor 33 para la Medición de calidad de la resolución CI muestra todos los eventos cuya Medición de calidad de la resolución CI se encuentra por debajo de 33%.
>	Muestra un evento que tiene un valor del atributo seleccionado que es superior al valor especificado.
>=	Muestra un evento que tiene un valor del atributo seleccionado que es superior o idéntico al valor especificado. Por ejemplo, seleccionar el valor 50 para la Medición de calidad de la resolución CI muestra todos los eventos cuya Medición de calidad de la resolución CI se encuentra por encima de 50%.

Operadores de texto

La tabla siguiente describe los operadores que se pueden utilizar en las expresiones de texto.

Operadores	Descripción
contiene	Muestra todo evento que contenga una referencia a la cadena especificada en el atributo seleccionado. Por ejemplo, buscar una cadena que contenga <code>database</code> devuelve: <ul style="list-style-type: none">• base de datos• estado de la base de datos• estado de la base de datos Oracle
es igual a	Muestra un evento que tiene un atributo o valor de atributo que es idéntico a la cadena especificada. Por ejemplo, buscar eventos de un tipo de categoría igual a <code>database</code> devuelve eventos de la siguiente categoría: <ul style="list-style-type: none">• base de datos
coincidencias	Muestra todo evento que coincida con la expresión regular especificada. Los filtros de procesamiento contienen expresiones regulares que requieren recursos más elaborados que para filtros que carecen de las mismas, y se recomienda que las expresiones regulares solo se usen cuando no haya otra alternativa.

Operadores	Descripción
no contiene	Muestra todo evento que no contenga una referencia a la cadena especificada en el atributo seleccionado. Buscar una cadena que no contenga database devuelve todas las cadenas excepto aquellas que contengan database, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• Blue moon• Prácticamente todo lo demás
no es igual a	Muestra un evento que tiene un atributo que no es idéntico a la cadena especificada. Por ejemplo, buscar eventos de una categoría que no es igual a database devuelve eventos con categorías que no son idénticas a database, devuelve atributos de eventos tales como: <ul style="list-style-type: none">• Storage• DB• Red
no coincide	Muestra todo evento que no coincida con la expresión regular especificada. Los filtros de procesamiento contienen expresiones regulares que requieren recursos más elaborados que para filtros que carecen de las mismas, y se recomienda que las expresiones regulares solo se usen cuando no haya otra alternativa.

Operadores True y False

La tabla siguiente describe los operadores que se pueden utilizar en las expresiones True y False.

Operadores	Descripción
False	Se utiliza para hacer coincidir un atributo si es falso.
True	Se utiliza para hacer coincidir un atributo si es verdadero.

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección ofrece ayuda para la solución de problemas relacionados con filtros de eventos de Operations Management, incluida la creación, modificación y habilitación de filtros.

Filtros no disponibles en la lista Filtro de eventos

- El filtro no pertenece al usuario activo.
- Los filtros solo se encuentran disponibles para las áreas para las que han sido creadas. Por ejemplo, un filtro del Explorador de eventos no se encuentra disponible en una interfaz de usuario de administración.

Eventos no visibles

- Asegúrese de que se encuentre habilitado el filtro correcto.
- Asegúrese de que el filtro que se encuentra habilitado en ese momento haya sido configurado correctamente.
- Asegúrese de que la Vista o CI aplicado en ese momento no excluya eventos que Ud. desee ver.

Capítulo 31

Vistas

Este capítulo aborda los conceptos principales de vistas. El modelo ConfigurationItem de la base de datos de gestión de configuración puede ser muy pesado, almacenando miles de elementos de configuración (CI). Una vista permite crear un subconjunto del modelo ConfigurationItem que contiene exclusivamente los CI que se relacionen a un área de interés en particular. Podrá definir vistas propias con objeto de mostrar únicamente información de interés para su organización.

Las vistas de Operations Management ayudan a limitar los elementos de configuración mostrados en el Explorador de modelos. Operations Management filtra los contenidos del Explorador de eventos en la Perspectiva de eventos y en la Perspectiva de situación según los elementos de configuración seleccionados.

Para configurar y modificar vistas, utilice Modeling Studio:

Administración > Administración de RTSM > Modelado > Modeling Studio.

Los paquetes de contenidos de Operations Management ofrecen vistas que agrupan a los elementos de configuración en conjuntos, permitiendo al usuario realizar tareas de un modo más eficiente. Puede modificar vistas existentes (o configurar nuevas) para cambiar, incrementar o disminuir la información mostrada. Podrá intercambiar las vistas entre instancias de Operations Management con ayuda de las funciones Importar y Exportar del gestor Paquetes de contenidos.

Nota: Podrá usar vistas para limitar los contenidos del árbol de CI. Seleccionar un elemento de configuración del árbol de CI limita los contenidos del Explorador de eventos a únicamente los relacionados con el elemento de configuración.

Para información sobre cómo obtener una lista de todas las vistas de Operations Management, consulte "[Cómo seleccionar una vista](#)" en la [página 564](#). Para más información sobre el Árbol de CI, consulte "[Panel Explorador de modelos](#)" en la [página 565](#).

Asignación de vista

Las vistas permiten mostrar subconjuntos del modelo ConfigurationItem, por ejemplo, los CI que se relacionen a un área de interés en particular. Seleccionar una vista permite acotar el tipo y la cantidad de información mostrada, por ejemplo, en el Árbol de CI o en el panel Vista superior de situación.

Puede asignar vistas a tipos de elementos de configuración. Las vistas asignadas aparecen en la lista de vistas seleccionadas que se muestra en el panel Vista superior de situación de la ficha Perspectiva de situación. Para más información sobre el contenido del panel Vista superior de situación y la lista Vistas seleccionadas, consulte ["Vista superior de situación" en la página 466](#).

Podrá intercambiar las asignaciones de vistas que configure entre instancias de Operations Management con ayuda de las funciones Importar y Exportar del gestor Paquetes de contenidos.

Nota: Solo los usuarios con los permisos de acceso adecuados podrán usar las funciones de administración.

Para información sobre cómo obtener una lista de todas las vistas de Operations Management, consulte ["Cómo seleccionar una vista" en la página siguiente](#). Para más información sobre el Árbol de CI, consulte ["Panel Explorador de modelos" en la página 565](#).

Cómo seleccionar una vista

Podrá utilizar las vistas para configurar el Explorador de modelos con objeto de mostrar las combinaciones de elementos de configuración disponibles. A continuación se ofrecen los pasos a seguir para seleccionar una vista de la lista desplegable de vistas disponible.

Nota: Para información sobre las acciones de botones, consulte "[Panel Explorador de modelos](#)" en la página siguiente.

Para obtener una lista de vistas:

1. Abra la Perspectiva de evento o la Perspectiva de situación para mostrar la lista de eventos conocidos:

Aplicaciones > Gestión de operaciones > <Seleccionar una perspectiva>

2. En el panel Explorador de modelos, seleccione la ficha **Examinar vistas** y utilice la lista **Vista** para ver las vistas disponibles y seleccione la vista necesaria.

Nota: Al introducir un carácter en el campo Vista se resaltará el primer nombre de vista de coincidencia.

o

En el Explorador de eventos, seleccione una vista del selector de vistas.

Las cinco selecciones más recientes se mostrarán en la parte superior de la lista.

Los eventos mostrados en el Explorador de eventos se limitarán a los eventos asociados con la vista seleccionada. El título del Explorador de eventos cambiará para mostrar la vista seleccionada.

Nota: Las perspectivas de Operations Manager i están conectadas, de modo que al seleccionar una vista en el selector de vistas del Explorador de eventos se deshabilita el CI seleccionado en el Explorador de modelos.

Panel Explorador de modelos

El Explorador de modelos muestra un esquema de los elementos de configuración (CI) almacenados en la base de datos RTSM. Mostrar los CI en un árbol permite explorarlos y ubicarlos con mayor facilidad.

Podrá utilizar las vistas para configurar el Explorador de modelos con objeto de mostrar las combinaciones de elementos de configuración disponibles. Podrá asimismo resaltar los elementos de configuración que coinciden con un patrón determinado o buscar grupos o instancias de elementos de configuración en la base de datos.

El Explorador de modelos contiene fichas que permiten explorar y buscar vistas por la RTSM.

Capítulo 32

Cuadros de mando de eventos

Los cuadros de mando de eventos proporcionan información general rápida acerca del entorno que se está supervisando. Los cuadros de mando de eventos le permiten valorar rápidamente el estado del entorno e identificar las áreas que requieren su atención.

Por ejemplo, los operadores podrían usar los cuadros de mando de eventos de las siguientes maneras:

- Para obtener información general sobre el entorno supervisado.
- Como punto de partida de las operaciones diarias de gestión.
- Para aplicar rápidamente filtros de eventos al explorador de eventos.
- Para no perder de vista el entorno supervisado mientras se trabaja en un evento.

Los cuadros de mando de eventos muestran información de estado usando distintos tipos de widgets (por ejemplo, widgets de pila y gráfico circular). Cada widget hace referencia a un filtro de eventos, una vista, o ambos, y solo muestra el estado de los eventos que coinciden con los criterios del filtro y que están relacionados con los elementos de configuración incluidos en la vista a la que se hace referencia.

En BSM, los cuadros de mando de eventos están disponibles como componentes de MyBSM y pueden añadirse a las páginas de MyBSM según convenga.

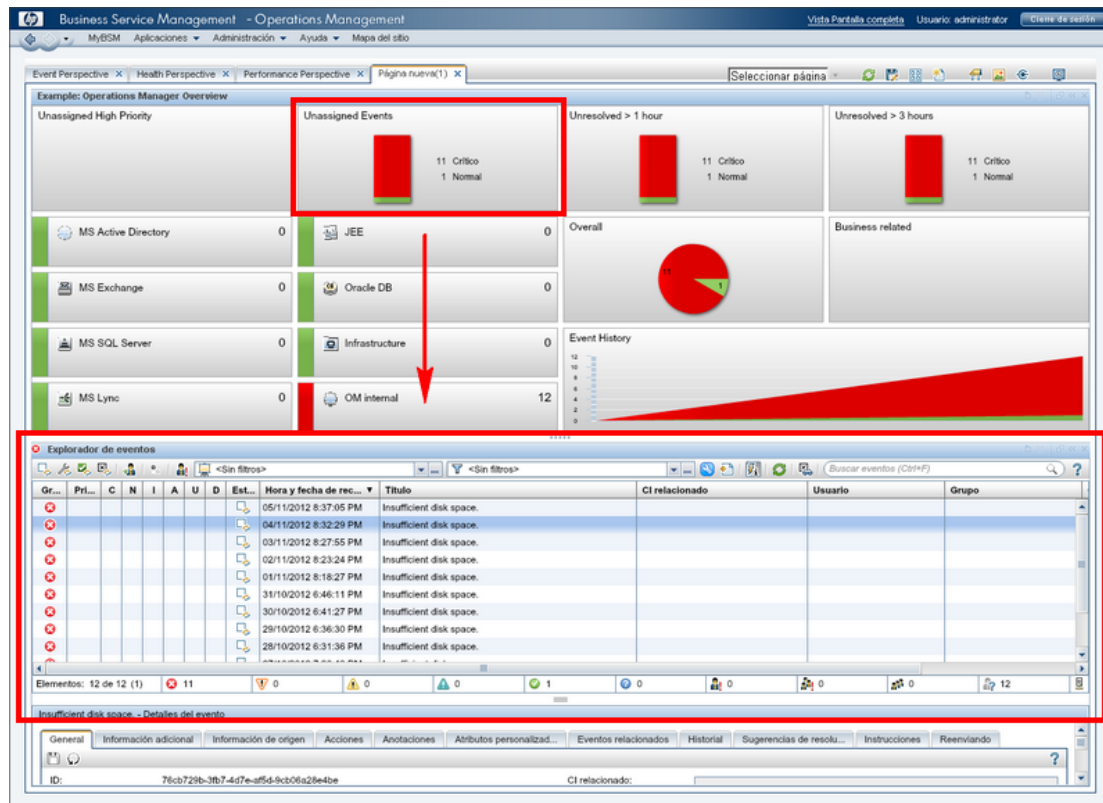
Combinación de cuadros de mando de evento con otros componentes de MyBSM

Las páginas de MyBSM son recopilaciones de distintos componentes mostrados juntos e interactuando con los demás. En una página, los componentes pueden transmitir información a otros, de modo que un componente puede reaccionar ante un cambio a otro.

Por ejemplo, puede combinar el componente Cuadro de mando de evento con el componente Explorador de eventos o el componente Vista superior. Al hacer clic en un widget, el contexto se transfiere al Explorador de eventos y a la Vista superior. El Explorador de eventos reacciona mostrando solamente los elementos que coincidan con el filtro de eventos o la vista. La Vista superior reacciona mostrando la vista asociada al widget.

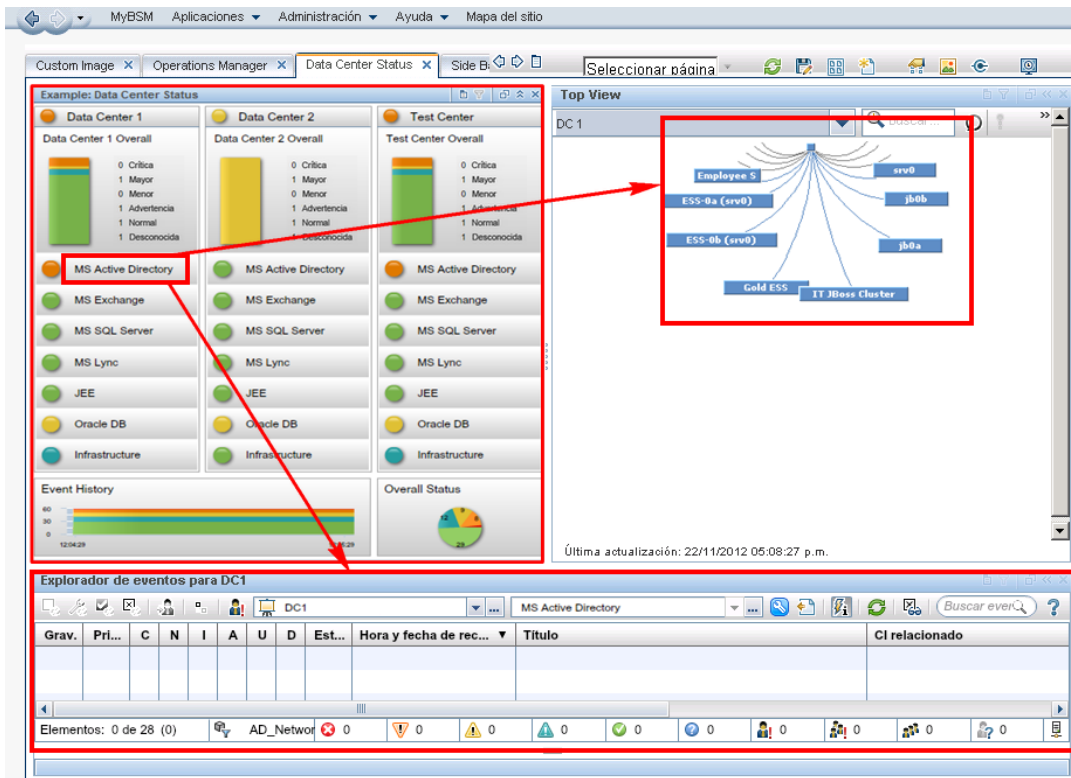
- **Ejemplo: Cuadro de mando de evento y Explorador de eventos**

Si se hace clic en el widget `Prioridad alta sin asignar`, el Explorador de eventos muestra solamente los eventos que coincidan con el filtro de eventos `Prioridad alta sin asignar`.



- **Ejemplo: Cuadro de mando de evento y Vista superior**

Si se hace clic en el widget MS Active Directory, la Vista superior muestra la vista DC1 asociada al widget y hace que el Explorador de eventos muestre solamente aquellos eventos que coincidan con el filtro de eventos MS Active Directory.



• Vinculación de contexto predeterminada en MyBSM

El componente Cuadro de mando de evento envía los siguientes contextos de vinculación a los componentes de destino:

- **EventDashboardClickEvent.** El Explorador de eventos reacciona ante el contexto EventDashboardClickEvent mostrando solamente aquellos eventos que coincidan con el filtro o la vista asociados al widget del cuadro de mando.
- **ViewChange.** El contexto ViewChange lo pueden utilizar varios componentes, por ejemplo, Vista superior.

Para más información sobre la vinculación, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

Tipos de widgets

Los cuadros de mando de evento pueden contener muchos tipos distintos de widgets. Cada tipo permite determinar rápidamente el estado de la zona supervisada mediante un color que simboliza la gravedad del evento más crítico (por ejemplo, rojo para la gravedad crítica). También se muestra el número de eventos por gravedad.

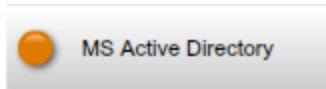
Los siguientes tipos de widgets se pueden incorporar al cuadro de mando de evento:

- **Widget de información general (modo normal).** El número que aparece en la esquina superior derecha indica el número de todos los eventos que coinciden con el filtro o la vista. Puede especificar qué eventos contribuyen al recuento de eventos cambiando la configuración de infraestructura **Tipos de eventos para recuento de eventos global** en el Gestor de configuración de infraestructura de Operations Management.

Los widgets de información general se pueden visualizar en modo normal o en modo compacto. En modo compacto, se ocultan los iconos de gravedad y los números correspondientes.



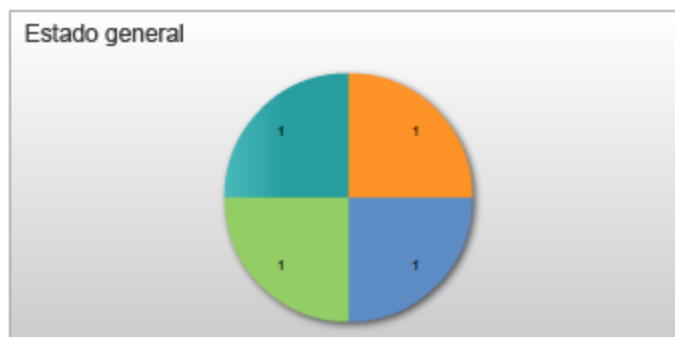
- Widget de estado simple



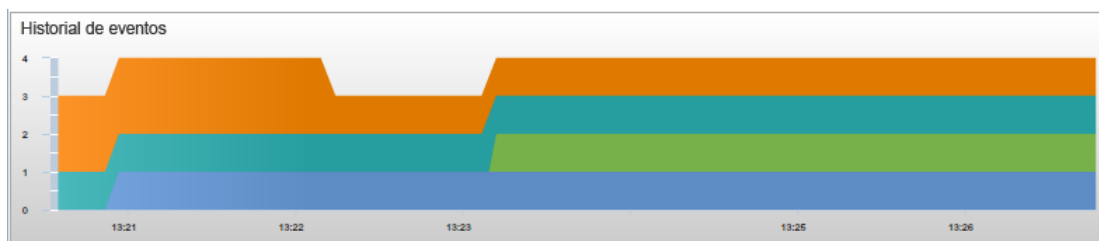
- Widget de pila



- Widget de gráfico circular



- Widget de historial. Los widgets de historial muestran el número de eventos por gravedad (eje y) con respecto al tiempo (eje x).



- **Widget de grupo.** Los widgets de grupo agrupan diversos widgets bajo un encabezado común (Centro de datos 1, en el siguiente ejemplo).

El color de la luz de la barra de título indica la gravedad del evento más crítico del grupo. Si los widgets del grupo no muestran información de estado (por ejemplo, si no hay ningún evento que coincide con el filtro), el widget de grupo tampoco mostrará ninguna información.



Cómo mostrar el cuadro de mando de evento

Esta tarea describe cómo mostrar una página del cuadro de mando de evento en MyBSM.

Nota: Para mostrar una página de MyBSM definida por el usuario, el administrador debe conceder a los usuarios los permisos de **Visualización en Administración > Plataforma > Usuarios y permisos**.

Para mostrar el cuadro de mando de evento:

1. Seleccione **MyBSM** en la barra de menú de Business Service Management.
2. Seleccione una de las páginas del cuadro de mando de evento en la lista desplegable **Seleccionar página**.

Para mostrar el cuadro de mando de evento fuera de MyBSM:

1. Puede mostrar páginas del cuadro de mando de evento en un explorador web fuera de MyBSM mediante la siguiente URL:

```
http://<nombre_servidor>.<nombre_dominio>/opr-web/opr-event-  
dashboard
```

2. Seleccione una de las páginas del cuadro de mando de evento en la lista desplegable **Seleccionar página**.

Puede establecer los siguientes parámetros en la URL del cuadro de mando de evento:

- **dashboardId**. Id. de la configuración de un cuadro de mando de evento. Permite acceder a un cuadro de mando de evento directamente. Puede encontrar el Id. del cuadro de mando en el archivo de configuración XML del cuadro de mando. Para mostrar un cuadro de mando de evento específico, añada el parámetro `dashboardId` a la URL, como por ejemplo:

```
http://<nombre_servidor>.<nombre_dominio>/opr-web/opr-event-  
dashboard?dashboardId=<Id._cuadro de mando>
```

- **drilldown**. De forma predeterminada, cuando hace clic en un widget de un cuadro de mando de evento independiente, se abre un Explorador de eventos independiente que muestra el estado de esos eventos que coinciden con los criterios del filtro de eventos asociado y que están relacionados con los elementos de configuración incluidos en la vista referenciada. Puede deshabilitar el desglose de eventos hasta el Explorador de eventos estableciendo el parámetro `drilldown` en la URL en `false`:

```
http://<nombre_servidor>.<nombre_dominio>/opr-web/opr-event-  
dashboard?drilldown=false
```

Para habilitar el desglose de eventos, omita el parámetro o establézcalo en `true` (el valor predeterminado).

- **compactMode**. Muestra los cuadros de mando de evento en una vista compacta disminuyendo el tamaño de fuente. Los cuadros de mando de evento compactos consumen menos espacio de presentación. Para habilitar el modo compacto, establezca el parámetro `compactMode` en la URL en `true`:

```
http://<nombre_servidor>.<nombre_dominio>/opr-web/opr-event-  
dashboard?compactMode=true
```

Para deshabilitar el modo compacto, omita el parámetro o establézcalo en `false` (el valor predeterminado).

- **largeMode.** Muestra los cuadros de mando de evento con fuentes más grandes, por ejemplo, en los títulos de los widgets. Para habilitar el modo grande, establezca el parámetro `largeMode` en la URL en `true`:

```
http://<nombre_servidor>.<nombre_dominio>/opr-web/opr-event-  
dashboard?largeMode=true
```

Para deshabilitar el modo grande, omita el parámetro o establézcalo en `false` (el valor predeterminado).

Cómo crear una página de Cuadro de mando de evento en MyBSM

Esta tarea muestra cómo crear una página de Cuadro de mando de evento basándose en la configuración de un cuadro de mando existente.

Nota: Para añadir páginas MyBSM definidas por el usuario, el administrador debe conceder a los usuarios los permisos adecuados en **Administración > Plataforma > Usuarios y permisos**.

Para crear una página de Cuadro de mando de evento:

1. Seleccione **MyBSM** en la barra de menú de Business Service Management.
2. Cree una nueva página.
3. *Opcional:* Configure el diseño de la página.

Por ejemplo, para mostrar el Cuadro de mando de evento y el Explorador de eventos en una página, divida la página en dos paneles horizontales.

4. Abra la galería de componentes y seleccione la categoría **OM**. Seleccione el componente **Cuadro de mando de evento** y arrástrelo a su página.
5. Elija una configuración de cuadro de mando y haga clic en **Aceptar**.

Nota:

- Para cargar configuraciones de cuadros de mandos en las páginas de MyBSM, el administrador debe concederle el permiso de visualización para los cuadros de mando de eventos en **Administración > Plataforma > Usuarios y permisos**. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
- Los administradores crean las configuraciones de cuadro de mando de evento en archivos XML. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.
- El contenido OOTB para el paquete de contenidos de OMi proporciona varias configuraciones del Cuadro de mando de evento que demuestran cómo los Cuadros de mando de evento pueden ayudar a los usuarios a supervisar mejor su entorno. Para más información, consulte Guía de administración de la aplicación BSM.

6. *Opcional:* Añada otros componentes a su página, por ejemplo el componente Explorador de eventos.

El componente Cuadro de mando de evento incluye el vínculo predeterminado. Puede modificar la definición de dicho vínculo si es necesario.

7. Haga clic en **Aceptar**.
8. Guarde su página en la galería de páginas.

Sugerencia: Guarde su página en la categoría **Gestión de operaciones** de modo que todas las páginas relacionadas con OM puedan identificarse fácilmente.

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección ofrece la siguiente ayuda para la solución de problemas relacionados con los cuadros de mando de evento.

No se ha encontrado ningún evento de vista coincidente para el widget de cuadro de mando

Si un widget del cuadro de mando de evento muestra la advertencia `No se ha encontrado ningún filtro de eventos coincidente para el widget de cuadro de mando`, el filtro de eventos referenciado no existe o no está compartido.

No se ha encontrado ningún filtro de vista coincidente para el widget de cuadro de mando

Si un widget del cuadro de mando de evento muestra la advertencia `No se ha encontrado ningún filtro de vista coincidente para el widget de cuadro de mando`, la vista de RTSM no existe.

Se ha encontrado más de un filtro de eventos coincidente para el widget de cuadro de mando

Si un widget del cuadro de mando de evento muestra la advertencia `Se ha encontrado más de un filtro de eventos coincidente para el widget del cuadro de mando`, varios filtros tienen el mismo nombre y el cuadro de mando de evento no puede identificar el filtro que debe utilizar con el widget.

No tiene permiso para borrar el filtro de vista para el widget de cuadro de mando

Si un widget del cuadro de mando de evento muestra la advertencia `No tiene permiso para borrar el filtro de vista para el widget de cuadro de mando`, el usuario no tiene permiso para eliminar el filtrado basado en vistas para poder ver todos los eventos. Para más información sobre la configuración de `Borrar filtro de listas`, consulte *Guía de administración de la aplicación BSM*.

No tiene permiso para establecer el filtro de vista para el widget de cuadro de mando

Si widget del cuadro de mando de evento muestra la advertencia `No tiene permiso para establecer el filtro de vista para el widget de cuadro de mando`, el usuario no tiene los permisos necesarios para la vista referenciada. Para más información sobre la asignación de vistas a usuarios, consulte *Guía de administración de la aplicación BSM*.

Parte 5

End User Management

Capítulo 33

Información general sobre informes de End User Management

Los informes de End User Management (EUM) le permiten supervisar, de forma proactiva y en tiempo real, la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones y la red, desde la perspectiva del usuario final, para que pueda resolver los problemas antes de que los tengan los clientes.

Puede utilizar la aplicación EUM para ver y analizar informes basados en datos de rendimiento recopilados por los recopiladores de datos de HP Business Service Management (BSM) y guardados en la base de datos de BSM.

Los informes de EUM permiten:

- Detectar problemas existentes en procesos empresariales de usuario final antes de que los experimenten los clientes
- Hacer un seguimiento de las alertas para detectar problemas de disponibilidad y rendimiento de usuario
- Identificar de forma proactiva las tendencias de disponibilidad y rendimiento de usuario final que requieren atención de TI.
- Evaluar el efecto de negocio y dar prioridad a esfuerzos de resolución (delegando los problemas de usuario a los grupos de TI adecuados).
- Dar prioridad a la respuesta de TI en función del efecto en el cliente o en el negocio
- Gestionar la calidad de la experiencia (QoE) y lograr visibilidad en tiempo real en la QoE de los usuarios reales

Puede acceder a los informes de EUM desde la aplicación EUM en el menú Aplicaciones.

Para más información sobre el trabajo con informes de BSM, consulte [Working in Reports - Overview](#).

Acceso y permisos de informes

La disponibilidad de los datos de los informes para un usuario específico depende de los permisos de acceso que posea el usuario. Para más información sobre la asignación de permisos, consulte "Permisos" en BSM Platform Administration Guide.

Agregación de datos

BSM utiliza la agregación de datos para que la gestión y el control de los datos se realice de forma más eficiente y se mejore la velocidad y el rendimiento de la generación de informes. Para más información sobre la agregación de datos en BSM, consulte "[Data Aggregation](#)" en Guía de administración de la aplicación BSM.

Tipos de informe

Se dispone de los siguientes tipos de informes de EUM:

Informes	Descripción	Para más información, consulte...
Informes de estado	Informes que proporcionan una instantánea general de la situación del entorno supervisado.	"Informes de estado" en la página 651
Informes de análisis	Informes que proporcionan datos detallados sobre la situación del entorno supervisado y le ayudan a diagnosticar y señalar la raíz del problema de disponibilidad y rendimiento.	"Informes de análisis" en la página 697
Utilidades	Herramientas e informes que ayudan a identificar problemas en la red. Los datos de los informes se basan en datos de monitor WebTrace/Traceroute.	"Utilidades de End User Management" en la página 877
Alertas	Informes que proporcionan información sobre las alertas de EUM desencadenadas en el pasado.	"Informes de alerta de End User Management" en la página 897
Análisis de producción	Informes basados en datos de transacciones de usuario real que ayudan a construir pruebas de carga representativas.	"Informes de análisis de producción" en la página 907
Business Process Recognition	Informe basado en datos RUM que permite detectar patrones de procesos/transacciones habituales que pueden representar procesos empresariales.	"Trabajo con la aplicación Business Process Recognition" en la página 930







Capítulo 34

Trabajo con informes de End User Management

Aunque hay varios tipos de informes de EUM (por ejemplo, informes de estado, informes de análisis, etc.) que ofrecen distintos niveles de detalle o se aplican a áreas específicas de EUM, hay diversos conceptos, tareas de configuración y páginas de interfaz de usuario que se aplican a todos los tipos de informes o a algunos de ellos. En esta sección se describen dichos temas.

Reglas de agregación de estado

En muchos de los informes de End User Management, diversas mediciones de rendimiento, disponibilidad y latencia se muestran con colores (celdas de datos y textos de ayuda) para representar el estado de la medición real en comparación con un umbral correspondiente configurado en Administración de EUM (por ejemplo, umbrales de transacciones). Los estados válidos son:

-  **Verde.** Correcto
-  **Amarillo.** Menor (solo para mediciones de rendimiento)
-  **Rojo.** Crítico
-  **Azul claro.** No hay datos
-  **Lavanda.** Tiempo de inactividad
-  **Azul oscuro.** Rendimiento desconocido (si está activada la línea de base y solo para mediciones de rendimiento)

Algunas de las reglas utilizadas para calcular los estados han cambiado desde BSM 9.00. En la siguiente tabla se muestran las distintas mediciones y las reglas utilizadas para calcular cada una de ellas:

Medición	Recopilador de datos	Regla utilizada para versiones de Business Service Management anteriores a la versión 9.00	Regla utilizada para Business Service Management 9.00 o versiones posteriores
Rendimiento	Business Process Monitor	Media de valores	Estado medio
	Real User Monitor	Suma de diferencias	Estado medio
Disponibilidad	Business Process Monitor	N/D	Suma de diferencias
	Real User Monitor	Suma de diferencias	Suma de diferencias
Latencia	Business Process Monitor	N/D	N/D
	Real User Monitor	Suma de diferencias	Suma de diferencias

Esta sección también incluye:

- "Regla de promedio de valores" abajo
- "Regla de promedio de estados" abajo
- "Regla de suma de diferencias" en la página 583
- "Cambio de la regla de estado de rendimiento predeterminada" en la página 584

Regla de promedio de valores

En esta regla, el estado de rendimiento se calcula sumando el tiempo de duración en todos los ejemplos incluidos en el informe y dividiéndolo entre el número total de transacciones/acciones disponibles incluidas en el informe. La duración media calculada se compara con el umbral correspondiente configurado en Administración de EUM y el estado se determina en consecuencia.

Nota: Esta regla no usa los desplazamientos de umbral de ubicación. Para más información, consulte [Location Threshold Offsets Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, se incluyen cuatro muestras para una transacción en un informe que contienen los siguientes datos:

		Estado (según los umbrales de transacción configurados en Administración de EUM):
		Correcto < 8 segundos
		Menor 8-12 segundos
		Crítico > 12 segundos
Muestra	Duración (segundos)	
1	5	Aceptar
2	13	Crítico
3	9	Menor
4	2	Aceptar

Al usar la regla Promedio de valores, el estado se calcula sumando la duración de todos los ejemplos y dividiéndola por el número total de transacciones disponibles para obtener una duración media de 7,25 segundos $((5+13+9+2)/4)$. Este valor se compara con los umbrales de transacción configurados en Administración de EUM, y puesto que es menor de 8 segundos, el estado para la transacción en el informe es **OK** (verde).

Regla de promedio de estados

En esta regla, el estado del rendimiento se calcula asignando un valor al estado de cada muestra incluida en el informe (Correcto-20, Menor-10, Crítico-0), sumando estos valores y dividiendo el resultado por el total de transacciones o acciones disponibles incluidas en el informe para obtener

un valor medio entre 0 y 20. Este valor medio determina el estado (y color) de la medición del informe, de acuerdo con la siguiente tabla:

Valor medio calculado	Estado asignado
0<5	Crítico
5<15	Menor
15<20	Aceptar

De forma predeterminada, al calcular el valor medio, se otorga una ponderación equivalente a cada estado. Puede cambiar la ponderación otorgada a un estado en el cálculo. Para más información, consulte ["Cambio de la ponderación de la regla de promedio de estados" abajo](#).

Nota: La regla de promedio de estados utiliza los desplazamientos de umbral de ubicación. Para más información, consulte [Location Threshold Offsets Overview](#).

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, se incluyen cuatro muestras para una transacción en un informe que contienen los siguientes datos:

Estado (según los umbrales de transacción configurados en Administración de EUM):		
Correcto < 8 segundos		
Menor 8-12 segundos		
Crítico > 12 segundos		
Muestra	Duración (segundos)	
1	5	Aceptar
2	13	Crítico
3	9	Menor
4	2	Aceptar

Con la regla de promedio de estados, el estado se calcula sumando los valores asignados a cada muestra según su estado y dividiendo el total por el número de muestras para obtener un promedio de estados de 12,5 $((20+0+10+20)/4)$. Según este valor, de acuerdo con un rango predefinido, el estado de la transacción en el informe es **Menor** (amarillo).

Cambio de la ponderación de la regla de promedio de estados

De forma predeterminada, la ponderación de cada valor de estado utilizado en la regla de promedio de estados es 1, es decir, todos se ponderan de manera equivalente. Puede cambiar la ponderación de un valor de estado determinado de modo que se le otorgue más (o menos) importancia en el cálculo de manera proporcional.

Para modificar la ponderación de un valor de estado, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/Gestor de la disponibilidad de sistema**.
- En la tabla de datos, localice las siguientes entradas y cambie el valor a la ponderación necesaria:
 - Regla de promedio de estados de informes: ponderación del estado crítico
 - Regla de promedio de estados de informes: ponderación del estado menor
 - Regla de promedio de estados de informes: ponderación del estado correcto

Regla de suma de diferencias

En esta regla, se calcula un valor de estado de disponibilidad o latencia para cada muestra incluida en el informe:

- **Disponibilidad.** Restando el valor del porcentaje de umbral configurado válido en el momento en que se creó la muestra, a partir de:
 - **Transacciones de Business Process Monitor (BPM).** 1 (para las transacciones disponibles) o 0 (para las transacciones no disponibles).
 - **Transacciones de Real User Monitor (RUM).** El total de ejecuciones de transacciones incluidas en la muestra.
- **Latencia.** Restando la medición de la latencia real del valor de umbral de latencia configurado válido en el momento en que se creó la muestra.

Este valor se suma para todas las muestras incluidas en el informe y el total determina el estado de la siguiente manera:

- **Disponibilidad.** Si el valor final es superior a 0, el estado de disponibilidad es **Correcto** (verde) y si es menor o igual a cero, el estado de disponibilidad es **Crítico** (rojo).
- **Latencia.** Si el valor final es superior a 0, el estado de latencia es **Crítico** (rojo) y si es menor o igual a cero, el estado de latencia es **Correcto** (verde).

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, se incluyen diez muestras para una transacción en un informe que contienen los siguientes datos:

Muestra	Disponibilidad	Porcentaje de umbral de disponibilidad	Válido en el tiempo de muestra	Valor de estado de disponibilidad calculado
	1 = Disponible 0 = No disponible			
1	1	98		0,02
2	1	98		0,02

Muestra	Disponibilidad 1 = Disponible	Porcentaje de umbral de disponibilidad	Valor de estado de disponibilidad calculado
	0 = No disponible	Válido en el tiempo de muestra	
3	1	98	0,02
4	1	98	0,02
5	1	98	0,02
6	1	98	0,02
7	1	95	0,05
8	1	95	0,05
9	1	85	0,15
10	0	90	-0,90
Total			-0,53

El porcentaje de umbral de disponibilidad actual es del 85%.

El estado de disponibilidad calculado total para todas las muestras es de -0,53, que es menor que 0, por lo que el estado de disponibilidad en el informe es **Crítico** (rojo).

Cambio de la regla de estado de rendimiento predeterminada

La regla predeterminada utilizada para calcular el estado del rendimiento es distinta en los sistemas BAC 7.5 y 8.x que se han actualizado a BSM 9.00 o posterior, y en las nuevas instalaciones de BSM 9.00 o posterior.

De forma predeterminada, los sistemas BAC 7.5 y 8.x que se actualizan a BSM 9.00 o posterior utilizan las reglas antiguas para calcular los estados de rendimiento, y las nuevas instalaciones de BSM 9.00 o posterior utilizan la nueva regla de **promedio de estados**. Puede cambiar las reglas predeterminadas utilizadas.

Para modificar la regla predeterminada utilizada, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/Gestor de la disponibilidad de sistema**.
- En la tabla de datos, localice la entrada **Tipo de reglas de estado de informes**. Cambie el valor por:
 - **Nueva regla de estado**. Para utilizar la nueva regla de promedio de estados para ambos umbrales de estado de rendimiento de BPM y RUM.

- **Compatibilidad con versiones anteriores.** Para utilizar la regla de promedio de valores para los umbrales de estado de rendimiento de BPM y la regla de suma de diferencias para los umbrales de estado de rendimiento de RUM.

Agregación de datos de Real User Monitor

El motor RUM envía muestras de datos a BSM, que agrega los datos para usarlos en informes de EUM. Para más información sobre la agregación de datos de BSM, consulte [Data Aggregation](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Hay determinados tipos de muestras de datos que el motor RUM agrega de forma propia antes de enviarlos a BSM. Una vez recibidos en BSM, estas muestras de datos preagregados se agregan aún más con BSM a diario. En la siguiente tabla se muestran los tipos de muestras de datos, el informe de EUM para que el se utilizan y su período de agregación en RUM:

Tipo de muestra de datos	Informe de Real User Monitor	Período de agregación en Real User Monitor
Acción	Resumen de acción RUM	Cada cinco minutos
Transacción	<ul style="list-style-type: none"> Resumen de transacciones RUM Resumen de aplicación Resumen de ubicación Métrica con el paso del tiempo Análisis del rendimiento Instantánea de estado Informe de clasificación 	Cada cinco minutos
Estadísticas de la aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Resumen de capa RUM Resumen de grupos de usuarios finales RUM Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM 	Cada cinco minutos
Dominio superior	Estadísticas globales RUM	Cada hora
Componente no existente (vínculo roto)	Estadísticas globales RUM	Cada cinco minutos
Acción con mayor número de errores	Estadísticas globales RUM	Cada cinco minutos
Estadísticas de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> Resumen de aplicación Situación de la aplicación Resumen de ubicación Instantánea de estado 	Cada cinco minutos
Acción lenta	Estadísticas globales RUM	Cada cinco minutos

Tipo de muestra de datos	Informe de Real User Monitor	Período de agregación en Real User Monitor
Usuario final lento	Estadísticas globales RUM	Cada cinco minutos
Ubicación lenta	Estadísticas globales RUM	Cada cinco minutos
Estadísticas de aplicación TCP	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de capa RUM • Resumen de ubicación • Resumen de grupos de usuarios finales RUM • Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM 	Cada cinco minutos
Acción superior	Estadísticas globales RUM	Cada hora
Ubicación superior	Estadísticas globales RUM	Cada hora

Puede cambiar el período de agregación de estos tipos de muestras de datos en la consola JMX del motor RUM. Para más información sobre cómo cambiar el período de agregación, consulte la sección *Using the JMX Console to Configure the HP Real User Monitor Engine* en la Guía de Real User Monitor Administration.

Configuración del informe

Al generar un informe de EUM, configura un número de parámetros que determinan los datos incluidos en el informe, filtrando los datos según varios criterios. Al moverse de un informe a otro en la misma sesión (ya sea desglosando de un informe a otro o seleccionando un informe diferente), los parámetros configurados pasan de un informe a otro. Puede acceder y cambiar la configuración desde cualquier informe. Los parámetros que configura son:

- **El intervalo de tiempo y la granularidad del informe.** Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Common Report and Page Elements](#).
- **Aplicaciones.** Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Aplicaciones](#)" en la [página 643](#).

Nota:

- Al moverse entre informes, todas las aplicaciones seleccionadas también se mueven, pero solo se muestran las aplicaciones que están configuradas para el tipo de datos relevantes para el informe específico. Por ejemplo, si selecciona las aplicaciones configuradas para BPM, pero luego se mueve a un informe que solo muestra datos de usuarios reales, las aplicaciones BPM seleccionadas no estarán disponibles y no se mostrarán. Si luego se mueve a otro informe que muestra datos de usuarios sintéticos (BPM), las aplicaciones BPM seleccionadas volverán a estar disponibles y se mostrarán.
- Para algunos informes, solo puede seleccionar una sola aplicación. Si ha seleccionado previamente varias aplicaciones y luego se mueve a dicho informe, solo se seleccionará una de las aplicaciones (aleatoriamente). Asimismo, si en uno de los filtros ha seleccionado una recopilación de CI que puede contener varias aplicaciones, la selección para esa recopilación de CI se borrará al moverse a un solo informe de aplicación.

- **Filtros activos.** Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Filtros activos](#)" en la [página 632](#).

Nota:

- Aunque los filtros activos se llevan de informe a informe en la misma sesión, no todos los filtros activos son aplicables para cada informe. Si configura un filtro activo específico para un informe y luego se mueve a otro informe para el cual ese filtro no es válido, la ficha del filtro específico no se mostrará. Al moverse a un informe para el que ese filtro es válido, se mostrará con los parámetros que ha configurado previamente.
- Para algunos informes, solo puede seleccionar una sola transacción. Si ha seleccionado previamente varias transacciones y luego se mueve a dicho informe, solo se seleccionará una de las transacciones (aleatoriamente). Asimismo, si en uno de los filtros ha seleccionado un CI que puede contener varias transacciones (recopilaciones de CI, flujo de transacciones comerciales o aplicaciones), la selección para ese CI se borrará al moverse a un solo informe de transacción.

- **Tipo de datos.** En algunos informes, puede seleccionar el tipo de datos que desea incluir en el

informe (datos de usuarios reales, datos de usuarios sintéticos (BPM) o ambos). En estos informes, seleccione el tipo de datos que desee de un conjunto de botones de opción. Para los informes que solo muestran un tipo de datos, el tipo de datos se selecciona automáticamente de forma predeterminada.

- **Configuración de informe adicional.** En algunos informes, existe una configuración adicional específica. Por ejemplo, cómo quiere que se agrupen los datos en el informe. En las páginas de ayuda de los informes específicos se incluyen descripciones de estas configuraciones.

Visualización de nombres de usuario finales en los informes

Los nombres de grupos de usuarios finales se muestran en los informes para grupos de usuarios finales que se han configurado en Administración de EUM. Para más información sobre los grupos de usuarios finales, consulte [End-User Groups Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

BSM incluye una lista de grupos de usuarios finales predefinidos para algunos de los intervalos IP más comunes y conocidos públicamente (por ejemplo, para los principales proveedores de servicios de Internet). Estos grupos de usuarios finales predefinidos están incluidos en **Otros** en el informe de resumen de usuarios finales, pero se muestran en los informes de usuarios finales sin configurar. Para más información sobre el informe de resumen de usuarios finales, consulte ["Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794](#). Para más información sobre los informes de usuarios finales sin configurar, consulte ["Informe Usuarios finales sin configurar" en la página 866](#).

Nota: Si se incluye un intervalo IP en un grupo de usuarios finales predefinido y un grupo de usuarios finales que configura, el grupo de usuarios finales que configure se utiliza como nombre de los informes.

Descripción de Desglose de transacciones en los informes

El componente Desglose de transacciones en los informes le ayuda a determinar si los tiempos de respuesta insatisfactorios de las transacciones se deben a problemas en la red o servidor o a retrasos del cliente, y localizar exactamente cuándo están ocurriendo los problemas. El componente Desglose de transacciones muestra datos de BPM recopilados por los scripts grabados mediante el protocolo Web (HTTP/HTML) o protocolos TCP específicos que no están basados en Web.

Para más información sobre los informes que incluyen el componente Desglose de transacciones, consulte:

- "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753
- "Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759
- "Informe de clasificación" en la página 856
- "Informe Desglose de componentes de la página (BPM)" en la página 750

Esta sección incluye:

- "Descripción de informes de desglose de transacciones basados en Web" abajo
- "Descripción de informes de desglose de transacciones TCP no basados en Web" en la página 595

Descripción de informes de desglose de transacciones basados en Web

Los protocolos Web para los que BPM puede realizar un desglose de transacciones están configurados en el valor **BdSupportedProtocols** del archivo **agent1.cfg** en el equipo de BPM. Para más información sobre el archivo agent1.cfg, consulte "Business Process Monitor Configuration Files" en la Guía de administrador de Business Process Monitor. Si un script para el que se ha configurado BPM para recopilar datos de desglose de transacción contiene varios protocolos, el desglose Web se utiliza siempre y cuando uno de los protocolos sea un protocolo Web que esté incluido en el valor de configuración **BdSupportedProtocols**.

Nota: El desglose de transacciones no se admite en los BPM que ejecutan scripts grabados en modo **wininet** en HP Virtual User Generator.

Esta sección también incluye:

- "Descripción de cómo HP Business Service Management desglosa los tiempos de respuesta de las transacciones" en la página siguiente
- "Descripción de las categorías de desglose de transacciones" en la página siguiente
- "Descripción del tiempo de descarga" en la página 594

Descripción de cómo HP Business Service Management desglosa los tiempos de respuesta de las transacciones

Cuando BSM ejecuta un script de BPM y mide el tiempo de respuesta para una transacción específica, BSM recopila los datos de desglose (información sobre la actividad de la red/servidor durante la transacción) para cada componente de cada página Web accedida en la transacción.

Como BSM ejecuta el script a través de múltiples conexiones (tal como lo hace un explorador cuando accede a una URL), en cualquier momento suele haber un solapamiento en las diferentes categorías de desglose.

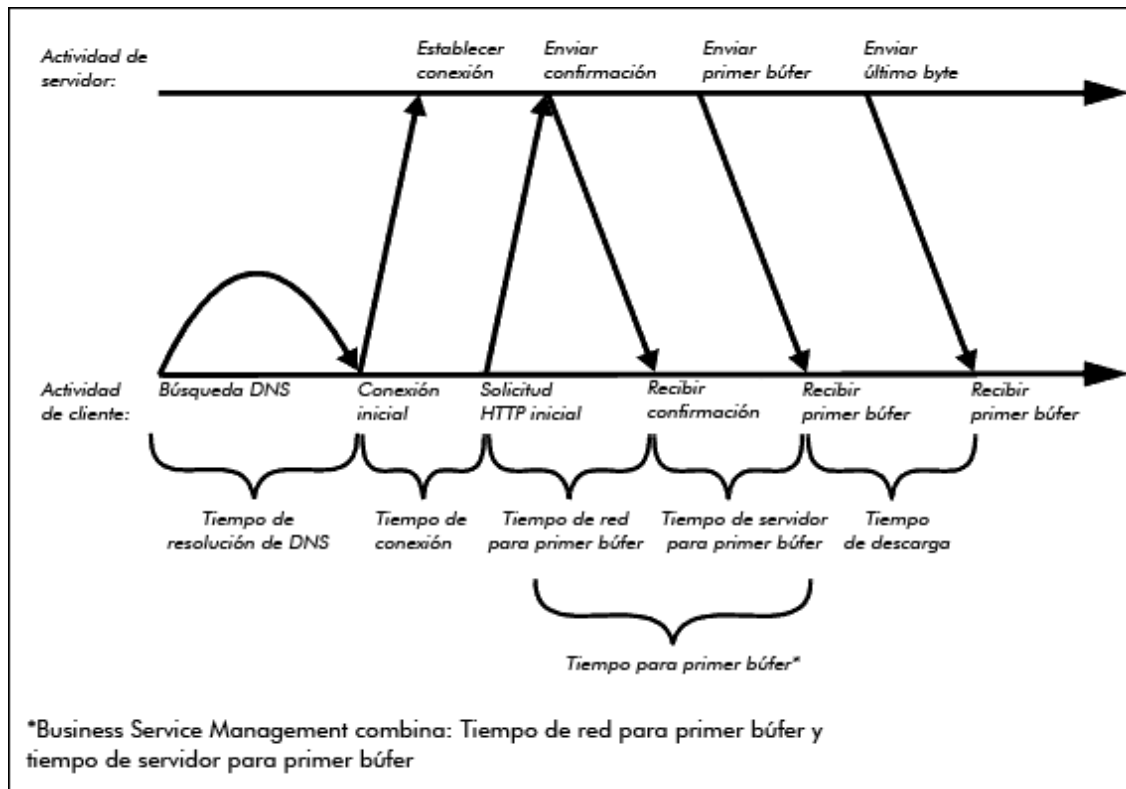
BSM utiliza un algoritmo ponderado para mostrar los datos de desglose que recopila. Cada categoría de desglose de cada elemento de la página Web se tiene en cuenta y la ponderación se otorga al elemento según su valor relativo a los demás elementos en el período simultáneo. Por ejemplo, el tiempo de DNS para cada elemento de la página Web se recopila, pondera y se muestra en la categoría de tiempo de DNS.

Descripción de las categorías de desglose de transacciones

El componente de desglose de transacciones en los informes muestra un desglose de los promedios de tiempos de respuesta de transacciones (en milisegundos) con el paso del tiempo para el marco de tiempo seleccionado. Los tiempos de respuesta se desglosan por tiempo de reintento, tiempo de resolución de DNS, tiempo de conexión, tiempo de red para primer búfer, tiempo de servidor para primer búfer, tiempo de descarga y tiempo de cliente. Si su sitio utiliza una autenticación SSL, también se mostrará el tiempo de intercambio de señales de SSL.

El siguiente diagrama ilustra la relación entre las principales categorías de desglose del componente (mostradas en la parte inferior del diagrama) y la actividad del cliente-servidor durante la ejecución de la transacción.

Tenga en cuenta que el tiempo de reintento, tiempo de intercambio de señales de SSL y el tiempo de cliente no se muestran en este diagrama y están descritos en la tabla de categorías de desglose que sigue al diagrama.



En la siguiente tabla se describen las categorías de desglose del componente. Los tiempos se calculan tomando el promedio de todas las ejecuciones de transacciones en el período especificado.

Nombre	Descripción
Tiempo de recuperación	Muestra la cantidad de tiempo general que transcurre desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error HTTP o TCP. El tiempo de reintento solo está relacionado con los errores HTTP o TCP que ejecutan un reintento tras el error.
Resolución de DNS	Muestra el promedio de tiempo necesario para resolver el nombre de DNS para una dirección IP mediante el uso del servidor de DNS más próximo. La medición de búsqueda de DNS es un buen indicador de la lenta resolución de DNS u otros problemas con el servidor de DNS.
Tiempo de conexión	Muestra el promedio de tiempo necesario para establecer una conexión inicial con el servidor Web que realiza la transacción. La medición de la conexión es un buen indicador de los problemas en la red o de si el servidor responde a las solicitudes.

Nombre	Descripción
Tiempo de intercambio de señales de SSL	<p>Muestra el promedio de tiempo necesario para establecer una conexión SSL (incluye el saludo del cliente, saludo del servidor, transferencia de la clave pública del cliente, transferencia del certificado de servidor y otras fases, opcionales en parte). Tras este punto, toda la comunicación entre el cliente y el servidor se cifra.</p> <p>Nota: La medición de intercambio de señales de SSL solo es aplicable para comunicaciones HTTPS.</p>
Tiempo de red para primer búfer	<p>Muestra el promedio de tiempo que transcurre desde el momento en que se envía la primera solicitud HTTP hasta la recepción de ACK. La medición de red es un buen indicador de la calidad de la red (consulte la proporción de tiempo/tamaño para calcular la velocidad de descarga).</p>
Tiempo de servidor para primer búfer	<p>Muestra el promedio de tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web. La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.</p> <p>Nota: Dado que el tiempo de servidor para primer búfer se mide desde el cliente, el tiempo de red puede influir en esta medición si existe un cambio en el rendimiento de la red desde el momento en que se envía la solicitud HTTP inicial hasta el momento en que se envía el primer búfer.</p>
Tiempo de descarga	<p>Muestra el tiempo desde la recepción del primer búfer hasta la llegada del último byte.</p> <p>El tiempo de descarga es una combinación del tiempo de servidor y red, ya que el servidor suele enviar datos a través de varias conexiones y, por tanto, suele estar funcionando mientras los datos se transmiten a través de la red. Para más información, consulte "Descripción del tiempo de descarga" abajo.</p>
Tiempo de cliente	<p>Muestra el promedio de tiempo que transcurre mientras una solicitud se retrasa en el equipo cliente. Los retrasos relacionados con el cliente pueden incluir el tiempo de respuesta del explorador, tiempo de respuesta de la CPU, tiempo de procesamiento de la página HTML, tiempo necesario para abrir sockets, retrasos de la aplicación causados por subprogramas pesados, etc.</p> <p>Nota: El tiempo de cliente se calcula restando todos los demás tiempos medidos del tiempo total de la transacción.</p>

Nota: En determinadas circunstancias, por ejemplo, cuando el BPM está utilizando un servidor proxy, el mecanismo de desglose de transacciones no puede diferenciar entre el tiempo de servidor para primer búfer y el tiempo de red para primer búfer. En estos casos, el informe muestra el tiempo entre la solicitud HTTP inicial y la recepción del primer búfer como Tiempo para primer búfer.

Descripción del tiempo de descarga

Cuando un BPM que ejecuta un script comunica con un servidor Web (especificado por las direcciones URL del script), la comunicación se lleva a cabo, de forma predeterminada, a través de

cuatro conexiones simultáneamente.

Al recuperarse la página Web, sus diferentes componentes (imágenes, subprogramas, etc.) viajan en paquetes de datos del servidor al cliente a través de estas múltiples conexiones.

Como resultado, en cualquier punto en la línea de tiempo después de que el servidor envíe el primer búfer hasta que el cliente recibe el último byte de la página, los paquetes de datos estarán viajando por la red a través de algunas de las conexiones mientras que otros estarán siendo procesados por el servidor a través de las conexiones restantes. El tiempo de descarga en el informe representa la suma total del tiempo cuando se están utilizando al mismo tiempo los recursos de red y los recursos de servidor, entre el tiempo en que el cliente recibe el primer búfer y el último byte.

Descripción de informes de desglose de transacciones TCP no basados en Web

Los protocolos no basados en Web (TCP) para los que BPM puede realizar un desglose de transacciones están configurados en el valor **AdvancedTcpBdSupportedProtocols** del archivo **agent1.cfg** en el equipo de BPM. Para más información sobre el archivo **agent1.cfg**, consulte "Business Process Monitor Configuration Files" en la Guía de administrador de Business Process Monitor. Si un script para el que se ha configurado BPM para recopilar datos de desglose de transacción contiene varios protocolos, el desglose TCP se usa siempre que uno de ellos sea un protocolo no basado en Web que se incluya en el valor de configuración **AdvancedTcpBdSupportedProtocols** y ninguno de ellos sea un protocolo basado en Web que se incluye en el valor de configuración **BdSupportedProtocols** (en cuyo caso se usa el desglose basado en Web).

Nota:

- El desglose de transacciones no basado en Web (TCP) solo se admite en Windows.
- Los protocolos que se admiten deben ser protocolos basados en solicitud/respuesta de TCP.
- El desglose de transacciones no basado en Web (TCP) no se puede usar con Simulación de velocidad de VuGen.

Esta sección también incluye:

- "Descripción de cómo HP Business Service Management desglosa los tiempos de respuesta de las transacciones" en la página siguiente
- "Descripción de las categorías de desglose de transacciones para transacciones no basadas en Web (TCP)" en la página siguiente
- "Descripción del tiempo para primer búfer y del tiempo de descarga para transacciones no basadas en Web (TCP)" en la página 598
- "Descripción de los datos de los informes de desglose para transacciones no basadas en Web (TCP)" en la página 598
- "Notas y limitaciones para protocolos no basados en Web (TCP)" en la página 599

Descripción de cómo HP Business Service Management desglosa los tiempos de respuesta de las transacciones

Cuando BSM ejecuta un script de BPM y mide el tiempo de respuesta para una transacción específica, BSM recopila los datos de desglose (información sobre las actividades de TCP durante la transacción) para cada solicitud (componente) de la transacción. Una solicitud TCP (componente) representa una secuencia de mediciones que comienza con una resolución DNS, una operación de conexión TCP o una operación de envío en una conexión abierta y que finaliza con la operación de recepción para la operación de inicio relevante.

Dado que algunos protocolos basados en TCP pueden usar varias conexiones, en cualquier momento puede producirse una superposición en las distintas categorías de desglose.

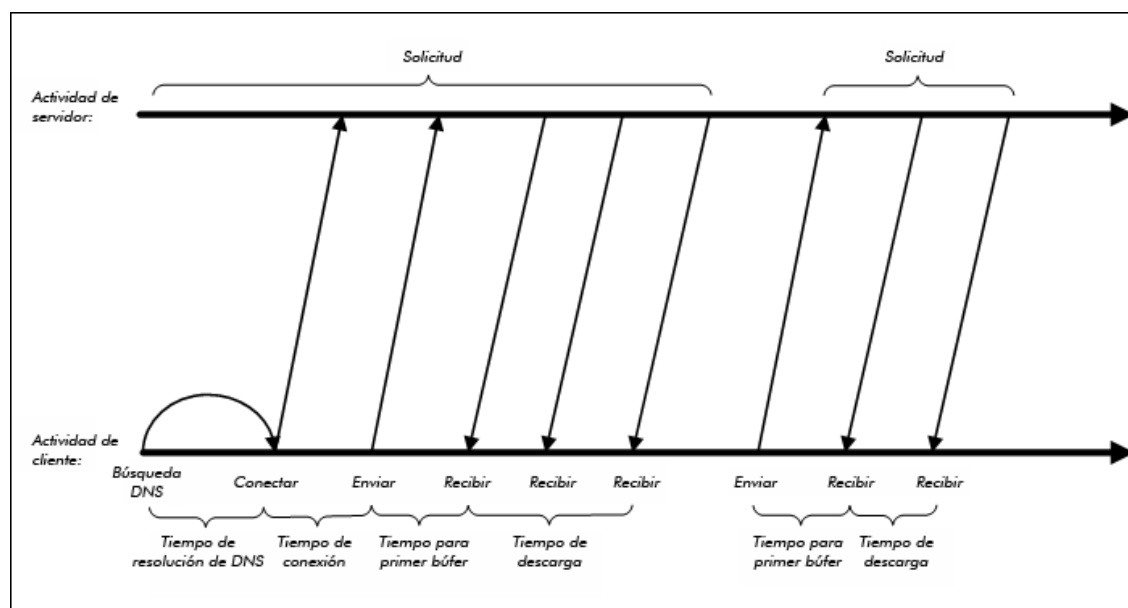
BSM utiliza un algoritmo ponderado para mostrar los datos de desglose que recopila. Cada categoría de desglose de cada elemento de las solicitudes de conexión se tiene en cuenta y la ponderación se otorga al elemento según su valor relativo a los demás elementos en el período simultáneo. Por ejemplo, el tiempo de conexión para cada solicitud de la conexión se recopila, pondera y se muestra en la categoría de tiempo de conexión.

Descripción de las categorías de desglose de transacciones para transacciones no basadas en Web (TCP)

Los informes de desglose de transacciones muestran un desglose del promedio de los tiempos de respuesta de transacciones (en milisegundos) con el paso del tiempo para el marco de tiempo seleccionado. Los tiempos de respuesta se desglosan por tiempo de resolución de DNS, tiempo de conexión, tiempo de red para primer búfer, tiempo de servidor para primer búfer, tiempo de descarga y tiempo de cliente.

El siguiente diagrama ilustra la relación entre las principales categorías de desglose del informe (mostradas en la parte inferior del diagrama) y la actividad del cliente/servidor TCP durante la ejecución de la transacción. En el diagrama, hay dos solicitudes TCP secuenciales incluidas en la misma conexión.

Tenga en cuenta que el tiempo del cliente no se muestra en el diagrama y se describe en la tabla de categorías de desglose. Para más información, consulte ["Tiempo de cliente" en la página 598](#).



En la siguiente tabla se describen las categorías de desglose del informe, que conforman una solicitud de TCP. Los tiempos se calculan tomando el promedio de todas las ejecuciones de transacciones en el período especificado.

Nombre	Descripción
Resolución de DNS	<p>Muestra el promedio de tiempo necesario para resolver el nombre de DNS para una dirección IP mediante el uso del servidor de DNS más próximo. La medición de búsqueda de DNS es un buen indicador de la lenta resolución de DNS u otros problemas con el servidor de DNS.</p> <p>Nota: Si la resolución de DNS es adyacente a una conexión para la misma dirección IP, se considera parte de la solicitud (componente) y su tiempo se muestra en los informes de desglose. De lo contrario, las resoluciones de DNS de uno o varios hosts sin una conexión adyacente se consideran solicitudes (componentes). En esos casos, el tiempo de resolución de DNS es lo único que se muestra para dicha solicitud, mientras que para el resto de mediciones se muestra un signo menos (-).</p>
Tiempo de conexión	<p>Muestra el promedio de tiempo necesario para establecer una conexión inicial con el servidor TCP que realiza la transacción. La medición de la conexión es un buen indicador de los problemas en la red o de si el servidor responde a las solicitudes.</p> <p>Nota: Si una conexión no se ha producido en el contexto de una solicitud (componente), se muestra un signo menos (-) para el tiempo de conexión en los informes de desglose.</p>
Tiempo para primer búfer	<p>Muestra el período medio que transcurre desde el primer envío de TCP hasta la primera recepción de un componente.</p> <p>Esta medición incluye tanto el tiempo de red como el tiempo de servidor que son necesarios para manejar el primer búfer TCP y, por consiguiente, es un buen indicador tanto de la calidad de la red como del retraso del servidor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta medición solo se muestra si se incluyen envíos y recepciones en la solicitud (componente). • Si no hay envíos ni recepciones en una solicitud (componente), aparece un signo menos (-) en los informes de desglose.
Tiempo de red para primer búfer	<p>Muestra el tiempo que transcurre entre el primer y el último envío, ambos incluidos. Esta medición es un buen indicador de la calidad de la red.</p> <p>Nota: Esta medición solo se muestra si se incluyen envíos en la solicitud (componente), pero no recepciones.</p>
Tiempo de servidor para primer búfer	<p>Esta medición solo se muestra si se incluyen envíos en la solicitud (componente), pero no recepciones. Se muestra un signo menos (-) en los informes de desglose.</p>

Nombre	Descripción
Tiempo de descarga	<p>Muestra el tiempo que transcurre desde la recepción del segundo búfer TCP hasta la recepción del último byte, ambas incluidas.</p> <p>Por lo general, el tiempo de descarga incluye solo el tiempo de red y lo afecta la calidad de la red y el tamaño del componente.</p> <p>Para más información, consulte "Descripción del tiempo para primer búfer y del tiempo de descarga para transacciones no basadas en Web (TCP)" abajo.</p> <p>Nota: Si una descarga no se ha producido en el contexto de una solicitud (componente), se muestra un signo menos (-) para el tiempo de descarga en los informes de desglose.</p>
Tiempo de cliente	<p>Muestra el promedio de tiempo que transcurre mientras una solicitud se retrasa en el equipo cliente. Los retrasos relacionados con el cliente pueden incluir el tiempo de respuesta de la CPU, el tiempo de procesamiento, el tiempo entre la última recepción de una solicitud y el primer envío de la siguiente solicitud en la misma conexión, y así sucesivamente.</p> <p>Nota: El tiempo de cliente se calcula restando todos los demás tiempos medidos del tiempo total de la transacción.</p>

Nota: Se muestra el valor de Tiempo para primer búfer o el de Tiempo de red para primer búfer y el de Tiempo de servidor para primer búfer.

Descripción del tiempo para primer búfer y del tiempo de descarga para transacciones no basadas en Web (TCP)

El tiempo para primer búfer incluye tanto el tiempo de red (para enviar el paquete) y el tiempo de servidor (para procesar el paquete), mientras que el tiempo de descarga suele incluir solamente el tiempo de red (para descargar el resto de paquetes de respuesta), lo que significa que si aumentan tanto el tiempo para primer búfer como el tiempo de descarga, es un claro indicador de que hay problemas de calidad en la red, mientras que si solo aumenta el tiempo para primer búfer, suele ser un indicador claro de problemas de retraso del servidor.

Descripción de los datos de los informes de desglose para transacciones no basadas en Web (TCP)

Los mismos informes de desglose se usan para mostrar tanto datos de desglose basados en Web como datos de desglose no basados en Web (TCP), pero se aplican las siguientes diferencias al ver éstos últimos datos:

- La columna **Página** (que muestra los nombres de las páginas para las transacciones Web) no existe en las transacciones no basadas en Web y se muestra un signo menos (-) en esta columna en todos los componentes no basados en Web.
- Las columnas **Tiempo de recuperación** y **Tiempo de intercambio de señales de SSL** no existen en las transacciones no basadas en Web y se muestra un signo menos (-) en estas columnas en todos los componentes no basados en Web.
- En la columna **Componente/Solicitud** (que muestra las direcciones URL de los datos de

desgloses basados en Web), se muestra el nombre de la solicitud (componente) de TCP. Dicho nombre puede ser:

- **TCP_BdwnDns<nnn>**. Para componentes solo DNS (pro ejemplo, un componente DNS que no tiene un componente de conexión adyacente correlacionado con la misma dirección IP). El número que aparece en pantalla se incrementa secuencialmente en cada entrada del componente. En dichas entradas, el tiempo de resolución de DNS es lo único que se muestra, mientras que para el resto de mediciones se muestra un signo menos (-).
- **TCP_BdwnReq<nnn>**. Para componentes de solicitudes TCP. El número que aparece en pantalla se incrementa secuencialmente en cada entrada del componente.
- En el caso de los componentes no basados en Web (TCP), no hay información sobre la herramienta disponible para la columna **Página**.
- No puede hacer clic en un componente no basado en Web (TCP) para desglosar hasta más información al respecto.

Notas y limitaciones para protocolos no basados en Web (TCP)

La siguiente tabla enumera los protocolos TCP para los que se pueden mostrar datos de desglose, junto con notas y limitaciones especiales, donde sean aplicables:

Protocolo	Notas y limitaciones
EJB	Protocolo multi-subprocesos
FTP	Se admiten los modos FTP pasivo y FTP activo.
IMAP	La comunicación en un script IMAP suele iniciarse con el mensaje de saludo del servidor. En consecuencia, el primer componente (solicitud) del desglose de TCP en el script se suele notificar con los tiempos de DNS y de conexión válidos, mientras que el tiempo de descarga se notifica como 0 y las restantes mediciones no son aplicables, por lo que se muestran con un signo menos (-) en los informes.

Protocolo	Notas y limitaciones
Java Record/Replay	<ul style="list-style-type: none"> Es un protocolo nuevo agregado a VuGen 9.0 que admite y combina los siguientes protocolos de Java: RMI, CORBA, JMS, JACADA y hooks personalizados. <p>El desglose de TCP solo se admite cuando el script se graba utilizando llamadas del protocolo RMI. Si el script incluye las llamadas a otros protocolos, los resultados del desglose de TCP no se definen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Protocolo multi-subprocesos Se admiten tanto RMI sobre IIOP como RMI sobre JRMP. Algunas aplicaciones de Java que usan el protocolo RMI envían muchas solicitudes de ping entre llamadas RMI controladas por aplicaciones. En consecuencia, el desglose de TCP notifica muchos componentes con un valor de Tiempo para primer búfer pequeño y con un tamaño de descarga de aproximadamente 1 byte. El último paso de un script Java Record/Replay (que termina la conexión con el servidor) a veces finaliza con el envío de datos por parte del cliente sin que reciba respuesta alguna. En consecuencia, se notifica un componente de desglose de TCP correspondiente con un valor de Tiempo de red para primer búfer ≥ 0 y con otras mediciones no aplicables y que se muestran con un signo menos (-) en los informes.
LDAP	<p>El último paso de un script LDAP (que termina la conexión con el servidor) normalmente finaliza con el envío de datos por parte del cliente sin que reciba respuesta alguna. En consecuencia, se notifica un componente de desglose de TCP correspondiente con un valor de Tiempo de red para primer búfer ≥ 0 y con otras mediciones no aplicables y que se muestran con un signo menos (-) en los informes.</p>
ODBC	N/D
Oracle 2-Tier	<p>Algunos de los pasos de un script Oracle 2-Tier terminan con el envío de datos por parte del cliente sin recibir ninguna respuesta. En consecuencia, se notifican componentes de desglose de TCP con un valor de Tiempo de red para primer búfer ≥ 0 y con otras mediciones no aplicables y que se muestran con un signo menos (-) en los informes.</p>

Protocolo	Notas y limitaciones
Oracle NCA	<p>Si el script funciona sobre comunicaciones HTTP, puede ejecutarlo utilizando el desglose Web (que es el valor predeterminado).</p> <p>Si el protocolo se ejecuta usando comunicaciones de socket TCP, en lugar de HTTP, no se aplica el desglose Web y se puede ejecutar utilizando el desglose TCP, siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> el script se graba de forma que los tipos activos con los que se graba el script son solo Oracle NCA (es decir, el script no incluye WEB (HTTP/HTML)). mueva el protocolo Oracle NCA desde la lista BdSupportedProtocols a la lista AdvancedTcpBdSupportedProtocols en el archivo agent1.cfg de la máquina BPM.
POP3	<p>La comunicación en un script POP3 suele iniciarse con el mensaje de saludo del servidor. En consecuencia, el primer componente (solicitud) del desglose de TCP en el script se suele notificar con los tiempos de DNS y de conexión válidos, mientras que el tiempo de descarga se notifica como 0 y las restantes mediciones de tiempo no son aplicables, por lo que se muestran con un signo menos (-) en los informes.</p>
RMI Java	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo multi-subprocesos Se admiten tanto RMI sobre IIOP como RMI sobre JRMP. Algunas aplicaciones de Java que usan el protocolo RMI envían muchas solicitudes de ping entre llamadas RMI controladas por aplicaciones. En consecuencia, el desglose de TCP notifica muchos componentes con un valor de Tiempo para primer búfer pequeño y con un tamaño de descarga de aproximadamente 1 byte. El último paso de un script RMI (que termina la conexión con el servidor) a veces finaliza con el envío de datos por parte del cliente sin que reciba respuesta alguna. En consecuencia, se notifica un componente de desglose de TCP correspondiente con un valor de Tiempo de red para primer búfer ≥ 0 y con otras mediciones no aplicables y que se muestran con un signo menos (-) en los informes.
GUI de SAP	Protocolo multi-subprocesos
SMTP	N/D

Desglose de los informes

En muchos de los informes de EUM se puede desglosar de un informe a otro:

- Visualice información más detallada sobre las aplicaciones, grupos de usuarios finales, acciones, eventos, transacciones, servidores, elementos de software en ejecución y sesiones.
- Visualice los datos relevantes en Transaction Management, Diagnostics o Network Node Manager (NNMi).
- Visualice una resolución de tiempo superior para el mismo informe.

Las opciones de desglose disponibles en un informe dependen del informe específico así como de la configuración del sistema.

En la vista de tabla, para desglosar en un informe seleccione una fila de la tabla y haga clic en el botón de desglose necesario. En la vista de gráfico, para desglosar en un informe haga clic con el botón derecho en un punto de datos, barra o una porción de gráfico circular para mostrar un menú de acceso directo y haga clic en la opción de menú correspondiente.

Al desglosar en un informe o moverse de un informe a otro, cualquier filtro activo que se haya establecido se aplica automáticamente en el nuevo informe. Sin embargo, si utiliza el vínculo de la ruta de navegación para regresar a un informe mostrado previamente, los filtros activos actuales no se utilizan y los filtros originales para el informe en cuestión se aplican, hasta que vuelva a generar el informe o genere un informe diferente. Para más información sobre los filtros activos, consulte ["Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632](#).

Visualización de datos de desglose de componentes de la página en otros contextos

Además de generar el informe de desglose de componentes de la página de la ficha Utilidades en la aplicación EUM, puede generar datos de desglose de componentes de la página en los siguientes contextos:

- Si la recopilación de datos de desglose de componentes de la página se habilita para un script específico, BSM recopila y guarda los datos de desglose de componentes de la página para una muestra de instancias de transacción durante un período determinado. Puede ver estos datos mediante los informes de análisis del rendimiento o de clasificación. Para más información sobre la habilitación de la recopilación de datos de desglose de componentes de la página, consulte [Default Transaction Breakdown](#) en Guía de administración de la aplicación BSM. Para más información sobre la visualización de datos de desglose de componentes de la página en el informe de análisis del rendimiento, consulte "[Informe Análisis del rendimiento](#)" en la [página 753](#).
- Desde la página de Business Process Monitor de Administración de Business Process Monitor puede generarse a petición un informe de desglose de componentes de la página. Para más información, consulte "Run Page Component Breakdown" en la Guía de administrador de Business Process Monitor.
- Si la recopilación de datos de desglose de componentes de la página está habilitada para un script específico, se genera un informe de desglose de componentes de la página al invocar una tarea desde la página Flujo de transacciones de negocio en Administración de Business Process Monitor. Para más información, consulte "Task Reports" en la Guía de administrador de Business Process Monitor.

Correlación de los datos del resumen del desglose de transacciones con otros informes de HP Business Service Management

Puede efectuar una referencia cruzada de los datos de desglose de la transacción con los datos de otros informes de BSM. Por ejemplo:

- Mediante el informe de estado de rendimiento, puede determinar que el promedio de tiempos de respuesta para una transacción que se está ejecutando desde una determinada ubicación se aproxime al tiempo máximo de la transacción, indicando tiempos de respuesta deficientes para la transacción en esa ubicación. Al visualizar el informe de análisis del rendimiento para esa transacción y ubicación, puede que detecte que el tiempo del servidor para el primer búfer es inusualmente alto. Esto podría indicar un problema con el servidor Web que sirve a la zona en que se encuentra el host.
- Para analizar el origen del alto tiempo de descarga, analice el rendimiento del servidor en los informes de System Availability Management para localizar posibles problemas en el servidor. Para más información, consulte ["Informe de rendimiento cruzado" en la página 984](#).
- Para analizar el origen de la lentitud en los tiempos de la red, haga clic en cualquier sitio de la barra de desglose de transacciones salvo los segmentos Tiempo de reintento, Tiempo para primer búfer, Tiempo de servidor para primer búfer o Descargar para abrir el informe WebTrace durante el período actual. Para proporcionar una correlación descriptiva entre los datos de desglose de la transacción y los datos de WebTrace, se recomienda configurar WebTrace para acceder a los mismos servidores a los que están accediendo sus transacciones. Para más información sobre el informe WebTrace, consulte ["Informe WebTrace de BPM" en la página 890](#). Para más información sobre la configuración de WebTraces, consulte [WebTrace Dialog Box](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Para analizar el origen de la lentitud en el tiempo de servidor para primer búfer o el tiempo de descarga, haga clic en el segmento apropiado en la barra de desglose de transacciones para ver la página Transacciones de Diagnostics en Diagnostics (se requiere una versión con licencia de Diagnostics). Para más información, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor

En un número de informes de EUM para RUM, la disponibilidad de ciertas fichas, gráficos, tablas y datos depende de los tipos de capas de aplicación para los que se ha generado el informe: capas de aplicación (con o sin configuración de TCP) que admiten acciones, capas de aplicación de solicitud-respuesta TCP, capas de transmisión por secuencias TCP, capas UDP, etc. Si genera un informe para más de un tipo de capa de aplicación, solo se visualizan los datos que son comunes a todos los tipos de capas de aplicación seleccionados.

Para más información de la interfaz de usuario sobre creación de aplicaciones, consulte [Real User Monitor Application Configuration Wizard](#).

Esta sección también incluye:

- "Ficha Información destacada" abajo
- "Capas de protocolos sin conexión UDP" abajo
- "Informe de situación de aplicación" abajo
- "Informe de resumen de ubicaciones" en la página siguiente
- "Informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM" en la página siguiente
- "Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página siguiente
- "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 608
- "Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 608
- "Informe de resumen de capa RUM" en la página 609
- "Informe Capas con el paso del tiempo" en la página 610

Ficha Información destacada

En algunos informes existe una ficha **Información destacada** que incluye datos de otras fichas en el mismo informe. Si una ficha no está disponible en un informe, la ficha Información destacada no incluirá ningún dato de esta ficha.

Capas de protocolos sin conexión UDP

Si todas las capas seleccionadas en un informe son para protocolos sin conexión UDP, los datos de disponibilidad de conexión, de conexiones en las que se excedió el tiempo de espera y de conexiones aceptadas no estarán disponibles y dichas columnas no se visualizarán.

En el informe de resumen de capa RUM, para aquellas capas que son para protocolos sin conexión UDP, los datos de disponibilidad de conexión, de conexiones en las que se excedió el tiempo de espera y de conexiones aceptadas no se muestran para estas capas específicas y en las columnas pertinentes se muestra un signo menos (-).

Informe de situación de aplicación

Si genera el informe para datos RUM y todas las capas seleccionadas son capas de protocolos sin

conexión UDP, los componentes **Grupo de usuarios finales**, **Servidor y Distribución de ubicación** no se visualizarán. Es decir, en el componente **Disponibilidad y carga con el paso del tiempo** y **Conexiones con el paso del tiempo**, los datos de conexión no se muestran y en el componente **Disponibilidad y carga con el paso del tiempo**, no se visualiza el eje **Disponibilidad %**.

Informe de resumen de ubicaciones

Si se genera el informe de resumen de ubicación y todas las capas seleccionadas son capas de protocolo sin transacción (por ejemplo UDP, transmisión por secuencias TCP y solicitud-respuesta TCP), el siguiente componente no se visualiza.

- Ficha Mapa geográfico
- Infracciones de umbral de transacción (en la ficha Detalles)
- Transacciones con errores (en la ficha Detalles)

Informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM

El informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM agrupa y muestra datos en distintas fichas: Información destacada, Aplicación, y Red. La disponibilidad de estas fichas depende de los tipos de capas de las aplicaciones para las que se genera el informe. La siguiente tabla describe qué fichas están disponibles para los distintos tipos de capas de aplicación:

Ficha Informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Información destacada	✓	✓	✓	✓
Aplicación	✓	✓	✓	
Red		✓	✓	✓

Para más información sobre el informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM, consulte ["Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM"](#) en la página 794.

Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo

El informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo muestra datos en diferentes gráficos. La disponibilidad de estos gráficos, así como de los datos incluidos en ellos, depende de los tipos de capas de las aplicaciones para las que se genera el informe. La siguiente tabla describe qué gráficos están disponibles para los distintos tipos de capas de aplicación:

Componente de informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Tráfico de aplicación con el paso del tiempo		✓	✓	✓
Gráfico Latencia con el paso del tiempo		✓	Nota: este componente no se visualiza si todas las capas seleccionadas para el informe son capas UDP.	Nota: este componente no se visualiza si todas las capas seleccionadas para el informe son capas UDP.
Aciertos de acción con el paso del tiempo	✓	✓		
Gráfico Eventos con el paso del tiempo	✓	✓		
Gráfico Solicitudes con el paso del tiempo		✓	✓	
Gráfico Paquetes con errores con el paso del tiempo		✓	✓	✓

Nota: Si genera el informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo para una combinación de capas de aplicación que admitan acciones (es decir, capas con y sin configuración TCP), solo se mostrarán los componentes Aciertos de acción con el paso del tiempo y Eventos con el paso del tiempo.

Para más información sobre el informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo, consulte ["Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página 786](#).

Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM

El informe Infraestructura de aplicaciones RUM agrupa y muestra datos en distintas fichas: Información destacada, Aplicación, y Red. La disponibilidad de estas fichas depende de los tipos de capas de las aplicaciones para las que se genera el informe. La siguiente tabla describe qué fichas están disponibles para los distintos tipos de capas de aplicación:

Ficha Informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Información destacada	✓	✓	✓	✓
Aplicación	✓	✓	✓	
Red		✓	✓	✓

Para más información sobre el informe Infraestructura de aplicaciones RUM, consulte "[Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM](#)" en la página 770.

Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo

El informe Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo muestra datos en distintos gráficos y tablas. La disponibilidad de estos gráficos y tablas, así como de los datos incluidos en ellos, depende de los tipos de aplicaciones para las que se genera el informe. La siguiente tabla describe que gráficos, tablas y datos están disponibles para los distintos tipos de aplicación:

Componente de informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Software en ejecución/Disponibilidad de servidor: datos de aplicación	✓	✓		
Software en ejecución/Disponibilidad de servidor: datos de conexión Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este componente no se visualizará.		✓	✓	✓
Tráfico de aplicación		✓	✓	

Componente de informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Software en ejecución/Solicitudes de servidor		✓	✓	
Rendimiento de tráfico		✓	✓	✓
Errores de servidor TCP		✓	✓	✓

Para más información sobre el informe Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo, consulte ["Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724](#).

Informe de resumen de capa RUM

El informe de resumen de capa RUM agrupa y muestra datos en distintas fichas: Información destacada, Aplicación, y Red. Mientras que todas las fichas están siempre incluidas en el informe, determinados tipos de capas de aplicación pueden no estar incluidos en una ficha o los campos específicos pueden no mostrar datos para determinados tipos de capas de aplicación.

- Si una aplicación seleccionada incluye una capa de transmisión por secuencias TCP/UDP, para la que solo se dispone de datos parciales, algunas columnas no mostrarán datos para esta capa.
- Si una aplicación seleccionada incluye una capa que no tiene ningún dato HTTP o TCP, la ficha Aplicación no incluirá esta capa.
- Si una aplicación seleccionada incluye una capa que no tiene ningún dato TCP o UDP, las fichas Red no incluirán esta capa.
- Para protocolos UDP, algunas de las columnas en la ficha Red no muestran datos.

La siguiente tabla describe qué tipos de capas de aplicación son pertinentes para cada ficha:

Ficha Informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Información destacada		✓	✓	✓

Ficha Informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Aplicación	✓	✓	✓	✓ Nota: la ficha se visualiza, pero las capas de transmisión por secuencias TCP/UDP no están incluidas.
Red		✓	✓	✓

Nota: Para una capa solo HTTP, solo se visualiza la ficha Aplicación.

Para más información sobre el informe de resumen de capa RUM, consulte "[Informe de resumen de capa RUM](#)" en la página 810.

Informe Capas con el paso del tiempo

El informe Capas con el paso del tiempo muestra datos en distintos gráficos y tablas. La disponibilidad de estos gráficos y tablas depende del tipo de aplicaciones para las que se genera el informe. La siguiente tabla describe que gráficos y tablas están disponibles para los distintos tipos de aplicación:

Componente de informe	Capas de aplicación sin configuración de TCP que admiten acciones	Capas de aplicación con configuración de TCP que admiten acciones	Capas solicitud-respuesta TCP/UDP	Capas de transmisión por secuencias TCP/UDP
Disponibilidad de conexión y rendimiento con el paso del tiempo		✓	✓	✓
Paquetes con errores con el paso del tiempo		✓	✓	✓
Tiempo de respuesta de acción y carga con el paso del tiempo	✓	✓	✓	
Disponibilidad de capa y carga con el paso del tiempo	✓	✓		

Para más información sobre el informe Capas con el paso del tiempo, consulte ["Informe Capas con el paso del tiempo" en la página 840](#).

Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management

Si se ha registrado Diagnostics y se ha habilitado en el sistema BSM, puede desglosar hasta el servidor de Diagnostics para ver detalles de solicitudes de servidor o detalles de transacciones sintéticas para páginas o acciones específicas en algunos de los informes de EUM.

Esta sección incluye:

- "Informes de End User Management con acceso a Diagnostics" abajo
- "Notas y limitaciones" en la página siguiente

Informes de End User Management con acceso a Diagnostics

Las siguientes tablas contienen los informes de EUM pertinentes y describen los datos incluidos en la vista de Diagnostics.

Desde los siguientes informes es posible obtener detalles de las solicitudes del servidor de Diagnostics. La obtención de detalles de Diagnostics muestra una instantánea con detalles de las solicitudes de servidor correspondientes. En la instantánea es posible seleccionar cualquiera de los iconos del árbol de instancias para desglosar hasta el perfil de llamada:

Informe de End User Management	Datos incluidos en la instantánea de HP Diagnostics
Detalles de sesión	Detalles de la instancia de solicitud de servidor para la dirección URL de la página de secuencia de clics o descripción de acción.
Resumen de acción RUM	Detalles de la instancia de solicitud de servidor para la dirección URL o descripción de acción correspondiente en el período dado.
Acción con el paso del tiempo > Tabla Desglose del tiempo de respuesta de transacciones y carga en el tiempo	
Usuarios finales por acción	
Infraestructura de aplicaciones por acción	
Datos sin procesar de acción	

Para más información sobre el trabajo con la vista Solicitudes de servidor o Analizar instantáneas, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

En los siguientes informes es posible desglosar hasta la vista Transacciones sintéticas de Diagnostics, que muestra métricas de rendimiento back-end para las transacciones sintéticas que estén en ejecución:

Informe de End User Management	Datos incluidos en la instantánea de HP Diagnostics
<p>Análisis de rendimiento (para datos de usuario sintético):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componente Desglose de transacciones • Componente Rendimiento de transacción 	<p>Detalles de la instancia de solicitud de servidor para la dirección URL o descripción de acción correspondiente en el período dado.</p>
Datos sin procesar de análisis de rendimiento > Componente Rendimiento de transacciones (para datos de usuario sintético):	
Clasificación > Componente Desglose de transacciones	
Datos sin procesar de clasificación > Componente Desglose de transacciones	

Para más información sobre cómo trabajar con la vista Transacciones sintéticas, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

Notas y limitaciones

Se aplican las siguientes notas y limitaciones cuando se profundiza hasta Diagnostics:

- El botón para profundizar hasta Diagnostics en los informes EUM se habilita solamente si:
 - ha registrado y habilitado Diagnostics en BSM. Para registrar y habilitar Diagnostics en BSM, seleccione **Administración > Diagnostics**.
 - RUM ha detectado datos de Diagnostics en la acción solicitada.
- Si la secuencia de clics no está habilitada en una aplicación en Administración de EUM, la integración entre RUM y Diagnostics se deshabilitará para la aplicación. Para más información sobre la habilitación de la secuencia de clics, consulte [Real User Monitor Application Data Collection Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Los datos visualizados en la instantánea de Diagnostics son datos agregados por una URL/descripción de acción, mientras que los datos visualizados en los informes de EUM son datos agregados por tiempo, excepto en el caso de informes que utilicen datos sin procesar (por ejemplo, los informes Analizador de sesión RUM y Detalles de sesión).
- Si la dirección URL de una página (o la descripción de una acción) configurada para su supervisión en Administración de EUM ha pasado por un servidor web que utilice la función de reescritura de URL, la URL/descripción de RUM no será la misma que la correspondiente URL/descripción en HP Diagnostics (y no se encontrará ninguna coincidencia al profundizar).
- Si una aplicación se instala en varios servidores detrás de un equilibrador de carga, la URL de la página (o la descripción de la acción) en RUM tendrá varias URL/descripciones correspondientes en HP Diagnostics. En ese caso, cuando desglose hasta la instantánea de HP Diagnostics, se visualizarán todas las URL/descripciones correspondientes, pero solo una de ellas estará seleccionada.
- La agregación de parámetros está habilitada de forma predeterminada en el archivo de puntos de

sonda de Diagnostics. Para obtener una coincidencia exacta en Diagnostics para una URL/descripción de RUM que contenga un parámetro, primero debe definir claves para los valores del parámetro en el archivo de puntos de sonda de Diagnostics.

Si no define claves para los valores del parámetro (o si ha desactivado la agregación de parámetros en el archivo de puntos de sonda de Diagnostics) y la URL/descripción en la que está profundizando en el informe EUM incluye un parámetro, no se encontrará ninguna coincidencia exacta durante el proceso y deberá localizar manualmente la solicitud de servidor en HP Diagnostics.

- Para datos de usuarios reales, si el servidor de aplicaciones que gestiona una página concreta no se supervisa con una sonda de Diagnostics, el botón para profundizar en Diagnostics se deshabilita.
- De forma predeterminada, Diagnostics no supervisa parámetros de envío. Para configurar Diagnostics para que supervise parámetros de envío, consulte la sección Integración de la Guía del usuario de Diagnostics.
- Si no puede desglosar para ver datos de Diagnostics en el informe Detalles de sesión y la ventana Reproducción de sesión está abierta, intente cerrarla para solucionar el problema.

Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management

Si TransactionVision (TV) está implementado en su sistema BSM, puede desglosar hasta informes de Transaction Management (TM) para transacciones, páginas o acciones específicas desde algunos de los informes de EUM. Para más información sobre cómo trabajar con los informes de TM, consulte [Transaction Management Reports](#).

Esta sección incluye:

- "Información general sobre la integración de End User Management y Transaction Management" abajo
- "Informes de End User Management con acceso a informes de Transaction Management" en la página siguiente
- "Configuración de desglose de End User Management a Transaction Management" en la página 617

Información general sobre la integración de End User Management y Transaction Management

Si están habilitadas las funciones de desglose de informes de EUM hasta informes de Transaction Management (TM) (para más información, consulte "[Configuración de desglose de End User Management a Transaction Management](#)" en la página 617), puede desglosar hasta un número determinado de informes de TM para ver datos de las entidades de EUM seleccionadas (transacciones, páginas o acciones). Los informes de TM hasta los que puede desglosar dependen del informe de EUM que esté visualizando. Para ver una lista de los informes de EUM y los desgloses disponibles en informes de TM, consulte "[Informes de End User Management con acceso a informes de Transaction Management](#)" en la página siguiente.

El desglose más habitual es hasta el informe Seguimiento de transacciones de TM. En este informe es posible visualizar los datos sin procesar de la instancia de la transacción que TV ha recopilado para la transacción seleccionada en el informe de EUM. Estos datos incluyen:

- Datos de contenido empresarial, como valor monetario, nombres de los clientes, número de cuenta, etc.
- Información del estado de la transacción (éxito, error, finalizada o sin finalizar).
- Tiempos de respuesta y desglose de toda la infraestructura back-end en la que fluye la transacción seleccionada.

Al ver estos datos, también se puede ver un tiempo de respuesta completo que incluye tanto el tiempo de usuario final como el tiempo de todos los componentes back-end.

Como todas las aplicaciones de BSM utilizan un modelo unificado para describir transacciones y la infraestructura a la que afectan, tanto EUM como TV pueden informar sobre métricas exactamente en el mismo CI de transacción (y dichos datos se pueden compartir entre todas las aplicaciones de BSM). Para que esto suceda, debe configurar cada aplicación para que supervise dicha transacción. Por ejemplo, si tiene una transacción empresarial denominada `Bond`, en EUM configure la transacción empresarial `Bond` para RUM, BPM (o ambos), y en TM configure el seguimiento de la transacción en el CI de transacción empresarial `Bond`. Esto le permitirá ver una vista holística de una transacción en informes de TM que combina datos de todos estos orígenes,

así como de otras aplicaciones como Service Health y Service Level Management. Otras ventajas de habilitar EUM y TV en la misma aplicación son:

- Para BPM, TV informa y conecta los CI de infraestructura afectados al CI de transacción empresarial en el que está configurado BPM. Esto le permite ver toda la infraestructura conectada a la transacción en otras aplicaciones de BSM, como en Vista 360, Vista superior y Mapa topológico de Service Health.
- Para RUM, TV también informa y conecta los CI de infraestructura afectados al CI de transacción empresarial en el que está configurado RUM. Esto proporciona más CI afectados que no están visibles para RUM (basado en el conocimiento en profundidad que TV tiene de la infraestructura back-end) y además reconcilia los CI visibles en RUM con los CI más detallados de TV.
- Si RUM y TV están configurados para supervisar la misma transacción, los informes agregados de TM muestran una vista combinada de la transacción que utiliza métricas de RUM y TV combinadas.
 - En el informe de resumen de transacciones, puede ver las métricas de transacciones que incluyen tanto el tiempo de transacción completo como el desglose por tiempo de usuario final y de back-end.
 - En el informe Topología agregada, puede ver el flujo de una transacción en una infraestructura que combina la topología de usuario final (clientes web y servidores web) proporcionada por RUM con la topología de back-end (como middleware de mensajería, mainframes, bases de datos y servidores de aplicaciones) proporcionada por TV.
- Los desgloses de los informes de EUM hasta los informes Resumen de transacciones y Topología agregada mostrarán datos coincidentes si TV y EUM se configuran en la misma transacción.

Informes de End User Management con acceso a informes de Transaction Management

La siguiente tabla muestra los informes de EUM pertinentes y describe los informes de TM que se pueden desglosar, así como los datos que contienen:

Informe de End User Management	Informe de Transaction Management	Datos incluidos en el informe de Transaction Management
Analizador de sesión RUM	Seguimiento de transacciones	Las primeras diez páginas/acciones incluidas en la sesión seleccionada.
Detalles de sesión	Seguimiento de transacciones	Únicamente la página/acción seleccionada.

Informe de End User Management	Informe de Transaction Management	Datos incluidos en el informe de Transaction Management
Resumen de acción RUM	Seguimiento de transacciones	Hasta diez aciertos de la página/acción seleccionada con el tiempo de servidor más lento en el período dado.
Acción con el paso del tiempo > Tabla Desglose del tiempo de respuesta de transacciones y carga en el tiempo		
Usuarios finales por acción		
Infraestructura de aplicaciones por acción		
Datos sin procesar de acción		
Clasificación > Componente Desglose de transacciones	Seguimiento de transacciones	Todas las transacciones y ubicaciones configuradas en el filtro del informe. Nota: El desglose se aplica únicamente a datos de usuario sintético (BPM).
Datos sin procesar de clasificación > Componente Desglose de transacciones		
Análisis del rendimiento > Componente Desglose de transacciones		
Resumen de transacciones RUM	Resumen de transacciones y Topología agregada	Datos para la transacción específica seleccionada en el informe en EUM.
Situación de la aplicación > Componente Resumen de empresa		
Clasificación > Componente Transacción por almacén		
Análisis del rendimiento > Componente Rendimiento de transacciones		

Nota: Los datos visualizados en el informe Seguimiento de transacciones de TM son datos sin procesar, mientras que los datos visualizados en los informes de EUM son datos agregados por tiempo, excepto en el caso de informes que utilicen datos sin procesar (por ejemplo, los informes Analizador de sesión RUM y Detalles de sesión).

Configuración de desglose de End User Management a Transaction Management

De forma predeterminada, el desglose de informes de EUM hasta informes de TM no está configurado. Para configurarlo, haga lo siguiente:

- Compruebe que los CI de transacción empresarial están configurados para supervisión en la aplicación de EUM y habilitados para seguimiento en la aplicación de TM.
- Para más información sobre la configuración de transacciones para supervisión por RUM, consulte [Business Transaction Real User Monitor Configuration Page](#) en Guía de

administración de la aplicación BSM.

- Para más información sobre la configuración de transacciones para supervisión por BPM, consulte [Business Transaction Business Process Monitor Configuration Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Para más información sobre la habilitación del seguimiento en TM, consulte [Business Transaction Tracing](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Para datos de usuario real:
 - Configure un analizador en el entorno de implementación de TransactionVision para procesar eventos de RUM. Para más información, consulte [Key Configuration Concepts for Analyzers](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
 - Asigne el vínculo de comunicaciones RUM predeterminado de TV al mismo analizador. Para más información, consulte [Default Communication Links](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
 - Configure al menos un motor de Real User Monitor para conectarse al analizador de TransactionVision configurado y procesar los eventos de RUM. Esto implica usar el menú desplegable Configuración de la consola web del motor de Real User Monitor para acceder a la configuración de conexión de TV. Para más información, consulte TransactionVision Connection Settings en la Guía de Real User Monitor Administration.
 - Verifique que la secuencia de clics está habilitada para aplicaciones de RUM en Administración de EUM. Si la secuencia de clics no está habilitada en una aplicación, la integración entre RUM y TV se deshabilitará para la aplicación. Para más información sobre la habilitación de la secuencia de clics, consulte [Real User Monitor Application Data Collection Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Para datos de usuario sintético (BPM)

Habilite el desglose de Diagnostics/TV para las transacciones de las aplicaciones seleccionadas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Default Transaction Settings Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Nota: Una vez configuradas, el botón de desglose Seguimiento de transacciones de los informes de EUM solo estará habilitado si se detectan datos de TM para la entidad EUM solicitada (transacción o acción). Los botones de desglose de los informes Resumen de transacciones y Topología agregada siempre están habilitados.

Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management

Si ha configurado un vínculo a un servidor NNMi en BSM, puede desglosar para ver datos NNMi desde algunos de los informes de EUM. En NNMi puede ver información de la ruta de seguimiento entre un equipo de origen (cliente) y uno de destino (servidor). Esto puede ayudar a identificar la causa raíz de problemas de red e identificar problemas comunes de red. Para más información sobre el trabajo con NNMi, consulte la documentación de NNMi.

Esta sección incluye:

- ["Informes de End User Management con acceso a NNMi" abajo](#)
- ["Activación del desglose de End User Management a NNMi" en la página siguiente](#)

Informes de End User Management con acceso a NNMi

La siguiente tabla incluye los informes EUM desde los que se puede desglosar para ver los datos NNMi y describe los equipos correspondientes de origen y de destino para los que se visualizan los datos de la ruta de seguimiento:

Informe de End User Management	Equipos de origen y de destino
"Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707	Las direcciones IP de origen y de destino con el peor tiempo de red para la acción seleccionada. Si se incluye más de una acción en el filtro, se utilizará la primera.
"Informe Datos sin procesar de acción" en la página 714	Las direcciones IP de origen y de destino con el peor tiempo de red para la acción seleccionada.
"Informe de resumen de acción RUM" en la página 763	Las direcciones IP de origen y de destino con el peor tiempo de red para la acción seleccionada.
"Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página 786	Las direcciones IP de origen y de destino para el tiempo de solicitud-respuesta con el peor tiempo de red en la aplicación seleccionada. Si hay más de un grupo de usuarios finales incluido en el grupo, se utilizará el primer grupo de usuarios finales. Nota: Ahora puede acceder a los datos NNMi desde este informe solo si se genera para aplicaciones TCP o para aplicaciones con datos TCP.
"Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794	Las direcciones IP de origen y de destino para el tiempo de solicitud-respuesta con el peor tiempo de red en la aplicación seleccionada. Nota: Ahora puede acceder a los datos NNMi desde este informe solo si se genera para aplicaciones TCP o para aplicaciones con datos TCP.

Informe de End User Management	Equipos de origen y de destino
"Informe de resumen de capa RUM" en la página 810	Las direcciones IP de origen y de destino para el tiempo de solicitud-respuesta con el peor tiempo de red en la aplicación seleccionada.
"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816	Las direcciones IP de origen y de destino con el peor tiempo de red para la transacción seleccionada.
"Informe de detalles de sesión" en la página 822	Las direcciones IP del servidor de acciones y del cliente de sesión.
"Informe Capas con el paso del tiempo" en la página 840	Las direcciones IP de origen y de destino para el tiempo de solicitud-respuesta con el peor tiempo de red en la aplicación seleccionada.
"Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848	Las direcciones IP de origen y de destino con el peor tiempo de red para la transacción seleccionada. Si se incluye más de una transacción en el filtro, se utilizará la primera.

Activación del desglose de End User Management a NNMi

Para configurar un vínculo a un servidor NNMi en BSM, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Foundations**.
- Seleccione **Integraciones con otras aplicaciones**.
- En la tabla **HP NNM**, configure los parámetros siguientes:
 - **Dirección URL de integración de HP NNM**. Protocolo, host y número de puerto del servidor NNMi.
 - **Nombre de usuario de HP NNM**. Nombre de usuario para iniciar sesión en el servidor NNMi.
 - **Contraseña de usuario de HP NNM**. Contraseña para iniciar sesión en el servidor NNMi.

NNMi utiliza Inicio de sesión único ligero (LW-SSO). Debe configurar BSM para LW-SSO de modo que pueda acceder a NNMi y los dos sistemas deben compartir una clave común. Si NNMi y BSM residen en dominios diferentes, debe actualizar sus configuraciones de LW-SSO para que acepten múltiples dominios. Para más información sobre LW-SSO, consulte "[Estrategia de inicio de sesión único ligero](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Descripción de los umbrales de línea de base de Business Process Monitor en los informes de EUM

Muchos de los informes de EUM muestran el estado de rendimiento de las transacciones de Business Process Monitor (BPM) y entidades relacionadas (como los flujo de transacciones comerciales y las aplicaciones). El estado se calcula comparando el rendimiento real con un umbral configurado, y puede utilizarse una de las dos reglas para este cálculo. Para obtener más información sobre las reglas y cómo establecer cuál se utiliza, consulte ["Reglas de agregación de estado" en la página 580](#).

Al configurar los umbrales de una aplicación supervisada por BPM, puede seleccionar si desea establecer umbrales de transacción estáticos (fijos) o utilizar umbrales de línea de base calculados automáticamente por Business Service Management (BSM). Para más información sobre las líneas de base, consulte [Baselines for Business Process Monitor](#).

La regla Promedio de valores no puede utilizar los umbrales de línea de base para calcular el estado del rendimiento correctamente. Si BSM se configura para utilizar la regla Promedio de valores para calcular el estado del rendimiento, las transacciones de BPM (y sus entidades relacionadas) configuradas para utilizar los umbrales de línea de base tendrán un estado basado en umbrales estáticos en vez de umbrales de línea de base.

A continuación se describe cómo se calcula el estado del rendimiento para los informes cuando se habilitan las líneas de base:

- Si se habilitan las líneas de base en BSM, la regla de promedio de estados se utiliza para calcular el estado del rendimiento de forma predeterminada.
- Si todas las aplicaciones seleccionadas para un informe se han configurado para utilizar umbrales de línea de base, la regla de promedio de estados se utiliza para calcular el estado del rendimiento independientemente de la regla configurada en BSM.
- Si algunas de las aplicaciones seleccionadas para un informe se han configurado para utilizar umbrales de línea de base, pero otras se han configurado con umbrales estáticos, la regla de promedio de valores se utiliza para calcular el estado del rendimiento, si se trata de la regla configurada en BSM.
- Todos los informes generados en un nivel de ubicación o aplicación utilizan la regla de promedio de estados para calcular el estado de rendimiento independientemente de la regla configurada en BSM.
- Si no se han recibido suficientes datos para calcular los umbrales de líneas de base, se utiliza un nuevo estado de rendimiento llamado rendimiento desconocido (azul oscuro).
- Los totales de resumen de rendimiento (por ejemplo, en los informes de resumen de aplicación y resumen de ubicación) no incluyen las mediciones de rendimiento para una entidad con un estado de rendimiento desconocido.

Cómo personalizar los informes de End User Management

Es posible personalizar algunos de los aspectos de los informes de EUM.

Nota: Los pasos de esta tarea son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.

Configurar pedido de transacciones

Puede especificar el orden en el que desea que aparezcan las transacciones incluidas en una aplicación a la hora de aparecer en los informes de EUM. Rendimiento de BPM en el tiempo, Estado del rendimiento y Métrica con el paso del tiempo (en la leyenda). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Business Process Monitor Application Reports Configuration Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Configurar colores de transacciones

Es posible modificar los colores utilizados para representar transacciones en el informe Métrica con el paso del tiempo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Business Process Monitor Application Reports Configuration Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Modificar el número predeterminado de filas que se visualizan en una tabla

De forma predeterminada, cada tabla de un informe muestra un máximo de 20 filas. Puede configurar BSM (en el gestor de configuración de infraestructura) para que muestre un número distinto de filas en una tabla.

Atención: Un aumento considerable del número de filas mostradas puede provocar problemas de memoria y de rendimiento. Consulte HP Software Support antes de cambiar esta configuración.

Para modificar el número predeterminado de filas que se visualizan en una tabla, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/System Availability Management>**.
- En la tabla **Usuario final/System Availability Management - Datos**, localice el parámetro **Número máximo de filas**. Cambie el valor por el número que necesite.

Modificar el número de filas devueltas de la base de datos

De forma predeterminada, el número máximo de filas devueltas de la base de datos para los informes de EUM es 200. Puede configurar BSM (en el gestor de configuración de infraestructura) para que devuelva un número distinto de filas de la base de datos.

Para modificar el número predeterminado de filas devueltas de la base de datos, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/System Availability Management**.
- En la tabla **Usuario final/System Availability Management - Datos**, localice el parámetro **Número máximo de filas devueltas de la base de datos en informes de EUM**. Cambie el valor por el número que necesite.

Nota: Los informes que muestran datos con el paso del tiempo pueden devolver un número de filas por encima del máximo si no se recuperan datos suficientes de la base de datos durante el período del informe.

Opciones adicionales de personalización

Para más información sobre las opciones adicionales de personalización de informes, consulte [Customizing Reports](#).

Cómo habilitar instantáneas sobre errores al grabar scripts

Esta tarea describe cómo habilitar instantáneas sobre errores al grabar scripts de HP Virtual User Generator y HP QuickTest Professional (QTP).

Para habilitar la generación de instantáneas cuando ocurre un error en HP Virtual User Generator:

1. En el cuadro de diálogo Configuración de hora de ejecución de HP Virtual User Generator, seleccione el nodo **General: Elemento misceláneo**.
2. En la sección Control de errores, compruebe que **Generar instantánea sobre error** esté seleccionada.
3. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo Configuración de hora de ejecución.

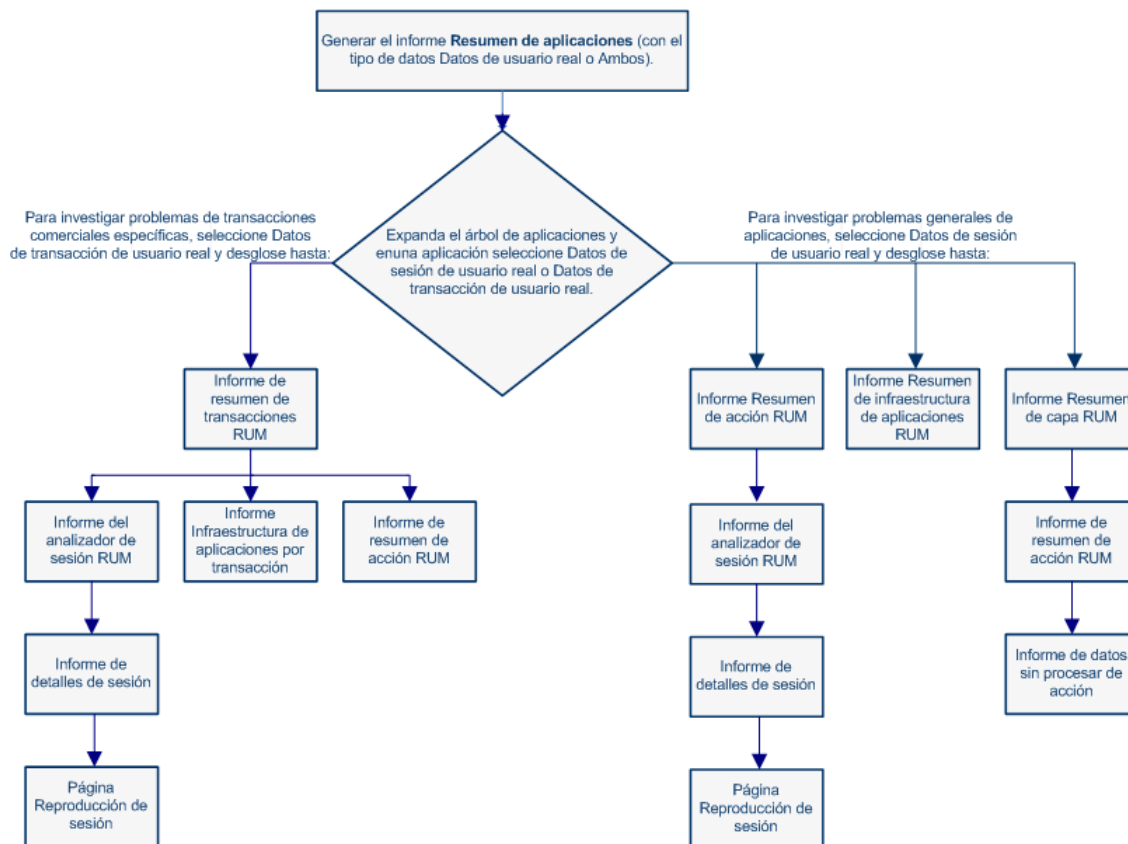
Para habilitar la generación de instantáneas cuando ocurre un error en HP QuickTest Professional:

1. En el cuadro de diálogo Opciones, seleccione **Ejecutar > Captura de pantalla**.
2. En la casilla **Guardar captura de imagen fija en resultados**, seleccione **Para errores**.
3. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo Opciones.

Cómo utilizar los informes de End User Management para investigar problemas en aplicaciones supervisadas por Real User Monitor

En esta tarea se describe una propuesta de orden de trabajo para utilizar informes de EUM en la comprobación del estado de aplicaciones supervisadas por RUM, así como para investigar posibles problemas en otros informes.

Diagrama de flujo relacionado con esta tarea (haga clic en la miniatura para ver la imagen a tamaño completo):



1. Generar el informe de resumen de aplicaciones

Genere el informe de resumen de aplicaciones para las aplicaciones necesarias. Defina el tipo de datos en el filtro del informe como `Datos de usuario real` o `Ambos` (es decir, datos de usuario real y sintético).

Para acceder al informe de resumen de aplicaciones, seleccione **Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Resumen de aplicaciones**. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Informe de resumen de aplicaciones](#)" en la página 663.

2. Seleccionar una aplicación problemática y ampliar sus datos

Tras estudiar los datos del informe de resumen de aplicaciones, seleccione la aplicación que

quiera seguir investigando y haga clic en el nombre de la aplicación para ampliar sus datos. Se visualizan datos de usuario real para transacciones (datos de transacción de usuario real) y para sesiones (datos de sesión de usuario real).

3. **Obtener detalles para investigar los datos de sesión de usuario real (opcional)**

Los datos de sesión de usuario real permiten identificar problemas generales en las sesiones, por ejemplo, problemas con acciones o elementos de infraestructura. Puede desglosar hasta los siguientes informes para comprender mejor los distintos aspectos de los datos de sesión de usuario real.

- **Informe Resumen de capa RUM.** Utilice este informe para identificar problemas dentro de la propia aplicación. Este informe divide los datos de la sesión en capas de aplicación. Así, permite señalar problemas con una capa concreta (por ejemplo, una base de datos). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de capa RUM" en la página 810](#).

Cuando identifique una capa problemática, desglose desde el informe de resumen de capa RUM hasta el informe de resumen de acción RUM para ver los datos de una acción específica (por ejemplo, una página web, una operación a SOAP o una consulta de base de datos) y determinar si la acción está causando algún problema. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de acción RUM" en la página 763](#).

Sugerencia: Desde el informe de resumen de acción RUM, puede desglosar hasta el informe Datos sin procesar de acción para ver una muestra de una instancia específica de una acción seleccionada. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Datos sin procesar de acción" en la página 714](#).

- **Informe Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM.** Utilice este informe para identificar problemas con la estructura en la que se está ejecutando la aplicación. El informe contiene información general sobre los servidores y el software activo que utiliza la aplicación seleccionada. De este modo, es posible ver si un elemento concreto (por ejemplo, un servidor específico) está causando algún problema. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770](#).
- **Informe Resumen de sesión RUM.** Utilice este informe para identificar problemas con una sola aplicación viendo los datos de eventos segmentados por propiedades de sesión. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de sesión RUM" en la página 807](#).

Desde el informe de resumen de sesión RUM, puede desglosar hasta el informe Analizador de sesión RUM para poder identificar problemas relacionados con la introducción de datos por parte del usuario. El informe muestra datos generales de la sesión para la aplicación seleccionada y permite ver problemas generales relacionados con usuarios en sesiones específicas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805](#).

Desde el informe Analizador de sesión RUM, es posible desglosar hasta la página Reproducción de sesión para ver instantáneas de un flujo de sesión página por página. Para

más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Página Reproducción de sesión"](#) en la página 827.

4. **Obtener detalles para investigar los datos de transacción de usuario real (opcional)**

Desglose hasta el informe de resumen de transacciones RUM para ver datos de rendimiento, disponibilidad y eventos de transacciones y poder identificar transacciones concretas que dan problemas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de transacciones RUM"](#) en la página 816. Desde el informe de resumen de transacciones RUM es posible desglosar hasta los siguientes informes para comprender mejor los distintos aspectos de los datos de transacción de usuario real.

- **Informe Topología agregada de Transaction Management.** Este informe muestra datos de una transacción específica. Para más información sobre cómo trabajar con este informe, consulte [Aggregated Topology Page](#). Para más información, consulte ["Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management"](#) en la página 615.
- **Informe Resumen de acción RUM.** Este informe muestra datos de una acción específica, por ejemplo, una página web o una operación SOAP y permite determinar si la acción está causando algún problema. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de acción RUM"](#) en la página 763.

Sugerencia: Desde el informe de resumen de acción RUM, puede desglosar hasta el informe Datos sin procesar de acción para ver una muestra de una instancia específica de una acción seleccionada. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Datos sin procesar de acción"](#) en la página 714.

- **Informe Analizador de sesión RUM.** Este informe muestra datos generales de la sesión para las aplicaciones en las que se producen transacciones y permite ver problemas generales relacionados con usuarios en sesiones específicas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe del analizador de sesión RUM"](#) en la página 805.

Asignación de informes

La siguiente tabla muestra los informes BAC 8.x End User Management y su informe equivalente en BSM 9.x:

Informe BAC 8.x	Informe BAC 9.x	Comentarios
Instantánea de estado	Instantánea de estado	
Resumen de perfiles múltiples	<ul style="list-style-type: none"> • Sin sustitución exacta, pese a que el informe de Estado del rendimiento BPM incluye la mayor parte de la funcionalidad, además de información de alertas. • La funcionalidad de componente de Rendimiento de ubicaciones está disponible en el informe de resumen de ubicación. • La funcionalidad Rendimiento de perfiles está disponible en el informe de resumen de aplicaciones. 	
Resumen de perfil único	<p>Sin sustitución exacta, pese a que el informe Situación de la aplicación incluye la mayor parte de la funcionalidad. Otros informes que incluyen diferentes partes de la funcionalidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del rendimiento • Estado del rendimiento BPM • Resumen de ubicación • Resumen de aplicación • Informes de alerta 	
Matriz de rendimiento	Rendimiento de BPM en el tiempo	
Clasificación	Clasificación	
Datos sin procesar de clasificación	Datos sin procesar de clasificación	

Informe BAC 8.x	Informe BAC 9.x	Comentarios
Disponibilidad con el paso del tiempo	Métrica con el paso del tiempo	Seleccione el indicador de Disponibilidad de BPM Si lo usa frecuentemente, guarde un filtro favorito que incluya la aplicación, el indicador y otros filtros requeridos.
Tiempo de respuesta con el paso del tiempo	Métrica con el paso del tiempo	Seleccione el indicador de Duración de BPM Si lo usa frecuentemente, guarde un filtro favorito que incluya la aplicación, el indicador y otros filtros requeridos.
Análisis de transacciones	Rendimiento de BPM en el tiempo	Agrupar por transacción.
Resumen de errores	Resumen de errores BPM	La información de valores atípicos está disponible solo en el Estado del rendimiento BPM.
Análisis de la ubicación	Rendimiento de BPM en el tiempo	Agrupar por ubicación. También puede revisar el Rendimiento de ubicaciones en el informe de resumen de ubicación.
Desglose con el paso del tiempo	Sin sustitución exacta. Los siguientes informes incluyen un componente de Desglose con el paso del tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del rendimiento • Clasificación • Rendimiento de BPM en el tiempo 	
Resumen del desglose	Análisis del rendimiento	
Datos sin procesar del desglose de transacciones	Datos sin procesar de rendimiento	Al informe Datos sin procesar del análisis del rendimiento se accede obteniendo detalles desde el informe Análisis del rendimiento.

Informe BAC 8.x	Informe BAC 9.x	Comentarios
Desglose de componentes (como obtención de detalles desde el informe Datos sin procesar del desglose de transacciones)	Desglose de componentes de la página	Al informe Desglose de componentes de la página se accede obteniendo detalles desde el informe Datos sin procesar de rendimiento.
Tiempo de respuesta mín./máx.	Estado del rendimiento BPM	
Tiempo de respuesta por percentil	Tiempo de respuesta BPM por porcentaje	
Estadísticas globales	Estadísticas globales RUM	
Resumen de página	Resumen de acción RUM	
Usuarios finales por página	Grupo de usuarios finales de RUM por acción	Disponible obteniendo detalles desde el informe de resumen de acción RUM.
Página con el paso del tiempo	Acción con el paso del tiempo	Disponible obteniendo detalles desde el informe de resumen de acción RUM.
Resumen de evento	Resumen de evento RUM	
Análisis de evento	Análisis de evento	
Servidores por resumen de página	Infraestructura de aplicaciones por acción	Disponible obteniendo detalles desde el informe de resumen de acción RUM.
Analizador de sesiones	Analizador de sesión RUM	
Resumen de transacciones	Resumen de transacciones RUM	
Usuarios finales por transacción	Grupo de usuarios finales de RUM por transacción	Disponible obteniendo detalles desde el informe de resumen de transacciones de RUM.
Transacción con el paso del tiempo	Transacción con el paso del tiempo	Disponible obteniendo detalles desde el informe de resumen de transacciones de RUM.
Resumen de usuario final	Resumen de grupos de usuarios finales RUM	
Usuario final con el paso del tiempo	Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo	

Informe BAC 8.x	Informe BAC 9.x	Comentarios
Usuarios finales no configurados por país/estado	Esta funcionalidad está disponible en el informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM.	
Usuarios finales por página	Grupo de usuarios finales de RUM por acción	
Resumen de servidor	Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM	
Servidor con el paso del tiempo	Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo	
Páginas por resumen de servidor	Esta funcionalidad está disponible en el informe de resumen de acción RUM.	
Resumen de solicitudes defectuosas TCP	Resumen de solicitudes defectuosas TCP	
Analizador de solicitudes TCP	Analizador de solicitudes TCP	
Recuento de eventos con el paso del tiempo	Esta funcionalidad está disponible en el informe de resumen de eventos RUM.	
Resumen de aplicación TCP	Resumen de capa RUM	
Aplicación TCP con el paso del tiempo	Niveles con el paso del tiempo	
Análisis de la red	WebTrace de BPM	
WebTrace por ubicación	WebTrace de BPM	
Desglose de componentes de la página	Desglose de componentes de la página BPN a petición	

Interfaz de usuario de informes de End User Management

Esta sección incluye:

- "Cuadro de diálogo Filtros activos" abajo
- "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643
- "Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM" en la página 645
- "Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647

Cuadro de diálogo Filtros activos

Este cuadro de diálogo permite definir filtros en componentes específicos del informe, lo que le ayuda a resaltar zonas con problemas, en áreas concretas que ya ha determinado que son problemáticas.

Para obtener acceso	Haga clic en el vínculo Filtros activos en cualquiera de los informes de EUM.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • El cuadro de diálogo Filtros activos incluye todos los filtros disponibles para los informes de EUM. Solo se muestran los filtros que sean válidos para el informe desde el que se accede al cuadro de diálogo Filtros activos. • Los filtros activos se guardan en los distintos informes. Para más información, consulte "Desglose de los informes" en la página 602. • Las propiedades específicas de una ficha de filtros que no sean compatibles con el informe seleccionado se desactivan. • En las tablas del elemento de la interfaz de usuario descritas para los diferentes filtros, <entidades de informe> representa la entidad principal del informe para el que se están estableciendo los filtros activos. <p>Por ejemplo, en la ficha del filtro Grupos de usuarios finales, hay un elemento con la descripción <code>Show only <report entities> with poor average performance</code>.</p> <p>Si va a configurar este filtro para el informe de resumen de transacciones RUM, el elemento se muestra como <code>Show only transactions with poor average performance</code>, pero si va a configurar el filtro para el informe de resumen de acción RUM, el elemento se muestra como <code>Show only actions with poor average performance</code>.</p>
Véase también	"Configuración del informe " en la página 588



El cuadro de diálogo incluye las siguientes fichas y áreas de filtros:

- "Elementos comunes a los filtros" abajo
- "Acciones" en la página siguiente
- "Clientes de back-end" en la página 635
- "Errores de BPM" en la página 635
- "Atributos personalizados de BPM" en la página 636
- "Grupos de usuarios finales" en la página 636
- "Eventos" en la página 637
- "Ubicaciones" en la página 638
- "Dispositivos móviles" en la página 639
- "Servidores" en la página 639
- "Propiedades de la sesión" en la página 640
- "Capas" en la página 641
- "Transacciones" en la página 642
- "Propiedades de usuario" en la página 643
- "Destinos WebTrace" en la página 643

Elementos comunes a los filtros

La siguiente tabla presenta los elementos que son comunes a todos los filtros que contienen un árbol jerárquico de CI:

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Seleccionar todo. Selecciona todos los CI disponibles en el árbol para incluirlos en el filtro.
	Borrar todo. Desactiva las casillas de verificación de todos los CI del árbol.
Ficha Examinar vistas	<p>Haga clic en la ficha Examinar vistas para mostrar el árbol jerárquico de los CI relevantes para el filtro específico, así como otros ajustes relevantes para el filtro. Seleccione los CI y ajustes requeridos.</p> <p>Nota: Si selecciona todos los CI de un CI principal (por ejemplo, todas las transacciones de un flujo de transacciones comerciales), el CI principal se selecciona automáticamente. Si elimina todos los CI de un CI principal, éste se elimina automáticamente.</p>

Elemento de IU	Descripción
Ficha Buscar CI	<p>Haga clic en la ficha Buscar CI para buscar nombres de CI que contengan una cadena concreta, o para buscar CI de un tipo específico de CI.</p> <p>Los resultados de la búsqueda se visualizan en la parte inferior de la ficha de búsqueda. Haga clic con el botón derecho en un CI de la tabla de resultados de búsqueda para abrir un menú contextual y haga clic en:</p> <p>Seleccionar en árbol. Muestra el árbol jerárquico con la casilla de CI seleccionada.</p> <p>Ubicar en árbol. Muestra el árbol jerárquico con el CI visible (es decir, si el árbol es demasiado largo para que sea visible al completo sin desplazamiento, se muestra el área que incluye el CI).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> La búsqueda se realiza en el árbol jerárquico de los CI correspondientes visualizados en la ficha Examinar vistas. La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si busca un nombre de CI, puede utilizar el comodín asterisco (*) en la cadena para buscar coincidencias de una o más palabras de texto. En el filtro Ubicaciones, los nombres de las ubicaciones del árbol jerárquico contienen texto adicional que indica para qué se han configurado (RUM para Real User Monitor y BPM para Business Process Monitor). Para buscar un nombre de ubicación, debe introducir el nombre completo incluido el texto adicional, o bien utilizar el comodín asterisco (*).

Acciones

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de acciones concretas que se seleccionen.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de acciones>	<p>Muestra las acciones configuradas para las aplicaciones seleccionadas para el informe. Active la casilla de verificación de las acciones que desee incluir en el filtro.</p> <p>La jerarquía del árbol es: aplicaciones > capas > carpetas de acciones > acciones.</p>

Elemento de IU	Descripción
Mostrar únicamente acciones configuradas	<p>Active esta casilla de verificación para incluir solamente las acciones que se configuran en Administración de EUM para las aplicaciones seleccionadas. Seleccione en el árbol de acciones las acciones concretas que desea incluir, o bien deje el árbol de acciones totalmente sin seleccionar para incluir todas las acciones que configuró para las aplicaciones seleccionadas.</p> <p>Desactive esta casilla de verificación para incluir tanto acciones configuradas como sin configurar.</p> <p>Valor predeterminado: No seleccionado</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de disponibilidad baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo acciones cuya disponibilidad media sea inferior al umbral de disponibilidad de acciones que ha configurado para ellas en Administración de EUM.</p> <p>Valor predeterminado: No seleccionado</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo acciones cuyo tiempo total sea inferior al umbral de tiempo de acciones que ha configurado para ellas en Administración de EUM.</p> <p>Valor predeterminado: No seleccionado</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento de servidor baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo acciones cuya media de tiempo de servidor sea inferior al umbral de tiempo de servidor que ha configurado para ellas en Administración de EUM.</p> <p>Valor predeterminado: No seleccionado</p>

Cientes de back-end

Este filtro le permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de clientes concretos que no sean usuarios finales (es decir, un servidor que se comunica con otro). A dichos clientes se les denomina clientes de back-end.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de servidores>	Muestra una lista de los servidores que monitoriza RUM. Active la casilla de verificación del servidor que desee incluir en el filtro.

Errores de BPM

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de ID o categorías de error de BPM concretas.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de categorías de error>	Muestra las categorías de error válidas, como se definen en HP LoadRunner. Active la casilla de verificación de las categorías que desee incluir en el filtro.
Id. de error	Escriba el número de Id. de error por el que se filtran los datos.

Atributos personalizados de BPM

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de los atributos personalizados que configure para los BPM en Administración de EUM.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Operador	<p>Seleccione el operador que se va a usar en una propiedad específica de la sesión. Las opciones válidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • es igual a. El atributo personalizado debe ser igual a la entrada del campo Valor. • ignorar. No usar el atributo personalizado para el filtrado. • comienza por. El atributo personalizado debe comenzar por la entrada del campo Valor. <p>Valor predeterminado: ignorar</p>
Propiedad	Se muestran los nombres de todos los atributos personalizados configurados en Administración de EUM para los BPM asignados a las aplicaciones seleccionadas para el informe.
Valor	Escriba el valor que se va a usar al filtrar los datos del informe por el atributo personalizado específico.

Grupos de usuarios finales

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de los grupos de usuarios finales concretos que seleccione o para un intervalo de direcciones IP.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol del grupo de usuarios finales:>	<p>Muestra recopilaciones de CI, grupos de usuarios finales y subgrupos configurados. Active la casilla de verificación de los CI que desee incluir en el filtro.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los grupos de usuarios finales sin configurar se incluyen en el árbol como un grupo llamado Otros. Seleccione este grupo en el árbol para incluir datos en el informe aplicables a grupos de usuarios finales sin configurar. Un grupo de usuarios finales sin configurar es aquel que no está configurado en Administración de EUM, pero al que RUM detecta y reconoce. Cuando se selecciona un elemento en el árbol jerárquico, también se realiza una selección recursiva de sus elementos secundarios.
IP entre	<p>Elija esta opción para especificar un intervalo de direcciones IP para incluirlo en el filtro. Escriba las direcciones IP inicial y final del intervalo requerido.</p> <p>El resultado del filtro selecciona todos los intervalos de subgrupos de usuarios finales que se incluyen en el intervalo de IP especificado.</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo los subgrupos del grupo de usuarios finales con una media de rendimiento baja. Es decir, los subgrupos del grupo de usuarios finales cuya latencia es superior al umbral de latencia que configuró para el grupo de usuarios finales en Administración de EUM.</p>

Eventos

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de eventos concretos que se seleccionen.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de eventos>	<p>Muestra los eventos configurados para las aplicaciones seleccionadas para el informe. Active la casilla de verificación de los eventos que desee incluir en el filtro.</p> <p>La jerarquía del árbol es: aplicaciones > capas > eventos (eventos de error, eventos informativos y eventos de rendimiento).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se selecciona un elemento en el árbol jerárquico, también se realiza una selección recursiva de sus elementos secundarios. • Si no activa las casillas de verificación de cualquiera de las clasificaciones de los eventos (error, informativo o de rendimiento) se incluyen todas las clasificaciones de eventos. • El filtro usa una correlación AND entre las casillas de verificación <Árbol de eventos> y de clasificación de eventos. En el filtro solo se incluyen los eventos que coincidan con todos los elementos seleccionados.
Mostrar todos los eventos de error	Active esta casilla de verificación para seleccionar todos los eventos de error de todas las capas incluidas en el árbol.
Mostrar todos los eventos informativos	Active esta casilla de verificación para seleccionar todos los eventos informativos de todas las capas incluidas en el árbol.
Mostrar todos los eventos de rendimiento	Active esta casilla de verificación para seleccionar todos los eventos de rendimiento de todas las capas incluidas en el árbol.

Ubicaciones

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de ubicaciones concretas que se seleccionen.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de ubicaciones>	<p>Muestra las ubicaciones configuradas. Active la casilla de verificación de las ubicaciones que desee incluir en el filtro.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada una de las entradas de ubicaciones del árbol incluye una descripción del monitor que monitoriza la ubicación (RUM, BPM o ambos). • Cuando se selecciona un elemento en el árbol jerárquico, también se realiza una selección recursiva de sus elementos secundarios.
Mostrar todas las ubicaciones	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar todas las ubicaciones configuradas en el gestor de ubicaciones. Desactive esta casilla de verificación para mostrar solo las ubicaciones que sean relevantes para las aplicaciones seleccionadas.</p> <p>Valor predeterminado: desactivada</p> <p>Nota: Se aplica solo a las aplicaciones que monitoriza BPM. Si RUM monitoriza alguna de las aplicaciones seleccionadas, se muestran todas las ubicaciones configuradas.</p>

Dispositivos móviles

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de los dispositivos móviles que configuró en EUM para la emulación por scripts BPM.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de dispositivos móviles>	<p>Muestra los dispositivos móviles configurados. Active la casilla de verificación de los dispositivos móviles que desee incluir en el filtro.</p> <p>Nota: Este filtro solo se aplica a datos de usuario sintético.</p>

Servidores

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de hosts concretos (servidores) y de los elementos de software que seleccione.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de servidores>	<p>Muestra los servidores y los elementos de software en ejecución de los que informa Real User Monitor. Active la casilla de verificación de los servidores y de los elementos de software en ejecución que desee incluir en el filtro.</p>

Elemento de IU	Descripción
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de disponibilidad de la aplicación baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo elementos de software en ejecución cuya disponibilidad media sea inferior al umbral de disponibilidad media del servidor que ha configurado para ellas en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Este ajuste solo se aplica a aplicaciones basadas en Web (HTTP-Web y SOAP).</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de disponibilidad de red baja	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo elementos de software en ejecución cuya disponibilidad de red sea inferior al umbral de disponibilidad media de la conexión del servidor que ha configurado en la configuración de TCP de cualquier aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Esta configuración se aplica a las aplicaciones basadas en Web (HTTP-Web y SOAP) para las que solo ha definido configuración de TCP y aplicaciones de TCP..</p>

Propiedades de la sesión

Este filtro permite filtrar las sesiones que se muestran en el informe en función del estado de la sesión y las propiedades de la sesión.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	El nombre de la aplicación para la que está configurada la propiedad de la sesión.
Operador	<p>Seleccione el operador que se va a usar en una propiedad específica de la sesión. Las opciones válidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • es igual a. La propiedad de la sesión debe coincidir con la entrada del campo Valor. • ignorar. No usar la propiedad de la sesión para el filtrado. • comienza por. La propiedad de la sesión debe comenzar por la entrada del campo Valor. <p>Valor predeterminado: ignorar</p>
Propiedad de la sesión	Se muestran los nombres de todas las propiedades de sesión en Administración de EUM de las aplicaciones seleccionadas para el informe.

Elemento de IU	Descripción
Estado de sesión	<p>Seleccione el estado de la sesión por el que se incluyen sesiones en el informe. Las opciones válidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo Se incluyen todas las sesiones en el informe. • Activo. Se incluyen solo las sesiones activas en el informe. • Cerrado. Se incluyen solo las sesiones cerradas en el informe. <p>Valor predeterminado:Todos</p> <p>Nota: Las sesiones se filtran para su inclusión en el informe por las propiedades del estado Y de la sesión.</p>
Mostrar solo sesiones con datos para generar scripts de VuGen	<p>Active esta casilla de verificación para mostrar solo las sesiones para las que se han realizado instantáneas de todas las acciones incluidas.</p> <p>Las sesiones capturadas en su totalidad se pueden usar para crear scripts de VuGE en los informes Detalles de sesión y Distribución del proceso empresarial. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de detalles de sesión" en la página 822 y "Informe Distribución del proceso empresarial RUM" en la página 922.</p> <p>Solo puede configurar aplicaciones que usen protocolos basados en http para la captura en su totalidad. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Snapshot Collection Area en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Nivel	El nombre de la capa de aplicación para la que está configurada la propiedad de la sesión.
Valor	Escriba el valor que se va a usar al filtrar las sesiones por la propiedad de sesión específica.

Capas

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de las capas de aplicación concretas que se seleccionen.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de capas>	Muestra las capas configuradas para las aplicaciones seleccionadas para el informe. Active la casilla de verificación de las capas que desee incluir en el filtro.

Elemento de IU	Descripción
Agrupar capas por	<p>Seleccione el botón de opción por el que se va a agrupar el árbol de capas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación. El árbol jerárquico muestra todas las aplicaciones seleccionadas y sus capas monitorizadas. • Tipo. El árbol jerárquico muestra los tipos de capas y, en cada tipo, las capas relevantes para las aplicaciones seleccionadas. El nombre de la capa incluye la aplicación a la que pertenece (entre paréntesis).

Transacciones

Este filtro permite filtrar los datos incluidos en el informe en función de transacciones concretas que se seleccionen.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Árbol de transacciones>	<p>Muestra las recopilaciones de CI y transacciones para las aplicaciones seleccionadas para el informe. Active la casilla de verificación de los CI que desee incluir en el filtro.</p> <p>Nota: Cuando se selecciona un elemento en el árbol jerárquico, también se realiza una selección recursiva de sus elementos secundarios.</p>
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de disponibilidad baja	Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo transacciones cuya disponibilidad media sea inferior al umbral de disponibilidad de transacciones que ha configurado para ellas en Administración de EUM.
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento neto baja	Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo transacciones cuyo tiempo de rendimiento neto sea inferior al umbral de tiempo de rendimiento neto que ha configurado en Administración de EUM.
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento baja	Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo transacciones cuyo tiempo medio total de la transacción sea inferior al umbral de tiempo total de la transacción que ha configurado en Administración de EUM.
Mostrar solo <entidades de informe> con una media de rendimiento de servidor baja	Active esta casilla de verificación para mostrar las <entidades de informe> que incluyan solo transacciones cuya media de tiempo de servidor sea inferior al umbral de tiempo de servidor que ha configurado para ellas en Administración de EUM.

Propiedades de usuario

Este filtro permite filtrar los datos que se muestran en el informe en función de los usuarios, equipos y direcciones IP.

Información importante	Si se usa más de un campo para el filtrado, se deben cumplir todas las condiciones para que los datos se incluyan en el informe. En otras palabras, hay una relación AND entre estos campos.
-------------------------------	--

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Nombre de equipo	<p>Escriba el nombre del equipo por el que se filtran los datos. Todos los equipos cuyo nombre incluya el texto que escriba se agregan al filtro.</p> <p>Nota: Puede usar el asterisco (*) para representar cualquier cadena de caracteres en el nombre del equipo.</p>
Dirección IP	Escriba la dirección IP por la que se filtran los datos.
Nombre de usuario	<p>Escriba el nombre del usuario por el que se filtran los datos. Todos los usuarios cuyo nombre incluya el texto que escriba se agregan al filtro.</p> <p>Nota: Puede usar el asterisco (*) para representar cualquier cadena de caracteres en el nombre del usuario.</p>

Destinos WebTrace

Este filtro permite filtrar los datos que se muestran en el informe en función de los destinos de WebTrace.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:


Elemento de IU	Descripción
<Árbol de WebTrace>	<p>Muestra las WebTraces configuradas para las aplicaciones seleccionadas para el informe. Active la casilla de verificación de los WebTraces que desee incluir en el filtro.</p> <p>Nota: La jerarquía del árbol incluye los WebTraces configurados directamente para las aplicaciones, así como los flujo de transacciones comerciales con sus WebTraces configurados.</p>

Cuadro de diálogo Aplicaciones

Este cuadro de diálogo permite seleccionar las aplicaciones cuyos datos se incluyen en los informes de EUM.

Para obtener acceso	Haga clic en el vínculo Aplicaciones en cualquiera de los informes de EUM.
Véase también	"Configuración del informe " en la página 588


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Ficha Examinar vistas	<p>Haga clic en la ficha Examinar vistas para visualizar un árbol jerárquico de la aplicación configurada y las recopilaciones de CI. Marque las casillas de verificación de los CI que quiera incluir en el informe.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el árbol solo se habilitan las aplicaciones válidas para el informe que se esté generando. Por ejemplo, las aplicaciones configuradas para BPM solo se deshabilitan para informes que muestren únicamente datos de usuarios reales. • El tipo de datos para el que se ha configurado la aplicación se visualiza junto al nombre: RUM, BPM o Ambos (RUM, BPM). • En el caso de informes de una sola aplicación (por ejemplo, el informe Situación de la aplicación), no es posible seleccionar varias aplicaciones. Las casillas de verificación de las aplicaciones y el botón Seleccionar todo  no se visualizan. Seleccione una sola aplicación haciendo clic en su nombre de aplicación en el árbol. • Si selecciona todos los CI de una aplicación (por ejemplo, todas las transacciones de una aplicación), el CI de la aplicación se seleccionará automáticamente. Si quita la marca de selección de todos los CI de una aplicación, el CI de la aplicación se deseleccionará automáticamente.

Elemento de IU	Descripción
Ficha Buscar CI	<p>Haga clic en la ficha Buscar CI para buscar nombres de CI que contengan una cadena concreta, o para buscar CI de un tipo específico de CI.</p> <p>Los resultados de la búsqueda se visualizan en la parte inferior de la ficha de búsqueda. Haga clic con el botón secundario en un CI de la tabla de resultados de la búsqueda. En el menú de acceso directo que aparece, haga clic en Seleccionar en árbol para ver el árbol jerárquico con la casilla de verificación del CI seleccionada.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> La búsqueda se realiza en el árbol jerárquico de los CI correspondientes visualizados en la ficha Examinar vistas. La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si busca un nombre de CI, puede utilizar el comodín asterisco (*) en la cadena para buscar coincidencias de una o más palabras de texto. Los nombres de las aplicaciones del árbol jerárquico contienen texto adicional que indica para qué se han configurado (RUM para Real User Monitor y BPM para Business Process Monitor). Para buscar un nombre de aplicación, debe introducir el nombre completo incluido el texto adicional, o bien utilizar el comodín asterisco (*).

Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM

Esta ventana muestra los valores de umbrales de transacción para una sola transacción de BPM en cada ubicación desde la que se ejecuta la transacción.

Para obtener acceso	<p>Seleccione una transacción de BPM en uno de los siguientes informes y haga clic en el botón Mostrar umbrales de transacciones actuales de BPM .</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado del rendimiento BPM (cuando está agrupado por transacción) Rendimiento de BPM en el tiempo > Componente Matriz de rendimiento Análisis del rendimiento > Componente Rendimiento de transacciones (vista de tabla) Situación de la aplicación > Componente Resumen de empresa (vista de tabla)
Información importante	Si una ubicación no tiene unos umbrales específicos configurados para la transacción seleccionada, se utilizan los umbrales de transacciones predeterminados.
Véase también	Location Threshold Offsets Overview en Guía de administración de la aplicación BSM.


A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad	<p>Porcentaje de umbral de disponibilidad de la transacción.</p> <p>Nota: Este elemento solo se visualiza si la aplicación está configurada para utilizar umbrales de línea de base.</p>
Crítico (segundos)	<p>Umbral de tiempo de respuesta de la ubicación (en segundos) por encima del cual el estado de la transacción es Crítico.</p> <p>Nota: Si ha configurado la aplicación para utilizar umbrales de línea de base, este elemento muestra las desviaciones estándar y se visualiza encima de la tabla de umbrales.</p>
Límite inferior	<p>Tiempo de respuesta (en segundos) por debajo del cual el estado de la transacción es Correcto, independientemente del estado calculado de la línea de base.</p> <p>Nota: Este elemento solo se visualiza si la aplicación está configurada para utilizar umbrales de línea de base.</p>
Menor (segundos)	<p>Umbrales de tiempo de respuesta de la ubicación (en segundos) entre los cuales el estado de la transacción es Menor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si ha configurado la aplicación para utilizar umbrales de línea de base, este elemento muestra las desviaciones estándar y se visualiza encima de la tabla de umbrales. El umbral de transacción Menor se define automáticamente en el intervalo entre los umbrales Correcto y Crítico configurados para la transacción.
Correcto (segundos)	<p>Umbral de tiempo de respuesta de la ubicación (en segundos) por debajo del cual el estado de la transacción es Correcto.</p> <p>Nota: Si ha configurado la aplicación para utilizar umbrales de línea de base, este elemento muestra las desviaciones estándar y se visualiza encima de la tabla de umbrales.</p>
Atípico (segundos)	<p>Umbral de tiempo de respuesta de la ubicación (en segundos) por encima del cual se considera que el estado de la transacción es Atípico. Los valores atípicos son transacciones cuyo tiempo de respuesta supera un intervalo de tiempo definido.</p> <p>Nota: Puede especificar si las transacciones atípicas son tratadas como transacciones con error o ignoradas completamente en los informes. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Default Transaction Thresholds en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Scripts	Script de monitor de la transacción en el que se incluye la transacción.
Transacción	Nombre de la transacción y lista jerárquica de las ubicaciones desde las que se ejecuta la transacción.

Elemento de IU	Descripción
Límite superior	<p>Tiempo de respuesta (en segundos) por encima del cual el estado de la transacción es Crítico, independientemente del estado calculado de la línea de base.</p> <p>Nota: Este elemento solo se visualiza si la aplicación está configurada para utilizar umbrales de línea de base.</p>

Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM

Esta ventana muestra los valores de umbral de tiempo total y neto para una sola transacción de RUM, para cada ubicación configurada en BSM.

Para obtener acceso	<p>Seleccione una transacción de RUM en uno de los siguientes informes y haga clic en el botón Mostrar umbrales de transacciones actuales de RUM  <ul style="list-style-type: none"> Grupo de usuarios finales de RUM por transacción > ficha Información destacada Infraestructura de aplicaciones por transacción > ficha Información destacada Transacción con el paso del tiempo > Todos los componentes (vista de tabla) Análisis del rendimiento > Componente Rendimiento de transacciones (vista de tabla) Resumen de transacciones RUM > ficha Información destacada Situación de la aplicación > Componente Resumen de empresa (vista de tabla) </p>
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los valores de umbrales de transacciones predeterminados se muestran antes de la tabla. Si una ubicación no tiene unos umbrales específicos configurados para la transacción seleccionada, se utilizan los umbrales de transacciones predeterminados.
Véase también	" Location Threshold Offsets " en Guía de administración de la aplicación BSM

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Ubicación	Un árbol jerárquico de todas las ubicaciones configuradas en BSM.

Elemento de IU	Descripción
Supervisado por	<p>Una marca de verificación denota que la ubicación está supervisada por RUM. Se considera que una ubicación está supervisada por RUM si se ha configurado un intervalo IP para la ubicación (o una de sus ubicaciones secundarias) o si la ubicación (o una de sus ubicaciones secundarias) se ha configurado para un grupo de usuarios finales.</p> <p>Para más información sobre la configuración de ubicaciones, consulte "Gestor de ubicaciones" en BSM Platform Administration Guide.</p> <p>Para más información sobre la configuración de grupos de usuarios finales, consulte "Add End User Group with Real User Monitor Configuration Dialog Box" en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Tiempo neto (s)	El umbral del tiempo neto de transacción, en segundos, configurado para la ubicación.
Tiempo total (s)	El umbral del tiempo total de transacción, en segundos, configurado para la ubicación.

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección contiene la solución de problemas y las limitaciones de los informes de EUM.

Los períodos de los informes se cambian automáticamente

Si selecciona **Semana**, **Mes**, **Trimestre**, **Año**, **Semana anterior**, **Mes anterior**, **Trimestre anterior** o **Año anterior** de la casilla **Vista**, la consulta se redondea a días completos, de 12 AM a 12 AM, según la zona horaria configurada para la base de datos (configurada por el administrador de la base de datos de Administración de plataformas). La consulta solo se basa en datos agregados, no datos sin procesar, y por consiguiente puede procesarse más rápidamente. Los datos se muestran según la zona horaria configurada para el usuario, que se indica en la parte derecha de la barra de título del informe.

No se muestra ningún dato al desglosar hasta Diagnostics o Transaction Management desde los informes de End User Management

La incapacidad de ver datos en Diagnostics o Transaction Management al desglosar desde un informe de EUM puede deberse a lo siguiente:

- El servidor de Diagnostics o la sonda del sensor de TransactionVision no se ha configurado en el mismo momento que el motor RUM (incluida la resolución en minutos).

Sugerencia: Puede utilizar el protocolo de tiempo de red (NTP) para garantizar que los sistemas están sincronizados.

- Los datos de Diagnostics o Transaction Management relevantes se han purgado. Para más información sobre la retención de datos, consulte:
 - Diagnostics Installation and Configuration Guide
 - [Key Configuration Concepts for Analyzers](#) en Guía de administración de la aplicación BSM

Para más información sobre el desglose hasta Diagnostics, consulte "[Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management](#)" en la página 612. Para más información sobre el desglose hasta Transaction Management, consulte "[Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management](#)" en la página 615.

Los cambios en el modelo de supervisión de End User Management no están reflejados en los informes

Al realizar cambios en el modelo de supervisión de EUM (como añadir o asignar otro nombre a las entidades), puede tardar un poco (un máximo de 20 minutos aproximadamente) hasta que los cambios estén reflejados en los informes de EUM.

Los datos históricos se muestran para un nombre de entidad diferente

Los informes de EUM siempre utilizan los nombres actuales de las entidades en el modelo de supervisión de EUM. Si cambia el nombre de una entidad, los datos del informe relevantes para el nombre anterior se muestran como datos para el nuevo nombre. Por ejemplo, si cambia el nombre de una ubicación de Nueva York a NY, los datos históricos de Nueva York ahora se mostrarán como datos para NY.

Los desgloses hasta otros informes no desglosan la fila seleccionada

Si desglosa desde un informe de EUM que tiene varias fichas, el informe de destino (al que desglosa) no siempre se genera para la fila seleccionada en el informe de origen (desde el que desglosa). Esto ocurre si ordena el informe de origen en una ficha, pero desglosa hasta el informe de destino desde una ficha diferente.

Solución alternativa: Ordene el informe en la ficha desde donde desglosa hasta otro informe.

Los datos agregados puede que no incluyan todas las muestras de Real User Monitor

Las muestras de RUM notificadas durante la primera hora tras configurar la primera aplicación RUM en Administración de EUM puede que no formen parte de las agregaciones horarias y diarias, por lo que puede que falten en los informes basados en dichos datos agregados.

Adobe Flash Player se bloquea al ver informes de EUM

Al ver informes de EUM en Mozilla Firefox versión 3.64 y posterior, Adobe Flash Player puede bloquearse.

Solución alternativa: Deshabilite las funciones de protección de Adobe Flash Player o vuelva a cargar el informe.

Las informaciones sobre herramientas no muestran umbrales con reconocimiento de ubicación

Si ha configurado umbrales para determinadas ubicaciones de una transacción (umbrales con reconocimiento de ubicación), estos se utilizan al determinar el estado de transacción de los informes EUM. Sin embargo, las informaciones sobre herramientas de los informes muestran los umbrales de nivel de transacción sin tener en cuenta los umbrales específicos de ubicación.

Tiempo de espera para informes EUM que BSM usa para realizar consultas a RUM

El tiempo de espera predeterminado para los informes EUM que consultan datos a RUM es de cuatro minutos. (Estos parámetros están configurados en Administración de plataformas > Configuración de infraestructura).

Capítulo 35

Informes de estado

Los informes de estado proporcionan una vista general de las aplicaciones y le permiten conocer las áreas problemáticas generales, que puede investigar más detenidamente con los informes de análisis.

Los informes de estado incluyen datos recopilados por los Business Process Monitor (datos de usuario sintético) y Real User Monitor (datos de usuario real), y proporcionan datos de disponibilidad y tiempo de respuesta desde perspectivas de aplicación, transacción y ubicación.

Para acceder a los informes de estado, vaya a la ficha Informes de estado en la aplicación End User Management (EUM) (**Aplicaciones > End User Management > Informes de estado**). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Interfaz de usuario de Informes de estado](#)" en la página siguiente.


Interfaz de usuario de Informes de estado

Esta sección incluye

- "Informe Situación de la aplicación" abajo
- "Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663
- "Informe Rendimiento de BPM en el tiempo" en la página 668
- "Informe de estado del rendimiento BPM" en la página 674
- "Informe de resumen de ubicación" en la página 676
- "Informe Estadísticas globales RUM" en la página 685
- "Instantánea de estado" en la página 693

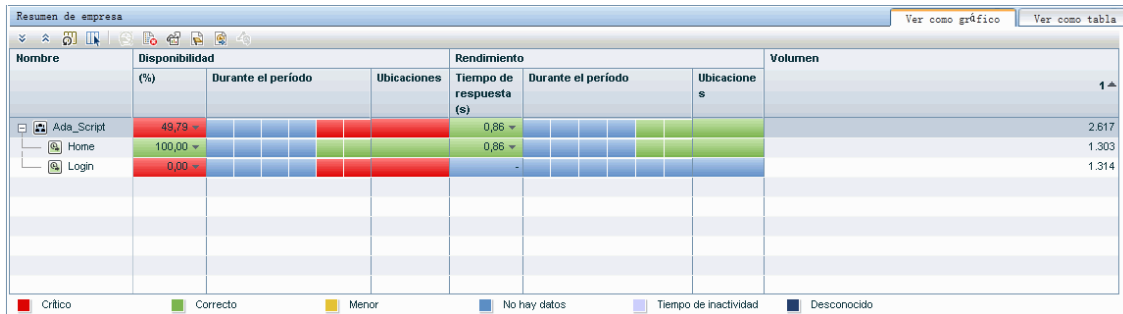
Informe Situación de la aplicación

Este informe le permite ver el estado general de una aplicación seleccionada visualizando distintos aspectos de su rendimiento, disponibilidad, carga e impacto en los usuarios finales. El informe permite obtener detalles de otros informes que contienen datos adicionales que puedan ayudar a identificar problemas en la aplicación.

Para obtener acceso	Use una de estas opciones: <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Situación de la aplicación• En el informe Resumen de aplicación, seleccione una aplicación y haga clic en el botón Desglosar hasta la situación de la aplicación .
Información importante	Los componentes incluidos en el informe dependen de la aplicación seleccionada y de los tipos de datos.
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none">• Datos de usuario sintético• Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. <p>Nota: No es posible seleccionar la granularidad de tiempo para este informe. Las unidades de tiempo predeterminadas se utilizan para el período configurado en el informe.</p> <ul style="list-style-type: none">• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. <p>Nota: Puede generar este informe solo para una aplicación sencilla.</p>


Resumen de empresa

Este informe muestra el estado global de una aplicación por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, durante un período. El informe utiliza los datos de las transacciones incluidas en la aplicación seleccionada.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	<ul style="list-style-type: none"> "Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM" en la página 645 (solo para datos de usuario sintético) "Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647 (solo para datos de usuario real).
	"Informe de resumen de errores BPM" en la página 731 (solo para datos de usuario sintético)
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802 (solo para datos de usuario real de aplicaciones HTTP).
	"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 (solo para datos de usuario real).
	"Informe Análisis del rendimiento" en la página 753
	"Informe de resumen de ubicación" en la página 676
	Desglosar hasta el resumen de transacciones de Transaction Management. Abre el informe de resumen de transacciones de Transaction Management para la transacción seleccionada o flujo de transacciones comerciales. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.

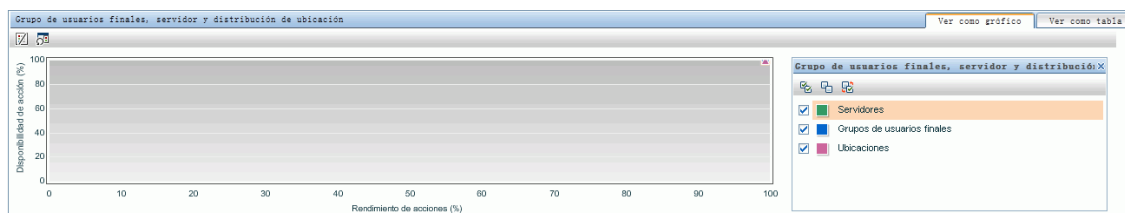
Elemento de IU	Descripción
	<p>Desglosar hasta la topología agregada de Transaction Management. Abre el informe de topología agregada de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.</p> <p>Nota: Este botón está desactivado si selecciona un flujo de transacciones comerciales.</p>
Columnas de informe	
Nombre	Un árbol con los flujo de transacciones comerciales seleccionados de la aplicación. Amplíe un flujo de transacciones comerciales para visualizar las transacciones que incluye.
Volumen	<p>El número total de aciertos de transacciones.</p> <p>Nota. En el caso de flujo de transacciones comerciales principales, el volumen es el total de todas las transacciones incluidas.</p>
Disponibilidad	
%	<p>El porcentaje de ejecuciones de transacciones disponibles entre todas las ejecuciones de transacción de la transacción del flujo de transacciones comerciales (para el período de todo el informe).</p> <p>Nota: Esta columna tiene distintos colores en función del estado del umbral de disponibilidad de transacción configurado en Administración de EUM.</p>
Durante el período	<p>Cada celda representa la unidad de tiempo predeterminada en la que se divide el informe y cada color depende del estado de disponibilidad de dicho tiempo. Para más información sobre cómo se calculan y se asignan colores a los estados, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Nota: Haga clic con el botón secundario en para visualizar un menú contextual y haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación para volver a generar el informe con una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en una celda que muestra los datos de un período de dos horas, la resolución cambia a horas separadas de ese período concreto de dos horas.</p>

Elemento de IU	Descripción
Ubicaciones	<p>Esta celda es una barra apilada horizontal que muestra el estado de disponibilidad de las ubicaciones de la aplicación. La proporción de ubicaciones correctas del número total de ubicaciones aparece en color verde, y la proporción de ubicaciones incorrectas se visualiza en color rojo. Las ubicaciones correctas son las que tienen un estado correcto y menor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se visualiza el informe como una tabla, la columna Ubicaciones indica el porcentaje de ubicaciones con buena disponibilidad. • Haga clic con el botón secundario en un valor de celda de esta columna para abrir un menú contextual y haga clic en Desglosar del informe de resumen de ubicación para obtener detalles del informe de resumen de ubicación. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.
Rendimiento	
Tiempo de respuesta (s)	<p>El tiempo promedio de respuesta de las ejecuciones de transacciones para todo el período del informe.</p> <p>Nota: Esta columna tiene distintos colores en función del estado del umbral de tiempo de respuesta de transacción configurado en Administración de EUM.</p>
Durante el período	<p>Cada celda representa la unidad de tiempo predeterminada en la que se divide el informe y cada color depende del estado de rendimiento de dicho tiempo. Para más información sobre cómo se calculan y se asignan colores a los estados, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Nota: Haga clic con el botón secundario en para visualizar un menú contextual y haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación para volver a generar el informe con una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en una celda que muestra los datos de un período de dos horas, la resolución cambia a horas separadas de ese período concreto de dos horas.</p>

Elemento de IU	Descripción
Ubicaciones	<p>Esta celda es una barra apilada horizontal que muestra el estado de disponibilidad de las ubicaciones de la aplicación. La proporción de ubicaciones correctas del número total de ubicaciones aparece en color verde, y la proporción de ubicaciones incorrectas se visualiza en color rojo. Las ubicaciones correctas son las que tienen un estado correcto y menor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando se visualiza el informe como una tabla, la columna Ubicaciones indica el porcentaje de ubicaciones con buena disponibilidad. Haga clic con el botón secundario en un valor de celda de esta columna para abrir un menú contextual y haga clic en Desglosar del informe de resumen de ubicación para obtener detalles del informe de resumen de ubicación. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.




Grupo de usuarios finales, servidor, ubicación y distribución de dispositivos móviles

Este gráfico muestra el rendimiento y la disponibilidad de los servidores, los grupos de usuarios finales, las ubicaciones y los dispositivos móviles (es decir, dispositivos móviles emulados por scripts) para la aplicación seleccionada.



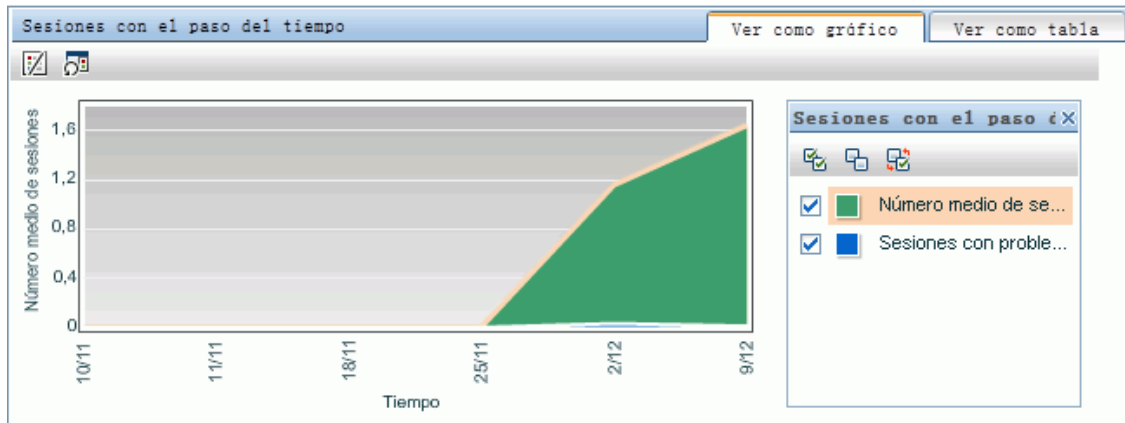
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este componente no se visualizará. En el caso de datos de usuario real, este componente se denomina Grupo de usuarios finales, servidor y distribución de ubicación, y contiene datos de rendimiento y de disponibilidad para grupos de usuarios finales, servidores y ubicaciones. En el caso de datos de usuario sintético, este componente recibe el nombre de Ubicación y distribución de dispositivos móviles, y contiene datos de rendimiento y de disponibilidad para ubicaciones y dispositivos móviles. Si existen varias ubicaciones para el mismo punto del gráfico, solo se muestra un punto de datos. Puede ver un desglose de las distintas ubicaciones si visualiza el componente en formato de tabla.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770 (para servidores).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un punto de datos y haga clic en Desglosar hasta el resumen de infraestructura de aplicaciones RUM desde el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794 (para grupos de usuarios finales de Real User Monitor).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un punto de datos y haga clic en Desglosar hasta el resumen de grupo de usuarios finales de RUM desde el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de ubicación" en la página 676 (para ubicaciones).</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en un punto de datos y haga clic en Desglosar hasta el resumen de ubicación desde el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	<p>Rendimiento de acciones (%).</p> <p>El porcentaje de aciertos de transacciones (para datos de usuario sintético), aciertos de acción (para datos de usuario real) o de solicitudes (para datos de aplicaciones de tipo solicitud-respuesta TCP de usuario real) con estado correcto o menor, del número total de aciertos disponibles.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y>	<p>Disponibilidad de acción (%). El porcentaje de aciertos de transacciones (para datos de usuario sintético), aciertos de acción (para datos de usuario real) o de conexiones (para datos de aplicaciones de tipo solicitud-respuesta TCP de usuario real) disponibles del número total de aciertos o conexiones.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Conexiones/sesiones con el paso del tiempo

Este gráfico muestra el número promedio de sesiones o conexiones para la aplicación (según el tipo de aplicación seleccionado) para el período seleccionado y, de ellas, el porcentaje de sesiones o conexiones con problemas de disponibilidad o rendimiento.



La siguiente tabla describe qué se visualiza en el gráfico en función de los distintos tipos de datos y de aplicaciones:

Tipo de datos	Tipo de aplicación	Medidas
Usuario sintético	N/D	N/D
Usuario real	HTTP	Sesiones
	Solicitud-respuesta TCP	Conexiones
	Transmisión por secuencias TCP	Conexiones

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un borde del área y haga clic en Obtener detalles del analizador de sesiones RUM desde el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número promedio de sesiones/conexiones. El número promedio de sesiones/conexiones para la aplicación seleccionada y, de ellas, el porcentaje de sesiones que tienen problemas de disponibilidad o rendimiento, o el porcentaje de conexiones incorrectas. Los números se designan con zonas de colores.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se visualizarán los datos de conexión.</p>

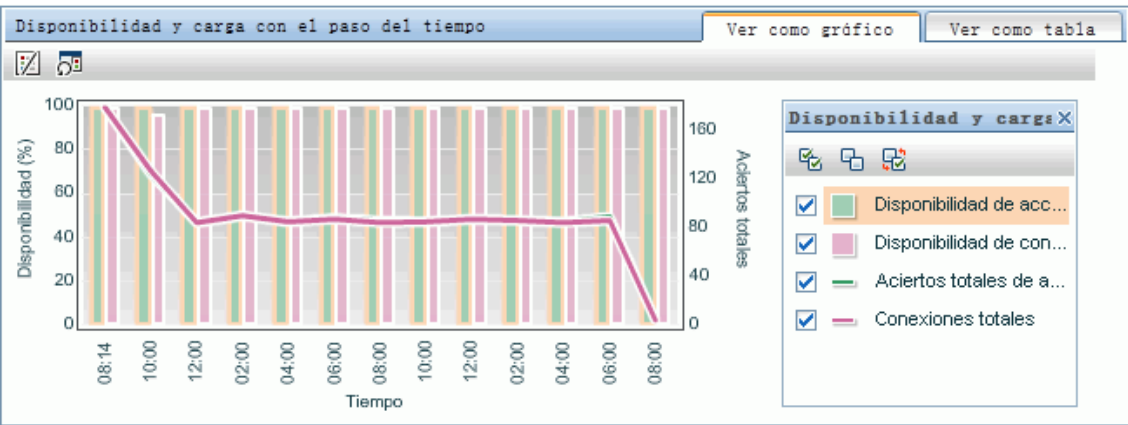
Recuento de alertas con el paso del tiempo

Este gráfico muestra en la aplicación seleccionada el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por tiempo y gravedad.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Para que se visualicen los datos, las alertas deben estar configuradas para la aplicación. Para más información sobre la tarea, consulte How to Create EUM Alert Schemes en Guía de administración de la aplicación BSM. Para obtener más información sobre la interfaz de usuario del gráfico Recuento de alertas con el paso del tiempo, consulte "Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo" en la página 902. <p>Nota: Las funcionalidades de desglose descritas en el informe Recuento de alertas con el paso del tiempo no están disponibles en el componente Recuento de alertas con el paso del tiempo del informe Situación de la aplicación.</p>
-------------------------------	---

Disponibilidad y carga con el paso del tiempo

Este gráfico muestra el número total y el porcentaje de aciertos de transacciones, aciertos de acciones o conexiones (en función de los tipos de datos y la aplicación seleccionada) disponibles durante el período seleccionado. El gráfico permite ver la correlación entre la disponibilidad de la transacción y el número de aciertos de la transacción.







Información importante	Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se visualizarán los datos de conexión ni el elemento Disponibilidad % (eje Y).
-------------------------------	---

La siguiente tabla describe qué se visualiza en el gráfico en función de los distintos tipos de datos y de aplicaciones:

Tipo de datos	Tipo de aplicación	Medidas
Usuario sintético	N/D	Transacciones

Tipo de datos	Tipo de aplicación	Medidas
Usuario real	HTTP	<ul style="list-style-type: none"> Acciones Conexiones (si TCP está habilitado para la aplicación)
	Solicitud-respuesta TCP	Conexiones
	Transmisión por secuencias TCP	Conexiones

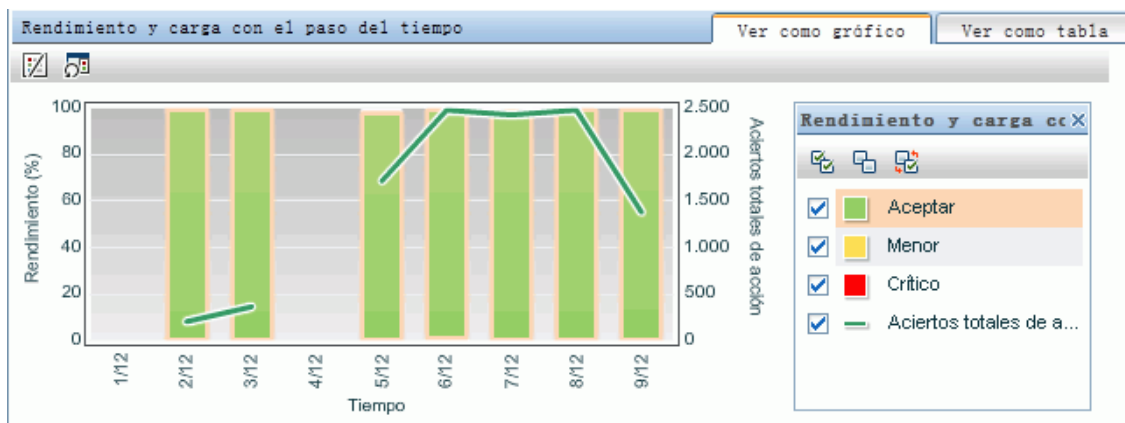
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de errores BPM" en la página 731 (solo para datos de usuario sintético)</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos que represente transacciones y seleccione Desglosar hasta el resumen de errores BPM desde el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802 (solo para datos de usuario real de aplicaciones HTTP).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos que represente acciones y haga clic en Desglosar hasta el resumen de evento RUM desde el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de capa RUM" en la página 810 (solo para datos de usuario real de aplicaciones TCP o de aplicaciones HTTP con TCP habilitado).</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos que represente transacciones y haga clic en Desglosar hasta el resumen de capa RUM desde el menú contextual.</p>
	<p>"Informe Situación de la aplicación" en la página 652 (solo para datos de usuario real de transacciones de usuario sintético).</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos que represente la disponibilidad de transacciones de usuario sintético y haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación desde el menú contextual.</p> <p>Nota: Regenera el informe Situación de la aplicación para datos de usuario sintético de la aplicación seleccionada.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y (izquierda)>	<p>Disponibilidad (%). El porcentaje de aciertos de transacciones, aciertos de acción o conexiones disponibles del número total de aciertos de transacciones, acción o conexiones. Los aciertos de transacciones, de acción o conexiones disponibles son aquellos cuyo valor es correcto o menor.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se visualizarán los datos de conexión ni este elemento. Los porcentajes de disponibilidad se indican mediante barras del gráfico.
<Eje Y (derecha)>	<p>Aciertos totales/conexiones. El número total de aciertos de transacciones, aciertos de acción o conexiones.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El número total de aciertos o conexiones se indican mediante puntos de datos conectados. Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este elemento será el único eje Y y no se visualizarán los datos de conexión.

Rendimiento y carga con el paso del tiempo


Este gráfico muestra el número total de aciertos de transacciones, aciertos de acciones o solicitudes (en función de los tipos de datos y la aplicación seleccionada), si como el porcentaje de aciertos solicitudes disponibles (rendimiento correcto, menor, crítico o desconocido) durante el período seleccionado. El gráfico permite ver la correlación entre el rendimiento de la transacción/acción/solicitud y el número de aciertos de la acción/transacción o las solicitudes.



La siguiente tabla describe qué se visualiza en el gráfico en función de los distintos tipos de datos y de aplicaciones:

Tipo de datos	Tipo de aplicación	Medidas
Usuario sintético	N/D	Transacciones
Usuario real	HTTP	Acciones
	Solicitud-respuesta TCP	Solicitudes
	Transmisión por secuencias TCP	N/D

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de capa RUM" en la página 810</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos, y haga clic en Desglosar hasta el resumen de capa RUM desde el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y (izquierda) >	<p>Rendimiento (%).</p> <p>El porcentaje de aciertos de transacciones (para datos de usuario sintético) o de aciertos de acción (para datos de usuario real) por estado, del número total de aciertos disponibles. El rendimiento se divide según su estado: correcto, menor, crítico y desconocido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los porcentajes de rendimiento los indican las barras apiladas. La pila de estado de rendimiento desconocido está disponible solo si hay datos relevantes.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y (derecha)>	<p>Total de aciertos de transacciones/Aciertos de acción/Solicitudes. El número total de aciertos de transacciones, aciertos de acción o solicitudes.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: El número total de aciertos o solicitudes se indican mediante puntos de datos conectados.</p>

Informe de resumen de aplicaciones

Este informe muestra el estado global de sus aplicaciones por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, durante un período. Este informe utiliza los datos de las transacciones incluidas en las aplicaciones seleccionadas, así como los datos de conexión y de sesiones de usuario real. El informe de resumen de aplicaciones contiene una instantánea de las aplicaciones con problemas de rendimiento y de disponibilidad. Permite desglosar hasta otros informes para visualizar datos adicionales que puedan ayudar a detectar problemas.









Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Resumen de aplicación • En el informe Resumen de ubicación ficha > Detalles tabla > Resumen, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de aplicación. • En el componente Instantánea de estado > Aplicaciones menos disponibles: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vista de tabla: Seleccione una celda y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de aplicación. ■ Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar hasta el resumen de aplicación en el menú contextual.
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario sintético • Datos de usuario real • Ambos

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. <p>Nota: No es posible seleccionar la granularidad de tiempo para este informe. Las unidades de tiempo predeterminadas se utilizan para el período configurado en el informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Situación de la aplicación" en la página 652
	"Informe de resumen de ubicación" en la página 676
	"Informe de resumen de capa RUM" en la página 810 (habilitado solo para datos de usuario real)
	"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 (habilitado solo para datos de transacciones)
	"Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770 (habilitado solo para datos de usuario real)
	"Informe de resumen de sesión RUM" en la página 807 (habilitado solo para datos de usuario real)
Columnas de informe	

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	<p>Un árbol con las aplicaciones seleccionadas. Expanda una aplicación para visualizar sus orígenes de datos incluidos. Pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario sintético (para aplicaciones que no incluyen scripts configurados para emular dispositivos móviles). • Datos móviles de usuario sintético (para aplicaciones que incluyen scripts configurados para emular dispositivos móviles). • Datos de sesión de usuario real. • Datos de transacciones de usuario real. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los datos de sesión de usuario real no están afectados por el filtro activo de transacción y todos los datos de sesión pertinentes están incluidos, aunque puedan filtrarse otros datos en el informe para transacciones específicas. • En la vista de tabla, no hay ninguna fila de resumen para una aplicación y cada origen de datos de la aplicación se representa mediante una fila independiente de la tabla. Las columnas indican el nombre de la aplicación y el origen de datos. • En la vista de gráfico, haga clic en el triángulo de una celda y, a continuación, haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación para desglosar hasta el informe Situación de la aplicación para la aplicación específica. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652. • Puede configurar scripts para emular dispositivos móviles en el repositorio de scripts. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Folder Content Pane en Guía de administración de la aplicación BSM.
Volumen	<p>Volumen. El número total de transacciones o sesiones (según el tipo de datos).</p> <p>Nota. En una fila de resumen de aplicación, el volumen es el mismo que el tipo de datos incluidos con el mayor volumen.</p>
Disponibilidad	

Elemento de IU	Descripción
%	<p>El porcentaje de ejecuciones de transacciones, conexiones o sesiones disponibles entre todas las ejecuciones de transacciones, conexiones o sesiones de la aplicación (para el período de todo el informe).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los colores de esta columna dependen del estado de disponibilidad del período seleccionado. En la vista de gráfico, haga clic en el triángulo de una celda y, a continuación, haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación para desglosar hasta el informe Situación de la aplicación para la aplicación específica. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.
Durante <período>	<p>Cada celda representa la unidad de tiempo predeterminada en la que se divide el informe y cada color depende del estado de disponibilidad de dicho tiempo. Para más información sobre cómo se calculan y se asignan colores a los estados, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Nota: Haga clic en una celda de unidad de tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo mayor para una aplicación específica. Por ejemplo, si hace clic en una celda que muestra los datos de un período de dos horas en la fila de la aplicación <code>myapp</code>, la resolución cambia a horas separadas de ese período concreto de dos horas y solo se visualizan datos para la aplicación <code>myapp</code>.</p>
Ubicaciones	<p>Esta celda es una barra apilada horizontal que muestra el estado de disponibilidad de las ubicaciones de la aplicación. La proporción de ubicaciones correctas del número total de ubicaciones aparece en color verde, y la proporción de ubicaciones incorrectas se visualiza en color rojo. Las ubicaciones correctas son las que tienen un estado correcto y menor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando se visualiza el informe como una tabla, la columna Ubicaciones indica el porcentaje de ubicaciones con buena disponibilidad. Haga clic con el botón secundario en un valor de celda de esta columna para abrir un menú contextual y haga clic en Resumen de ubicación para obtener detalles del informe de resumen de ubicación. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.
Rendimiento	

Elemento de IU	Descripción
%	<p>El porcentaje de ejecuciones de transacciones, conexiones o sesiones cuyo tiempo de respuesta se encontró dentro de los umbrales configurados, entre todas las ejecuciones de transacciones, conexiones o sesiones de la aplicación (para el período de todo el informe).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si las líneas de base están habilitadas, las transacciones de BPM con un estado de rendimiento desconocido se ignoran en los cálculos de rendimiento de resumen. Para más información, consulte "Descripción de los umbrales de línea de base de Business Process Monitor en los informes de EUM" en la página 621. • Los colores de esta columna dependen del estado de rendimiento del período seleccionado. • En la vista de gráfico, haga clic en el triángulo de una celda y, a continuación, haga clic en Desglosar hasta la situación de la aplicación para desglosar hasta el informe Situación de la aplicación para la aplicación específica. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.
Durante <período>	<p>Cada celda representa la unidad de tiempo predeterminada en la que se divide el informe y cada color depende del estado de rendimiento de dicho tiempo. Para más información sobre cómo se calculan y se asignan colores a los estados, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Nota: Haga clic en una celda de unidad de tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo mayor para una aplicación específica. Por ejemplo, si hace clic en una celda que muestra los datos de un período de dos horas en la fila de la aplicación <code>myapp</code>, la resolución cambia a horas separadas de ese período concreto de dos horas y solo se visualizan datos para la aplicación <code>myapp</code>.</p>
Ubicaciones	<p>Esta celda es una barra apilada horizontal que muestra el estado de rendimiento de las ubicaciones de la aplicación. La proporción de ubicaciones correctas del número total de ubicaciones aparece en color verde, y la proporción de ubicaciones incorrectas se visualiza en color rojo. Las ubicaciones correctas son las que tienen un estado correcto y menor.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se visualiza el informe como una tabla, la columna Ubicaciones indica el porcentaje de ubicaciones con buen rendimiento. • Haga clic con el botón secundario en un valor de celda de esta columna para abrir un menú contextual y haga clic en Resumen de ubicación para obtener detalles del informe de resumen de ubicación. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.

Informe Rendimiento de BPM en el tiempo

El informe Rendimiento de BPM en el tiempo muestra una matriz con la distribución de los tiempos de respuesta promedio de transacciones organizados por transacción o ubicación durante un período específico. Los componentes adicionales muestran distintos aspectos de una transacción seleccionada o de las transacciones de una ubicación seleccionada. El informe permite investigar con más detalle los aciertos de transacciones para las transacciones o ubicaciones seleccionadas.

Si agrupa el informe por ubicación y selecciona una ubicación en el componente Matriz de rendimiento, puede ver el rendimiento de la transacción para la ubicación seleccionada desde distintos ángulos. Si agrupa el informe por transacción y selecciona una transacción en el componente Matriz de rendimiento, puede ver el rendimiento de las transacciones desde todas las ubicaciones o desde una ubicación concreta. Si utiliza el filtro activo para filtrar el informe por atributos BPM personalizados, podrá tener más flexibilidad a la hora de investigar el rendimiento de transacciones específicas utilizando un denominador común que no sea la ubicación.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Rendimiento de BPM en el tiempo .
Información importante	<ul style="list-style-type: none">• Todos los componentes de este informe (excepto el componente Matriz de rendimiento) muestran datos para la transacción o la ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento. La primera vez que genera el informe, no se selecciona ninguna fila del componente Matriz de rendimiento, por lo que ninguno de los otros componentes muestran datos.• Cuando se visualizan los datos de una transacción, se basan en todos los aciertos de la transacción seleccionada en todas las ubicaciones. Cuando se visualizan los datos de una ubicación, se basan en todos los aciertos de todas las transacciones de la ubicación seleccionada.• Si ha profundizado hasta este informe desde Service Health, el informe se genera automáticamente para la última hora.
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Matriz de rendimiento

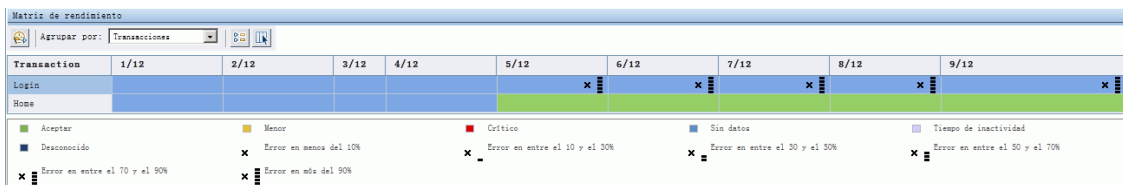
El componente Matriz de rendimiento muestra una distribución de los tiempos promedio de respuesta de transacción —organizados por transacción o ubicación— durante un período específico.

Este componente le ayuda a localizar y caracterizar áreas de problemas específicas relacionadas con el tiempo de respuesta medio de transacciones y la disponibilidad de las mismas. Al desglosar

la tabla por transacción o ubicación en distintos intervalos de tiempo, puede identificar dónde y cuándo los tiempos de respuesta medios de transacciones son demasiado lentos y/o cuándo hay demasiadas transacciones erróneas. Por ejemplo, puede determinar que los tiempos de respuesta de las transacciones que se ejecutan desde una ubicación particular están sistemáticamente en el intervalo pobre. Esto podría indicar un problema con las condiciones de red en esta ubicación.

Las celdas con código de colores del informe permiten analizar los tiempos medios de respuesta de la transacción de un vistazo y obtener una rápida instantánea de la situación de transacción global. Por ejemplo, si la mayoría de celdas del informe son verdes, los promedios de tiempo de respuesta son generalmente correctos. Si la mayoría de las celdas son rojas, los promedios de tiempo de respuesta son generalmente críticos.

Nota: Si trabaja con informes personalizados, no es posible filtrar por transacción con el componente Matriz de rendimiento.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

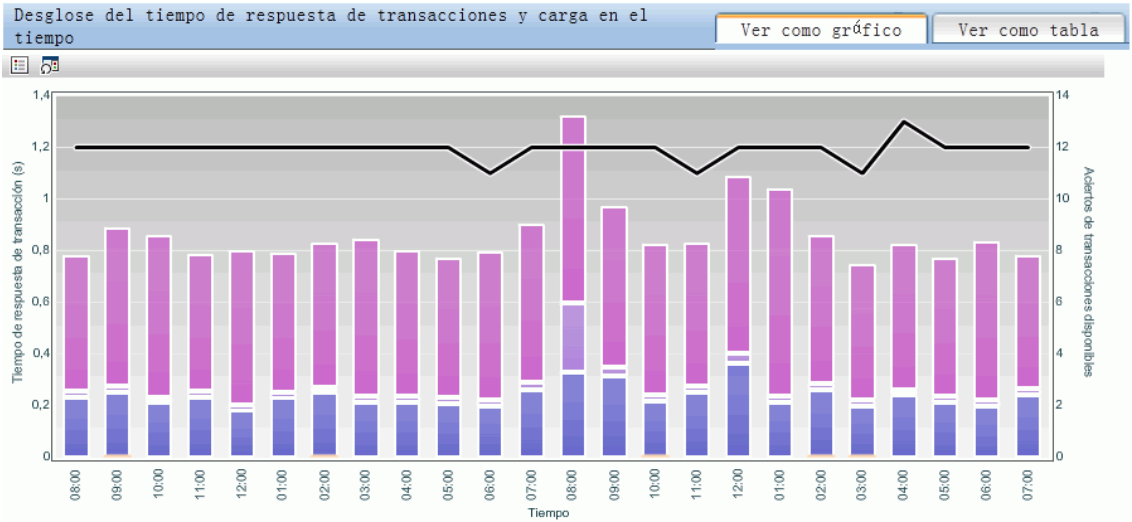
Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM" en la página 645
Configuración del componente	
Agrupar por	Seleccione si quiere visualizar los datos agrupados por transacciones, por ubicaciones o por dispositivos móviles (es decir, dispositivos móviles emulados por scripts). Valor predeterminado: Transacción
Columnas del informe	
<Unidades de tiempo>	Cada columna representa una unidad de división de tiempo para el intervalo definido al generar el informe.

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	<p>La aplicación en la que se incluye la transacción.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta columna se muestra solo si el informe se genera para más de una aplicación. De lo contrario, se oculta. Esta columna solo se aplica cuando se agrupan los datos por transacción.
Flujo de transacciones comerciales	<p>El flujo de transacciones comerciales en el que se incluye la transacción.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta columna está oculta de modo predeterminado. Esta columna solo se aplica cuando se agrupan los datos por transacción.
Ubicación	<p>Nombre de la ubicación.</p> <p>Nota: Esta columna solo se aplica cuando se agrupan los datos por ubicación.</p>
Transacción	<p>Nombre de la transacción.</p> <p>Nota: Esta columna solo se aplica cuando se agrupan los datos por transacción.</p>
Filas de informe	
<Filas>	<p>Existe una fila para cada transacción o ubicación, según el modo que se elija para visualizar los datos. Haga clic en un nombre de transacción o de ubicación para ver únicamente los datos de dicha transacción o ubicación.</p>
Celdas de datos	

Elemento de IU	Descripción
<Celdas de datos>	<p>El código de colores del informe corresponde a la configuración de umbral de transacción: verde para Correcto, amarillo para Menor, rojo para Crítico y azul si no hay datos.</p> <p>Cuando una o más transacciones fallan o exceden su valor atípico en el período de seguimiento representado por una celda de la tabla, se visualiza una X negra en la celda. Además de la X negra, se usan de 1 a 5 barras horizontales para indicar un error de transacción o valores atípicos. Para más información sobre el fallo de transacción y los valores atípicos utilizados en el informe, consulte "Errores de transacciones y valores atípicos" en la página 673.</p> <p>HP Business Service Management clasifica las transacciones como atípicas si no finalizan dentro del intervalo de tiempo especificado. Para más información sobre la configuración de los umbrales de transacciones y los valores atípicos en Administración de EUM, consulte Set Transaction Thresholds Page en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Haga clic en una celda que contenga datos para regenerar el informe para una transacción o ubicación específica y con mayor resolución de tiempo. Por ejemplo, si hace clic en una celda que muestra los datos de un período de dos horas, la resolución cambia a horas separadas de ese período concreto de dos horas. La máxima resolución de tiempo que se puede visualizar es de cinco minutos. Cada celda muestra datos para un minuto.</p>

Tiempo de respuesta de transacciones y carga en el tiempo

Este componente muestra el tiempo promedio de respuesta de transacción y el número de aciertos de transacciones disponibles en el tiempo para la transacción o la ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento. Dado que no todas las transacciones tienen datos desglosados completos (por ejemplo, si el informe se agrupa por transacción, el desglose tal vez no muestre los tiempos de respuesta, o si se agrupa por ubicación, tal vez solo se visualicen datos desglosados parciales (datos agregados para transacciones con tiempos desglosados)), los datos de este componente ayudan a completar los datos del componente Matriz de rendimiento.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y (izquierda) >	<p>Tiempo de respuesta de transacción (s). Tiempo promedio de respuesta, en segundos, para todas las ejecuciones de transacciones de la transacción seleccionada o de la ubicación seleccionada.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Los tiempos de respuesta de transacción se indican mediante barras del gráfico.</p>
<Eje Y (derecha)>	<p>Aciertos de transacciones disponibles. El número de aciertos de transacciones disponibles para la transacción o ubicación seleccionada.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: El número total de aciertos disponibles se indican mediante puntos de datos conectados.</p>

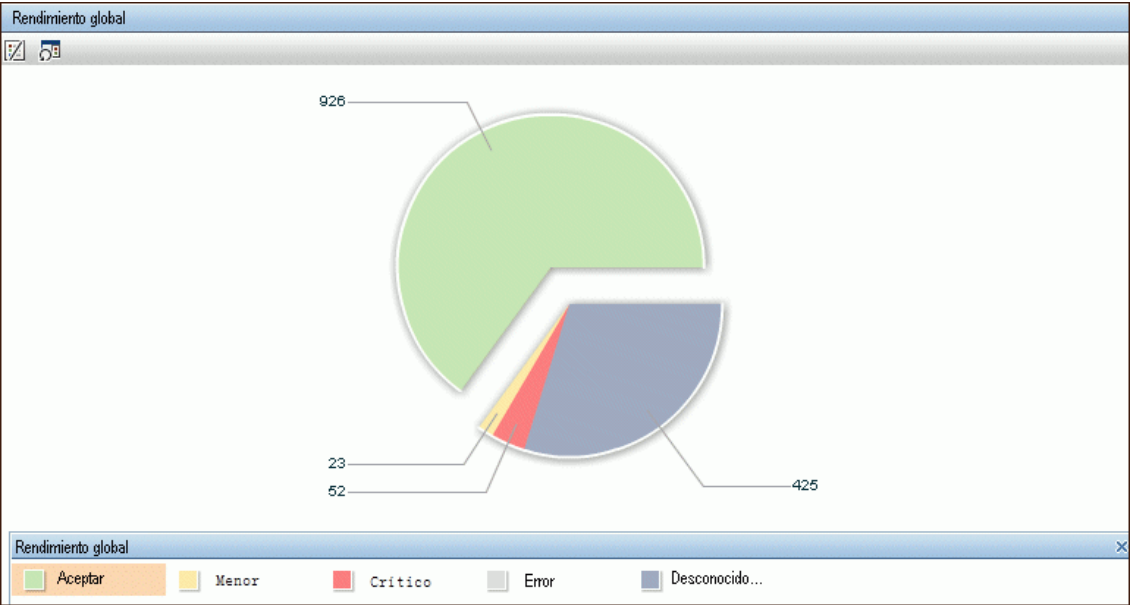
Desglose del tiempo de respuesta de transacciones y carga en el tiempo

Este componente muestra el tiempo promedio de respuesta de transacción desglosado por categoría y el número de aciertos de transacciones en el tiempo para la transacción o la ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Desglose de transacciones](#)" en la [página 861](#) en el informe Clasificación.

Rendimiento global

Este componente muestra el número de aciertos de transacciones desglosados por estado de transacción (Correcto, Menor, Crítico, Error o Rendimiento desconocido) para la transacción o ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Segmentos de gráfico circular>	Cada segmento de gráfico circular representa un estado de transacción diferente (Correcto, Menor, Crítico, Error o Rendimiento desconocido) y se indica el número de transacciones con este estado durante el período del informe.

Errores frente a disponibilidad con el paso del tiempo

Este componente muestra la disponibilidad de transacción y el número de errores con el paso del tiempo para la transacción o la ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte **Errores frente a disponibilidad con el paso del tiempo** en "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731.

Registro de errores

Este componente muestra un registro detallado de los errores producidos en la transacción o ubicación seleccionada en el componente Matriz de rendimiento a lo largo del período del informe.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Registro de errores" en la página 739.

Errores de transacciones y valores atípicos

La siguiente tabla enumera los iconos usados para indicar error de transacción y valores atípicos en el informe Matriz de rendimiento.


Icono	Descripción
x	Menos del 10% de transacciones con error o excedido el valor atípico.
x ■	Entre el 10% y el 30% de transacciones con error o excedido el valor atípico
x ■ ■	Entre el 30% y el 50% de transacciones con error o excedido el valor atípico
x ■ ■ ■	Entre el 50% y el 70% de transacciones con error o excedido el valor atípico
x ■ ■ ■ ■	Entre el 70% y el 90% de transacciones con error o excedido el valor atípico
x ■ ■ ■ ■ ■	Más del 90% de transacciones con error o valor atípico excedido.

Se usan las barras negras X y horizontales para analizar la frecuencia de transacciones con error o transacciones atípicas. Por ejemplo, si muchas de las celdas muestra X negras, significa que las transacciones están fallando todo el tiempo o que superan su valor atípico en el tiempo. Si aparecen X negras solo en determinadas ocasiones, pero aparecen con 5 barras horizontales (más del noventa por ciento de índice de fallos), es posible que exista un problema con la disponibilidad del servidor en períodos concretos.

Informe de estado del rendimiento BPM

Este informe muestra información general de alto nivel sobre el estado de rendimiento de la aplicación, indicando el estado de rendimiento de las transacciones configuradas para la aplicación. Puede ver los datos por aplicación, transacción o ubicación, lo que le permite identificar transacciones o ubicaciones problemáticas que necesitan su posterior investigación. El informe muestra el porcentaje de ejecuciones de transacciones para cada estado de umbral, así como el porcentaje de ejecuciones fallidas y, en caso de estar configurado, el porcentaje de valores atípicos. El informe también muestra el Tiempo medio de respuesta de la transacción.



Estado del rendimiento EPM									
Agrupar por: Transacción									
Transacción	Tiempo de respuesta (s)			Rendimiento			Disponibilidad		Ejecuciones totales
	Medio	Mínimo	Máximo	Aceptar (%)	Menor (%)	Crítico (%)	Error (%)	Valor atípico (%)	
Home	0,87	0,56	3,98	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	0,87	0,56	3,98	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Estado del rendimiento BPM. • En el informe Análisis del rendimiento, seleccione una transacción o ubicación y haga clic en el botón Desglosar del estado de rendimiento de BPM .
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Véase también	Set Transaction Thresholds Page en Guía de administración de la aplicación BSM

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione si visualizar los datos por aplicación o agrupados por transacción, ubicación o dispositivo móvil (es decir, los dispositivos móviles emulados por scripts). <p>Valor predeterminado: Transacción</p>
----------------------------------	---

Contenido del informe





Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759
	<p>"Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM" en la página 645</p> <p>Nota: Este botón es visible solo cuando el informe es agrupado por transacción.</p>
Columnas del informe	
Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Aplicación	<p>Nombre de aplicación.</p> <p>Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por aplicación o transacción.</p>
Tiempo medio de respuesta (s)	Tiempo medio de respuesta de la transacción, en segundos
Flujo de transacciones comerciales	<p>Nombre del flujo de transacciones comerciales que incluye la transacción.</p> <p>Nota: Esta columna solo es aplicable cuando se ven los datos agrupados por transacción y está oculta de modo predeterminado.</p>
Crítico (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones cuyo estado ha sido crítico.
Error (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con error

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de respuesta máximo (s)	Tiempo de respuesta máximo de transacciones, en segundos
Tiempo de respuesta mínimo (s)	Tiempo de respuesta mínimo de transacciones, en segundos
Menor (%)	Porcentaje de ejecuciones de transacciones cuyo estado era menor.
Correcto (%)	Porcentaje de ejecuciones de transacciones cuyo estado era OK.
Valor atípico (%)	<p>Porcentaje de ejecuciones de transacciones que eran valores atípicos. Los valores atípicos son transacciones cuyo tiempo de respuesta supera un intervalo de tiempo definido.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• Puede especificar si las transacciones atípicas son tratadas como transacciones con error o ignoradas completamente en los informes. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Default Transaction Settings Page en Guía de administración de la aplicación BSM. Si configura las transacciones atípicas para que se ignoren, se muestra un signo menos (-) en esta columna, pero una información sobre herramientas muestra el número de ejecuciones de transacciones que eran valores atípicos.• Las transacciones atípicas no están incluidas en el número de ejecuciones totales mostradas en el informe.
Ejecuciones totales	Número total de ejecuciones de transacciones.
Desconocido (%)	<p>Porcentaje de ejecuciones de transacciones cuyo estado era rendimiento desconocido.</p> <p>Nota: Si todas las filas de la tabla tienen un porcentaje Desconocido de cero, esta columna no se visualiza.</p>

Informe de resumen de ubicación

Este informe muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones por ubicación de usuario final, lo que le permite ver si alguna ubicación es problemática.



Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Resumen de ubicación • En el informe Resumen de aplicación, seleccione una aplicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de ubicación . • En el informe Situación de la aplicación: <ul style="list-style-type: none"> ■ En el componente Resumen de empresa, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de ubicación . ■ En la tabla Distribución de ubicación, seleccione una ubicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de ubicación . ■ En el gráfico Distribución de ubicación, haga clic con el botón secundario en un punto de datos de una ubicación y seleccione Desglosar hasta el resumen de ubicación en el menú contextual. • En el informe Instantánea de estado: <ul style="list-style-type: none"> ■ En la tabla Ubicaciones menos disponibles, seleccione una ubicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de ubicación . ■ En el gráfico Ubicaciones menos disponibles, haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar hasta el resumen de ubicación en el menú contextual.
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario sintético • Datos de usuario real • Ambos
Véase también	"Gestor de ubicaciones" en BSM Platform Administration Guide.
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Mostrar estado según. Seleccione un botón de opción para configurar si el estado de los iconos (indicado por distintos colores) que aparecen en el mapa geográfico se basa en el rendimiento, en la disponibilidad o en ambos factores. <p>Nota: El estado de los iconos lo determina el peor estado incluido.</p>

Ficha Detalles - Tabla de resumen

La tabla de resumen muestra los principales datos de rendimiento y disponibilidad por ubicación.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Las ubicaciones se muestran en un árbol jerárquico y cada ubicación principal muestra los datos agregados de sus ubicaciones secundarias. Si una ubicación principal se monitoriza directamente a sí misma (por ejemplo, si se configura un Business Process Monitor (BPM) para dicha ubicación o si Real User Monitor (RUM) resuelve una dirección IP a dicha ubicación), los datos que se muestren serán mayores que el total de datos de sus ubicaciones secundarias, ya que también incluye los datos propios de la ubicación principal. <p>Ejemplo: la ubicación EE.UU. tiene tres ubicaciones secundarias Nueva York, California y Washington. En cada una de estas ubicaciones secundarias se monitorizó una transacción para una aplicación seleccionada. Además, se monitorizaron dos transacciones para la aplicación en la ubicación EE.UU. Se muestra una transacción por cada ubicación secundaria, pero el total que se muestra para la ubicación EE.UU. es cinco. El desglose se incluye en la información sobre el rendimiento y la disponibilidad de las herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> Las columnas que realmente se muestran en la tabla Resumen dependen de las opciones de informe que se seleccionen. Si las líneas de base están habilitadas, las transacciones de BPM con un estado de rendimiento desconocido se ignoran en los cálculos de rendimiento de resumen. Para más información, consulte "Descripción de los umbrales de línea de base de Business Process Monitor en los informes de EUM" en la página 621. En la tabla Resumen, puede desglosar hasta varios informes para obtener más información para investigar problemas concretos. Las columnas Disponibilidad, Rendimiento y Latencia tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para más información, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	---

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663
	"Informe Análisis del rendimiento" en la página 753 (solo para datos de usuario sintético)
Columnas de informe	

Elemento de IU	Descripción
Coordenadas geográficas	Una marca de verificación indica que se han configurado coordenadas geográficas para la ubicación en el gestor de ubicaciones. Para más información, consulte " Gestor de ubicaciones " en BSM Platform Administration Guide. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Ubicación	Un árbol jerárquico de las ubicaciones seleccionadas.
Transacciones de usuario sintético	
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas de cada ubicación, para las que no ha habido problemas de disponibilidad.
Crítico (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con el estado Crítico, en comparación con todas las ejecuciones de transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas en cada ubicación. Nota: De manera predeterminada esta columna se oculta, cuando los datos reales del usuario también se incluyen en el informe
Menor (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con el estado Menor, en comparación con todas las ejecuciones de transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas en cada ubicación. Nota: De manera predeterminada esta columna se oculta, cuando los datos reales del usuario también se incluyen en el informe.
Correcto (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con el estado Correcto, en comparación con todas las ejecuciones de transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas en cada ubicación. Nota: De manera predeterminada esta columna se oculta, cuando los datos reales del usuario también se incluyen en el informe.
Rendimiento (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con un estado inferior a Crítico, en comparación con todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas en cada ubicación.
Volumen	El número total de ejecuciones de todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de BPM seleccionadas en cada ubicación.

Elemento de IU	Descripción
Transacciones de usuario final	
Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los datos de transacción de usuario real no se visualizarán.	
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de RUM seleccionadas de cada ubicación, para las que no ha habido problemas de disponibilidad.
Rendimiento (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones con un estado inferior a Crítico, en comparación con todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de RUM seleccionadas en cada ubicación.
Volumen	El número total de aciertos de todas las transacciones incluidas en las aplicaciones de RUM seleccionadas en cada ubicación.
Sesiones de usuario real	
Disponibilidad (%)	<p>El porcentaje medio de sesiones de las aplicaciones RUM seleccionadas de cada ubicación en las que no había problemas de disponibilidad (es decir, ninguna de las acciones incluidas en la sesión tenía problemas de disponibilidad).</p> <p>La disponibilidad se calcula por cada sesión de cada muestra (es decir, por cada período de cinco minutos), por lo que una sesión se puede contar cualquier número de veces dependiendo del tiempo que esté abierta durante el período del informe.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este elemento no se visualizará.</p> <p>Ejemplo: Si genera el informe para un período de una hora y una sesión concreta está abierta durante toda esa hora, la disponibilidad de la sesión se calcula para doce sesiones (una por cada muestra de cinco minutos de la sesión específica) y el porcentaje de disponibilidad es el promedio de los doce cálculos de disponibilidad.</p>

Elemento de IU	Descripción
Rendimiento (%)	<p>El porcentaje medio de sesiones de las aplicaciones RUM seleccionadas de cada ubicación en las que no había problemas de rendimiento (es decir, ninguna de las acciones incluidas en la sesión tenían problemas de rendimiento).</p> <p>El rendimiento se calcula por cada sesión de cada muestra (es decir, por cada período de cinco minutos), por lo que una sesión se puede contar cualquier número de veces dependiendo del tiempo que esté abierta durante el período del informe.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos de transmisión por secuencias (UDP o TCP), este elemento no se visualizará.</p> <p>Ejemplo: Si genera el informe para un período de una hora y una sesión concreta está abierta durante toda esa hora, el rendimiento de la sesión se calcula para doce sesiones (una por cada muestra de cinco minutos de la sesión específica) y el porcentaje de rendimiento es el promedio de los doce cálculos de rendimiento.</p>
Volumen	El número total de sesiones abiertas de las aplicaciones RUM seleccionadas en cada ubicación durante el período del informe.
Red de usuario real Nota: Si genera el informe para incluir tanto los datos de usuario sintético como los datos de usuario real, de manera predeterminada estas columnas están ocultas. Para más información sobre cómo seleccionar las columnas que se van a mostrar, consulte Common Report and Page Elements .	
Disponibilidad (%)	<p>El porcentaje de disponibilidad de conexión para las aplicaciones RUM seleccionadas de cada ubicación. En otras palabras, el número de conexiones aceptadas, en comparación con el número total de conexiones.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este elemento no se visualizará.</p>
Latencia (ms)	<p>El promedio de latencia de red para las aplicaciones RUM seleccionadas de cada ubicación. En otras palabras, la latencia total dividida por el número total de paquetes.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, este elemento no se visualizará.</p>
Volumen	El número total de conexiones para las aplicaciones RUM seleccionadas de cada ubicación.



Ficha Detalles - Infracciones de umbral de transacción

Este componente muestra detalles de las transacciones incluidas en las aplicaciones seleccionadas que infringen su umbral de tiempo total definido en Administración de EUM, para las

ubicaciones seleccionadas en la tabla Resumen.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin transacciones (por ejemplo, UDP, transmisión por secuencias TCP y solicitud-respuesta TCP), este componente no se visualizará. • Los datos de las ubicaciones principales no incluyen datos de sus ubicaciones secundarias y sólo los datos que se relacionan directamente con la ubicación principal.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):



Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe Análisis del rendimiento" en la página 753 (solo para datos de usuario sintético)</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802 (solo para datos de usuario real).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de eventos RUM en el menú contextual.</p>
Gráfico circular	
<Segmentos de gráfico circular>	<p>Los segmentos codificados por colores representan las distintas ubicaciones en las que se han infringido umbrales. Una leyenda describe el código de colores que se usa en el gráfico.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre un segmento del gráfico circular para visualizar información adicional relacionada con dicho segmento.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 ubicaciones, aquellas con el menor número de infracciones de umbral se agrupan juntas en un segmento denominado Otros.</p>

Ficha Detalles - Transacciones con errores

Este componente muestra detalles de las transacciones de las aplicaciones seleccionadas que tenían errores, para las ubicaciones seleccionadas en la tabla Resumen.

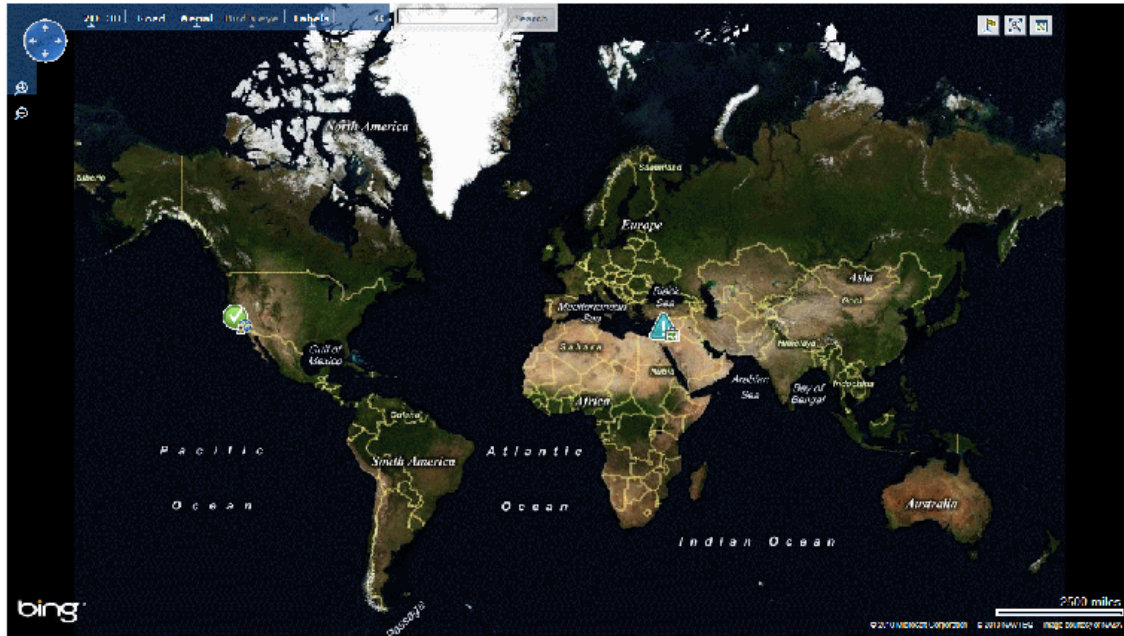
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin transacciones (por ejemplo, UDP, transmisión por secuencias TCP y solicitud-respuesta TCP), este componente no se visualizará. • Los datos de las ubicaciones principales no incluyen datos de sus ubicaciones secundarias y sólo los datos que se relacionan directamente con la ubicación principal.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de errores BPM" en la página 731 (solo para datos de usuario sintético)</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de errores BPM en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802 (solo para datos de usuario real).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de eventos RUM en el menú contextual.</p>
Gráfico circular	
<Segmentos de gráfico circular>	<p>Los segmentos codificados por colores representan las distintas ubicaciones en las que se han realizado transacciones con errores. Una leyenda describe el código de colores que se usa en el gráfico.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre un segmento del gráfico circular para visualizar información adicional relacionada con dicho segmento.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 ubicaciones, aquellos con el menor número de errores se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>










Ficha Mapa geográfico

Esta ficha muestra un mapa geográfico que visualiza el estado de alto nivel de las aplicaciones seleccionadas en las ubicaciones seleccionadas. Los iconos codificados por colores proporcionan una rápida información visual de las ubicaciones monitorizadas. Para más información sobre cómo trabajar con el mapa geográfico y desplazarse por él, consulte "[Mapa geográfico](#)" en la página 180.



Información importante	<ul style="list-style-type: none">• Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin transacciones (por ejemplo, UDP, transmisión por secuencias TCP y solicitud-respuesta TCP), este componente no se visualizará.• El mapa geográfico no se actualiza automáticamente de forma periódica y la etiqueta Última actualización y los datos (que se incluyen en el mapa geográfico de Service Health) no se visualizan.• En el mapa solo se muestran las ubicaciones configuradas con coordenadas geográficas.
-------------------------------	---

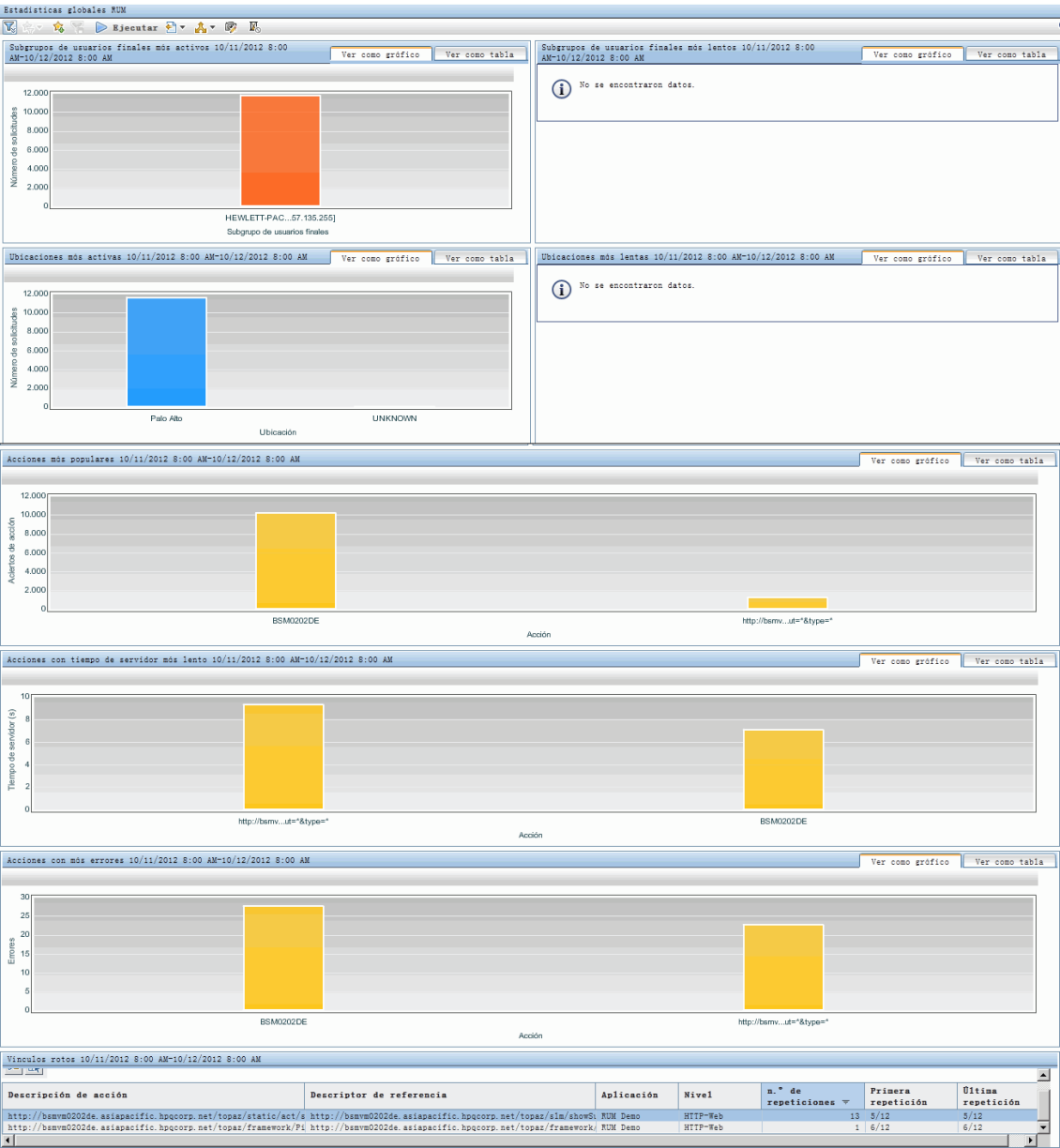
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Iconos de estado de ubicación>	<p>En cada ubicación seleccionada aparecen un icono que muestra el tipo de aplicación que representa, así como el estado de la aplicación en la ubicación. Los iconos son:</p> <ul style="list-style-type: none">  Aplicación BPM Correcto  Aplicación RUM Correcto  Ambas Correcto  Aplicación BPM Menor  Aplicación RUM Menor  Ambos Menor  Aplicación BPM Crítico  Aplicación RUM Crítico  Ambos Crítico <p>Información sobre herramientas: Coloque el cursor sobre un icono para visualizar información que incluye (en función de las opciones de informe que seleccione):</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la ubicación Estado de rendimiento de los datos de usuario sintético Estado de disponibilidad de los datos de usuario sintético Estado de rendimiento de los datos de usuario real Estado de disponibilidad de los datos de usuario real <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se muestra más de un monitor del mismo tipo (BPM o RUM) para una ubicación (es decir, si varios monitores tienen los mismos datos geográficos), el estado de rendimiento y disponibilidad que se muestra es el del peor monitor incluido. Si varias ubicaciones comparten los mismos datos geográficos, la información sobre la herramienta incluye una sección con los datos relevantes para cada ubicación independiente.

Informe Estadísticas globales RUM

Este informe muestra los datos generales, de acciones, de usuario final, de ubicaciones y de vínculos rotos que no están relacionados con las acciones específicas, los usuarios finales y las

ubicaciones que ha definido para RUM en Administración EUM. Para más información sobre la configuración de supervisión de datos del informe Estadísticas globales RUM, consulte el área Recopilación de estadísticas en Application Data Collection Page en Guía de administración de la aplicación BSM.



Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Estadísticas globales RUM**

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los datos visualizados en los componentes están basados en todos los datos recopilados en las aplicaciones seleccionadas, y no en acciones, grupos de usuarios finales y ubicaciones específicas configuradas para ellos. Los datos se recopilan según la configuración de recopilación de estadísticas definida para las aplicaciones en Administración de EUM. El componente Vínculos rotos se puede visualizar únicamente como una tabla. De forma predeterminada, se visualiza un máximo de diez elementos (acciones, subgrupos de usuarios finales o ubicaciones) en cada componente del informe. Para modificar el número máximo de elementos mostrados, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> Seleccione Aplicaciones. Seleccione Usuario final/System Availability Management. En la tabla Usuario final/System Availability Management - Datos, localice el ajuste Número máximo de elementos mostrados en los componentes de estadísticas globales. Cambie el valor por el número que desee. Los componentes del subgrupo de usuarios finales solo muestran datos de las capas principales y no se ven afectados por el filtrado de capas.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Subgrupos de usuarios finales más activos

Este componente muestra datos de los subgrupos de usuarios finales más activos, es decir, los subgrupos de usuarios finales con el mayor número de aciertos de acción o ancho de banda, en función de la configuración realizada en la aplicación en Administración de EUM.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular los subgrupos de usuarios finales más activos, RUM tiene en cuenta qué subgrupos de usuarios finales han sido los más activos durante cada intervalo de una hora y el número de intervalos en los que los subgrupos de usuarios finales fueron más activos. Si selecciona varias aplicaciones, de las que algunas están configuradas para medir la actividad de usuarios finales por aciertos de acción y otras están configuradas para medir el ancho de banda, los subgrupos de usuarios finales más activos se visualizarán por aciertos de acción. De forma predeterminada, este componente se visualiza como un gráfico.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Subgrupo de usuarios finales. Los nombres y las direcciones IP de los subgrupos de usuarios finales más activos.
<Eje Y>	Número de solicitudes. El número total de aciertos de acción generados por cada subgrupo de usuarios finales para la totalidad del tiempo en que estuvieron más activos. Las barras indican el número total de aciertos para cada subgrupo de usuarios finales. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Subgrupos de usuarios finales más lentos

Este componente muestra datos para subgrupos de usuarios finales con la mayor latencia promedio de red.

Información importante	<ul style="list-style-type: none">Al calcular los subgrupos de usuarios finales más lentos, RUM tiene en cuenta qué subgrupos de usuarios finales han sido los más lentos en cada intervalo de cinco minutos y el número de intervalos en los que los subgrupos de usuarios finales fueron los más lentos.De forma predeterminada, este componente se visualiza como un gráfico.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Subgrupo de usuarios finales. Los nombres y las direcciones IP de los subgrupos de usuarios finales más lentos.
<Eje Y>	Latencia (ms). La latencia promedio de red, en milisegundos, para cada subgrupo de usuarios finales. Las barras indican la latencia de cada subgrupo de usuarios finales. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Ubicaciones más activas

Este componente muestra datos de las ubicaciones más activas, es decir, las ubicaciones con el mayor número de aciertos de acción o ancho de banda, en función de la configuración realizada para la aplicación en Administración de EUM.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular las ubicaciones más activas, RUM tiene en cuenta qué ubicaciones han sido las más activas durante cada intervalo de una hora y el número de intervalos en los que las ubicaciones fueron las más activas. Si selecciona varias aplicaciones de las cuales algunas están configuradas para medir la actividad de ubicación por aciertos de acción y otras están configuradas por ancho de banda, las ubicaciones más activas se visualizarán a partir de los aciertos de acción. De forma predeterminada, este componente se visualiza como un gráfico.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Ubicación. Nombres de las ubicaciones más activas.
<Eje Y>	<p>Número de solicitudes. El número total de aciertos de acción generado por cada ubicación en el tiempo total en que fue la más activa. Las barras indican el número total de aciertos para cada ubicación.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Ubicaciones más lentas

Este componente muestra datos para las ubicaciones que han tenido la licencia promedio de red más alta.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular las ubicaciones más lentas, RUM tiene en cuenta qué ubicaciones han sido las más lentas en cada intervalo de cinco minutos y el número de intervalos en el que las ubicaciones fueron las más lentas. De forma predeterminada, este componente se visualiza como un gráfico.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Ubicación. Los nombres de las ubicaciones más lentas.
<Eje Y>	<p>Latencia (ms). La latencia promedio de red, en milisegundos, para cada acción. Las barras indican la latencia para cada ubicación.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Acciones más populares

Este componente muestra datos para las acciones que han recibido el mayor número de aciertos.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular las acciones más populares, RUM tiene en cuenta qué acciones han sido las más populares durante cada intervalo de una hora y el número de intervalos en el que las acciones fueron las más populares. De forma predeterminada, este componente se visualiza como una tabla.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
	<p>Definir acción. En la vista de tabla, abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede agregar y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL se introduce automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El botón Definir acción solo está disponible en la vista de tabla. El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.
<Eje X>	Acción. Las descripciones o direcciones URL de las acciones más populares.
<Eje Y>	<p>Aciertos de acción. El número total de solicitudes que ha recibido cada acción para el tiempo total que fueron las más populares. Las barras indican el número total de aciertos para cada acción.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Acciones con tiempos de servidor más lentos

Este componente muestra datos para las acciones con el tiempo de servidor más lento, entre las acciones cuyo tiempo promedio de servidor es mayor que el umbral de tiempo de servidor configurado para la acción en Administración de EUM.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular las acciones con tiempo de servidor más lento, RUM tiene en cuenta qué acciones han tenido el tiempo de servidor más lento durante cada intervalo de cinco minutos y el número de intervalos para el que las acciones fueron las más lentas. Es posible que una acción incluida en el componente Acciones con tiempo de servidor más lento tenga un número de aciertos que podría parecer válido para incluirse en la tabla Acciones más populares y que, sin embargo, no se incluya. Esto se debe a una programación de agregación distinta entre las acciones más lentas (agregadas cada cinco minutos) y las acciones más populares (agregadas cada hora). De forma predeterminada, este componente se visualiza como una tabla.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
	<p>Definir acción. En la vista de tabla, abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede agregar y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL se introduce automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El botón Definir acción solo está disponible en la vista de tabla. El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.
<Eje X>	Acción. Las descripciones o direcciones URL de las acciones más populares.
<Eje Y>	<p>Tiempo de servidor (s). El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para cada acción. Las barras indican el tiempo de servidor para cada acción.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Acciones con más errores

Este componente muestra datos para las acciones en las que se han producido la mayor parte de errores.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Al calcular las acciones con más errores, RUM tiene en cuenta qué acciones han tenido más errores durante cada intervalo de cinco minutos y el número de intervalos para los que las acciones han tenido más errores. De forma predeterminada, este componente se visualiza como una tabla.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>Definir acción. En la vista de tabla, abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede agregar y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL se introduce automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El botón Definir acción solo está disponible en la vista de tabla. El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.
<Eje X>	Acción. Las descripciones o direcciones URL de las acciones más populares.
<Eje Y>	<p>Errores. El número total de errores producidos en cada sección. Las barras indican el número total de errores para cada acción.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Vínculos rotos

Este componente muestra datos para los vínculos rotos encontrados con mayor frecuencia por los usuarios finales en equipos host específicos configurados para RUM en Administración de EUM.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se puede visualizar únicamente como una tabla. Al calcular los vínculos rotos con mayor frecuencia, RUM tiene en cuenta qué vínculos rotos son los más frecuentes durante cada intervalo de cinco minutos y el número de intervalos para los que los vínculos rotos son más frecuentes.
-------------------------------	--

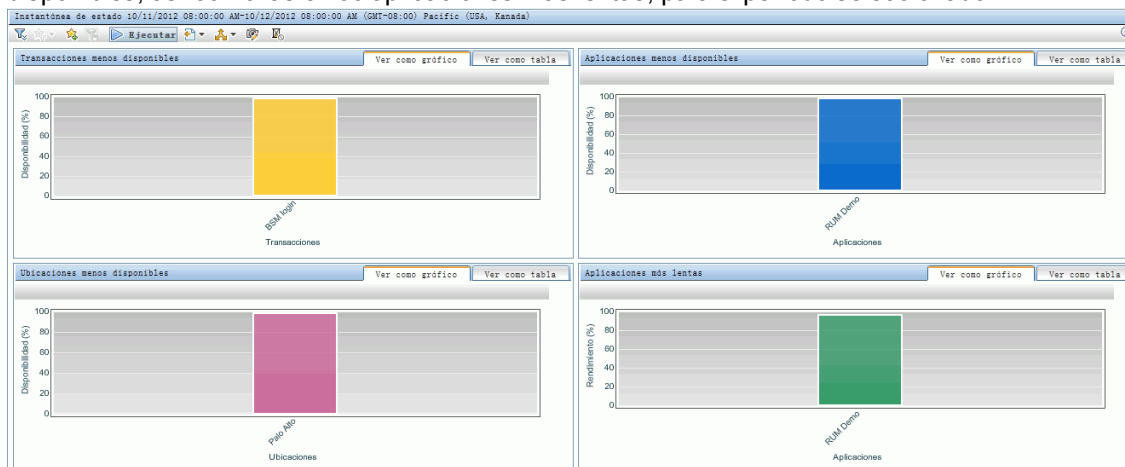
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
n.º de repeticiones	El número total de apariciones de cada vínculo roto para el tiempo considerado como un vínculo roto frecuente.
Descripción de acción	Las descripciones de las acciones rotas, o las direcciones URL de las páginas rotas.
Aplicación	Aplicación en la que se encontró el vínculo roto.

Elemento de IU	Descripción
Primera repetición	La hora a la que un grupo de usuarios finales encontró el vínculo roto por primera vez.
Última repetición	La hora a la que el grupo de usuarios finales encontró el vínculo roto por primera vez.
Descriptor de referencia	Descripción de la acción o URL de página desde la que se accede a cada vínculo roto.
Nivel	Nivel de aplicación en la que se encontró el vínculo roto.

Instantánea de estado


Este informe muestra un resumen de al menos cinco transacciones, ubicaciones y aplicaciones disponibles, así como las cinco aplicaciones más lentas, para el período seleccionado.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de estado > Instantánea de estado .
Información importante	Los datos de sesión de usuario real no están afectados por el filtro activo de transacción y todos los datos de sesión pertinentes están incluidos, aunque puedan filtrarse otros datos en el informe para transacciones específicas.
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario real • Datos de usuario sintético • Ambos
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.


Transacciones menos disponibles

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	"Informe Análisis del rendimiento" en la página 753 Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar del análisis de rendimiento en el menú contextual para desglosar del informe Análisis de rendimiento para esta transacción.
Elementos gráficos	
<Eje X>	Transacciones. Los nombres de las cinco peores transacciones.
<Eje Y>	Disponibilidad (%). Porcentaje de disponibilidad. Las barras indican el porcentaje de disponibilidad para una transacción específica. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Ubicaciones menos disponibles


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	"Informe de resumen de ubicación" en la página 676 Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar del resumen de ubicación en el menú contextual para desglosar del informe de resumen de ubicación para esta ubicación.
Elementos gráficos	
<Eje X>	Ubicaciones. Nombres de las cinco peores ubicaciones.
<Eje Y>	Disponibilidad (%). Porcentaje de disponibilidad. Las barras indican el porcentaje de disponibilidad para una ubicación específica. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Aplicaciones menos disponibles


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se

muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del informe de resumen de aplicaciones en el menú contextual para ver detalles del informe de resumen de aplicaciones para esta aplicación.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	<p>Aplicaciones. Los nombres de las cinco peores aplicaciones.</p> <p>Nota: Cuando se visualizan datos de usuario real, las aplicaciones se eligen según las peores transacciones o sesiones y el origen de datos aplicable se visualiza en la información sobre herramientas.</p>
<Eje Y>	<p>Disponibilidad (%). Porcentaje de disponibilidad.</p> <p>Las barras indican el porcentaje de disponibilidad para una aplicación específica.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Aplicaciones más lentas

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del informe de resumen de aplicaciones en el menú contextual para ver detalles del informe de resumen de aplicaciones para esta aplicación.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	<p>Aplicaciones. Los nombres de las cinco aplicaciones más lentas.</p> <p>Nota: Cuando se visualizan datos de usuario real, las aplicaciones se eligen según las peores transacciones o sesiones y el origen de datos aplicable se visualiza en la información sobre herramientas.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Rendimiento (%). Porcentaje de aciertos de transacción o sesiones con un estado de rendimiento Correcto o Menor, del número total de aciertos o sesiones disponibles.</p> <p>Las barras indican el porcentaje de rendimiento para una aplicación específica.</p> <p>Nota: Si las líneas de base están habilitadas, las transacciones de BPM con un estado "Desconocido" se ignoran en los cálculos de rendimiento. Para más información, consulte "Descripción de los umbrales de línea de base de Business Process Monitor en los informes de EUM" en la página 621.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Capítulo 36

Informes de análisis



Los informes de análisis proporcionan una vista orientada de sus aplicaciones y entidades relacionadas, como las transacciones, acciones, software operativo, grupos de usuarios finales, etc. Utilice los informes de análisis para solucionar problemas específicos y para ayudarle a determinar su causa raíz.

Para acceder a los informes de análisis, vaya a la ficha Informes de análisis en la aplicación End User Management (EUM) (**Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis**). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Interfaz de usuario de Informes de análisis](#)" en la [página 704](#).

Instantánea sobre error

Al grabar scripts con HP Virtual User Generator o HP QuickTest Professional (QTP), puede habilitar la opción Instantánea sobre error. Para más información sobre la tarea, consulte ["Cómo habilitar instantáneas sobre errores al grabar scripts" en la página 624](#). Una vez que se ha habilitado, durante la ejecución de un script HP Business Service Management (BSM) guarda una instantánea de una página tal como aparece cuando ocurre un error durante la ejecución de un script. La lista de protocolos que admiten Instantánea sobre error está configurada en el parámetro **SnapshotSupportedProtocols** del archivo **agent1.cfg** en BPM. Para más información, consulte la Guía de administrador de Business Process Monitor.

Puede acceder a la instantánea grabada desde el registro de errores. Existen dos formas de acceder a la instantánea:

- Haga clic en el botón **Ver instantánea**  para que aparezca la pantalla que se guarda cuando ocurre el error. Para los protocolos Web, la instantánea abre una nueva ventana de explorador y muestra una página creada a partir del código HTML guardado en el momento en que ha ocurrido el error. Los recursos de páginas, como las imágenes, se muestran estableciendo un vínculo con el sitio Web original. Los recursos no se guardan en BSM. Para los protocolos que no son de Web, se muestra una imagen en la ventana del explorador.
- Haga clic en el botón **Descargar instantánea**  para descargar la instantánea en el formato comprimido a una unidad local o de red. Este método se recomienda para ver el código HTML real de la página guardada; por ejemplo, si el código HTML contiene scripts cuya ejecución puede ser peligrosa. Para los protocolos Web, para ver la instantánea en un explorador tras descomprimirla, es posible que necesite añadir el elemento BASE al código HTML especificando la URL original del sitio Web grabado. Esto es necesario para ver los recursos de página si la página HTML original no contenía un elemento BASE. Asimismo, es posible que deba añadir la URL original a otros elementos HTML como las etiquetas de delimitador y las etiquetas de origen de imagen.

Para más información sobre el registro de errores, consulte ["Registro de errores" en la página 739](#).

Nota: Cuando BSM graba una instantánea para los scripts grabados mediante uno de los protocolos Web, solo guarda el código HTML. Los recursos como las imágenes y JavaScript no se guardan. Por consiguiente, los errores que ocurren por falta de recursos pueden ser difíciles de rastrear más tarde desde la instantánea, especialmente en casos en que se ha solucionado el problema de la falta de recursos. Por ejemplo, si falta un recurso de imagen durante la ejecución de un script, que conlleva la grabación de un error, pero el problema de falta de imagen se soluciona más tarde, la imagen está presente cuando abre la instantánea de la página.

Para más información, consulte ["Configuring Snapshot on Error"](#) en la Guía de administrador de Business Process Monitor.

Análisis del componente Desglose con el paso del tiempo

El componente Desglose con el paso del tiempo de los informes Clasificación y Análisis del rendimiento le ayuda a determinar si los tiempos de respuesta insatisfactorios de las transacciones se deben a problemas en la red o el servidor, o a retrasos del cliente. Asimismo, permite localizar exactamente cuándo están ocurriendo los problemas. Con el selector del intervalo de tiempo y los filtros activos, es posible resaltar la hora exacta y el origen de una transacción con rendimiento insatisfactorio.

Para más información sobre el informe Clasificación, consulte ["Informe de clasificación" en la página 856](#). Para más información sobre el informe Análisis del rendimiento, consulte ["Informe Análisis del rendimiento" en la página 753](#).

Para más información sobre las categorías de desglose usadas en el informe, consulte ["Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591](#).

Esta sección también incluye:

- ["Trabajo con datos del componente Desglose con el paso del tiempo" abajo](#)
- ["Correlación de los datos del componente Desglose con el paso del tiempo con otros informes de HP Business Service Management" en la página siguiente](#)

Trabajo con datos del componente Desglose con el paso del tiempo

El gráfico con códigos de colores del informe Desglose con el paso del tiempo permite diferenciar entre el tiempo de reintento, tiempo de resolución de DNS, tiempo de conexión, tiempo de intercambio de señales de SSL (si es relevante), tiempo para primer búfer, tiempo de descarga y tiempo de cliente.

Puede cruzar datos para una transacción específica desde el componente Rendimiento de transacciones del informe Análisis del rendimiento con datos del componente Desglose con el paso del tiempo (utilice filtros activos para aislar la transacción, ya que el componente Desglose con el paso del tiempo no está filtrado a partir de la fila seleccionada en el componente Rendimiento de transacciones, sino a partir de todas las transacciones seleccionadas en el filtro del informe) para detectar rápidamente la hora del día en la que se produce el problema. Una vez confirmada la hora en la que se produce el problema, debe determinar si el problema lo causa un retraso de red, de servidor o de cliente. En función del origen del retraso, podrá visualizar informes adicionales para aislar la raíz del problema.

Por ejemplo, puede utilizar el componente Rendimiento de transacciones para determinar qué tiempo de descarga es mayor que el habitual para una transacción denominada Search_Flights. Podría generar el informe Desglose con el paso del tiempo (filtrado por la transacción Search_Flights) para determinar la hora exacta en la que la descarga ha sido lenta. Luego podría visualizar el informe WebTrace de BPM durante el mismo período para determinar si se han producido problemas de red durante ese tiempo. Además, si supervisa los servidores con monitores SiteScope, puede verificar el rendimiento del servidor durante el mismo período.

Otra alternativa es utilizar el componente Desglose con el paso del tiempo para detectar problemas de rendimiento recurrentes y constantes. En función de si el retraso es del servidor, de la red o del cliente, podrá ver informes adicionales para aislar la causa del problema.

Por ejemplo, tal vez se dé cuenta de que el tiempo de descarga es mucho mayor durante determinadas horas o días. Con los filtros activos, puede aislar los retrasos de tiempo de descarga de una transacción específica. Podría explorar en profundidad el informe Datos sin procesar de rendimiento y ver el rendimiento de cada una de las instancias de la transacción. Para cada instancia, puede ver el rendimiento de las páginas de transacciones (en el componente Desglose del tiempo de respuesta de transacción). Para cada página, desglose para ver un informe Desglose de componentes de la página que contiene el desglose de cada elemento de la página web a la que accede la transacción. Al hacerlo, tal vez encuentre un componente de página concreto que esté provocando que la descarga de la página sea lenta, por ejemplo, una imagen demasiado grande o un subprograma de Java agregado recientemente al sitio web.

Correlación de los datos del componente Desglose con el paso del tiempo con otros informes de HP Business Service Management

Puede efectuar una referencia cruzada de los datos de desglose de la transacción con los datos de otros informes de BSM. Por ejemplo:

- Para analizar el origen del alto tiempo de descarga, analice el rendimiento del servidor en los informes de System Availability Management para localizar posibles problemas en el servidor. Para más información, consulte ["Informes de System Availability Management" en la página 967](#).
- Para analizar el origen de la lentitud en los tiempos de la red, haga clic en cualquier sitio de la barra de desglose de transacciones salvo los segmentos Tiempo de reintento, Tiempo para primer búfer, Tiempo de servidor para primer búfer o Descargar para abrir el informe WebTrace durante el período actual. Para garantizar una correlación descriptiva entre los datos de desglose de la transacción y los datos de WebTrace, se recomienda configurar WebTrace para acceder a los mismos servidores a los que están accediendo sus transacciones. Para más información sobre el informe WebTrace, consulte ["Informe WebTrace de BPM" en la página 890](#). Para más información sobre la configuración de WebTraces, consulte [WebTrace Dialog Box](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Para hacer un seguimiento de la causa del tiempo de reintento, vaya al informe de resumen de errores con el mismo filtro (podrá explorar el informe en profundidad desde el componente Rendimiento de transacciones). El informe de resumen de errores contiene la distribución de los errores por ubicación, categoría, tipo, etc., y permite desglosar hasta el registro de errores con todos los errores. Para más información sobre el registro de errores, consulte ["Registro de errores" en la página 739](#).

Nota: Para ver los errores del informe de resumen de errores y del registro de errores, debe haber habilitado la creación de informes de errores con desglose de transacciones en la aplicación. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Default Transaction Breakdown](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

- Para analizar el origen del tiempo de servidor lento en primer búfer o de los tiempos de descarga, haga clic en el segmento adecuado para abrir Diagnostics (se requiere una versión de Diagnostics con licencia para poder obtener este tipo de detalles). Para más información sobre Diagnostics, consulte la Guía del usuario de Diagnostics.

Visualización de detalles de sesión en el informe de analizador de sesión RUM

Cuando ve detalles de la sesión desde el informe de analizador de sesión RUM, el informe se vuelve a generar y contiene los datos más actuales para la sesión seleccionada. Esto significa que si la sesión todavía estaba abierta cuando el informe de analizador de sesión RUM se generó originalmente, los datos incluidos en la página Detalles de sesión están más actualizados y pueden variar de los incluidos en el informe de analizador de sesión RUM para la misma sesión.

Al ver los detalles de la sesión, se muestran todas las acciones incluidas en todas las sesiones de aplicación supervisadas que se iniciaron en el mismo día que la sesión de la aplicación para la que está viendo los datos y que forman parte de toda la sesión del servidor de aplicación.

Por ejemplo, en Administración de EUM puede configurar tres aplicaciones. `mi_aplicación_A` consta de la `página_1`, `página_2` y `página_3`, `mi_aplicación_B` consta de la `página_4`, `página_5` y `página_6`, y `mi_aplicación_C` consta de la `página_7`, `página_8` y `página_9`. Inicie sesión en BSM y a las 11:59 PM llegará a la `página_1`. Después de medianoche (es decir, cuando la fecha ha cambiado) llegará a las demás páginas. A continuación, cierre la sesión de BSM.

Ejecute el informe de analizador de sesión RUM de `mi_aplicación_B` y la sesión descrita anteriormente se incluirá en el informe y mostrará 3 aciertos de página (`página_4`, `página_5` y `página_6`), pero cuando desglose para ver los detalles de la sesión, se mostrarán todas las páginas de `mi_aplicación_B` y `mi_aplicación_C` y no solo las páginas de `mi_aplicación_B`. Las páginas de `mi_aplicación_A` no se mostrarán ya que la sesión de la aplicación se inició el día anterior a la aplicación solicitada (`mi_aplicación_B`).

Nota:

- Los eventos que se muestran al ver los detalles de la sesión son los eventos que solo ocurrieron en las acciones configuradas en Administración de EUM como parte de la aplicación.
- Al hacer clic en la ruta de navegación para regresar al informe de analizador de sesión RUM, el informe no se vuelve a generar y el informe de analizador de sesión RUM original se vuelve a mostrar.

Determinación de cómo el subprograma de instantáneas de Real User Monitor recupera instantáneas

De forma predeterminada, el subprograma de instantáneas de Real User Monitor comunica con el motor de Real User Monitor (RUM) a través del servidor de puerta de enlace de BSM para recuperar instantáneas. Esto permite que el subprograma de instantáneas de Real User Monitor pueda funcionar correctamente cuando no existe ninguna comunicación de red entre un equipo de cliente y el motor RUM. Puede configurar BSM de modo que el subprograma de instantáneas de Real User Monitor comunique directamente con el motor RUM para recuperar instantáneas. Configure esto para cada motor individual. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Edit Real User Monitor Engine Properties Dialog Box](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Clasificaciones de acciones en informes de acción

RUM correlaciona las acciones supervisadas en el orden siguiente:

- **Acciones configuradas.** Si RUM puede correlacionar la acción supervisada con una acción que ha configurado en Administración de EUM, los datos se graban y se notifican para esa acción específica. Para más información sobre la configuración de acciones en Administración de EUM, consulte [<Action> Dialog Box](#).
- **Acciones descriptivas.** Si Real User Monitor no puede correlacionar la acción supervisada con una acción configurada en Administración de EUM, intenta crear un nombre descriptivo para la acción. Si se realiza correctamente, los datos se graban y notifican para la acción bajo el nombre que Real User Monitor ha creado. Para más información sobre los nombres descriptivos, consulte "Configuring Meaningful Page Names" en la Guía de Real User Monitor Administration.
- **Por clasificación.** Para las acciones que no pueden correlacionarse con una acción configurada en Administración de EUM, y para las cuales no puede crearse un nombre de acción descriptivo, RUM busca clasificaciones comunes. Una clasificación es un patrón que se repite de forma habitual en las solicitudes de acción (por ejemplo, la misma consulta SQL en que solo un valor de parámetro específico puede variar en cada solicitud). Si RUM correlaciona correctamente una acción con una clasificación, los datos se graban y notifican para la acción bajo esa descripción de la clasificación. Para más información sobre las clasificaciones en RUM, consulte "Real User Monitor Transaction Flow Monitoring" en la Guía de Real User Monitor Administration.

Nota: Puede habilitar la clasificación por aplicación en Administración de EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Real User Monitor Application Data Collection Page](#).

- **Acciones sin definir.** Todas las demás acciones que no pueden correlacionarse con una acción configurada, un nombre de acción descriptivo o una clasificación se notifican como acciones sin definir.

Interfaz de usuario de Informes de análisis


Esta sección incluye

- "Página Detalles de acción" en la página siguiente
- "Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707
- "Informe Datos sin procesar de acción" en la página 714
- "Informe Infraestructura de aplicaciones por acción" en la página 716
- "Informe Infraestructura de aplicaciones por transacción" en la página 719
- "Informe Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724
- "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731
- "Informe Tiempo de respuesta BPM por porcentaje" en la página 737
- "Registro de errores" en la página 739
- "Informe de análisis de eventos" en la página 741
- "Registro de eventos" en la página 743
- "Informe de métrica con el paso del tiempo" en la página 745
- "Informe Desglose de componentes de la página (BPM)" en la página 750
- "Informe Desglose de componentes de la página (RUM)" en la página 751
- "Informe Análisis del rendimiento" en la página 753
- "Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759
- "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763
- "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770
- "Informe Grupo de usuarios finales de RUM por acción" en la página 779
- "Informe Grupo de usuarios finales de RUM por transacción" en la página 782
- "Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página 786
- "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794
- "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
- "Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805
- "Informe de resumen de sesión RUM" en la página 807
- "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810
- "Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816
- "Informe de detalles de sesión" en la página 822
- "Página Reproducción de sesión" en la página 827
- "Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP" en la página 833

- "Informes de Analizador de solicitudes TCP" en la página 836
- "Informe Capas con el paso del tiempo" en la página 840
- "Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848
- "Informe de clasificación" en la página 856
- "Informe Datos sin procesar de clasificación" en la página 864
- "Informe Usuarios finales sin configurar" en la página 866
- "Informe de desglose de capas web" en la página 867
- "Informe de desglose de infraestructura de capa web" en la página 873

Página Detalles de acción

Esta página muestra datos generales de una acción seleccionada.

Para obtener acceso	En el informe Detalles de sesión o Datos sin procesar de acción , seleccione una acción y haga clic en el botón Ver Detalles de acción  .
Información importante	La página Detalles de acción se abre en una ventana nueva.
Tipo de datos	Datos de usuario real

Área de descripción de acciones

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Atributos de protocolo>	Una lista de atributos específicos del protocolo de la aplicación.
Descripción de acción	La descripción de la acción. Nota: En el caso de páginas, la descripción de la acción es la dirección URL de la página.
Nombre de acción	El nombre configurado para la acción en Administración de EUM, o N/A si la acción no se ha configurado.
Descriptor de copia	Copia la descripción de la acción en el portapapeles.
Host	El nombre del servidor en el que se encuentra la acción.

Área Parámetros de acción

Esta área muestra los nombres y los valores de todos los parámetros definidos en la plantilla del protocolo de la aplicación en Administración de EUM.

Área de detalles de conexión

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
IP de cliente	Dirección IP del equipo cliente desde el que se acertó la acción.
Nombre de cliente	Nombre del equipo cliente desde el que se acertó la acción.
Puerto de cliente	Puerto del equipo cliente desde el que se acertó la acción.
Software en ejecución	Elemento de software en el que se encuentra la acción.
IP del servidor	Dirección IP del servidor en el que se encuentra la acción.
Nombre de servidor	El nombre del servidor en el que se encuentra la acción.
Puerto de servidor	El puerto del servidor al que se ha accedido para iniciar la acción.

Área de información general

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información del protocolo>	Una lista de información adicional específica del protocolo de la acción. Nota: De forma predeterminada, se muestra un código de estado HTTP 202 para páginas en las que la sonda RUM no detecta respuesta del servidor.
Tráfico recibido (KB)	La cantidad de tráfico (en kilobytes) recibido desde el servidor para la acción.
Tráfico enviado (KB)	La cantidad de tráfico (en kilobytes) enviado al servidor para la acción.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se acertó la acción.
Acierto de acción detenida	Muestra si la acción ha sido detenida por el usuario final o no.
Total de solicitudes	El número total de solicitudes enviadas para la acción.
Tráfico total (KB)	La cantidad total de tráfico (enviado y recibido; en kilobytes) para la acción.

Área de rendimiento

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de cliente (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en el equipo cliente.
Tiempo de conexión (s)	El tiempo (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud enviada para la acción.
Tiempo de red (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en la red.
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo (en segundos) transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud para la acción hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error. Nota: El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error.
Tiempo de servidor (s)	El tiempo (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar la solicitud para la acción.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	El tiempo (en segundos) que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud inicial (normalmente GET para una solicitud HTTP) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor web.
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo (en segundos) que tarda en establecerse una conexión SSL para la acción. Nota: El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS.
Tiempo total (s)	Tiempo total (en segundos) que transcurre desde la solicitud de la acción hasta su finalización.


Área de eventos

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Descripción	Descripción del evento.
Nombre de evento	El nombre del evento.


Informe Acción con el paso del tiempo

Este informe incluye cuatro componentes que muestran la disponibilidad, el rendimiento, la carga, el tiempo de respuesta y los eventos de una acción seleccionada a lo largo del tiempo. El informe permite investigar el comportamiento a lo largo de un tiempo de una acción problemática en el informe de resumen de acción RUM.

Para obtener acceso	En el informe de resumen de acción RUM , seleccione una acción y haga clic en el botón Informe Acción con el paso del tiempo  .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando un componente se ve en forma de gráfico, es posible desglosar hasta una resolución de tiempo superior haciendo clic en un punto de datos o en una barra. Por ejemplo, si hace clic en una barra que muestra los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto. Cuando se desglosa hasta una resolución de tiempo superior, todos los componentes de los gráficos se actualizan para la nueva resolución de tiempo. • Si se usan filtros activos para agregar más de una acción al informe, los datos que se muestran son el promedio de todas las acciones incluidas. • Mantenga el cursor sobre un punto o una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Informes de análisis" en la página 697 • "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 • Real User Monitor Application <Actions> Page en Guía de administración de la aplicación BSM
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

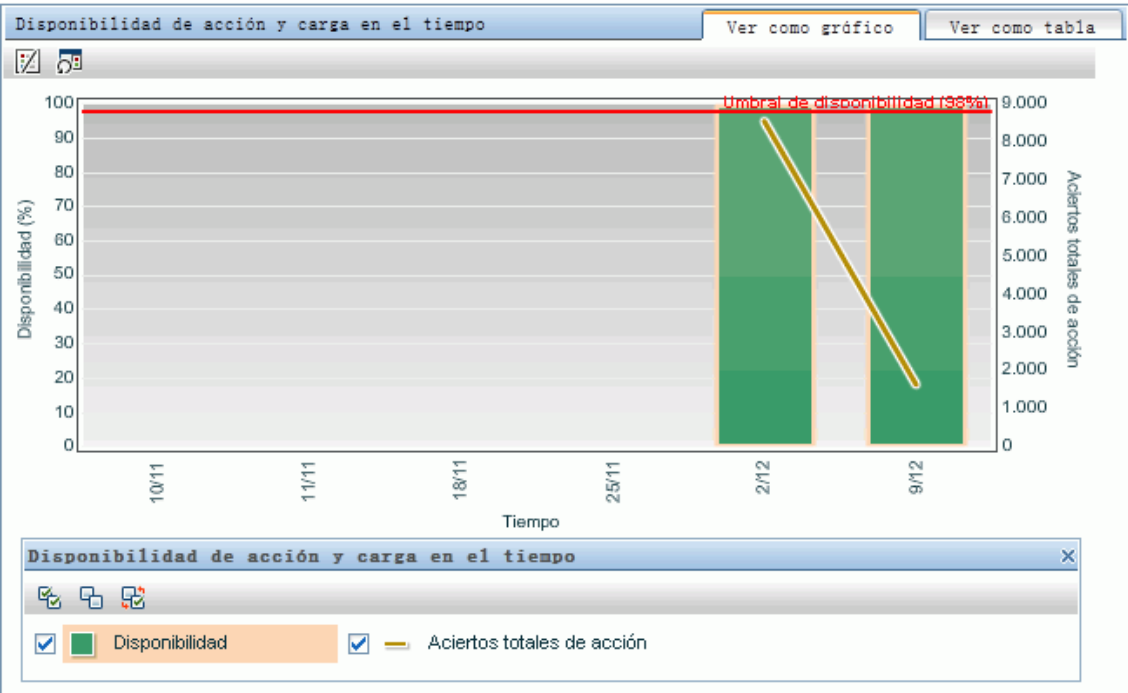
Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Informe Acción con el paso del tiempo" en la página precedente. En cualquier tabla, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles de Acción con el paso del tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si desglosa desde un informe que muestre los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto.</p> <p>Nota: No es posible desglosar hasta una resolución superior a cinco minutos.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra o un punto de datos para mostrar un menú contextual y haga clic en Obtener detalles de Acción con el paso del tiempo en dicho menú contextual.</p>

Disponibilidad de acción y carga en el tiempo

Este gráfico muestra el número total de aciertos de acción y el porcentaje de aciertos de acciones disponibles durante el período seleccionado. El gráfico permite ver la correlación entre la disponibilidad de la acción y el número de aciertos de la acción.

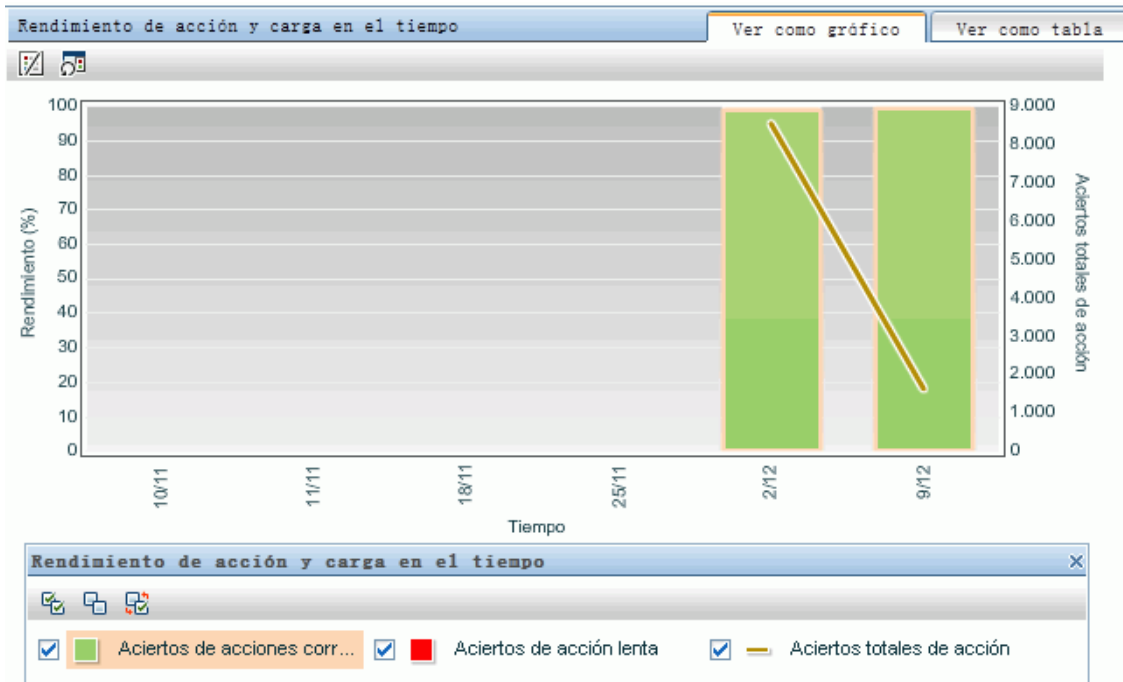


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	Disponibilidad (%). El porcentaje de aciertos de las acciones disponibles del número total de aciertos de acciones.
<Eje Y> (derecha)	Aciertos totales de acción. El número total de aciertos de la acción.
Umbral de disponibilidad	El umbral de disponibilidad que configuró para la acción en Administración de EUM. Nota: Este elemento se visualiza solo cuando se selecciona una acción individual para el informe.

Rendimiento de acción y carga en el tiempo

Este gráfico muestra el número total de aciertos de acción, el porcentaje de aciertos de acciones disponibles y el número de aciertos de acciones disponibles cuyo tiempo total fuese menor o igual que el umbral de tiempo total de la acción, durante el período seleccionado. El gráfico permite ver la correlación entre el rendimiento de la acción y el número de aciertos de la acción.

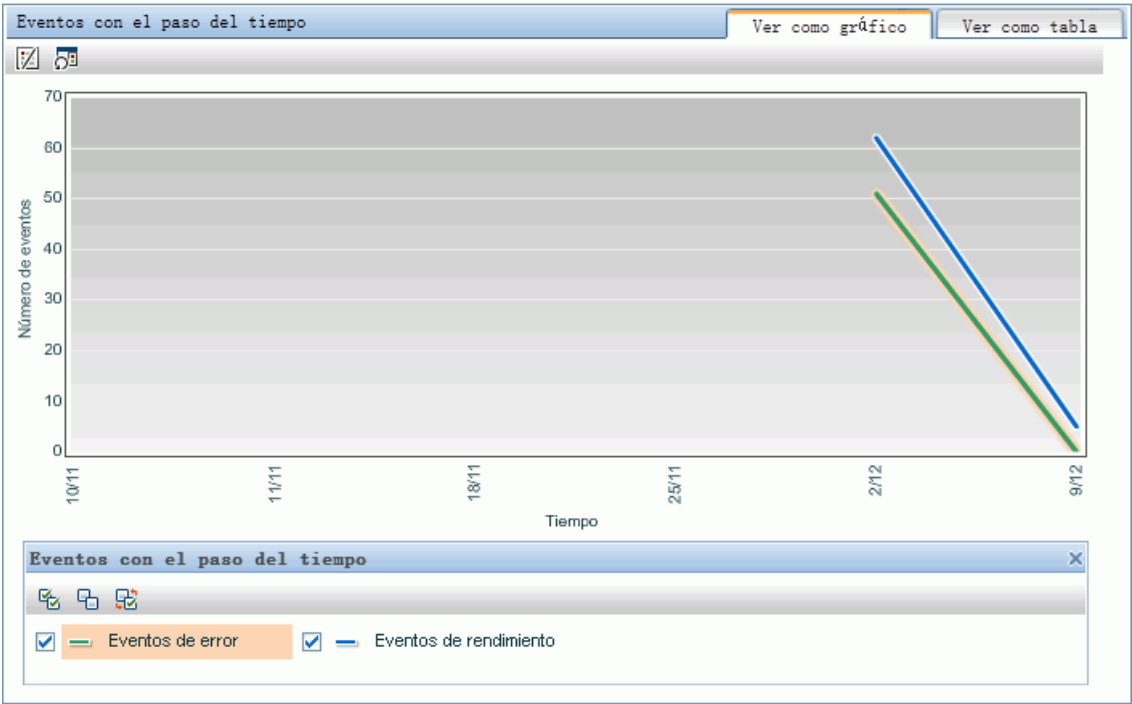


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	Rendimiento (%). <ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de aciertos de la acción disponible cuyo tiempo total ha sido inferior o igual que el umbral de tiempo total configurado para la acción en Administración de EUM. El porcentaje de aciertos de la acción disponible cuyo tiempo total ha sido mayor que el umbral de tiempo total configurado para la acción en Administración de EUM. Nota: Los porcentajes de rendimiento los indican las barras apiladas.
<Eje Y> (derecha)	Aciertos totales de acción. El número total de aciertos de la acción. Nota: Los aciertos totales de las acciones los indican los puntos de datos conectados.

Eventos con el paso del tiempo

Este gráfico muestra el número total de eventos que se produjeron en la acción en el transcurso del período seleccionado. El gráfico permite determinar en qué período se ha producido el mayor, o menor, número de eventos.

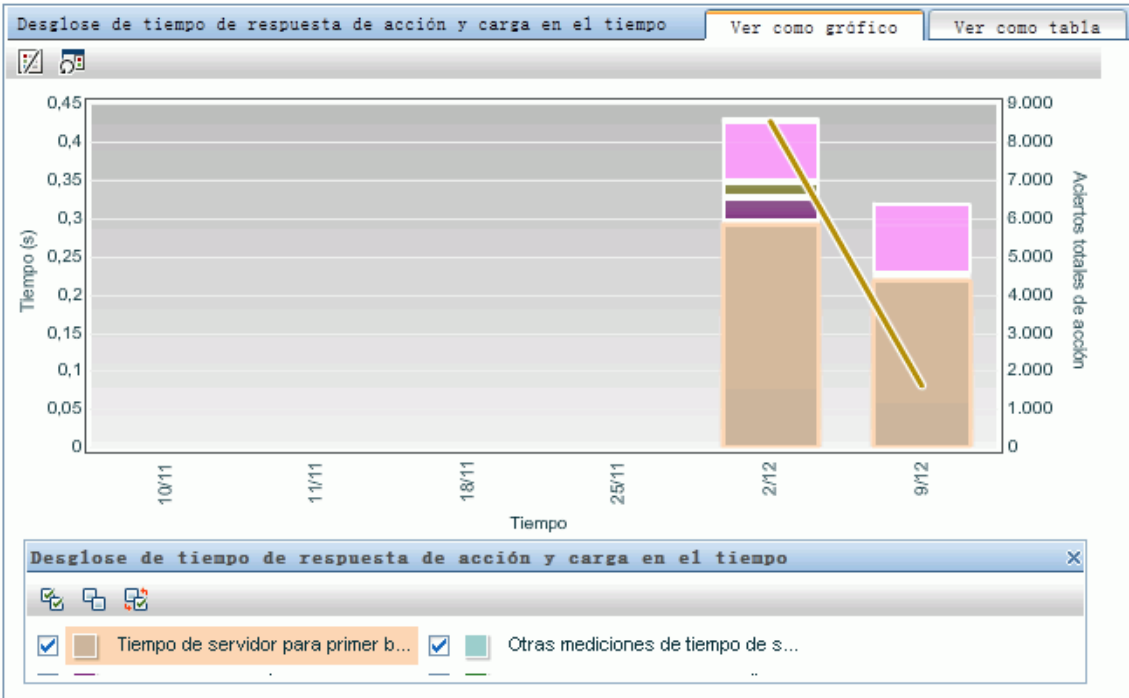


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	Eventos. El número de eventos de error y el número de eventos de información que se han producido en la acción. Nota: Cada evento de error y de información se representa mediante un conjunto de puntos de datos diferente.


Desglose de tiempo de respuesta de acción y carga en el tiempo

Este gráfico muestra el número total de aciertos de acción y el tiempo de respuesta medio desglosado por categorías, durante el período seleccionado. El gráfico permite ver la correlación entre los tiempos de respuesta totales y el número de aciertos de la acción.




Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	Obtener detalles de seguimiento de transacción. Abre el informe Seguimiento de transacciones de Transaction Management, donde es posible ver información detallada de las acciones de la sesión. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
	Obtener detalles de Diagnostics. Profundiza hasta Diagnostics para una acción concreta. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.





Elemento de IU	Descripción
	<p>Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en un punto de datos o en una barra y haga clic en Desglosar hasta NNMi desde el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	<p>Tiempo (s). El tiempo total de acción, en segundos, así como el tiempo de cada una de las categorías de desglose que conforman el tiempo total.</p> <p>Nota: El tiempo total de acción lo indica una barra. Cada uno de los segmentos de colores de la barra marca el tiempo de una categoría de desglose diferente. Para más información sobre las categorías de desglose utilizadas en el informe, consulte Overview of HP Real User Monitor Performance Measurements en la Guía de Real User Monitor Administration.</p>
<Eje Y> (derecha)	<p>Aciertos totales de acción. El número total de aciertos de la acción.</p> <p>Nota: Los aciertos totales de las acciones los indican los puntos de datos conectados.</p>
Umbral de tiempo total	<p>El umbral de tiempo de acción que configuró para la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Este elemento se visualiza solo cuando se selecciona una acción individual para el informe. Este elemento no se muestra si el umbral de tiempo de acción configurado es mayor que la cuarta medición de tiempo de acción más alta que aparezca en el gráfico.
Umbral de tiempo de servidor	<p>El umbral de tiempo de servidor que configuró para la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Este elemento se visualiza solo cuando se selecciona una acción individual para el informe. Este elemento no se muestra si el umbral de tiempo de servidor configurado es mayor que la cuarta medición de tiempo de acción más alta que aparezca en el gráfico.



Informe Datos sin procesar de acción

Este informe contiene datos sin procesar (esto es, datos no agregados) para una sola acción. Permite ver todas las apariciones de un Id. de acción o descripción de acción específico (para una acción no definida).

Para obtener acceso	En el informe Resumen de acción RUM , seleccione una acción y haga clic en el botón Desglosar hasta los datos sin procesar de acción  .
Información importante	Los datos incluidos en la página Detalles de acción están disponibles en el informe Datos sin procesar de acción como columnas que están ocultas de modo predeterminado. Puede seleccionar las columnas para que se muestren en el informe. Cuando se exportan datos desde el informe Datos sin procesar de acción, estos datos se incluyen en el archivo exportado incluso si las columnas no se visualizan. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Página Detalles de acción " en la página 705 .
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	" Página Detalles de acción " en la página 705
	" Informe Desglose de componentes de la página (RUM) " en la página 751
	Ver instantánea. Abre la página Reproducción de sesión, donde es posible visualizar una instantánea de la acción seleccionada. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Página Reproducción de sesión " en la página 827 . Nota: Si no existe instantánea para la acción seleccionada, este botón estará deshabilitado.
	Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte " Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management " en la página 619 .

Elemento de IU	Descripción
Acciones	
	<p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página Acciones de aplicación de Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL, los atributos y los parámetros se introducen automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p>
Columnas del informe	
Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Acción	Nombre de la acción que se ha acertado, tal como lo ha definido en Administración de EUM, o su descripción de la acción si la acción no se ha definido.
Aplicación	Aplicación en la que se definió la acción. Este campo está coloreado en azul para acciones incluidas en la sesión de aplicación seleccionada.
Cliente	El nombre (o si no hay nombre, la dirección IP) del cliente que ha acertado la acción.
Tiempo de cliente (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en el equipo cliente.
Eventos	<p>Muestra un icono y el nombre de eventos producidos en la acción basándose en los eventos definidos para la acción en Administración de EUM. Si hay múltiples eventos en una acción, se visualiza el icono del evento más grave y se muestra la cadena "Eventos múltiples" en lugar del nombre de evento.</p> <p>Nota: El orden de gravedad de tipos de evento es errores y eventos informativos.</p> <p>Información sobre herramientas: Para errores únicos, se muestra el tipo de evento; y para errores múltiples, se muestran los nombres de evento.</p>
Tiene instantánea	<p>Indica si existe una instantánea para la acción. Si existe una instantánea, puede hacer clic en el botón Ver instantánea  para visualizarla.</p> <p>Nota: Esta columna está oculta si no hay niveles HTTP seleccionados en el filtro del informe.</p>
Tiempo de red (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en la red.


Elemento de IU	Descripción
Software en ejecución	El software en ejecución en el que se acertó la acción.
Servidor	El nombre (o si no hay nombre, la dirección IP) del servidor en el que se acertó la acción.
Tiempo de servidor (s)	El tiempo (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar la solicitud para la acción. Nota: Esta columna tiene código de colores basado en el umbral del tiempo de servidor configurado para la acción de Administración de EUM, o para el umbral configurado para el nivel de acciones no definidas.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se acertó la acción.
Tiempo total (s)	Tiempo total (en segundos) que transcurre desde la solicitud de la acción hasta su finalización. Nota: Esta columna tiene código de colores basado en el umbral del tiempo total configurado para la acción de Administración de EUM, o para el umbral configurado para el nivel de acciones no definidas.
Tráfico total (KB)	La cantidad total de tráfico de red de la acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes.

Informe Infraestructura de aplicaciones por acción

Este informe contiene datos para una acción seleccionada (configurada para RUM en Administración de EUM), divididos en software de infraestructura en ejecución (por ejemplo, servidor de aplicaciones, base de datos, servicios en ejecución en el servidor, etc.). Cada medición del informe está destinada a la acción de un software concreto en ejecución. El informe permite investigar el estado de los elementos de la infraestructura observando las acciones que se producen en ellos.

Puede acceder al informe Infraestructura de aplicaciones por acción si profundiza en el informe de resumen de acción RUM para una acción con mediciones incorrectas. Ahí puede ver en qué elementos de la infraestructura se produce la acción y qué rendimiento ha tenido en cada elemento. Esto indica qué elementos de la infraestructura pueden estar causando problemas.



Infraestructura de aplicaciones por acción 09/12/2012 11:15:42 PM-10/12/2012 11:15:42 PM (GMT-08:00) Pacific (USA, Canada)													
Ejecutar													
Agrupar por: Servidor													
Nombre	Dirección IP	Disponibilidad (%)	Rendimiento (%)	Tiempo total (s)	Tiempo de servidor (s)	Tiempo de servidor para primer	Tiempo de red (s)	Tiempo de cliente (s)	Eventos de error	Eventos informativos	Aciertos totales de acción	Solicitudes por aciertos de	Tráfico total (KB)
BSMVM0202DE	16.186.75.210	100,00	98,50	0,91	0,65	0,65	0,26	0,00	0	0	734	1,00	0,7
Web Server	16.186.75.210	100,00	98,50	0,91	0,65	0,65	0,26	0,00	0	0	734	1,00	0,7

Para obtener acceso	En el informe Resumen de acción RUM , seleccione una acción y haga clic en el botón Obtener detalles de informe Infraestructura de aplicaciones por acción  .
Información importante	<p>Las columnas Disponibilidad, Rendimiento, Tiempo total y Tiempo de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la acción configurados en Administración de EUM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde. Correcto • Amarillo. Menor (no válido para Disponibilidad) • Rojo. Crítico • Azul. No hay datos • Lavanda. Tiempo de inactividad (válido solo si el informe se genera para una sola aplicación)
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Informes de análisis" en la página 697 • "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 • Real User Monitor Application <Actions> Page en Guía de administración de la aplicación BSM
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione si quiere ver los datos por software en ejecución o si desea agruparlos por los servidores en los que se encuentra el software en ejecución. <p>Valor predeterminado: Software en ejecución (sin agrupar)</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
Desgloses	

Elemento de IU	Descripción
	Obtener detalles de seguimiento de transacción. Abre el informe Seguimiento de transacciones de Transaction Management, donde es posible ver información detallada de las acciones de la sesión. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
	Obtener detalles de Diagnostics. Profundiza hasta Diagnostics para una acción concreta. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.
Columnas del informe Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Disponibilidad	El porcentaje de aciertos de acción disponibles en el software en ejecución o en el servidor.
Tiempo de cliente	El tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en el equipo cliente.
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la acción basado en los eventos de error definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la acción basado en los eventos informativos definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Dirección IP	La dirección IP del servidor del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción.
Nombre	El nombre del servidor del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción.
Tiempo de red	El tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Rendimiento	El porcentaje de aciertos de acción para el que el tiempo total de la acción es menor o igual que el umbral de tiempo total de la acción definido en Administración de EUM. Nota: Si una acción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento.
Solicitudes por aciertos de acción	El número medio de solicitudes enviadas para cada acierto de acción.

Elemento de IU	Descripción
Software en ejecución	El nombre del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción.
Tiempo de servidor	El tiempo medio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para la acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Tiempo de servidor para primer búfer	El tiempo medio (en segundos) desde que un servidor recibe una solicitud para la acción hasta que comienza a enviar la respuesta.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por la acción.
Tiempo total	El tiempo total medio (en segundos) de la acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.
Tráfico total	La cantidad media de tráfico de red de la acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes.

Informe Infraestructura de aplicaciones por transacción



Este informe contiene datos generales, de disponibilidad y de rendimiento para cada servidor o elemento de software en ejecución en el que se ejecutó la transacción seleccionada en el informe de resumen de transacciones RUM. Para más información sobre la configuración de transacciones RUM en Administración de EUM, consulte [Business Transaction Real User Monitor Configuration Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de transacciones RUM . Seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta la infraestructura de aplicaciones por transacción  .
Información importante	Las columnas Disponibilidad , Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes configurados en Administración de EUM. (La disponibilidad se basa en umbrales de acción y el tiempo total y de servidor se basan en umbrales de capa.) Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
Tipo de datos	Datos de usuario real

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione si desea visualizar los datos agrupados por software en ejecución o por servidor. <p>Valor predeterminado: Server</p> <p>Nota: Si se agrupa por servidor, haga clic en un servidor para expandir el árbol jerárquico de sus elementos de software en ejecución.</p>
----------------------------------	--

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724
	"Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647 Nota: Este botón se muestra solo cuando se filtra el informe por una sola transacción.

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad (%) , Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para un servidor o elemento de software en ejecución para los que no ha habido problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento de software en ejecución, según la entidad del árbol jerárquico.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo de servidor + tiempo de red + tiempo de cliente de todas las acciones incluidas en la transacción) para un servidor o elemento de software en ejecución.
Ejecuciones	El número total de instancias de ejecución de la transacción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Servidor	Dirección IP o nombre del servidor. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por software en ejecución (ajuste predeterminado).
Servidor / Software en ejecución	El nombre del servidor o del elemento de software en ejecución, según la entidad del árbol jerárquico. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por servidor.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos, para un servidor o elemento de software en ejecución.
Tamaño de transacción (KB)	El tamaño total, en kilobytes, de todas las acciones de la transacción para un servidor o elemento de software en ejecución.

Ficha Disponibilidad y eventos

La ficha Disponibilidad y eventos contiene la disponibilidad de transacciones de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	La columna Disponibilidad (%) y la información sobre herramientas tiene código de colores basado en el umbral de relevancia configurado para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para un servidor o elemento de software en ejecución para los que no ha habido problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.
Eventos de error	El número total de eventos de error de la transacción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Eventos informativos	El número total de eventos informativos de la transacción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Dirección IP	La dirección IP del servidor o del elemento de software en ejecución.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento de software en ejecución, según la entidad del árbol jerárquico.
Ejecuciones	El número total de instancias de ejecución de la transacción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Servidor	Dirección IP o nombre del servidor. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por software en ejecución (ajuste predeterminado).
Ejecuciones no disponibles	El número total de instancias de ejecución de la transacción en las que ha habido problemas de disponibilidad, en cada servidor o elemento de software en ejecución.

Ficha Rendimiento

La ficha Rendimiento muestra datos relativos a la duración de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	Las columnas Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
------------------------	---



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Tiempo de cliente	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en el equipo cliente. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud HTTP enviada. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento de software en ejecución, según la entidad del árbol jerárquico.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción).
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo total transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error. Nota: <ul style="list-style-type: none"> El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error. Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Ejecuciones	Número total de instancias de ejecución para la transacción.
Servidor	Dirección IP o nombre del servidor. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por software en ejecución.
Tiempo de servidor para primer búfer	Tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web. Nota: La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.
Ejecuciones lentas	El número de instancias en ejecución cuyo tiempo total de transacción superó el umbral de tiempo total configurado.
Tiempo neto de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio neto de transacción, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo neto configurados para la transacción.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de servidor de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio de servidor, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo de servidor configurados para la transacción.
Tiempo total de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio total de transacción, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo total configurados para la transacción.
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL. Nota: <ul style="list-style-type: none"> El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS. Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de reflexión para la transacción (es decir, el tiempo que transcurre entre las descargas de las páginas y que se calcula como tiempo de transacción - tiempo de servidor - tiempo de red - tiempo de cliente).
Tiempo total de red (s)	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos.

Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo


Este informe muestra detalles de la disponibilidad, las solicitudes de tráfico, la transferencia y los errores de un software en ejecución o servidor seleccionado con el paso del tiempo.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el informe Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM, seleccione un elemento de software en ejecución o servidor, y haga clic en el botón Obtener detalles de infraestructura de aplicaciones en el tiempo . En el informe Infraestructura de aplicaciones por transacción, seleccione una transacción y haga clic en el botón Obtener detalles de infraestructura de aplicaciones en el tiempo .
----------------------------	--

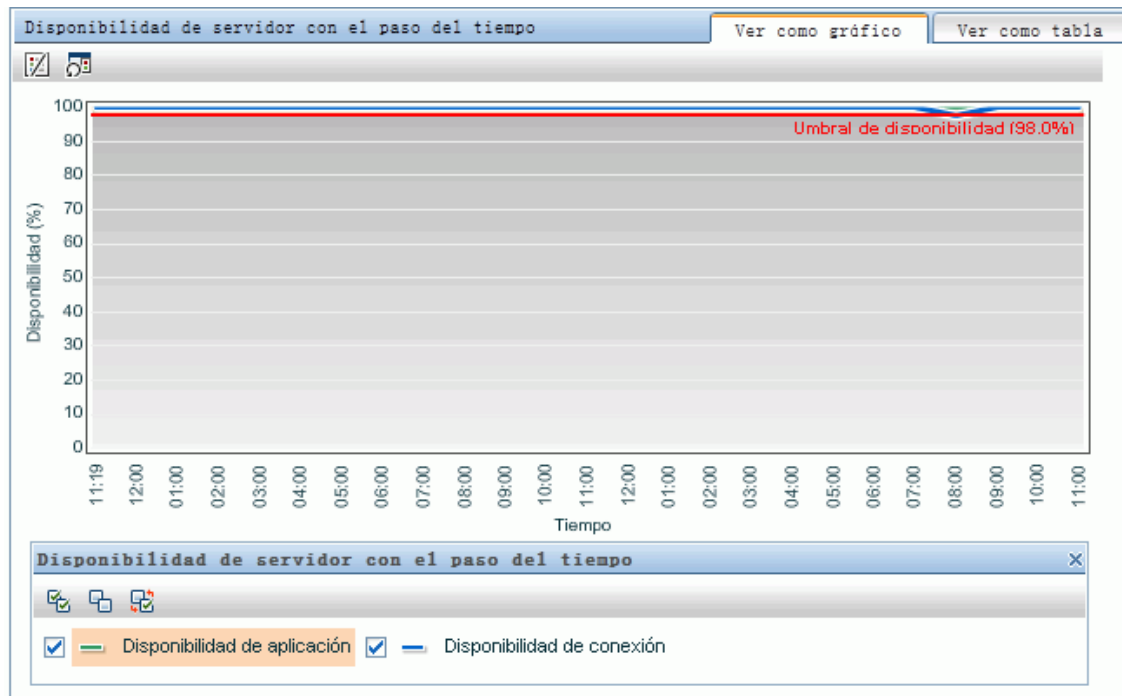
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los nombres de los componentes del informe los determina el agrupamiento del informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM (software en ejecución o servidor). Los componentes disponibles del informe dependen de los tipos de las aplicaciones para los que se genera el informe. Para más información, consulte "Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor" en la página 605. Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, en las vistas de la tabla no se muestra la columna Disponibilidad de conexión. En la vista de tabla, las columnas Aciertos disponibles y Aciertos no disponibles tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página precedente. En cualquier tabla, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles de infraestructura de aplicaciones en el tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si desglosa desde un informe que muestre los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto.</p> <p>Nota: No es posible desglosar hasta una resolución superior a cinco minutos.</p> <p>Vista de gráfico: En cualquier gráfico, haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos y haga clic en Obtener detalles de infraestructura de aplicaciones en el tiempo en el menú contextual.</p>

Disponibilidad de servidor con el paso del tiempo



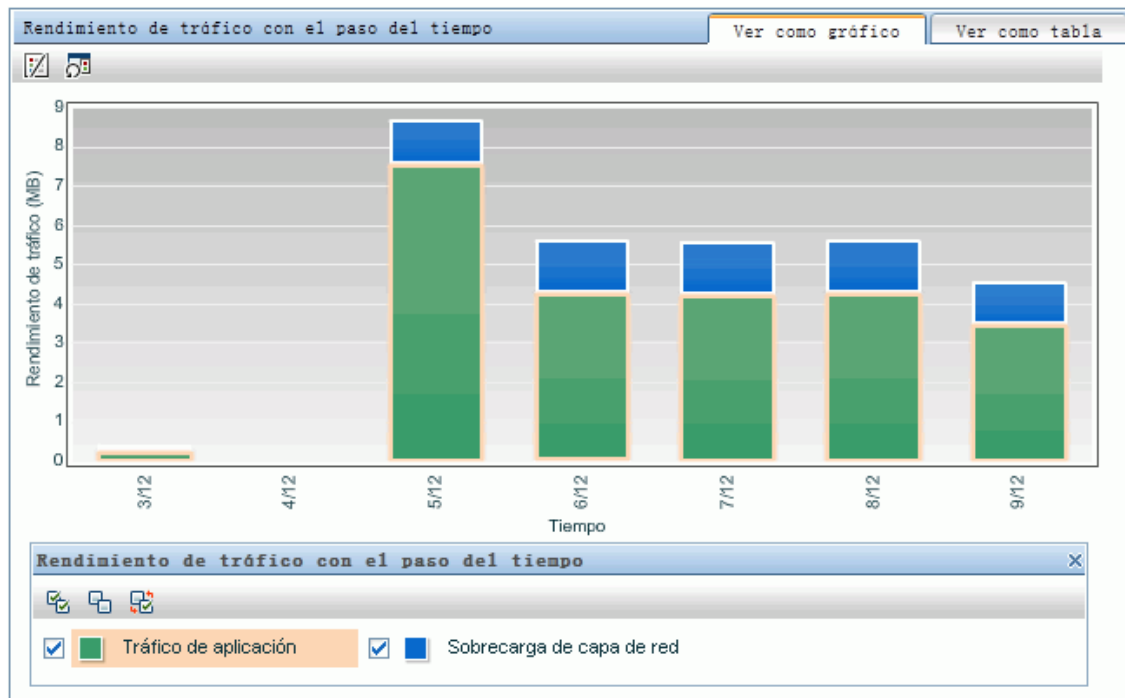
Información importante	Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este componente no se visualizará.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Disponibilidad (%). Unidades de porcentaje de disponibilidad de software en ejecución/servidor. Los puntos de datos indican:</p> <ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de solicitudes HTTP para los que cada software en ejecución/servidor estaba disponible en cada punto en el transcurso del período definido. El porcentaje de conexiones totales correctas para cada servidor en cada punto en el transcurso del período definido. <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Línea de umbral de disponibilidad de aplicación>	El umbral de disponibilidad del software en ejecución/servidor que configuró en Administración de EUM

Elemento de IU	Descripción
<Línea de umbral de disponibilidad de conexión>	El umbral de disponibilidad de conexión del software de ejecución/servidor que configuró para la aplicación en Administración de EUM.
<Línea de umbral de disponibilidad>	Si los umbrales de disponibilidad de aplicación y conexión son los mismos, se muestran conjuntamente como éste una línea de umbral.

Rendimiento de tráfico con el paso del tiempo



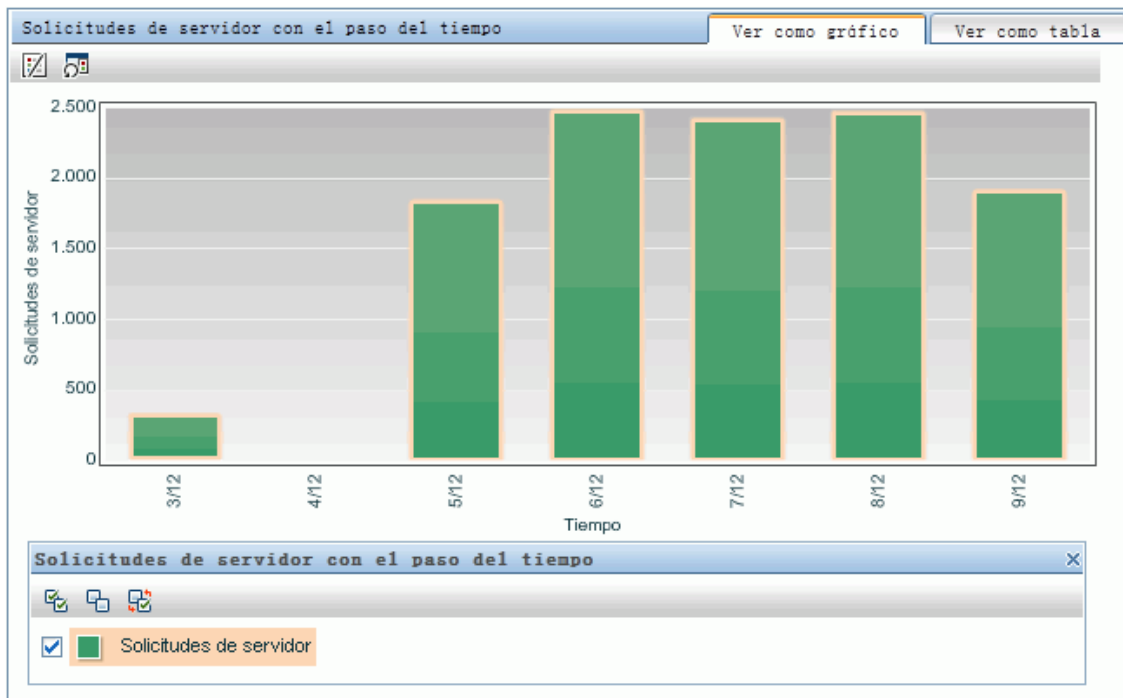
Información importante	Cuando se ve en forma de tabla, si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se muestra la columna Disponibilidad de conexión .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Rendimiento de tráfico (MB). La transferencia de tráfico, en megabytes.</p> <p>Las barras apiladas indican la transferencia total de tráfico de las aplicaciones en el software en ejecución/servidor en cada punto en el transcurso del período definido, desglosado por tráfico de aplicación y la carga de capa de red.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Solicitudes de servidor con el paso del tiempo



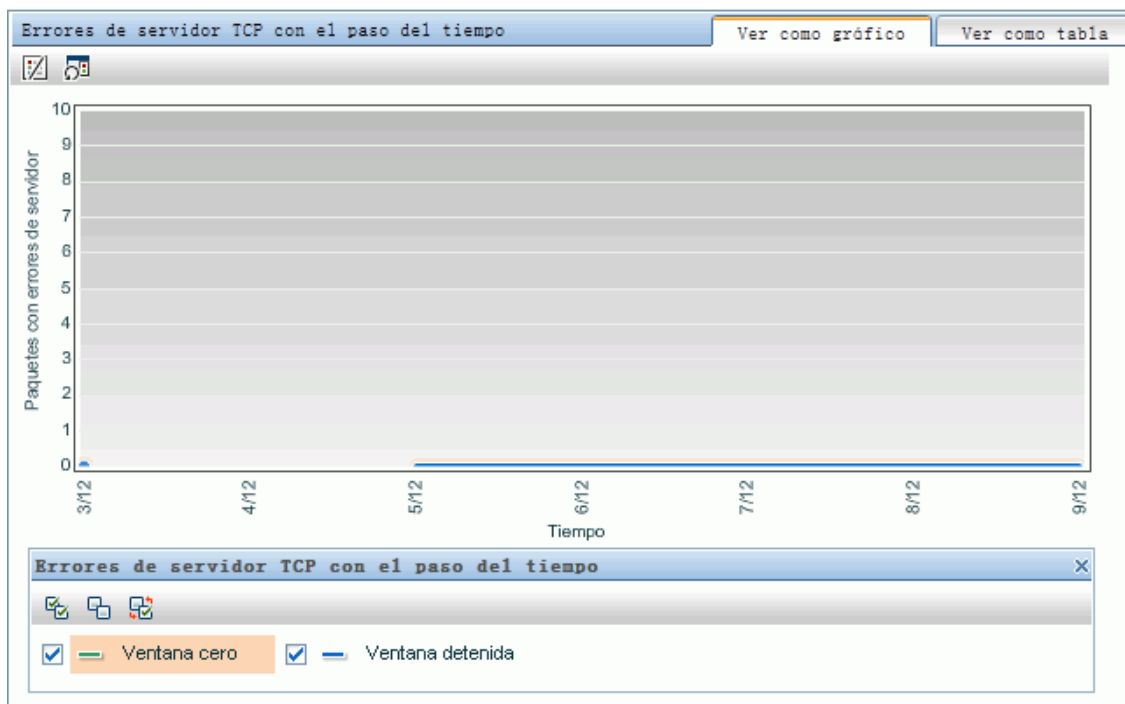
Información importante	Cuando se ve en forma de tabla, si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se muestra la columna Disponibilidad de conexión.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Solicitudes de servidor/solicitudes de software en ejecución. El número de solicitudes de servidor/solicitudes de software en ejecución.</p> <p>Las barras indican el número total de solicitudes de las aplicaciones del servidor/software en ejecución en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Errores de servidor TCP con el paso del tiempo



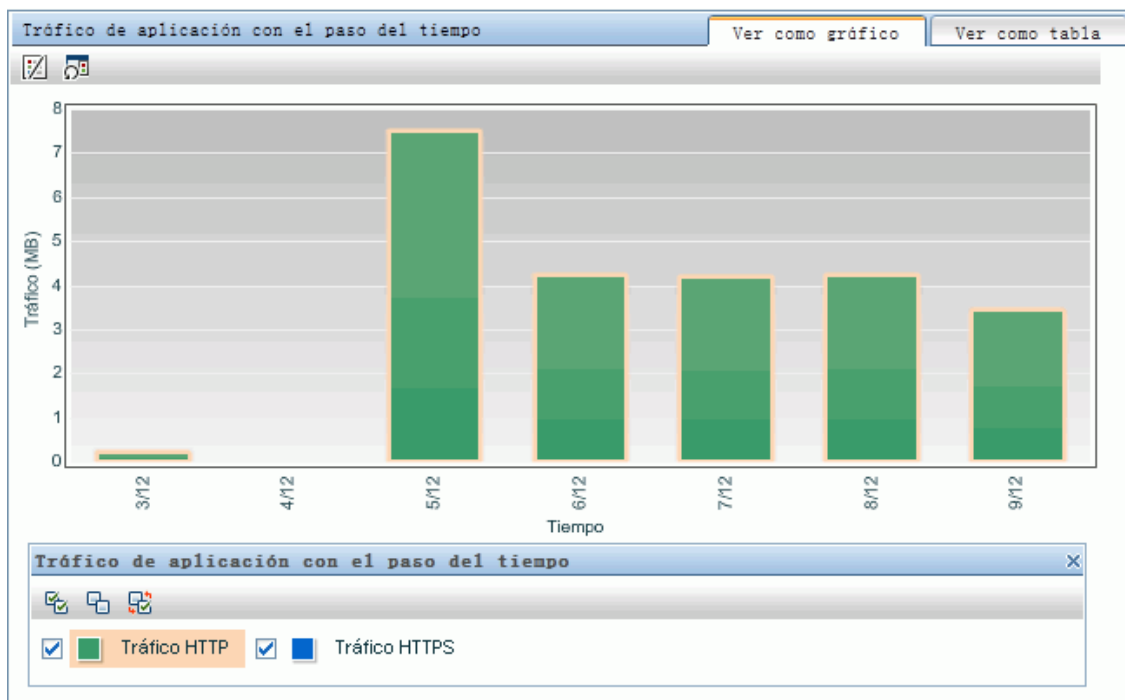
Información importante	Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, este componente no se visualizará.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Paquetes con errores de servidor. El número de paquetes con errores de servidor.</p> <p>Los puntos de datos indican:</p> <ul style="list-style-type: none"> El número de paquetes con errores de Ventana detenida en cada punto en el transcurso del período definido. El número de paquetes con errores de ventana cero en cada punto en el transcurso del período definido. <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Tráfico de aplicación con el paso del tiempo



Información importante	Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, este componente no se visualizará.
-------------------------------	--

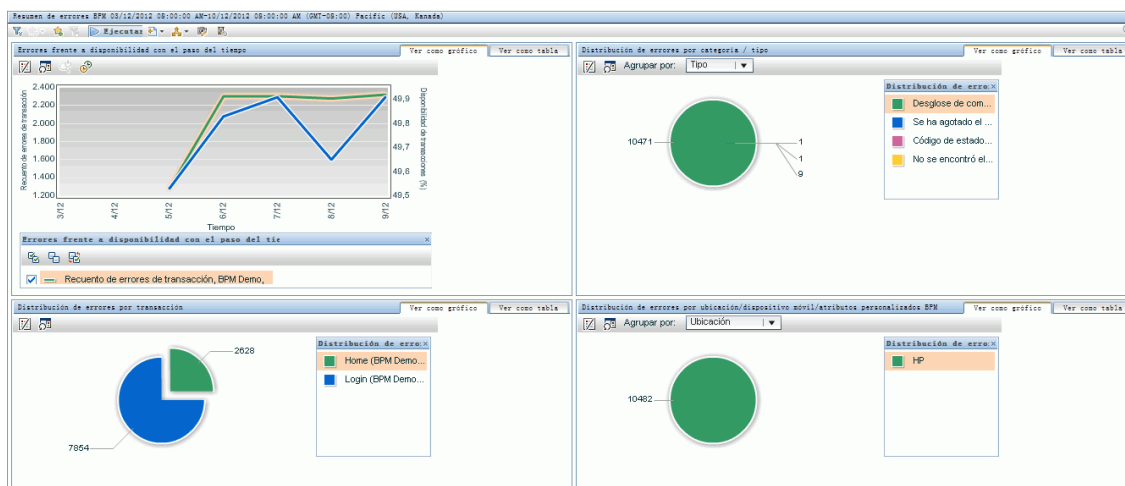
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):





Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Tráfico (MB). Cantidad de tráfico en megabytes.</p> <p>Las barras apiladas indican la transferencia total de tráfico, en megabytes, de las aplicaciones en el elemento de software en ejecución/servidor en cada punto en el transcurso del período definido, desglosado por tráfico simple y tráfico SSL.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Informe de resumen de errores BPM

Este informe muestra datos de resumen sobre los errores de transacción que se produjeron durante las ejecuciones de una aplicación en Business Process Monitor (BPM), durante el período especificado. Los datos muestran distintos aspectos de los errores y le permiten desglosar para ver un aspecto específico con más detalle, como por ejemplo, una ubicación o una transacción. Dado que no todos los errores provocan el fallo de las transacciones, el informe de resumen de errores BPM incluye errores de las transacciones que han finalizado correctamente, así como de las que han sufrido un error.



Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > Informes de análisis > Resumen de errores BPM • En el informe Análisis del rendimiento, seleccione una transacción o ubicación en el componente Rendimiento de transacciones y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de errores BPM . • En la tabla >Resumen de empresa del informe Situación de la aplicación, seleccione una aplicación o flujo de transacciones comerciales y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de errores BPM . • En el componente >Disponibilidad y carga con el paso del tiempo del informe Situación de la aplicación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vista de tabla: Seleccione una celda y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de errores BPM . ▪ Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un punto de datos o en una barra y seleccione Obtener detalles del resumen de errores BPM en el menú contextual. • En el componente > Transacciones con errores del informe Resumen de ubicación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vista de tabla: Seleccione una ubicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de errores BPM . ▪ Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de errores BPM en el menú contextual.
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.



Errores frente a disponibilidad con el paso del tiempo

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y> (izquierda)	<p>Recuento de errores de transacción. Número de errores que se han producido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y> (derecha)	<p>Disponibilidad de transacciones. Unidades de porcentaje de disponibilidad de transacción.</p> <p>Los puntos de datos indican el porcentaje de transacciones disponibles en cada punto durante el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Distribución de errores por categoría / tipo

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):



Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	<p>"Registro de errores" en la página 739</p> <p>Nota: No es posible desglosar hasta el registro de errores para la categoría Sin clasificar.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el registro de errores desde el menú contextual. El registro de errores se abre en una ventana nueva e incluye los errores de la categoría o del tipo seleccionados.</p>
	<p>Obtener detalles de la distribución de errores por tipo. El componente se regenera y muestra los tipos de error que conforman la categoría desde la que desglosó.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta opción solo está disponible cuando el componente se ve por categoría. No es posible desglosar para ver Distribución de errores por tipo para la categoría Sin clasificar. <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Obtener detalles de la distribución de errores por tipo desde el menú contextual.</p>

Elemento de IU	Descripción
Elementos comunes	
<Agrupar por>	Seleccione si los datos se van a ver agrupados por categoría o por tipo de error.
Elementos gráficos	
<Gráfico circular>	<p>Consta de segmentos con código de colores que representan las distintas categorías o tipos de errores.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre el segmento del gráfico circular para visualizar una información sobre herramienta con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 categorías o tipos, aquellos con el menor número de eventos se agrupan juntos en un segmento denominado Otros. En el gráfico circular que muestra los datos por categoría, los tipos de error sin configurar se agrupan en un fragmento llamado Sin clasificar.
Elementos de la tabla	
Categoría	<p>La categoría del error.</p> <p>Nota: Esta columna es visible solo cuando el componente se agrupa por categoría.</p>
Error	<p>La descripción o el código del error que se produjo durante la ejecución del script.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El código de error -17999 representa errores definidos por el usuario (errores definidos en HP Virtual User Generator con la función lr_error_message). Esta columna es visible solo cuando el componente se agrupa por tipo.

Elemento de IU	Descripción
Ejemplo de mensaje de error	<p>El mensaje de error que BSM generó en el momento del error.</p> <p>Información sobre herramientas: si hay un mensaje parcial, señálelo para ver información sobre la herramienta con el mensaje completo.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para errores definidos por el usuario (tipo de error –17999), BSM muestra el mensaje de usuario. Esta columna es visible solo cuando el componente se agrupa por tipo.
Repeticiones del error	El número de instancias de transacción que fallaron debido al error, en comparación con el número total de instancias de transacción que se han producido durante el período especificado.
Transacciones/Total	El número de transacciones definidas que provocaron el error, en comparación con el número total de transacciones definidas en el perfil.
Ubicaciones/Total	El número de ubicaciones en las que se produjeron errores, en comparación con el número total de ubicaciones desde los que se ejecutaron scripts.

Distribución de errores por transacción

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):



Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Registro de errores" en la página 739. El registro de errores se abre en una ventana nueva e incluye los errores de la transacción seleccionada.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el registro de errores desde el menú contextual.</p>
	<p>Obtener detalles de la distribución de errores por transacción. Regenera el informe de resumen de errores BPM de la transacción seleccionada.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de errores en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>Consta de segmentos con código de colores que representan las distintas transacciones de las aplicaciones seleccionadas.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre el segmento del gráfico circular para visualizar una información sobre herramienta con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 transacciones, aquellos con el menor número de eventos se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

Distribución de errores por ubicación/dispositivo móvil/atributos personalizados BPM

Información importante	Después de configurar atributos personalizados y asignarlos a BPM en Administración de EUM, debe esperar a que la base de datos se actualice (suele tardar unos diez minutos) para que estén disponibles en el informe. Para más información sobre la configuración de atributos personalizados para BPM, consulte Manage Custom Attributes Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Registro de errores" en la página 739. El registro de errores se abre en una ventana nueva e incluye los errores de la ubicación seleccionada o los BPM con el atributo personalizado seleccionado.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el registro de errores desde el menú contextual.</p>
	<p>Obtener detalles de la distribución de errores por ubicación/atributos personalizados de BPM. Vuelve a generar el informe de resumen de errores BPM para la ubicación seleccionada o los BPM con el atributo personalizado seleccionado.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el resumen de errores en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	

Elemento de IU	Descripción
<Agrupar por>	Seleccione si desea visualizar los datos agrupados por ubicación, dispositivo móvil o atributos personalizados de BPM.
<Gráfico circular>	<p>Consta de segmentos con código de colores que representan las distintas ubicaciones, dispositivos móviles o atributos personalizados.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre el segmento del gráfico circular para visualizar una información sobre herramienta con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 ubicaciones, dispositivos móviles o atributos personalizados, aquellos con el menor número de eventos se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

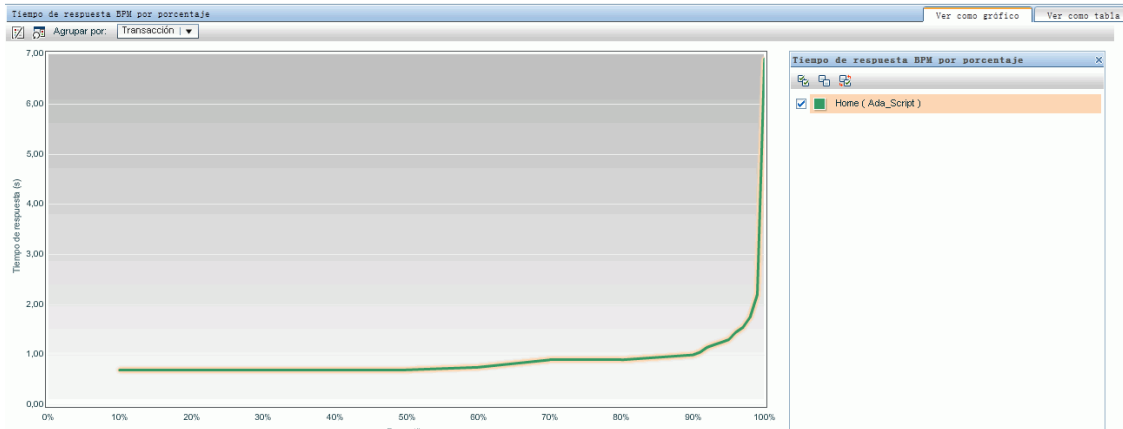
Informe Tiempo de respuesta BPM por porcentaje

Este informe muestra, para el intervalo de tiempo definido, el valor de tiempo de respuesta específico que coincidía con, o era superior a, todos los valores de tiempo de respuesta sometidos a medición, para el décimo al centésimo percentil. Los datos del 10 al 90 por ciento se visualizan en incrementos del 10%, y del 90 al 100 por ciento, en incrementos del 1%. Cada punto del gráfico (o cada celda de la tabla) muestra el porcentaje de transacciones cuyo tiempo de respuesta ha sido igual o menor que el tiempo de respuesta del grupo de porcentaje correspondiente.

Los datos de tiempo de respuesta por BMP percentil le ayudan a identificar los problemas de tiempo de respuesta y a localizar su origen. Estos datos le permiten determinar si los tiempos de respuesta más bajos o más altos no son típicos de los tiempos de respuesta en general. Por ejemplo, si el 10 por ciento de los mejores tiempos de respuesta de transacciones son mucho mayores (por ejemplo, debido a que se han ejecutado durante un reinicio del servidor), la inclinación en el gráfico se pronuncia visiblemente entre el 90 y el 100 por ciento.

Los datos también permiten detectar tendencias de tiempos de respuesta. Por ejemplo, si la inclinación de la línea aumenta repentinamente en el punto del 50 por ciento, algo ha hecho que los tiempos de respuesta de la transacción aumenten significativamente durante dicho período.

Si filtra los datos por transacción o por ubicación en distintos tramos horarios, podrá identificar exactamente dónde y cuándo se producen los tiempos de respuesta tan lentos.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Tiempo de respuesta BPM por porcentaje
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar el rendimiento del informe, los tiempos de respuesta de transacción visualizados pueden estar hasta 50 milisegundos por debajo de los tiempos de respuesta de transacción reales. • Cuando se visualiza como tabla, las columnas de los porcentajes 91, 94, 96 y 99 se ocultan de forma predeterminada. Puede seleccionar estas columnas si quiere visualizarlas. • Los textos de ayuda del gráfico y de las celdas de la tabla tienen distintos colores para indicar el estado de la transacción en función del tiempo promedio de respuesta comparado con el umbral de tiempo de la transacción actual tal como lo configuró en Administración de EUM. Para más información sobre los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580. • Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto o celda de datos para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione si desea visualizar los datos agrupados por transacción o por ubicación. <p>Valor predeterminado: Transacción</p>

Contenido del informe



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se

muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Percentil. Muestra los percentiles, en incrementos del 10%.
<Eje Y>	Tiempo de respuesta. El tiempo de respuesta, en segundos.



Registro de errores

Este registro muestra un archivo detallado de los errores que se han producido en transacciones de BPM seleccionadas, durante un período determinado.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el informe Datos sin procesar de rendimiento, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar del registro de errores . (También puede desglosar directamente desde la columna Errores en el informe).• En el informe Resumen de errores BPM:<ul style="list-style-type: none">▪ Vista de tabla. Seleccione una fila de la tabla y haga clic en el botón Desglosar del informe de registro de errores .▪ Vista de gráfico. Haga clic en un segmento en uno de los gráficos circulares de distribución de errores y, a continuación, haga clic en Registro de errores.• El Registro de errores en un componente predeterminado en el informe Datos sin procesar de clasificación.
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

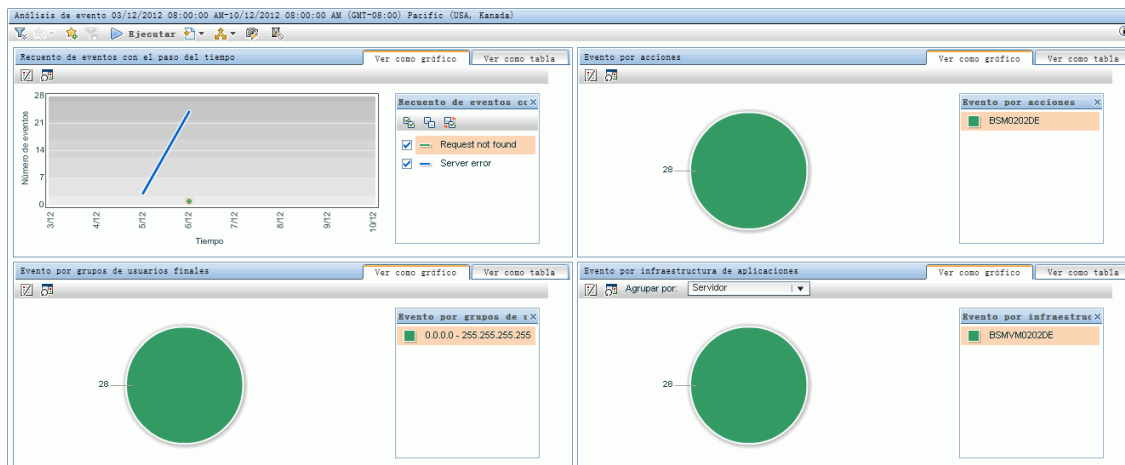
Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles - Vista de tabla	


Elemento de IU	Descripción
	<p>Botón Ver instantánea. Abre una instantánea del error en una nueva ventana del explorador. Para más información, consulte "Instantánea sobre error" en la página 698.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> La instantánea es del primer error que se ha producido en la transacción, incluso si se ha producido más de uno. Este botón está habilitado si el script de BPM original está configurado para guardar instantáneas. Para más información, vea Opciones de configuración avanzadas en la Guía de administrador de Business Process Monitor.
	<p>Botón Descargar instantánea. Descarga una copia de la instantánea en un archivo .zip. Para más información, consulte "Instantánea sobre error" en la página 698.</p> <p>Nota: Este botón está habilitado si el script de BPM original está configurado para guardar instantáneas. Para más información, vea Opciones de configuración avanzadas en la Guía de administrador de Business Process Monitor.</p>
Columnas del informe	
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	<p>El nombre de la aplicación en la que se ha producido el error.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.</p>
Flujo de transacciones comerciales	<p>El nombre del flujo de transacciones comerciales en el que se ha producido el error.</p> <p>Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.</p>
Línea de error	Línea en el archivo referenciado en la columna Nombre de archivo en la que se ha producido el error.
Mensaje de error	<p>El mensaje de error que BSM genera en el momento del error.</p> <p>Nota: Para errores definidos por el usuario (tipo de error -17999), BSM muestra el mensaje de usuario.</p>
Nombre de error	Nombre de error.
Nombre de archivo	Nombre del archivo en el directorio de scripts que contiene los pasos de script que se estaban ejecutando cuando se produjo el error.

Elemento de IU	Descripción
Ubicación	Nombre de la ubicación de la transacción que presenta error.
Dispositivo móvil	Nombre del dispositivo móvil emulado por el script para la transacción en la que se ha producido el error. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Instantánea	Muestra una marca de verificación si existe una instantánea del error o un signo menos si no hay instantánea del error.
Tiempo	Hora en la que se produjo el error.
Transacción	Nombre de la transacción que presenta error.

Informe de análisis de eventos

Este informe muestra datos para el tipo de evento seleccionado, desglosados por acciones, por grupos de usuarios finales y por servidores. El informe también muestra el informe Recuento de eventos con el paso del tiempo para el tipo de evento seleccionado.



Para obtener acceso	<p>En el informe Resumen de eventos RUM</p> <ul style="list-style-type: none"> Vista de tabla: seleccione la fila del tipo de evento para el que desea obtener detalles y haga clic en el botón Desglosar del análisis de eventos . Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular o punto de datos de gráfico y seleccione Desglosar hasta el análisis de eventos desde el menú contextual.
----------------------------	--

Información importante	Si filtra el informe mediante el filtro activo Transacciones , solo podrá seleccionar una transacción simple. Es decir, el filtro está basado en datos de transacciones sin procesar, por lo que el marco de tiempo del informe está limitado a dos semanas hacia atrás.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.



Recuento de eventos con el paso del tiempo

Elemento de IU	Descripción
<Desglose>	<p>"Informe de análisis de eventos" en la página precedente. Regenera el informe de análisis de eventos con una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos o celda que muestra datos durante una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica. Para regenerar el informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista de tabla: Haga clic en un valor de celda de datos. • Vista de gráfico: haga clic con el botón derecho en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta el análisis de eventos desde el menú contextual. <p>Nota: Cuando obtiene detalles hasta una resolución de tiempo superior, todos los componentes en el informe de análisis de eventos se actualizan durante el nuevo tiempo de resolución.</p>
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número de eventos. Número de eventos que se han producido.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Evento por acciones, Grupos de usuarios finales o Infraestructura de aplicación


Hay un componente diferente (gráfico circular o tabla) para cada tipo de datos visualizado.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe de análisis de eventos" en la página 741 (solo en el componente Evento por acciones). Seleccione una acción y haga clic en el botón Desglosar del análisis de eventos para regenerar el Informe de análisis de eventos para la acción específica.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el análisis de eventos desde el menú contextual.</p>
	<p>"Registro de eventos" abajo</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el registro de eventos desde el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Gráfico circular>	<p>Se compone de segmentos con código de color que representan páginas diferentes, grupos de usuarios finales o software en ejecución en los que se han producido los eventos.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre el segmento del gráfico circular para visualizar una información sobre herramienta con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 acciones, grupos de usuarios o software en ejecución, aquellos con el menor número de eventos se agrupan juntos en un segmento denominado Otros. En el gráfico circular que muestra datos por acciones, los eventos que se han producido en una sesión y que no se refieren a una descripción de acción o dirección URL específicas se agrupan juntos en un segmento denominado Eventos de sesión.

Registro de eventos

Este informe muestra un registro de las repeticiones de un tipo de evento específico para un marco de tiempo seleccionado

Para obtener acceso	<p>En el informe Análisis de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista de tabla: Haga clic en el botón Desglosar hasta el Registro de eventos  • Vista de gráfico: haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular y seleccione Desglosar hasta el registro de eventos en el menú contextual.
Información importante	Si filtra el informe mediante el filtro activo Transacciones , solo podrá seleccionar una transacción simple. Es decir, el filtro está basado en datos de transacciones sin procesar, por lo que el marco de tiempo del informe está limitado a dos semanas hacia atrás.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe de detalles de sesión" en la página 822
Columnas de informe	
Tiempo	Fecha y hora en las que se produjo el evento.
Aplicación	Aplicación en la que se produjo el evento.
Nombre de evento	Nombre de evento tal como lo ha configurado en Administración de EUM
Nivel	Nivel de aplicación en el que se ha producido el evento.
Servidor	Nombre o dirección IP del servidor en el que se ha producido el evento.
Nombre de acción	Nombre de la acción en la que se ha producido el evento.

Elemento de IU	Descripción
Grupo de usuarios finales	Nombre o dirección IP del grupo de usuarios finales servidor que accede a la acción en la que se produjo el evento. Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre una celda de usuario final para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con el usuario final.
Detalles del evento	Datos de evento reales (por ejemplo, un tiempo de respuesta real o un código de estado HTTP).

Informe de métrica con el paso del tiempo

Este informe le permite seleccionar una o más métricas para las aplicaciones seleccionadas y ver su comportamiento durante un período. Al seleccionar varias métricas, puede comparar su comportamiento para detectar posibles correlaciones entre dichas métricas. También puede ver datos para hasta cuatro comparaciones de tiempo distintas.

El informe incluye los siguientes dos componentes (gráficos o tablas):

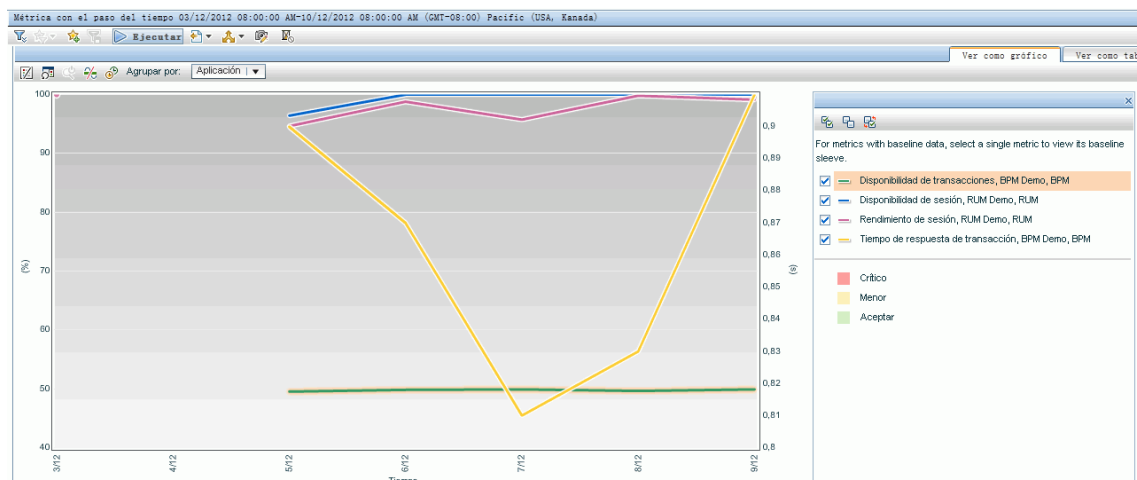
- **General.** Muestra datos para el comportamiento de indicadores reales durante el período seleccionado.
- **Promedios de traspaso.** Muestra tanto los datos de métrica reales, como los datos adicionales basándose en un promedios de traspaso de las tres mediciones de datos previas. (Este componente está oculto de forma predeterminada y solo puede mostrarse si se cambia una configuración de infraestructura).

Por ejemplo, la siguiente tabla muestra los valores tanto para el comportamiento de indicadores real como para los promedios de traspaso para el número total de transacciones para una aplicación para el período de una semana desglosada en días:

Incluido en el período del informe	Fecha	Valor del indicador real	Promedio de traspaso (basado en 3 mediciones previas)
	1 de marzo	7	ND
	2 de marzo	5	ND
	3 de marzo	6	ND
✓	4 de marzo	9	6 ((7+5+6) / 3)
✓	5 de marzo	7	6.67 ((5+6+9) / 3)

Incluido en el período del informe	Fecha	Valor del indicador real	Promedio de traspaso (basado en 3 mediciones previas)
✓	6 de marzo	5	7.33 ((6+9+7) / 3)
✓	7 de marzo	11	7 ((9+7+5) / 3)
✓	8 de marzo	8	7.67 ((7+5+11) / 3)
✓	9 de marzo	8	8 ((5+11+8) / 3)
✓	10 de marzo	6	9 ((11+8+8) / 3)

También puede ver datos para hasta cuatro comparaciones de tiempo distintas.





Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Métrica con el paso del tiempo
Tipo de datos	Datos de usuario real Datos de usuario sintético

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.• Métrica. Abre el cuadro de diálogo Métrica donde puede seleccionar las métricas que desea incluir en el informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Métrica" en la página 749. <p>Nota: Solo puede seleccionar las métricas que entre ellas usen hasta dos unidades diferentes de medición.</p> <ul style="list-style-type: none">• Agrupar por. Seleccionar cómo agrupar los datos. Las opciones disponibles dependen de las métricas que ha seleccionado para el informe. Si un indicador seleccionado es válido en más de una entidad, las diferentes entidades son las opciones Agrupar por disponibles. Por ejemplo, si selecciona Transacciones totales como un indicador para el informe y Transacciones totales es un indicador para aplicaciones, grupos de usuarios finales y ubicaciones, las opciones Agrupar por disponibles son aplicaciones, grupos de usuarios finales y ubicaciones. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">■ La configuración Agrupar por solo está disponible después de haber generado el informe.■ Solo las agrupaciones que son comunes para todas las métricas seleccionadas están disponibles como opciones Agrupar por.
----------------------------------	---

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Acciones	

Elemento de IU	Descripción
	<p>Mostrar línea de base. Haga clic para mostrar la línea de base de una entidad en el gráfico. (El tipo de entidad viene determinado por la opción Agrupar por). Solo se pueden mostrar líneas de base para la métrica de tiempo de respuesta de BPM y únicamente para una sola entidad. Para más información sobre líneas de base de BPM, consulte Baselines for Business Process Monitor en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las líneas de base se muestran de forma predeterminada. Si muestra líneas de base de una entidad que forma parte de una aplicación configurada para usar umbrales estáticos, se muestra la línea de base predeterminada del sistema.
	<p>Ocultar línea de base. Haga clic para suprimir la línea de base de una entidad del gráfico. (El tipo de entidad viene determinado por la opción Agrupar por). Para más información sobre líneas de base de BPM, consulte Baselines for Business Process Monitor en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	Primera unidad de medición para las métricas seleccionadas.
<Eje Y> (derecha)	Segunda unidad de medición para las métricas seleccionadas, si corresponde.
<Líneas de datos>	<p>Las líneas de datos indican la medición de indicadores en cada punto durante el transcurso del período definido. Existe una línea de datos para cada indicador seleccionado y para cada aplicación seleccionada.</p> <p>En el gráfico Promedios de traspaso existen dos líneas de datos para cada indicador y para cada aplicación. La primera muestra el comportamiento de indicadores reales y la segunda muestra el comportamiento de los promedios de traspaso.</p> <p>Si ve datos de comparación de tiempo, existe una línea de datos adicional para cada indicador y cada aplicación, para cada comparación de tiempo (puede ver un máximo de cuatro comparaciones de tiempo).</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos. Cuando es aplicable, la información sobre herramientas está coloreada para indicar el estado de los indicadores. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p>

Elemento de IU	Descripción
<Leyenda>	<p>La leyenda describe el código de colores que se usa en los gráficos. Los nombres de leyenda consisten en la configuración Agrupar por, el nombre de aplicación (si es aplicable), el tipo de muestra y el indicador.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si ve comparaciones de tiempo, existe una línea de datos adicional para cada indicador y cada aplicación (puede ver un máximo de cuatro comparaciones de tiempo). El nombre de leyenda para las comparaciones de tiempo es el mismo que para la línea de datos de indicadores reales, con la adición del nombre de comparación de tiempo al final. • Cuando ve el gráfico Promedios de traspaso, hay visualizadas dos líneas de datos para cada indicador. La primera es para el comportamiento de indicadores reales y la segunda es para el comportamiento de indicadores de los promedios de traspaso. El nombre de leyenda para la línea de datos de los promedios de traspaso es el mismo que para la línea de datos regular, con la adición de (MA) al final.

Cuadro de diálogo Métrica


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Ficha Examinar vistas	<p>Haga clic en la ficha Examinar vistas para visualizar un árbol jerárquico con las métricas disponibles para las aplicaciones seleccionadas. Marque las casillas de las métricas que quiera incluir en el informe.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo se incluirán en el árbol las métricas que son válidas para las aplicaciones seleccionadas. • El árbol muestra las entidades incluidas en las aplicaciones seleccionadas (por ejemplo, transacciones, acciones, etc.) y sus métricas disponibles. Solo están habilitadas para selección las métricas reales. • Las métricas están agrupadas por tipos de datos conforme a las aplicaciones seleccionadas. Es decir, métricas para datos de usuario sintético y métricas para datos de usuario real. Puede aparecer el mismo indicador en cada tipo de datos. • Solo puede seleccionar las métricas que entre ellas usen hasta dos unidades diferentes de medición (por ejemplo, porcentaje y kilobytes)

Elemento de IU	Descripción
Ficha Buscar CI	<p>Haga clic en la ficha Buscar CI para buscar nombres de entidades en el árbol que contengan una cadena concreta, o para buscar CI de un tipo específico de CI.</p> <p>Los resultados de la búsqueda se visualizan en la parte inferior de la ficha de búsqueda. Haga clic con el botón derecho en la tabla Resultados de búsqueda para abrir un menú contextual y haga clic:</p> <p>Seleccionar en árbol. Muestra el árbol jerárquico con la casilla de entidad seleccionada.</p> <p>Ubicar en árbol. Muestra el árbol jerárquico con la entidad visible (es decir, si el árbol es demasiado largo para que sea visible al completo sin desplazamiento, se muestra el área que incluye la entidad).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> La búsqueda se realiza en el árbol jerárquico visualizado en la ficha Examinar vistas. La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si busca un nombre de entidad, puede utilizar el comodín asterisco (*) en la cadena para buscar coincidencias de una o más palabras de texto.

Informe Desglose de componentes de la página (BPM)

Este informe muestra un desglose de componentes de la página de la transacción de BPM seleccionada en el informe Datos sin procesar de rendimiento.


Para obtener acceso	En el informe Datos sin procesar de rendimiento > componente Desglose del tiempo de respuesta de transacción , seleccione una página y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de desglose de componente de página  .
Tipo de datos	Datos de usuario sintético
Véase también	"Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759
Configuración del informe	Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Descriptor de acción	El nombre de la página.
Tamaño medio (KB)	Tamaño promedio, en kilobytes, del componente de la página.
Dirección URL de componente	La dirección URL del componente de la página.
Tiempo neto (s)	El tiempo neto del componente de la página.
Distribución del tiempo total	<p>Cada segmento de color de la barra representa una categoría distinta del componente de la página, tal como se describe en la leyenda. El tamaño del segmento es proporcional al tiempo promedio de la categoría con relación al tiempo total del componente de la página.</p> <p>Nota: Cuando se visualiza como tabla, el tiempo total se divide en categorías individuales de componentes de la página (con una columna para cada categoría que indica el tiempo del componente de la página para dicha categoría).</p>

Informe Desglose de componentes de la página (RUM)

Este informe muestra datos de los componentes individuales incluidos en la página seleccionada supervisada por RUM.

Para obtener acceso	<p>Seleccione una página y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de desglose de componente de página  en una de las siguientes ubicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Datos sin procesar de rendimiento > componente Desglose del tiempo de respuesta de transacción Informe Detalles de sesión > área Acciones Informe Datos sin procesar de acción
Información importante	<p>Este informe se habilita en aplicaciones web configuradas para desglose de componentes y para las que ya existen datos desglosados.</p> <p>Para más información sobre la configuración de aplicaciones RUM para el desglose de componentes, consulte el área General en la Application Data Collection Page en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Área Detalles de acción

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Descripción de acción	La dirección URL de la página.
Nombre de acción	El nombre de la página.
Aplicación	Nombre de aplicación.
Número de componentes	Número total de componentes incluidos en la página.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se acertó la página.
Tiempo total (s)	Tiempo total (en segundos) que transcurre desde la solicitud de la página hasta su finalización.
Tráfico total (KB)	Cantidad total de tráfico de red de la página, en kilobytes.

Área Desglose de componentes





Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Puerto de cliente	Número de puerto del equipo cliente que solicitó el componente. Nota: Cuando se visualiza el desglose de componentes como un gráfico, este elemento queda oculto de forma predeterminada.
Componente	Dirección URL del componente incluido en la página.
Host de servidor	Nombre del servidor que alojó el componente. (Si el nombre del host no está disponible, se visualiza la dirección IP del servidor). Nota: Cuando se visualiza el desglose de componentes como un gráfico, este elemento queda oculto de forma predeterminada.
Tamaño (KB)	El tamaño total del componente, en kilobytes.
Estado	Código de estado HTTP del componente.
Tiempo total (ms)	El tiempo total del componente, en milisegundos. Nota: Cuando se visualiza el desglose de componentes como un gráfico, este elemento queda oculto de forma predeterminada.

Elemento de IU	Descripción
Distribución del tiempo total	<p>Vista de gráfico: Cada segmento de color de la barra representa una categoría distinta del componente de la página, tal como se describe en la leyenda. El tamaño del segmento es proporcional al tiempo promedio de la categoría con relación al tiempo total del componente de la página. Se visualizan las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiempo de conexión (el tiempo de intercambio de señales de SSL y el tiempo de intercambio de señales de TCP se muestran en la información sobre herramientas)• Hora de solicitud• Tiempo de servidor para primer búfer• Tiempo de respuesta (el tiempo de servidor, el tiempo de retransmisión de red y otros tiempos de red se visualizan en la información sobre herramientas) <p>Vista de tabla: El tiempo total se desglosa en todas las categorías de componentes de página individuales (incluidos los que solo se muestran como información sobre herramientas en la vista de gráfico). Hay una columna en cada categoría que muestra el tiempo del componente de la página para la categoría.</p>
Tipo	<p>El tipo de componente (por ejemplo: imagen, texto, aplicación, etc.).</p> <p>Nota: Cuando se visualiza el desglose de componentes como un gráfico, este elemento queda oculto de forma predeterminada.</p>

Informe Análisis del rendimiento

Este informe muestra el nivel de rendimiento de las aplicaciones de BPM o RUM, desglosado por transacciones o ubicaciones. El informe contiene información sobre errores y desglose de tiempo de transacciones.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Análisis de rendimiento • En el informe Instantánea de estado > componente Transacciones menos disponibles: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vista de tabla: Seleccione una celda y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento . ■ Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento en el menú contextual. • En el informe Clasificación > tabla Transacción por almacén, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento . • En el informe Análisis de la ubicación > tabla Resumen, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento . • En el informe Análisis de la ubicación > componente Infracciones de umbral de transacción: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vista de tabla: Seleccione una celda y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento . ■ Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione Obtener detalles del informe de análisis de rendimiento desde el menú contextual.
Información importante	<p>Cuando se selecciona una fila en el componente Rendimiento de transacciones en el informe, los componentes Infracciones de umbral por transacción e Infracciones de umbral por almacén se actualizan automáticamente para mostrar los datos de la transacción, ubicación o dispositivo móvil seleccionado.</p>
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario real • Datos de usuario sintético <p>Nota: Debe seleccionar datos de usuario real o de usuario sintético. No es posible visualizar los dos tipos de datos al mismo tiempo.</p>
Véase también	<p>"Informes de análisis" en la página 697</p>

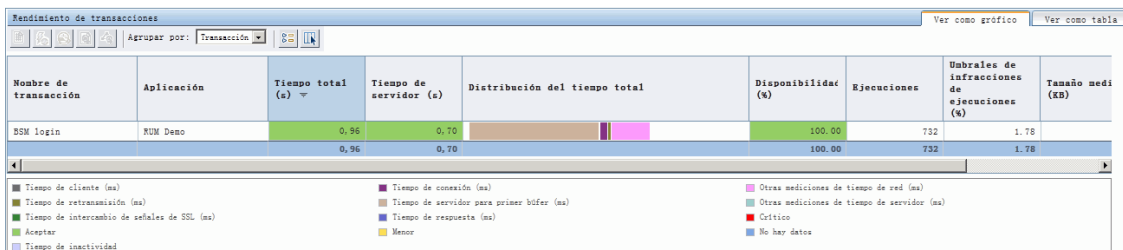
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Rendimiento de transacciones

Este informe muestra una barra con código de colores que desglosa los tiempos de transacción de las aplicaciones seleccionadas en categorías, permitiendo de esta manera determinar si los tiempos lentos de respuesta de transacción se deben a problemas de red o de servidor, o a retrasos del cliente. Para más información sobre las categorías de desglose usadas en el informe, consulte "Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591.






Además, el informe muestra (para el marco de tiempo seleccionado) datos adicionales de transacción, como el tamaño (en KB) de todas las acciones de la transacción, la disponibilidad, el número de ejecuciones y el número de errores.

Puede obtener más información sobre la causa de los problemas de transacciones si correlaciona los datos de desglose de transacción con los de otros informes de BSM. Para más información, consulte "Correlación de los datos del resumen del desglose de transacciones con otros informes de HP Business Service Management" en la página 604.



Información importante	<p>El tiempo mostrado en las columnas Tiempo total y Desglose de tiempo total puede no coincidir. Esto se debe a que la columna Tiempo total incluye datos de todas las ejecuciones de transacción, mientras que la columna Desglose de tiempo total solo contiene datos de ejecuciones que incluyen datos desglosados.</p>
Configuración del informe	<p>Agrupar por. Seleccione si desea visualizar los datos por transacción, o agrupados por ubicación o por dispositivo móvil. En función de la opción seleccionada, cada fila del informe representará una transacción en todas las ubicaciones, o bien todas las transacciones de una ubicación o dispositivo móvil.</p> <p>Valor predeterminado: Transacción</p> <p>Nota: Solo se puede agrupar por dispositivo móvil en el caso de datos de usuario sintético.</p>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759
	"Informe de estado del rendimiento BPM" en la página 674 (solo para datos de usuario sintético)
	"Informe de resumen de errores BPM" en la página 731 (solo para datos de usuario sintético)
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
	<ul style="list-style-type: none"> "Ventana Umbrales de transacciones actuales de BPM" en la página 645 (solo para datos de usuario sintético) "Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647 (solo para datos de usuario real)
	<p>Obtener detalles del resumen de transacciones de Transaction Management. Abre el informe de resumen de transacciones de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.</p> <p>Nota: Este botón está desactivado en la fila del resumen.</p>
	<p>Desglosar hasta la topología agregada de Transaction Management. Abre el informe de topología agregada de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.</p> <p>Nota: Este botón está desactivado en la fila del resumen.</p>
	<p>Obtener detalles de Diagnostics (solo para datos de usuario sintético) Permite profundizar hasta la vista Transacciones sintéticas de Diagnostics. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.</p>
Columnas del informe	
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	<p>Nombre de la aplicación que incluye la transacción.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.</p>

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad (%)	Porcentaje medio de disponibilidad de todas las ejecuciones de transacciones de las aplicaciones seleccionadas.
Tamaño medio (KB)	Tamaño medio (en kilobytes) de todos los componentes de todas las ejecuciones de transacciones de las aplicaciones seleccionadas.
Flujo de transacciones comerciales	Nombre del flujo de transacciones comerciales que incluye la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Errores	El número de errores de transacción de todas las ejecuciones de transacciones de las aplicaciones seleccionadas. Haga clic en el valor para obtener detalles de los siguientes informes: <ul style="list-style-type: none"> Informe Resumen de errores BPM para transacciones BPM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731. Informe Resumen de evento RUM para transacciones RUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802. Nota: el número de errores no incluye los errores de script.
Nombre de ubicación	Nombre de la ubicación. Nota: El nombre de la ubicación se visualiza solo si se agrupa el informe por ubicación.
Dispositivo móvil	Nombre del dispositivo móvil. Nota: El nombre del dispositivo móvil se visualiza solo si se agrupa el informe por dispositivo móvil.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto medio (en segundos) de todas las ejecuciones de transacciones de la aplicación seleccionada. Nota: Solo válido para transacciones RUM.
Ejecuciones	Número total de ejecuciones de transacciones.
Umbral de infracciones de ejecuciones (%)	Porcentaje de ejecuciones de transacciones en las que se infringe el umbral de transacción.
Tiempo de servidor (s)	Tiempo total del servidor (en segundos) de todas las ejecuciones de transacciones de las aplicaciones seleccionadas. Nota: Solo válido para transacciones RUM.

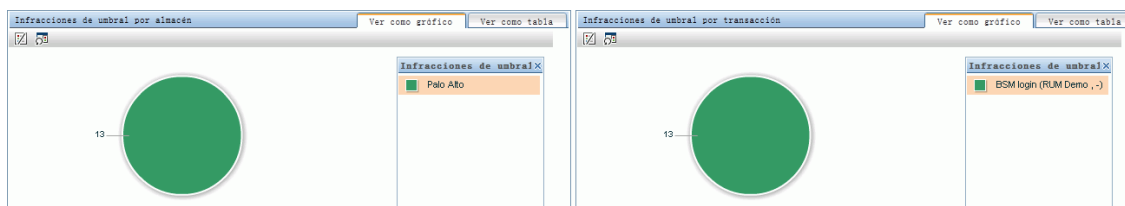
Elemento de IU	Descripción
Tiempo total (s)	<p>Tiempo total medio (en segundos) de todas las ejecuciones de transacciones de las aplicaciones seleccionadas.</p> <p>Nota: Solo válido para transacciones BPM.</p>
Distribución del tiempo total	<p>Cada segmento de color de la barra representa una categoría distinta de la transacción, tal como se describe en la leyenda. El tamaño del segmento es proporcional al tiempo medio de la categoría con relación al tiempo total medio de todas las ejecuciones de las transacciones seleccionadas.</p> <p>Nota: Cuando se visualiza como tabla, el tiempo total se divide en categorías individuales de transacciones (con una columna para cada categoría que indica el tiempo de la transacción para dicha categoría). Para más información sobre las categorías de desglose BPM utilizadas en el informe, consulte "Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591. Para más información sobre las categorías de desglose RUM utilizadas en el informe, consulte Overview of HP Real User Monitor Performance Measurements en la Guía de Real User Monitor Administration.</p>
Nombre de transacción	<p>Nombre de la transacción.</p> <p>Nota: El nombre de la transacción se visualiza solo si se agrupa el informe por transacción.</p>

Desglose de transacciones

Este informe muestra el tiempo de respuesta medio de la transacción seleccionada en la tabla Rendimiento de transacciones desglosado en categorías, así como el número de aciertos de transacción, con el tiempo. Si está seleccionada la fila de resumen de la tabla Rendimiento de transacciones, el informe muestra datos de todas las transacciones incluidas en la tabla Rendimiento de transacciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte **Desglose de transacciones** en el ["Informe de clasificación" en la página 856](#).

Infracciones de umbral por ubicación/transacción

Estos informes muestran la distribución de infracciones de rendimiento (umbral de tiempo total) por ubicación/transacción, permitiendo así analizar mejor la ubicación/transacción con mayor número de infracciones.






Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Estos informes se actualizan dinámicamente a partir de la fila seleccionada en el componente Rendimiento por transacción, de modo que la información visualizada se refiere únicamente a la ubicación/transacción seleccionada, a no ser que seleccione la línea de resumen. Cuando se visualizan informes de una transacción seleccionada, el gráfico circular Infracciones de umbral por transacción incluye solamente un segmento (transacción). Cuando se visualizan informes de una ubicación seleccionada, el gráfico circular Infracciones de umbral por almacén incluye solamente un segmento (ubicación).
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>Cuando se visualiza el informe cómo gráfico, se muestra un gráfico circular en el que cada segmento representa una ubicación/transacción distinta.</p> <p>Información sobre herramientas: Nombre de transacción/ubicación y número de infracciones.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El código de colores se describe en la leyenda. Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes en el gráfico. Si han de visualizarse más de 10 ubicaciones/transacciones, aquellos con el menor número de infracciones se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.

Informe Datos sin procesar de rendimiento

Este informe muestra los datos sin procesar del rendimiento y la disponibilidad (es decir, datos no agregados) para una sola transacción o ubicación.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el informe Análisis del rendimiento > componente Rendimiento de transacciones, seleccione una transacción o ubicación y haga clic en el botón Desglosar hasta los datos sin procesar de rendimiento . En el informe Estado del rendimiento BPM, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta los datos sin procesar de rendimiento . En el informe Resumen de transacciones RUM, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar de datos sin procesar de rendimiento .
----------------------------	--

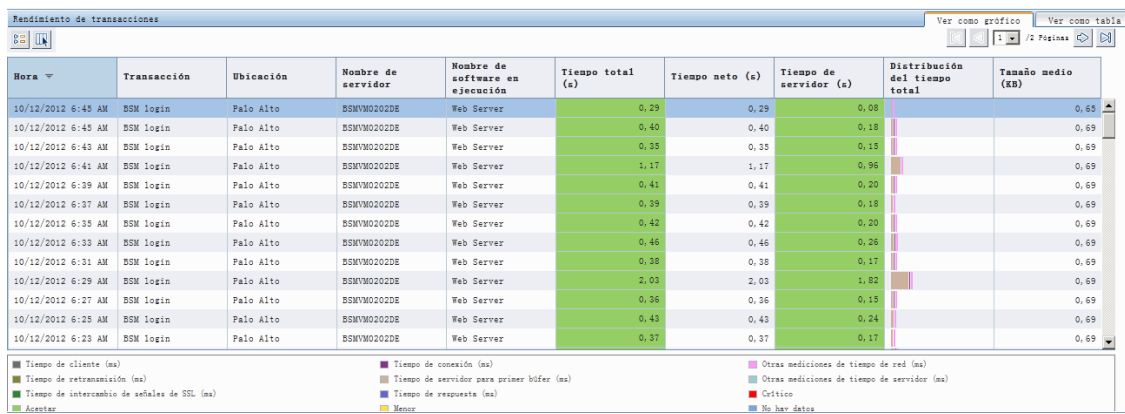
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none"> Datos de usuario real Datos de usuario sintético
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Rendimiento de transacciones

Este componente muestra una barra con código de colores que desglosa los tiempos de respuesta de las transacciones seleccionadas en categorías, permitiendo de esta manera determinar si los tiempos lentos de respuesta de transacción se deben a problemas de red o de servidor, o a retrasos del cliente. Para más información sobre las categorías de desglose para BPM, consulte ["Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591](#). Para más información sobre las categorías de desglose para RUM, consulte [Overview of HP Real User Monitor Performance Measurements en la Guía de Real User Monitor Administration](#).



Además, el informe muestra (para el marco de tiempo seleccionado) datos adicionales de transacción, como el tamaño (en KB) de todas las páginas de la transacción, el número de ejecuciones, la ubicación, el software en ejecución y el nombre de servidor (para transacciones RUM), la dirección IP de servidor y el número de errores (para transacciones BPM).

Puede obtener más información sobre la causa de los problemas de transacciones si correlaciona los datos de desglose de transacción con los de otros informes de BSM. Para más información, consulte ["Correlación de los datos del resumen del desglose de transacciones con otros informes de HP Business Service Management" en la página 604](#).



Información importante	El tiempo total y el tiempo de servidor (para datos de usuario real) son en segundos, mientras que los tiempos de distribución son en milisegundos.
-------------------------------	---

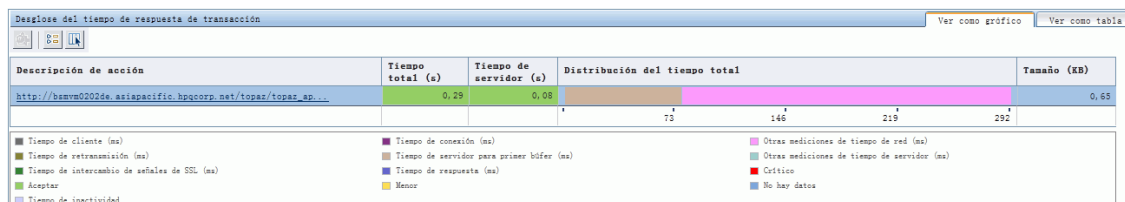
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Registro de errores" en la página 739 (solo para datos de usuario sintético)
	Obtener detalles de Diagnostics (solo para datos de usuario sintético). Permite profundizar hasta la vista Transacciones sintéticas de Diagnostics. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.
Columnas del informe	
Tamaño medio (KB)	Tamaño medio, en kilobytes, de todos los componentes de la transacción.
Errores	Número de errores en la ejecución de transacción. Haga clic en el valor para obtener detalles del informe de registro de errores. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Registro de errores" en la página 739. Nota: Solo válido para transacciones BPM.
Ubicación	Ubicación de la transacción.
Dispositivo móvil	Nombre de dispositivo móvil emulado por los scripts de la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción). Nota: Solo válido para transacciones RUM.
Nombre de software en ejecución	El elemento del software en ejecución en el servidor para la transacción. Nota: Solo válido para transacciones RUM.
IP del servidor	Dirección IP del servidor en el que se ejecuta la transacción. Nota: Solo válido para transacciones BPM.
Nombre de servidor	Nombre del servidor para la transacción. Nota: Solo válido para transacciones RUM.
Tiempo de servidor	Tiempo de servidor de la transacción, en segundos. Nota: Solo válido para transacciones RUM.
Tiempo	Tiempo de la ejecución de transacción.
Tiempo total (s)	Tiempo total de la ejecución de transacción, en segundos.

Elemento de IU	Descripción
Distribución del tiempo total	<p>Cada segmento de color de la barra representa una categoría distinta de la transacción, tal como se describe en la leyenda. El tamaño del segmento es proporcional al tiempo de categoría medio en relación al tiempo total de la transacción.</p> <p>Nota: Cuando se visualiza como tabla, el tiempo total se divide en categorías individuales de transacciones (con una columna para cada categoría que indica el tiempo de la transacción para dicha categoría).</p>
Transacción	Nombre de la transacción.

Desglose del tiempo de respuesta de transacción

Este componente muestra el tiempo de respuesta para las páginas (datos de usuario sintético) o acciones (datos de usuario real) de la transacción seleccionada en el componente Rendimiento de transacciones, desglosado en categorías, así como su tiempo neto y tamaño medio.



Información importante	Tiempo neto en segundos, mientras que los tiempos de distribución son en milisegundos.
-------------------------------	--

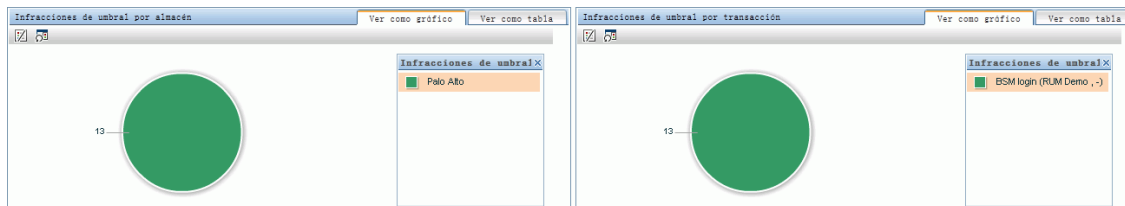
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	<ul style="list-style-type: none"> "Informe Desglose de componentes de la página (BPM)" en la página 750 (solo para datos de usuario sintético) "Informe Desglose de componentes de la página (RUM)" en la página 751 (solo para datos de usuario real). <p>Nota: El informe se abre en una nueva ventana.</p>
Columnas del informe	
Descripción de acción	La descripción de la acción.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de servidor (s)	Tiempo de servidor de la acción, en segundos. Nota: Solo válido para transacciones RUM.
Tamaño (KB)	Tamaño medio, en kilobytes, de la acción.
Tiempo total (s)	Tiempo total de la acción, en segundos.
Distribución del tiempo total	Cada segmento de color de la barra representa una categoría distinta de la acción, tal como se describe en la leyenda. El tamaño del segmento es proporcional al tiempo de categoría medio en relación al tiempo total de la acción. Nota: Cuando se visualiza como tabla, el tiempo total se divide en categorías individuales de transacciones, con una columna para cada categoría que indica el tiempo de la acción para dicha categoría.

Tamaño/tiempo del archivo por tipo

Estos componentes muestran el tamaño y el tiempo de descarga de las páginas (datos de usuario sintético) o acciones (datos de usuario real) de la transacción seleccionada en el componente Rendimiento de transacciones, desglosados por tipo.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	Cuando se visualiza el informe cómo gráfico, se muestra un gráfico circular en el que cada segmento representa un tipo distinto.

Informe de resumen de acción RUM

Este informe contiene datos generales, de disponibilidad y del rendimiento de las acciones seleccionadas (como por ejemplo, operaciones SOAP o páginas web).

El análisis de los datos de acción ayuda a determinar el estado de una aplicación en general o de un nivel de monitorización concreto. Es posible identificar acciones problemáticas y desglosarlas para ver el comportamiento de las acciones con el paso del tiempo por grupos de usuarios finales o elementos de infraestructura diferentes, o ver datos sin procesar de acción.





Resumen de acción RUM 09/12/2012 07:35:00 PM-13/12/2012 07:35:00 PM (GMT-08:00) Pacific (USA, Canada)

Ejecutar

Información destacada Disponibilidad y eventos Rendimiento













Acción	Nivel	Tipo	Aciertos totales de acción	Disponibilidad (%)	Tiempo total (s)	Tiempo de servidor (s)	Solicitudes por aciertos de acción	Tráfico total (KB)
BSM0201DE	HTTP-Web	Página	1.902	99,89	0,68	0,47	1,20	4,0
			1.902	99,89	0,68	0,47	1,20	4,0

■ Crítico
 ■ Correcto
 ■ Menor
 ■ No hay datos
 ■ Tiempo de inactividad
 ■ Desconocido

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de acción RUM. • En el informe Resumen de grupo de usuarios finales de RUM, seleccione un grupo o subgrupo de usuarios finales y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de acción RUM . • En el informe Resumen de capa RUM, seleccione una capa de aplicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de sesión RUM . • En el informe Resumen de transacción RUM, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de sesión RUM . • En el informe Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del resumen de acciones RUM .
Información importante	<p>Las columnas Disponibilidad, Rendimiento, Tiempo total y Tiempo de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la acción configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p>
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	Real User Monitor Application <Actions> Page en Guía de administración de la aplicación BSM.
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Grupo de usuarios finales de RUM por acción" en la página 779
	"Informe Infraestructura de aplicaciones por acción" en la página 716
	"Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707
	"Informe Datos sin procesar de acción" en la página 714
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
	"Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805
	"Informe de desglose de capas web" en la página 867
	"Informe de desglose de infraestructura de capa web" en la página 873
	Obtener detalles de seguimiento de transacción. Abre el informe Seguimiento de transacciones de Transaction Management, donde es posible ver información detallada de las acciones de la sesión. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
	Obtener detalles de Diagnostics. Profundiza hasta Diagnostics para una acción concreta. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.
	Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.
Acciones	
	<p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL se introduce automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p>

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad (%) , Tiempo total y Tiempo de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acción	El nombre asignado a la acción en Administración de EUM. Nota: <ul style="list-style-type: none"> En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción. Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la acción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Disponibilidad	El porcentaje de aciertos para los que cada acción estaba disponible. Nota: Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM.
Solicitudes por aciertos de acción	El número medio de solicitudes enviadas para cada acierto de acción.
Tiempo de servidor	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Aciertos totales de acciones	El número total de aciertos recibidos por cada acción.
Tiempo total	El tiempo total medio (en segundos) de cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.

Elemento de IU	Descripción
Tráfico total	La cantidad media de tráfico de red de cada acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes. Es decir, la cantidad total de tráfico de la acción dividida por el número total de aciertos de la acción.
Tipo	El tipo de acción (por ejemplo, página, operación o consulta).

Ficha Disponibilidad y eventos

La ficha Disponibilidad y eventos muestra la disponibilidad de cada acción monitorizada, así como el número de eventos ocurridos en cada acción.

Información importante	La columna Disponibilidad (%) y la información sobre herramientas tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acción	El nombre asignado a la acción en Administración de EUM. Nota: <ul style="list-style-type: none">En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción.Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la acción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Disponibilidad	El porcentaje de aciertos para los que cada acción estaba disponible.
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la acción basado en los eventos de error definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la acción basado en los eventos informativos definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM

Elemento de IU	Descripción
Aciertos de acciones detenidas	El número de aciertos para los que cada acción no ha estado disponible por estar detenida. Una acción detenida es una acción que el cliente ha dejado de descargar de forma repentina. En las aplicaciones web, esto suele ocurrir cuando el usuario final hace clic en el botón Detener del navegador antes de que la página haya terminado de descargarse.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por cada acción.

Ficha Rendimiento

La ficha Rendimiento muestra datos relativos a la duración de cada acción supervisada.

Información importante	Las columnas Rendimiento (%) , Tiempo total y Tiempo de servidor , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
-------------------------------	--




Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acción	El nombre asignado a la acción en Administración de EUM. Nota: <ul style="list-style-type: none">En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción.Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la acción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Tiempo de cliente (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de cada acción en el equipo cliente.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud HTTP enviada para la acción.
Tiempo de red (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de cada acción en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Rendimiento (%)	El porcentaje de aciertos para el que el tiempo total de cada acción es menor o igual que el umbral de tiempo total de cada acción definido en Administración de EUM. Nota: Si una acción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento.
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo total transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP para la acción hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error. Nota: El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error.
Tiempo de servidor (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	Tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web. Nota: La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL para la acción. Nota: El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por cada acción.
Tiempo total (s)	El tiempo total promedio (en segundos) de cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.

Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM






Este informe le permite ver información general sobre los servidores y el software en ejecución utilizado por las aplicaciones seleccionadas. Los datos se agrupan por servidores y software en ejecución y también por clientes (grupos de usuarios finales o equipos de clientes).

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM. • En el informe Resumen de aplicación, seleccione una aplicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de infraestructura de aplicaciones RUM . • En el informe Situación de la aplicación, seleccione un servidor en el componente Grupo de usuarios finales, servidor y distribución de ubicación y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de infraestructura de aplicaciones RUM . • En el informe Resumen de capa RUM, seleccione una capa de aplicación y haga clic en el botón Desglosar Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Cada ficha de este informe contiene dos tablas. La primera muestra datos agrupados por servidores o software en ejecución; la segunda muestra los mismos datos agrupados por clientes para el servidor o software en ejecución seleccionado en la tabla superior. Excepto las columnas Nombre de cliente y Software en ejecución (de la tabla Cliente), el resto de columnas son idénticas en ambas tablas y solo se describen una vez. • La tabla inferior que muestra datos agrupados por clientes solo se actualiza si la tabla superior contiene datos. Durante la generación inicial del informe, la tabla inferior puede mostrar brevemente el mensaje <code>No se encontraron datos</code> hasta que se llene la tabla superior. • Los datos de los clientes eliminados (grupos de usuarios finales) se muestran en la tabla superior, pero no en la tabla inferior (de clientes).
Tipo de datos	Datos de usuario real

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione cómo desea que se agrupen los datos en la tabla superior. Las opciones válidas son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Servidor. Un árbol jerárquico de los servidores y el software que se ejecuta en ellos. ■ Software en ejecución. Una lista sin formato de todo el software ejecutándose en los servidores. <p>Valor predeterminado: Software en ejecución</p>
----------------------------------	--

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Infraestructura de aplicación con el paso del tiempo" en la página 724
	"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816
	"Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 Nota: Este desglose no está disponible en la ficha Red .
	"Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794
	"Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP" en la página 833

Ficha Información destacada: Tablas Software en ejecución y Clientes

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad , Disponibilidad de conexión y Tiempo de respuesta , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

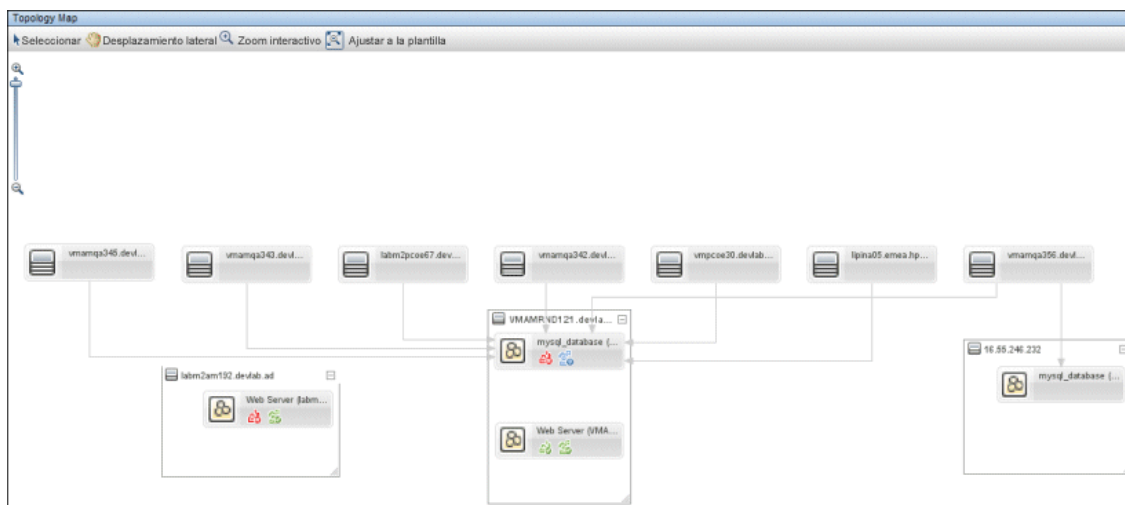
Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Disponibilidad (%)	El porcentaje de aciertos de acción disponibles en cada servidor y elemento de software en ejecución.
Cliente	Nombre o dirección IP del equipo cliente (grupo de usuarios finales o equipo cliente). Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .
Disponibilidad de conexión (%)	El porcentaje de conexiones realizadas correctamente en cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.
Host	La dirección IP del servidor host en el que se está ejecutando el software en ejecución. Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por software en ejecución
Dirección IP	La dirección IP del servidor.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento del software en ejecución.
Solicitudes por encima del umbral de servidor	El número de solicitudes que superan el umbral de tiempo del servidor configurado para la aplicación en Administración de EUM.
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de respuesta para una única solicitud, en segundos, de cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: <ul style="list-style-type: none"> Esta columna no se tiene en cuenta en aplicaciones de transmisión por secuencias TCP. Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Software en ejecución	El nombre del elemento del software en ejecución. Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .
Acciones lentas	El número de aciertos de acción que supera el umbral de tiempo total de acciones configurado para la acción en Administración de EUM.
Solicitudes lentas	El número de solicitudes que superan el umbral de tiempo del servidor configurado para la aplicación en Administración de EUM.

Elemento de IU	Descripción
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos de acción en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Conexiones totales	El número total de conexiones en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Total de solicitudes	El número total de solicitudes enviadas en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Tráfico total (MB)	La cantidad total de tráfico de red (tráfico de capa de aplicación y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en megabytes, en cada servidor o elemento de software en ejecución.

Ficha Información destacada: Mapa topológico






El mapa topológico contiene una representación gráfica de las conexiones entre los elementos de infraestructura incluidos en la tabla Software en ejecución (tabla superior) de la ficha Información destacada. De forma predeterminada, el elemento de infraestructura seleccionado en el mapa topológico es el elemento de infraestructura seleccionado en la tabla Software en ejecución. Cuando se hace clic en un elemento de infraestructura de la tabla Software en ejecución (tabla superior), se selecciona el elemento de infraestructura del mapa topológico.






Para cada servidor del mapa topológico, también se visualizan sus elementos de software en ejecución, y para cada elemento de software en ejecución, se visualizan iconos de colores para mostrar el estado de su disponibilidad y su tiempo de respuesta.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
----------------	-------------

Elemento de IU	Descripción
	<p>Servidor. El nombre del servidor se muestra junto al icono.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el nombre del servidor para visualizar una información sobre herramientas con los siguientes datos: nombre completo, dirección IP, tiempo de respuesta, total de aciertos de acción, disponibilidad de conexión y conexiones totales.</p>
	<p>Elemento de software en ejecución. El nombre del elemento de software en ejecución se muestra junto al icono.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el nombre del elemento de software en ejecución para visualizar una información sobre herramientas con el nombre completo del elemento de software en ejecución y los siguientes datos del servidor: disponibilidad, tiempo de respuesta, total de aciertos de acción y conexiones totales.</p>
	<p>Disponibilidad. Muestra el estado de disponibilidad de un elemento de software en ejecución basado en la disponibilidad agregada de todas las acciones que han tenido acceso a la infraestructura. El icono tiene código de colores basado en el umbral de la acción configurado para el servidor en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el icono para visualizar una información sobre herramientas con el estado de disponibilidad y el número total de acciones para el servidor.</p>
	<p>Tiempo de respuesta. Muestra el estado del tiempo de respuesta de un elemento de software en ejecución basado en el tiempo promedio de respuesta de una sola solicitud. El icono tiene código de colores basado en el umbral de tiempo de respuesta configurado para el servidor en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el icono para visualizar una información sobre herramientas con el tiempo de respuesta y el estado del servidor.</p>
	<p>Seleccionar. Permite seleccionar un componente en el mapa de flujo topológico.</p> <p>Nota: Este botón está seleccionado de forma predeterminada al acceder al mapa de flujo topológico.</p>

Elemento de IU	Descripción
 Desplazamiento lateral	Desplazamiento lateral. Desplaza lateralmente el mapa de flujo topológico. Puede realizar el desplazamiento lateral si mantiene pulsado el botón de clic principal en el puntero. Arrastre el puntero en la dirección que desee.
 Zoom interactivo	Zoom interactivo. Haga clic en el área de visualización y arrastre el cursor hacia arriba para reducir el nivel de zoom, o hacia abajo para aumentarlo.
 Ajustar a la pantalla	Ajustar a la pantalla. Ajusta todos los componentes del mapa topológico en el área visible.
	Mostrar minimapa. Muestra una versión más pequeña del mapa topológico en una ventana nueva.
	<Zoom>. Arrastre el control del zoom hacia arriba para aumentar el nivel de zoom, o hacia abajo para reducirlo.

Ficha Aplicación

La ficha Aplicación muestra los datos de rendimiento y disponibilidad acerca de las acciones de aplicaciones seleccionadas en los servidores y los elementos de software de ejecución.

Información importante	Las columnas Disponibilidad , Tiempo de respuesta y Tiempo de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en el umbral de disponibilidad de acción configurado en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acciones con tiempo de servidor lento	El número total de aciertos de acción de cada servidor y elemento de software en ejecución, cuyo tiempo de servidor supere el umbral de tiempo de servidor configurado en Administración de EUM.

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad (%)	El porcentaje de aciertos de acción disponibles en cada servidor y elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Acciones disponibles	El número de aciertos de acción disponibles en cada servidor y elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Cliente	Nombre o dirección IP del equipo cliente (grupo de usuarios finales o equipo cliente). Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .
Tiempo de cliente (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de las aplicaciones seleccionadas en cada equipo cliente. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en cada servidor y elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Host	La dirección IP del servidor host en el que se está ejecutando el software en ejecución. Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por software en ejecución
Eventos informativos	El número de eventos de información producidos en cada servidor y elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Dirección IP	La dirección IP del servidor.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento del software en ejecución.
Tiempo de red (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de las aplicaciones seleccionadas en la red para cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de respuesta para una única solicitud, en segundos, de cada servidor o elemento de software en ejecución.
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo promedio de retransmisión (en segundos) de cada solicitud. Nota: <ul style="list-style-type: none"> Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará. El tiempo de retransmisión se incluye en el tiempo promedio de red.
Software en ejecución	El nombre del elemento del software en ejecución. Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .
Tiempo de servidor (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de las aplicaciones seleccionadas en cada servidor. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	El tiempo medio (en segundos) desde que un servidor recibe una solicitud hasta que comienza a enviar la respuesta. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Acciones lentas	El número de aciertos de acción que supera el umbral de tiempo total de acciones configurado para la acción en Administración de EUM.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos de acción generados en cada servidor y elemento de software en ejecución.

Ficha Red

La ficha Red muestra los datos de disponibilidad y rendimiento TCP del servidor y el software en ejecución.

Información importante	Las columnas Disponibilidad de conexión , Paquetes con errores de red y Paquetes con errores de cliente , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
-------------------------------	---


Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Tráfico de aplicación (MB)	El número de megabytes que cada servidor o elemento de software en ejecución envía y recibe para las aplicaciones seleccionadas.
Cliente	Nombre o dirección IP del equipo cliente (grupo de usuarios finales o equipo cliente). Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio necesario para establecer una conexión con cada servidor o elemento de software en ejecución en cada punto en el transcurso del período definido. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Disponibilidad de conexión (%)	El porcentaje de conexiones realizadas correctamente en cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.
Host	La dirección IP del servidor host en el que se está ejecutando el software en ejecución. Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por software en ejecución
Dirección IP	La dirección IP del servidor.
Nombre	El nombre del servidor o del elemento del software en ejecución.
Paquetes con errores de red (%)	El porcentaje de paquetes enviados por cada servidor o elemento de software en ejecución para los que había errores de red.
Paquetes con errores de servidor (%)	El porcentaje de paquetes enviados por cada servidor o elemento de software en ejecución para los que había errores de servidor. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Software en ejecución	El nombre del elemento del software en ejecución. Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior Cliente .

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio necesario para el intercambio de señales SSL con cada servidor o elemento de software en ejecución en cada punto en el transcurso del período definido. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Rendimiento (bits/s)	El rendimiento promedio (en bits por segundo) para las aplicaciones seleccionadas (es decir, el tráfico total de las aplicaciones dividido por el número de segundos del intervalo de tiempo del informe), para cada servidor o elemento de software en ejecución.
Conexiones totales	El número de intentos de conexión en cada servidor o elemento de software en ejecución.
Conexiones rechazadas totales	El número de conexiones rechazadas en cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Conexiones totales en las que se excedió el tiempo de espera	El número de conexiones con tiempo de espera agotado en cada servidor o elemento de software en ejecución. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.
Tráfico total (MB)	La cantidad total de tráfico de red (tráfico de aplicación y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en megabytes, en cada servidor o elemento de software en ejecución.

Informe Grupo de usuarios finales de RUM por acción

Este informe muestra datos para una acción seleccionada configurada para RUM en Administración de EUM, desglosados por grupos de usuarios finales y subgrupos.

Para obtener acceso	En el informe Resumen de acción RUM , seleccione una acción y haga clic en el botón Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM por acción  .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Las columnas Disponibilidad, Rendimiento, Tiempo total y Tiempo de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la acción configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580. Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione cómo desea que se agrupen los datos. Las opciones válidas son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Grupo de usuarios finales. Árbol jerárquico de grupos de usuarios finales y sus subgrupos. ■ Subgrupo de usuarios finales. Una lista de todos los subgrupos de usuarios finales. <p>Valor predeterminado: Grupo de usuarios finales</p> <p>Nota: Esta configuración solo está disponible después de que haya generado el informe.</p>


A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad (%)	Porcentaje de aciertos de acción disponibles para el grupo o subgrupo de usuarios finales.
Tiempo de cliente (s)	Tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en el equipo cliente del grupo o subgrupo de usuarios finales.
Grupo de usuarios finales	<p>Nombre de grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si agrupa el informe por Grupos de usuarios finales, esta columna contiene un árbol jerárquico de los grupos y subgrupos de usuarios finales. • Los grupos de usuarios finales sin configurar se muestran como Otros.
Subgrupo de usuarios finales	<p>Nombre de subgrupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por Subgrupo de usuarios finales.</p>
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales, basado en los eventos de error definidos para la capa de aplicación en Administración de EUM

Elemento de IU	Descripción
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales, basado en los eventos informativos definidos para la capa de aplicación en Administración de EUM.
Tiempo de red (s)	El tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en la red para el grupo o subgrupo de usuarios finales. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Rendimiento (%)	El porcentaje de aciertos de acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales para el que el tiempo total de la acción fue menor o igual que el umbral de tiempo total de la acción definido en Administración de EUM. Nota: Si una acción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento.
Solicitudes por aciertos de acción	El número medio de solicitudes enviadas para cada acierto de acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales.
Tiempo de servidor (s)	El tiempo medio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para la acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	El tiempo medio (en segundos) desde que un servidor recibe una solicitud para la acción hasta que comienza a enviar la respuesta para el grupo o subgrupo de usuarios finales.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos de acción recibidos para el grupo o subgrupo de usuarios finales.
Tiempo total (s)	El tiempo medio total (en segundos) para la acción para el grupo o subgrupo de usuarios finales. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.
Tráfico total (KB)	La cantidad media de tráfico de red (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes, para la acción, para el grupo o subgrupo de usuarios finales. Es decir, la cantidad total de tráfico dividida por el número total de aciertos disponibles.



Informe Grupo de usuarios finales de RUM por transacción

Este informe contiene datos generales, de disponibilidad y de rendimiento para cada grupo de usuarios finales que ejecutó la transacción seleccionada en el informe de resumen de transacciones RUM. Para más información sobre la configuración de grupos de usuarios finales en Administración de EUM, consulte [End User Group Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para obtener acceso	En el informe Resumen de transacciones RUM , seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM por transacción  .
Información importante	Las columnas Disponibilidad , Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la transacción configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.• Agrupar por. Seleccione si quiere visualizar los datos agrupados por subgrupo o grupo de usuarios finales. Valor predeterminado: Subgrupo <p>Nota: Si se agrupa por grupo de usuarios finales, haga clic en un grupo para expandir el árbol jerárquico de sus subgrupos.</p>

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página 786
	"Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647 Nota: Este botón se muestra solo cuando se filtra el informe por una sola transacción.

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad (%) , Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580."Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para un grupo o subgrupo de usuarios finales para los que no ha habido problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.
Grupo de usuarios finales	Nombre de grupo de usuarios finales. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por subgrupo (ajuste predeterminado).
Grupo/subgrupo de usuarios finales	El nombre del grupo o subgrupo de usuarios finales, según la entidad del árbol jerárquico. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por grupo de usuarios finales.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo de servidor + tiempo de red + tiempo de cliente de todas las acciones incluidas en la transacción) para un grupo o subgrupo de usuarios finales
Ejecuciones	El número total de instancias de ejecución de la transacción para un grupo o subgrupo de usuarios finales.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción para un grupo o subgrupo de usuarios finales. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos, para un grupo o subgrupo de usuarios finales.
Tamaño de transacción (KB)	El tamaño total, en kilobytes, de todas las acciones de la transacción para un grupo o subgrupo de usuarios finales.

Ficha Disponibilidad y eventos

La ficha Disponibilidad contiene la disponibilidad de transacciones de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	La columna Disponibilidad (%) y la información sobre herramientas tiene código de colores basado en el umbral de relevancia configurado para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para un servidor o software en ejecución para los que no ha habido problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.
Grupo de usuarios finales	Nombre de grupo de usuarios finales. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por subgrupo (ajuste predeterminado).
Grupo/subgrupo de usuarios finales	El nombre del grupo o subgrupo de usuarios finales, según la entidad del árbol jerárquico. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por grupo de usuarios finales.
Ejecuciones	El número total de instancias de ejecución de la transacción para un grupo o subgrupo de usuarios finales.
Ejecuciones no disponibles	El número total de instancias de ejecución de transacción que ha experimentado problemas de disponibilidad, para un grupo o subgrupo de usuarios finales.

Ficha Rendimiento

La ficha Rendimiento muestra datos relativos a la duración de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	Las columnas Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Tiempo de cliente	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en el equipo cliente.
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud HTTP enviada.
Grupo de usuarios finales	Nombre de grupo de usuarios finales. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por subgrupo (ajuste predeterminado).
Grupo/subgrupo de usuarios finales	El nombre del grupo o subgrupo de usuarios finales, según la entidad del árbol jerárquico. Nota: Esta columna se muestra cuando agrupa el informe por grupo de usuarios finales.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción).
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo total transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error. Nota: El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error.
Ejecuciones	Número total de instancias de ejecución para la transacción.
Tiempo de servidor para primer búfer	Tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web. Nota: <ul style="list-style-type: none"> La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web. Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Ejecuciones lentas	El número de instancias en ejecución cuyo tiempo total de transacción superó el umbral de tiempo total configurado.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo neto de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio neto de transacción, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo neto configurados para la transacción.
Tiempo de servidor de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio de servidor, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo de servidor configurados para la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo total de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio total de transacción, en segundos, de las ejecuciones de transacción que superaron los umbrales de tiempo total configurados para la transacción.
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL. Nota: El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS.
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de reflexión para la transacción (es decir, el tiempo que transcurre entre las descargas de las páginas y que se calcula como tiempo de transacción - tiempo de servidor - tiempo de red - tiempo de cliente).
Tiempo total de red (s)	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos.

Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo



Este informe muestra aciertos, latencia, solicitudes y tráfico en el tiempo para un grupo de usuarios finales seleccionado.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el informe Resumen de grupo de usuarios finales de RUM, seleccione un grupo de usuarios finales y haga clic en el botón Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo . En el informe Grupo de usuarios finales de RUM por transacción, seleccione un grupo de usuarios finales y haga clic en el botón Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo .
----------------------------	---

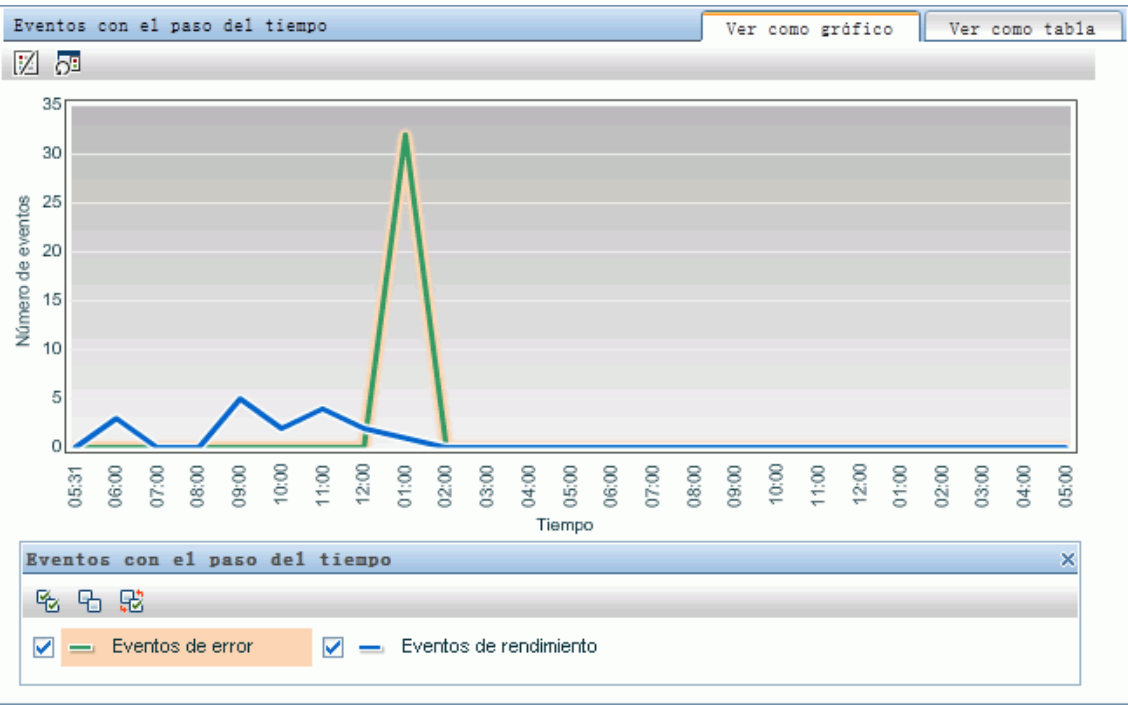
Información importante	Los componentes disponibles en el informe dependen de la capa y tipos de aplicación para los que se haya generado el informe y los datos disponibles.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	"Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor" en la página 605
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página precedente. En cualquier tabla, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si desglosa desde un informe que muestre los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto.</p> <p>Vista de gráfico: en cualquier gráfico, haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta el grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo desde el menú contextual.</p> <p>Nota: No es posible desglosar hasta una resolución superior a cinco minutos.</p>
	<p>Desglosar hasta NNMI. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en un punto de datos o en una barra y seleccione Desglosar de NNMI desde el menú contextual.</p>

Eventos con el paso del tiempo

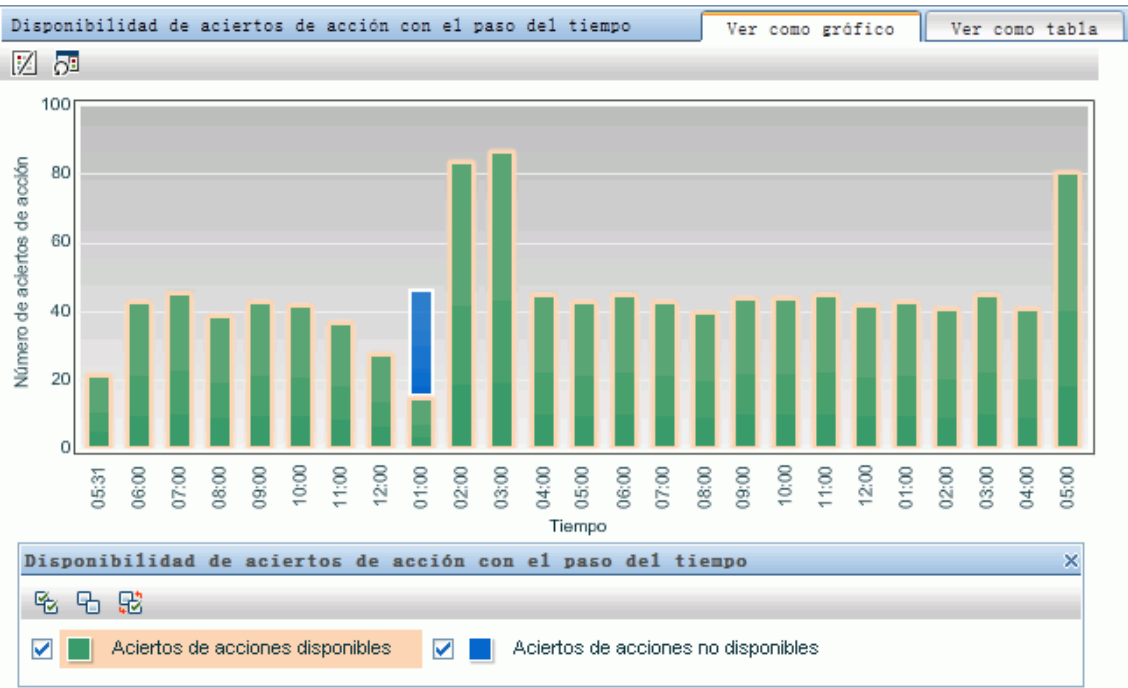


Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se visualiza si existen datos HTTP para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas. En la vista de tabla, la columna Aciertos de acciones no disponibles tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número de eventos. El número de eventos ocurridos en el grupo de usuarios finales en las capas/aplicaciones seleccionadas en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Las líneas de datos indican el número de eventos para cada clasificación de eventos.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Disponibilidad de aciertos de acción con el paso del tiempo

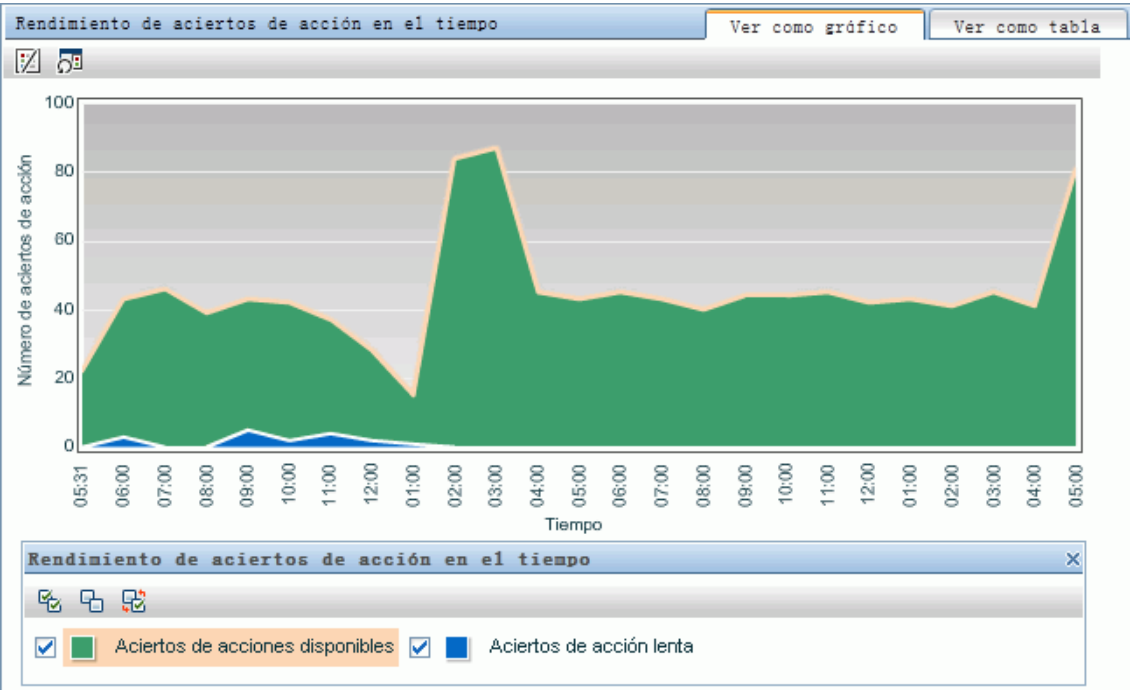


Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se visualiza si existen datos HTTP para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas. En la vista de tabla, la columna Aciertos de acciones no disponibles tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número de aciertos de acción. El número total de aciertos de acción del grupo de usuarios finales en las capas/aplicaciones seleccionadas en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Las barras apiladas indican el número de aciertos de acción disponibles y no disponibles.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Rendimiento de aciertos de acción en el tiempo

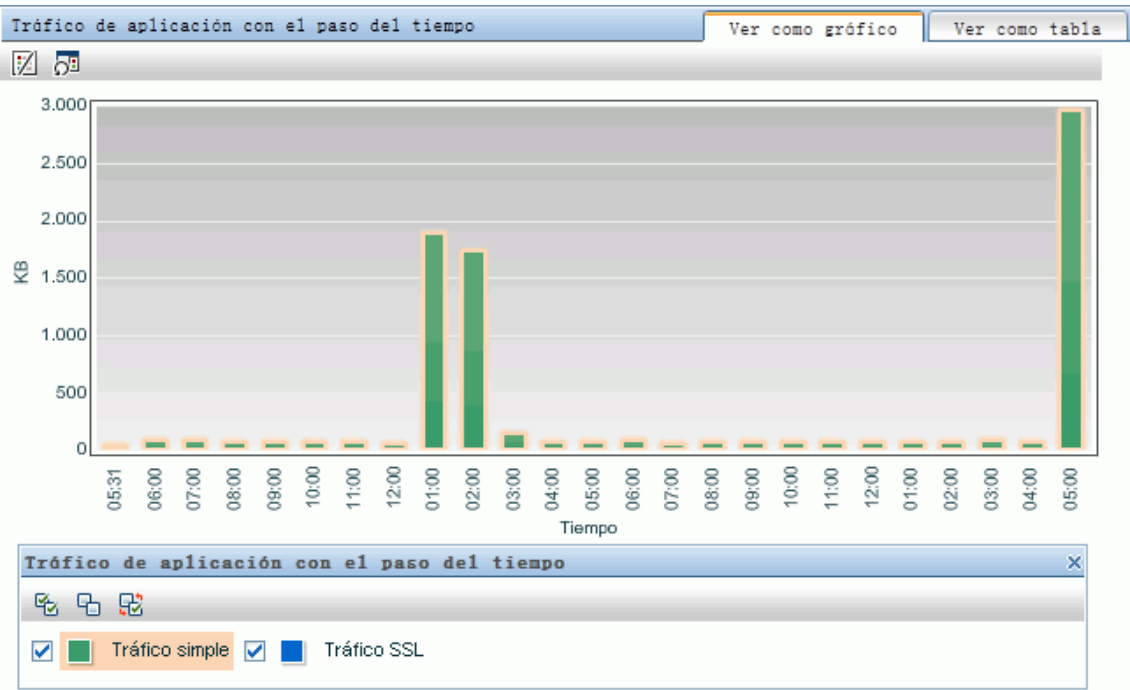


Información importante	Este componente se visualiza si existen datos de red para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número de aciertos de acción. El número total de aciertos de acción del grupo de usuarios finales en las capas/aplicaciones seleccionadas en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Las áreas indican el número total de aciertos de acciones disponibles y el número de aciertos de acciones lentas.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los datos de solicitudes lentas no se visualizarán.</p>

Tráfico de aplicación con el paso del tiempo

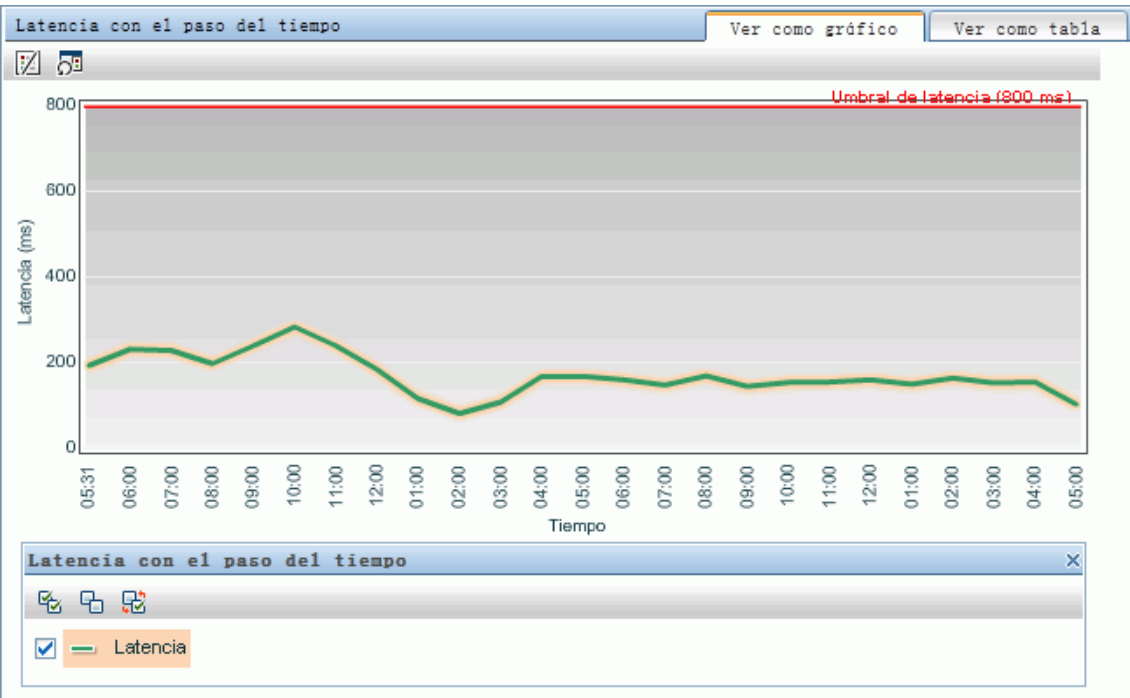


Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se visualiza si existen datos de red para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas. En la vista de tabla, se visualizan las columnas Latencia, Paquetes con errores de red y Paquetes con errores de cliente y tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>KB. La cantidad total de tráfico de la aplicación, en kilobytes, enviado y recibido por el grupo de usuarios finales en las capas/aplicaciones seleccionadas en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Las barras apiladas indican la cantidad de tráfico cifrado (SSL) y simple.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los datos de tráfico SSL no se visualizarán.</p>

Latencia con el paso del tiempo



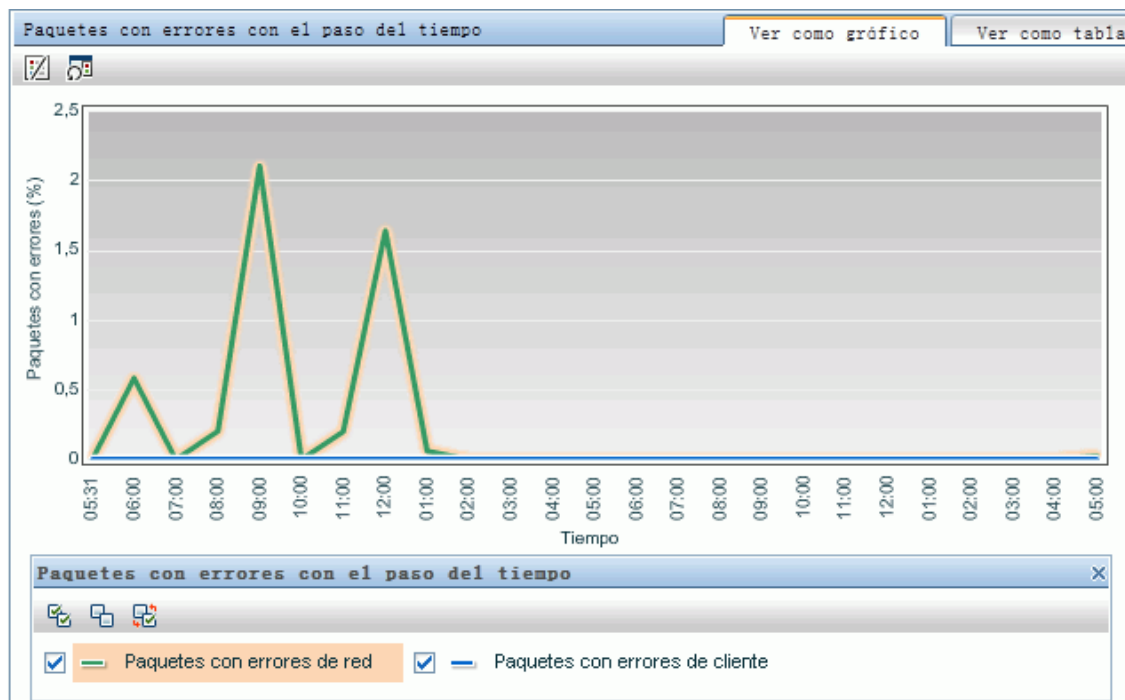
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se visualiza si existen datos de red para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas. Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, este componente no se visualizará. En la vista de tabla, las columnas Latencia, Paquetes con errores de red y Paquetes con errores de cliente tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	<p>Latencia. El tiempo de latencia de red, en milisegundos, para el grupo de usuarios finales en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Los puntos de datos indican el tiempo de latencia de red.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Línea de umbral de latencia>	<p>Muestra el umbral de latencia de usuario final configurado para el grupo de usuarios finales en Administración de EUM, o el umbral de latencia predeterminado de grupo de usuarios finales configurado.</p> <p>Nota: El umbral de latencia solo se visualiza al seleccionar un único grupo o subgrupo de usuarios finales para el informe.</p>

Paquetes con errores con el paso del tiempo





Información importante	<ul style="list-style-type: none">• Este componente se visualiza si existen datos de red para el grupo de usuarios finales para todas las capas/aplicaciones seleccionadas.• Cuando se visualiza como una tabla, si todas las capas seleccionadas son capas de protocolo UDP, se ocultan las siguientes columnas:<ul style="list-style-type: none">■ Tráfico SSL■ Latencia■ Paquetes con errores de cliente• En la vista de tabla, se visualizan las columnas Latencia, Paquetes con errores de red y Paquetes con errores de cliente y tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Paquetes con errores (%). El porcentaje de paquetes con errores para el grupo de usuarios finales en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Las líneas de datos indican el porcentaje de paquetes con errores de red y el porcentaje de paquetes con errores de cliente.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los paquetes con datos de errores de cliente no se visualizarán.</p>








Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM

Este informe tiene dos componentes. El primero muestra datos relacionados con grupos (y subgrupos) de usuarios finales específicos configurados para Real User Monitor en Administración de EUM. Los datos de usuarios finales no configurados se incluyen en un grupo genérico denominado **Otros**. El segundo componente muestra el desglose de ubicaciones del grupo o subgrupo de usuarios finales seleccionados en el primer componente.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de grupo de usuarios finales de RUM. • En el informe Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de grupo de usuarios finales de RUM . • En el informe Situación de la aplicación > componente Grupo de usuarios finales, servidor y distribución de ubicación, seleccione un grupo de usuarios finales y haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de grupo de usuarios finales de RUM .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Cada ficha de este informe contiene dos tablas. La primera muestra datos por grupo y subgrupo de usuarios finales, y la segunda muestra los mismos datos por ubicación para el grupo o subgrupo de usuarios finales. Excepto las columnas Usuario final y Ubicación, el resto de columnas son idénticas en ambas tablas y solo se describen una vez. • Los datos de conexión de red no están disponibles para grupos de usuarios finales definidos por propiedades de sesión o nombres de usuario. Para más información sobre la configuración de grupos de usuarios finales, consulte Add End User Group with Real User Monitor Configuration Dialog Box Add End User Group with Real User Monitor Configuration Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Visualización de nombres de usuario finales en los informes" en la página 590 • "Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor" en la página 605
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Agrupar por. Seleccione cómo desea que se agrupen los datos. Las opciones válidas son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Grupo de usuarios finales. Árbol jerárquico de grupos de usuarios finales y sus subgrupos. ■ Subgrupo de usuarios finales. Una lista de todos los subgrupos de usuarios finales. <p>Valor predeterminado: Grupo de usuarios finales</p>

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Informe Grupo de usuarios finales de RUM en el tiempo" en la página 786
	"Informe Usuarios finales sin configurar" en la página 866
	"Informe de resumen de acción RUM" en la página 763
	"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
	"Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP" en la página 833
	Desglosar hasta NNMI. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMI) desde informes de End User Management" en la página 619.

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Latencia , Disponibilidad de conexión , Paquetes con errores de red , Paquetes con errores de cliente , Disponibilidad de las acciones y Acciones con eventos de rendimiento , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Subgrupo de usuarios finales	Nombre de subgrupo de usuarios finales. Nota: Esta columna solo se visualiza en la tabla Información destacada de estados de usuarios finales (tabla superior) y solamente si se agrupa el informe por Subgrupo de usuarios finales .

Elemento de IU	Descripción
Grupo de usuarios finales	<p>Nombre de grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta columna solo se visualiza en la tabla Información destacada de estados de usuarios finales (tabla superior). Si agrupa el informe por Grupos de usuarios finales, esta columna contiene un árbol jerárquico de los grupos y subgrupos de usuarios finales. Los grupos de usuarios finales sin configurar se muestran como Otros.
Ubicación	<p>Las ubicaciones geográficas de los usuarios finales incluidos en el grupo o subgrupo de usuarios finales seleccionado. En el caso de ubicaciones desconocidas, se visualiza DESCONOCIDO.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla Información destacada de estados de usuarios finales (tabla inferior).</p>
Red	
Disponibilidad de conexión	<p>Porcentaje de conexiones que han sido correctas. Esta columna tiene código de colores basado en la disponibilidad de conexión del grupo de usuarios finales en relación al umbral de disponibilidad de conexión del servidor configurado para la aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Latencia	<p>Muestra la latencia de red promedio, en milisegundos, para cada grupo de usuarios finales. Esta columna tiene código de colores basado en la latencia del grupo de usuarios finales en relación con el umbral de latencia de usuarios finales configurado para el grupo de suministro en Administración de EUM, o el umbral de latencia de grupo de usuarios finales configurado.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Paquetes con errores de cliente	<p>Muestra el porcentaje de paquetes enviados por cada grupo de usuarios finales para el que había errores de cliente. Esta columna tiene código de colores, basado en el porcentaje de paquetes del grupo de usuarios finales con errores de cliente en relación a los paquetes con errores de cliente que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>

Elemento de IU	Descripción
Paquetes con errores de red	Muestra el porcentaje de paquetes enviados por cada grupo de usuarios finales para el que había errores de red. Esta columna tiene código de colores, basado en el porcentaje de paquetes del grupo de usuarios finales con errores de red en relación a los paquetes con errores de red que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM.
Aplicaciones	
Disponibilidad de las acciones	El porcentaje de aciertos de acción disponibles. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de porcentaje de disponibilidad de acción configurado para la aplicación en Administración de EUM.
Acciones con eventos de rendimiento	El porcentaje de acciones disponibles cuyo tiempo total ha excedido su umbral configurado. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de tiempo total configurado para la acción en Administración de EUM.

Ficha Aplicación

La ficha Aplicación muestra los datos de rendimiento y disponibilidad acerca del acierto de acciones de aplicaciones seleccionadas por los usuarios finales incluidos en los grupos de usuarios finales.

Información importante	Las columnas Disponibilidad de las acciones , Acciones con eventos de rendimiento y Tiempo de respuesta , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Disponibilidad de las acciones	El porcentaje de aciertos de acción disponibles. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de porcentaje de disponibilidad de acción configurado para la aplicación en Administración de EUM. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.

Elemento de IU	Descripción
Acciones con eventos de rendimiento	<p>El porcentaje de acciones disponibles cuyo tiempo total ha excedido su umbral configurado. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de tiempo total configurado para la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Tiempo de cliente (s)	<p>El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de las aplicaciones seleccionadas en cada equipo del grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Grupo de usuarios finales	<p>Nombre de grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de acción de usuarios finales (tabla superior). Si agrupa el informe por Grupo de usuarios finales, esta columna contiene un árbol jerárquico de los grupos y subgrupos de usuarios finales. En el caso de grupos de usuarios finales sin configurar, se visualiza el nombre del país y las direcciones IP o, si se desconoce el país, aparece OTRO.
Subgrupo de usuarios finales	<p>Nombre de subgrupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de acción de usuarios finales (la tabla superior) y solamente si se agrupa el informe por Subgrupo de usuarios finales.</p>
Eventos de error	<p>El número de eventos de error producidos en las acciones de cada grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Ubicación	<p>Las ubicaciones geográficas de los usuarios finales incluidos en el grupo o subgrupo de usuarios finales seleccionado. En el caso de ubicaciones desconocidas, se visualiza DESCONOCIDO.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de acción de usuarios finales por ubicación (la tabla inferior).</p>
Tiempo de red (s)	<p>El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de las aplicaciones seleccionadas en la red para cada grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de respuesta para una única solicitud, en segundos, de cada grupo de usuarios finales.
Tiempo de retransmisión (s)	<p>El tiempo promedio de retransmisión (en segundos) de cada solicitud.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará. El tiempo de retransmisión se incluye en el tiempo promedio de red.
Aciertos totales de acción	Número total de aciertos de acción generados por cada grupo de usuarios finales.

Ficha Red

La ficha Red muestra los datos de disponibilidad y rendimiento TCP de los usuarios finales.

Información importante	Las columnas Disponibilidad de conexión , Paquetes con errores de red , Paquetes con errores de cliente y Latencia , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

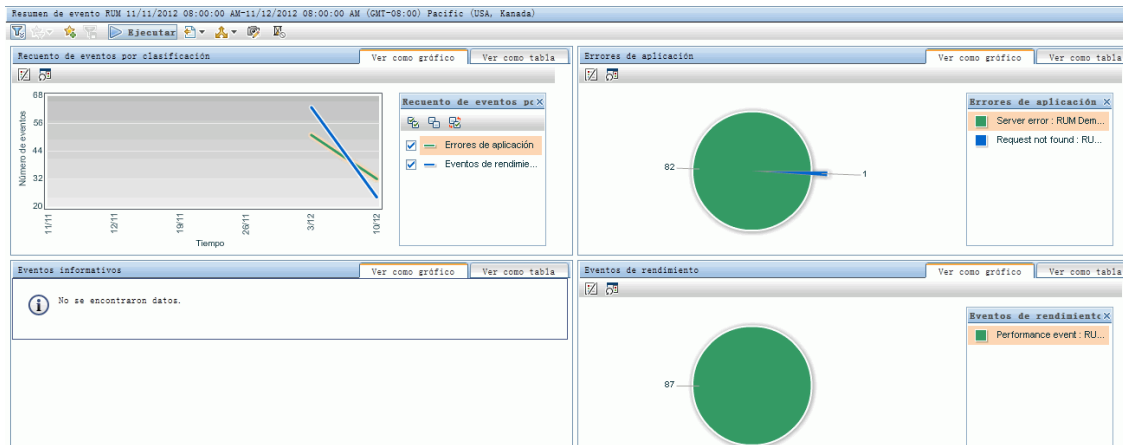
Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Conexiones aceptadas	<p>El número de conexiones aceptadas por cada grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Tráfico de aplicación	El número de kilobytes que cada grupo de usuarios finales envía o recibe desde servidores de aplicaciones para las aplicaciones seleccionadas.
Velocidad de bits (Kbit/s)	<p>El número promedio de kilobits por segundo (para VoIP activo) que se transfieren en la red.</p> <p>Nota: Esta columna solo se visualiza en clapas de protocolo de transmisión UDP.</p>

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de conexión	<p>El tiempo promedio que cada grupo de usuarios finales tarda en establecer una conexión con los servidores de aplicaciones de las aplicaciones seleccionadas.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Disponibilidad de conexión	<p>El porcentaje de conexiones correctas para cada grupo de usuarios finales. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad de conexión de servidor configurado para la aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Grupo de usuarios finales	<p>Nombre de grupo de usuarios finales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de red de usuarios finales (la tabla superior). Si agrupa el informe por Grupo de usuarios finales, esta columna contiene un árbol jerárquico de los grupos y subgrupos de usuarios finales. En el caso de grupos de usuarios finales sin configurar, se visualiza el nombre del país y las direcciones IP o, si se desconoce el país, aparece OTRO.
Subgrupo de usuarios finales	<p>Nombre de subgrupo de usuarios finales.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de red de usuarios finales (la tabla superior) y solamente cuando se agrupa el informe por Subgrupo de usuarios finales.</p>
Latencia	<p>La latencia promedio de red, en milisegundos, para cada grupo de usuarios finales. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de latencia de usuario final configurado para el grupo de usuarios finales en Administración de EUM, o en el umbral de latencia predeterminado de grupo de usuarios finales configurado.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.</p>
Ubicaciones	<p>Las ubicaciones geográficas de los usuarios finales incluidos en el grupo o subgrupo de usuarios finales. En el caso de ubicaciones desconocidas, se visualiza DESCONOCIDO.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo en la tabla Estado de red de usuarios finales por ubicación (la tabla inferior).</p>

Elemento de IU	Descripción
Paquetes con errores de cliente	El porcentaje de paquetes enviados por cada grupo de usuarios finales para el que había errores de cliente. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de paquetes con errores de cliente configurado para la aplicación en Administración de EUM. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Paquetes con errores de red	El porcentaje de paquetes enviados por cada grupo de usuarios finales para el que había errores de red. Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de paquetes con errores de red configurado para la aplicación en Administración de EUM.
Conexiones rechazadas	El número de conexiones rechazadas por cada grupo de usuarios finales. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Tiempo de intercambio de señales de SSL	El tiempo promedio para intercambio de señales SSL de las aplicaciones seleccionadas, para cada grupo de usuarios finales. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Vibración STD (ms)	La desviación estándar, en milisegundos, de la latencia de paquetes en la red para cada capa. Nota: Esta columna solo se visualiza en clapas de protocolo de transmisión UDP.
Conexiones en las que se excedió el tiempo de espera	El número de conexiones en las que se ha excedido el tiempo de espera para cada grupo de usuarios finales. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.
Total de intentos de conexión	El número total de intentos de conexión para cada grupo de usuarios finales.
Tráfico total	La cantidad total de tráfico de red (tráfico de aplicación y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes, para cada grupo de usuarios finales.






Informe de resumen de eventos RUM

Este informe muestra el recuento de eventos y la distribución con el paso del tiempo para los eventos configurados en la Administración de EUM para las aplicaciones seleccionadas.



Para obtener acceso


Use una de estas opciones:

- Seleccione **Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de evento RUM**.
- En el informe **Situación de la aplicación**:
 - En el gráfico **Disponibilidad y carga con el paso del tiempo**, haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione **Desglosar del resumen de eventos RUM** en el menú contextual.
 - En la tabla **Disponibilidad y carga con el paso del tiempo**, seleccione una fila y haga clic en el botón **Desglosar del resumen de eventos RUM** .
 - En el componente **Resumen de empresa**, seleccione una fila y haga clic en el botón **Desglosar del resumen de eventos RUM** .
- En el informe **Resumen de ubicación**:
 - En los gráficos **Infracciones de umbral de transacción** o **Transacciones con errores**, haga clic con el botón secundario en un segmento del gráfico circular y seleccione **Desglosar del resumen de eventos RUM** desde el menú contextual.
 - En las tablas **Infracciones de umbral de transacción** o **Transacciones con errores**, seleccione una fila y haga clic en el botón **Desglosar del resumen de eventos RUM** .
- En el informe **Resumen de acción RUM**, seleccione una acción y haga clic en el botón **Desglosar del resumen de eventos RUM** .
- En el informe **Resumen de grupos de usuarios finales RUM**, seleccione un grupo o subgrupo de usuarios finales y haga clic en el botón **Desglosar del resumen de eventos RUM** .

Información importante	Si filtra el informe mediante el filtro activo Transacciones , solo podrá seleccionar una transacción simple. Es decir, el filtro está basado en datos de transacciones sin procesar, por lo que el marco de tiempo del informe está limitado a dos semanas hacia atrás.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Informe de análisis de eventos" en la página 741</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón derecho en un segmento del gráfico circular o punto de datos de gráfico y seleccione Desglosar hasta el análisis de eventos desde el menú contextual.</p>

Recuento de eventos por clasificación

Elemento de IU	Descripción
<Desgloses>	<p>"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802. Haga clic con el botón secundario en un punto de datos en la vista de gráfico y seleccione Desglosar del resumen de eventos RUM o haga clic en un valor de celda en la vista de tabla para regenerar el informe de resumen de eventos RUM con una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos o celda que muestra datos durante una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica.</p> <p>Nota: Cuando se desglosa hasta una resolución de tiempo superior, todos los componentes en el informe de eventos RUM se actualizan para el nuevo tiempo de resolución.</p>
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Número de eventos. Número de eventos para cada clasificación de eventos.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Errores de aplicación/Eventos informativos/Eventos de rendimiento





Hay un componente diferente (gráfico circular o tabla) para cada clasificación de eventos.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>Cada segmento de gráfico circular representa un evento distinto o error dentro de la clasificación del gráfico circular.</p> <p>Información sobre herramientas: mantenga el cursor sobre el segmento del gráfico circular para visualizar una información sobre herramienta con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes en un gráfico circular. Si hay más de 10 eventos o nombres de error por visualizar, aquellos con el menor número de repeticiones se agrupan en un segmento denominado Otros.</p>

Informe del analizador de sesión RUM



Este informe muestra datos de sesión de aplicaciones específicas que se configuraron para RUM en Administración de EUM.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Analizador de sesión RUM.• En el informe Situación de la aplicación:<ul style="list-style-type: none">■ En el gráfico Sesiones con el paso del tiempo, haga clic con el botón derecho en el borde del área y haga clic en Desglosar hasta el analizador de sesión RUM desde el menú contextual.■ En la tabla Sesiones con el paso del tiempo, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta el analizador de sesión RUM .• En el informe Resumen de acción RUM, seleccione una acción y haga clic en el botón Desglosar hasta el analizador de sesión RUM .• En el informe Resumen de acción RUM, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta el analizador de sesión RUM .• En el informe Resumen de transacción RUM, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta el analizador de sesión RUM .
----------------------------	--

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los totales agregados se usan para páginas que contienen sesiones y aplicaciones que se han configurado para unificación de marcos. Para más información sobre la unificación de marcos, consulte Frame Unification. Si no selecciona ninguna capa para el informe en los filtros activos, los niveles front-end de las aplicaciones se seleccionarán de forma predeterminada.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> "Visualización de detalles de sesión en el informe de analizador de sesión RUM" en la página 701 "Informe de detalles de sesión" en la página 822
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe de detalles de sesión" en la página 822
	Obtener detalles de seguimiento de transacción. Abre el informe Seguimiento de transacciones de Transaction Management, donde es posible ver información detallada de las acciones de la sesión. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
Columnas del informe Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Acciones	Número total de aciertos de acción generados durante la sesión.
Active	Muestra si la sesión está activa o no.

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	Nombre de aplicación de la sesión. Nota: esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Cliente	Nombre o dirección IP del equipo cliente desde el que se ha iniciado sesión.
Duración	El tiempo que la sesión ha estado activa.
Subgrupo de usuarios finales	El subgrupo de usuarios finales al que pertenece el usuario final que ha iniciado sesión, tal como está configurado en Administración de EUM.
Eventos de error	Número de eventos de error producidos durante la sesión, basados en los eventos de error definidos para la aplicación en Administración de EUM
Tiene datos para scripts de VuGen	<p>Este columna indica si se han registrado instantáneas de todas las acciones en la sesión. Las sesiones capturadas en su totalidad pueden luego usarse para crear scripts de VuGE en los informes Detalles de sesión y Distribución del proceso empresarial. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de detalles de sesión" en la página 822 y "Informe Distribución del proceso empresarial RUM" en la página 922.</p> <p>Solo puede configurar aplicaciones que usen protocolos basados en http para la captura en su totalidad. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Snapshot Collection Area en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Eventos informativos	Número de eventos informativos producidos durante la sesión, basados en los eventos informativos definidos para la aplicación en Administración de EUM
Ubicación	Ubicación de subgrupos de usuarios finales.
Acciones lentas	Número total de acciones cuyo tiempo de acción ha excedido su umbral configurado.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se inició la sesión.
Nivel	Nombre de nivel de aplicación de la sesión.
Nombre de usuario	Nombre del usuario final que inició la sesión o una dirección IP o nombre de equipo si no se encuentra el nombre de usuario final.

Informe de resumen de sesión RUM


Este informe muestra datos de evento de sesión de una aplicación sencilla. Se presenta segmentado en propiedades de la sesión configuradas para la aplicación en Administración de EUM. Puede desglosar hasta el informe Analizador de sesión RUM para ver detalles de sesión.

Para más información sobre la interfaz de usuario de creación de propiedades de sesión, consulte [Session Properties Area](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Para obtener acceso	Use una de estas opciones: <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de sesión RUM.• En el informe Resumen de aplicación, seleccione una aplicación y haga clic en el botón Resumen de sesión RUM .
Información importante	Si no selecciona ninguna capa para el informe en los filtros activos, el nivel front-end de la aplicación se seleccionará de forma predeterminada.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. <p>Nota: Puede generar este informe solo para una aplicación sencilla.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805
Configuración adicional	



Elemento de IU	Descripción
<Sesión de grupo por>	<p>Seleccione las propiedades de sesión con las que agrupar los datos de sesión de la aplicación. En la tabla superior puede seleccionar la propiedad de sesión principal con la que agrupar los datos y en la tabla inferior puede seleccionar la propiedad de sesión con la que agrupar los datos relativos al valor específico seleccionado en la tabla superior.</p> <p>Ejemplo: Ha configurado tres propiedades de sesión para una aplicación: Username, Customername y Contact. Ahora va a generar el informe de resumen de sesión RUM para la aplicación y agrupar los datos de la tabla superior por Username. En las sesiones de la aplicación durante el período del informe, se han detectado tres valores diferentes para la propiedad de sesión Username: Susan, Richard y John. La tabla superior contiene tres filas de datos, una para cada valor de Username. Puede seleccionar la fila de Susan en la tabla superior y, seguidamente, seleccionar agrupar los datos de la tabla inferior por Customername. En los datos de sesión de la aplicación de Susan (esto es, datos de sesión de la aplicación en los que el valor de la propiedad de sesión Username es Susan), la propiedad de sesión Customername tiene dos valores distintos: Customer1 y Customer2. La tabla inferior muestra dos filas, una para cada valor Customername de Susan.</p>
Columnas del informe	
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Latencia	La latencia promedio de la red (en milisegundos) en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Número de sesiones	El número de sesiones en las que se ha detectado el valor de la propiedad de sesión específica.
Número de subgrupos/usuarios únicos	<p>El número de valores únicos detectados para la propiedad de sesión con la cual se agrupa la tabla inferior.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solamente en la tabla superior.</p>
Eventos de rendimiento	El número de eventos de rendimiento producidos en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Acciones totales	El número total de acciones en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Tráfico total (KB)	La cantidad total de tráfico (en kilobytes) en la aplicación en las sesiones seleccionadas.

Elemento de IU	Descripción
Acciones no disponibles	El número de acciones no disponibles en la aplicación en las sesiones seleccionadas.
Valor	El valor de la propiedad de sesión actual.

Informe de resumen de capa RUM

Este informe muestra datos para las capas configuradas de las aplicaciones RUM seleccionadas. Para más información sobre la configuración de aplicaciones y capas RUM en Administración de EUM, consulte [Real User Monitor Application Configuration Wizard](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

El informe de resumen de capa RUM permite supervisar el rendimiento de la aplicación por capas y descubrir problemas con aplicaciones o capas de aplicación específicas.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de capa RUM.• En el informe Resumen de aplicación, haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de capa RUM .• En el informe Situación de la aplicación (componentes Disponibilidad y carga con el paso del tiempo y Rendimiento y carga con el paso del tiempo), haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de capa RUM .
Información importante	<ul style="list-style-type: none">• En el caso de capas que contengan datos de transmisión TCP/UDP en las que solo hay disponibles datos parciales, algunas columnas no muestran datos.• Las capas que no contienen datos HTTP o TCP no se incluyen en la ficha Aplicación.• Las capas que no contienen datos TCP o UDP no se incluyen en la ficha Red.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	"Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor" en la página 605
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794
	"Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770
	"Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP" en la página 833
	"Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 Nota: Este botón está habilitado solo en capas que admiten acciones.
	"Informe Capas con el paso del tiempo" en la página 840
	Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte " Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management " en la página 619.

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad , Disponibilidad de conexión y Tiempo total , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la capa. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad de conexión (%)	Porcentaje de conexiones que han sido correctas para cada capa. Nota: En capas de protocolo UDP sin conexión, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Nivel	Nombre de capa tal como lo ha configurado en Administración de EUM
Disponibilidad de capa (%)	Porcentaje de aciertos de acción que estaban disponibles para cada capa. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos de acciones para cada capa.
Tiempo total (s)	El tiempo total promedio (en segundos) de cada acción de capa.
Tráfico total (MB)	La cantidad total de tráfico de red de cada acción (tráfico de capa de aplicación y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en megabytes, para cada capa.

Ficha Aplicación

La ficha Aplicación contiene datos de rendimiento y de disponibilidad de acciones de capa. Ver estos datos permite comprender mejor el rendimiento y la disponibilidad de las capas.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Las capas seleccionadas para las que no se aplican las acciones (por ejemplo, Citrix, solicitud-respuesta TCP o transmisión TCP) no se visualizan en esta ficha. Las columnas Disponibilidad de capa, Tiempo total y Tiempo de servidor, así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en el umbral relevante configurado en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aciertos de acciones con tiempo de servidor lento	El número de aciertos de acción que supera el umbral de tiempo de servidor de acciones configurado para la acción en Administración de EUM. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	<p>Nombre de la aplicación que incluye la capa.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.</p>
Aciertos de acciones disponibles	<p>El número de aciertos de acciones que han sido correctas para cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Tiempo de cliente	<p>El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de cada acción de capa en el equipo cliente.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Tiempo de conexión	<p>El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud HTTP enviada para las acciones de cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Eventos de error	<p>El número de eventos de error producidos en las acciones de cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Eventos informativos	<p>El número de eventos informativos producidos en las acciones de cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Tiempo de red	<p>El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción de cada capa en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Tiempo de retransmisión	<p>El tiempo promedio transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP para la acción hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error para las acciones de cada capa.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error. En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de servidor	<p>El tiempo promedio de servidor (en segundos) de las solicitudes de acción de cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Tiempo de servidor para primer búfer	<p>Tiempo promedio que transcurre para las acciones de cada capa desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-). La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.
Aciertos de acción lenta	<p>El número de aciertos de acción que supera el umbral de tiempo total de acciones configurado para la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Una acción (por ejemplo, una página) puede incluir varias solicitudes (por ejemplo, distintos componentes incluidos en la página). El número de aciertos de acciones lentas, por lo tanto, puede no coincidir con el número de solicitudes lentas incluidas en el informe de resumen de solicitudes defectuosas para la misma aplicación y el mismo período.</p>
Tiempo de intercambio de señales de SSL	<p>El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL para las acciones de cada capa.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS. En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Nivel	Nombre de capa tal como lo ha configurado en Administración de EUM
Disponibilidad de capa	<p>Porcentaje de aciertos de acción que estaban disponibles para cada capa.</p> <p>Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).</p>
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos de acciones para cada capa.
Tiempo total	El tiempo total promedio (en segundos) de las acciones de cada capa.

Ficha Red

La ficha Red contiene datos de red de capa.

Información importante	Las columnas Disponibilidad de conexión , Paquetes con errores de red y Paquetes con errores de servidor , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la capa. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Tráfico de aplicación	Cantidad total de tráfico de aplicación de la capa, en megabytes.
Velocidad de bits (Kbit/s)	El número promedio de kilobits por segundo (para VoIP activo) que se transfieren en la red. Nota: Esta columna solo se visualiza en clapas de protocolo de transmisión UDP.
Disponibilidad de conexión	Porcentaje de conexiones que han sido correctas para cada capa. Nota: En capas de protocolo UDP sin conexión, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Tiempo de conexión	Tiempo promedio necesario para establecer una conexión con los servidores de aplicaciones de cada capa. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Paquetes con errores de red	El porcentaje de paquetes enviados para cada capa en los que no había errores de red.
Paquetes con errores de servidor	El porcentaje de paquetes enviados para cada capa en los que no había errores de servidor. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).

Elemento de IU	Descripción
Conexiones rechazadas	Número de conexiones que han sido rechazadas para cada capa. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Tiempo de intercambio de señales de SSL	El tiempo promedio de intercambio de señales SSL de cada capa. Nota: En capas UDP, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Vibración STD (ms)	La desviación estándar, en milisegundos, de la latencia de paquetes en la red para cada capa. Nota: Esta columna solo se visualiza en clapas de protocolo de transmisión UDP.
Rendimiento	El rendimiento promedio (en bits por segundo) para cada capa (es decir, el tráfico total de las capas dividido por el número de segundos del intervalo de tiempo del informe).
Nivel	Nombre de capa tal como lo ha configurado en Administración de EUM
Conexiones en las que se excedió el tiempo de espera	Número de conexiones que han superado el tiempo de espera para cada capa. Nota: En capas de protocolo UDP sin conexión, estos datos no están disponibles y se muestra un signo negativo (-).
Total de intentos de conexión	El número total de intentos de conexión para cada capa.
Tráfico total	La cantidad total de tráfico de red de cada acción (tráfico de capa y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en megabytes, para cada capa.







Informe de resumen de transacciones RUM






Este informe le muestra datos sobre el rendimiento, la disponibilidad y los eventos de transacciones específicas que se configuraron para RUM en Administración de EUM. Puede desglosar para ver el comportamiento de las transacciones con el paso del tiempo, por grupos de usuarios finales o por elementos de infraestructura.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Resumen de transacciones RUM. • Haga clic en el botón Desglosar hasta el resumen de transacciones RUM  para: <ul style="list-style-type: none"> ■ Una aplicación seleccionada del informe Resumen de aplicaciones. ■ Una fila seleccionada del informe Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM. ■ Un grupo o subgrupo seleccionado de usuarios finales del informe Resumen de grupos de usuarios finales RUM. ■ Una transacción seleccionada del Informe Clasificación > componente Transacción por ubicación. ■ Una transacción seleccionada del informe Situación de la aplicación > componente Resumen de empresa.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	Business Transaction Real User Monitor Configuration Page en Guía de administración de la aplicación BSM
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	"Informe Grupo de usuarios finales de RUM por transacción" en la página 782
	"Informe Infraestructura de aplicaciones por transacción" en la página 719
	"Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848
	"Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805
	"Informe de resumen de acción RUM" en la página 763
	"Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759

Elemento de IU	Descripción
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
	"Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647
	Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.
	Desglosar de Transaction Management resumen de transacciones. Abre el informe de resumen de transacciones de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
	Desglosar de Transaction Management Topología agregada. Abre el informe de topología agregada de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad (%) , Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la transacción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para los que no hay problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.

Elemento de IU	Descripción
Flujo de transacciones comerciales	El flujo de transacciones comerciales que incluye la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción).
Ejecuciones	Número total de instancias de ejecución para cada transacción.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos, para cada transacción.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción.
Nombre de transacción	El nombre asignado a la transacción en Administración de EUM.
Tamaño de transacción (KB)	Tamaño total, en kilobytes, de todas las acciones de cada transacción.

Ficha Disponibilidad y eventos

La ficha Disponibilidad y eventos contiene la disponibilidad de transacciones de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	La columna Disponibilidad (%) y la información sobre herramientas tiene código de colores basado en el umbral de relevancia configurado para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la transacción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad (%)	El porcentaje de ejecuciones de transacciones para los que no hay problemas de disponibilidad. Nota: Si una transacción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento de transacción.
Flujo de transacciones comerciales	El flujo de transacciones comerciales que incluye la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Ejecuciones	Número total de instancias de ejecución para cada transacción.
Nombre de transacción	El nombre asignado a la transacción en Administración de EUM.
Ejecuciones no disponibles	Número total de instancias de ejecución de transacciones en los que se han producido problemas de disponibilidad.

Ficha Rendimiento

La ficha Rendimiento muestra datos relativos a la duración de cada transacción configurada y supervisada.

Información importante	Las columnas Tiempo total , Tiempo neto y Tiempo total de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados para la transacción en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Aplicación	Nombre de la aplicación que incluye la transacción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se seleccionan múltiples aplicaciones para el informe.
Flujo de transacciones comerciales	El flujo de transacciones comerciales que incluye la transacción. Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.
Tiempo de cliente (s)	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en el equipo cliente.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud enviada.
Tiempo neto (s)	Tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción).
Tiempo de retransmisión (s)	El tiempo total transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error. Nota: El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error.
Ejecuciones	Número total de instancias de ejecución para cada transacción.
Tiempo de servidor para primer búfer	Tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud inicial hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor. Nota: La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.
Ejecuciones lentas	El número de instancias en ejecución cuyo tiempo total de transacción superó el umbral de tiempo total configurado.
Tiempo neto de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio neto de transacción, en segundos, de las ejecuciones de cada transacción que superaron los umbrales de tiempo neto configurados para la transacción.
Tiempo de servidor de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio de servidor, en segundos, de las ejecuciones de cada transacción que superaron los umbrales de tiempo de servidor configurados para la transacción.
Tiempo total de transacciones lentas (s)	El tiempo promedio total de transacción, en segundos, de las ejecuciones de cada transacción que superaron los umbrales de tiempo total configurados para la transacción.
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL. Nota: El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS para aplicaciones Web.
Tiempo de respuesta (s)	El tiempo promedio de reflexión para cada transacción (es decir, el tiempo que transcurre entre las solicitudes de acción y que se calcula como tiempo de transacción - tiempo de servidor - tiempo de red - tiempo de cliente).

Elemento de IU	Descripción
Tiempo total de red (s)	El tiempo total (en segundos) que cada acción incluida en la transacción estuvo retrasada en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Tiempo total de servidor (s)	El tiempo total de servidor de todas las acciones incluidas en la transacción.
Tiempo total (s)	El tiempo promedio de toda la transacción (desde el inicio de la primera acción hasta el final de la última acción), en segundos, para cada transacción.
Nombre de transacción	El nombre asignado a la transacción en Administración de EUM.

Informe de detalles de sesión

Este informe muestra detalles de una sesión e incluye paneles que muestran datos para propiedades, eventos generales y acciones.

Para obtener acceso	<p>Haga clic en el botón Ver detalles de sesión  en uno de los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizador de sesión RUM • Registro de eventos (seleccione un evento)
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando ve detalles de la sesión, el informe se vuelve a generar y contiene los datos más actuales para la sesión seleccionada. Esto significa que si la sesión todavía estaba abierta cuando el informe Analizador de sesión RUM se generó, los datos incluidos en la página Detalles de sesión están más actualizados y pueden variar de los incluidos en el informe Analizador de sesión RUM para la misma sesión. • Al ver los detalles de la sesión, se muestran todas las acciones incluidas en todas las sesiones de aplicación supervisadas que se iniciaron en el mismo día que la sesión de la aplicación para la que está viendo los datos y que forman parte de toda la sesión del servidor de aplicación. Para más información, consulte "Visualización de detalles de sesión en el informe de analizador de sesión RUM" en la página 701. • Los eventos visualizados al mostrar detalles de la sesión son los eventos que se produjeron en las acciones en la sesión que se configuró para la aplicación seleccionada en Administración de EUM. • Al hacer clic en la ruta de navegación para regresar al informe de analizador de sesión RUM, el informe no se vuelve a generar y el informe de analizador de sesión RUM original se vuelve a mostrar. • Cuando se ven detalles de la sesión para una capa de aplicación de transmisión por secuencias TCP, solo se visualiza el panel Propiedades.

Propiedades

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Nombre de propiedad de la sesión>	Se enumeran los nombres de todas las propiedades de sesión configuradas para la aplicación.
<Valor de propiedad de la sesión>	Se muestra el valor de cada una de las propiedades de la sesión enumeradas. Nota: Existen cinco marcadores de posición estáticos para propiedades de la sesión en la base de datos de perfiles, tanto si se definen las propiedades de la sesión como si no. Si cambia la definición de una propiedad de sesión existente, los valores para la definición previa siguen existiendo y aparecen como valores para la nueva definición.
Aplicación	Nombre de la aplicación al que pertenece la sesión seleccionada.
Llegado desde	Página desde la que llega el usuario final a la sesión.
IP de cliente	Dirección IP del usuario final que inició la sesión.
Tipo de cliente	Navegador utilizado por el usuario final para iniciar la sesión.
Duración	El tiempo total que la sesión ha estado abierta.
Subgrupo de usuarios finales	Subgrupo de usuarios finales al que pertenece el usuario final que ha iniciado sesión, tal como lo ha configurado en Administración de EUM.
Nombre de host	Nombre de host del equipo del usuario final que inició la sesión.
Versión HTTP	Versión HTTP utilizada por el usuario final en la sesión.
Latencia	La latencia media (en milisegundos) de todos los paquetes de la sesión.
Ubicación	Nombre de la ubicación del usuario final que inició la sesión.
Sistema operativo	Sistema operativo del equipo en el que el usuario final inició la sesión.

Elemento de IU	Descripción
Tráfico global (KB)	Número total de kilobytes enviados y recibidos en la sesión.
IP del servidor	Dirección IP del servidor (o equilibrador de carga) a la que llega el usuario final.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se inició la sesión.
Aciertos totales de acción	Número de aciertos de acción de la aplicación seleccionada.
Nombre de usuario	Nombre del usuario final que inició la sesión.

Eventos generales

Los eventos generales son eventos de sesión (eventos de acciones de sesión y eventos de acciones no disponibles de sesión) que están configurados para la aplicación de sesión en Administración de EUM.








A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:


Elemento de IU	Descripción
Descripción	Descripción del evento
Nombre	Nombre del evento

Acciones

Información importante	<ul style="list-style-type: none">Las mediciones para acciones que están configuradas para unificación de marcos usan totales calculados de las acciones secundarias. Para más información sobre la unificación de marcos, consulte Frame Unification en Guía de administración de la aplicación BSM.Los datos incluidos en la página Detalles de acción están disponibles en el área Acciones del informe Detalles de sesión como columnas que están ocultas de modo predeterminado. Puede seleccionar las columnas para que se muestren en el informe. Cuando se exportan datos desde el informe Detalles de sesión, estos datos se incluyen en el archivo exportado incluso si las columnas no se visualizan. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Página Detalles de acción" en la página 705.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

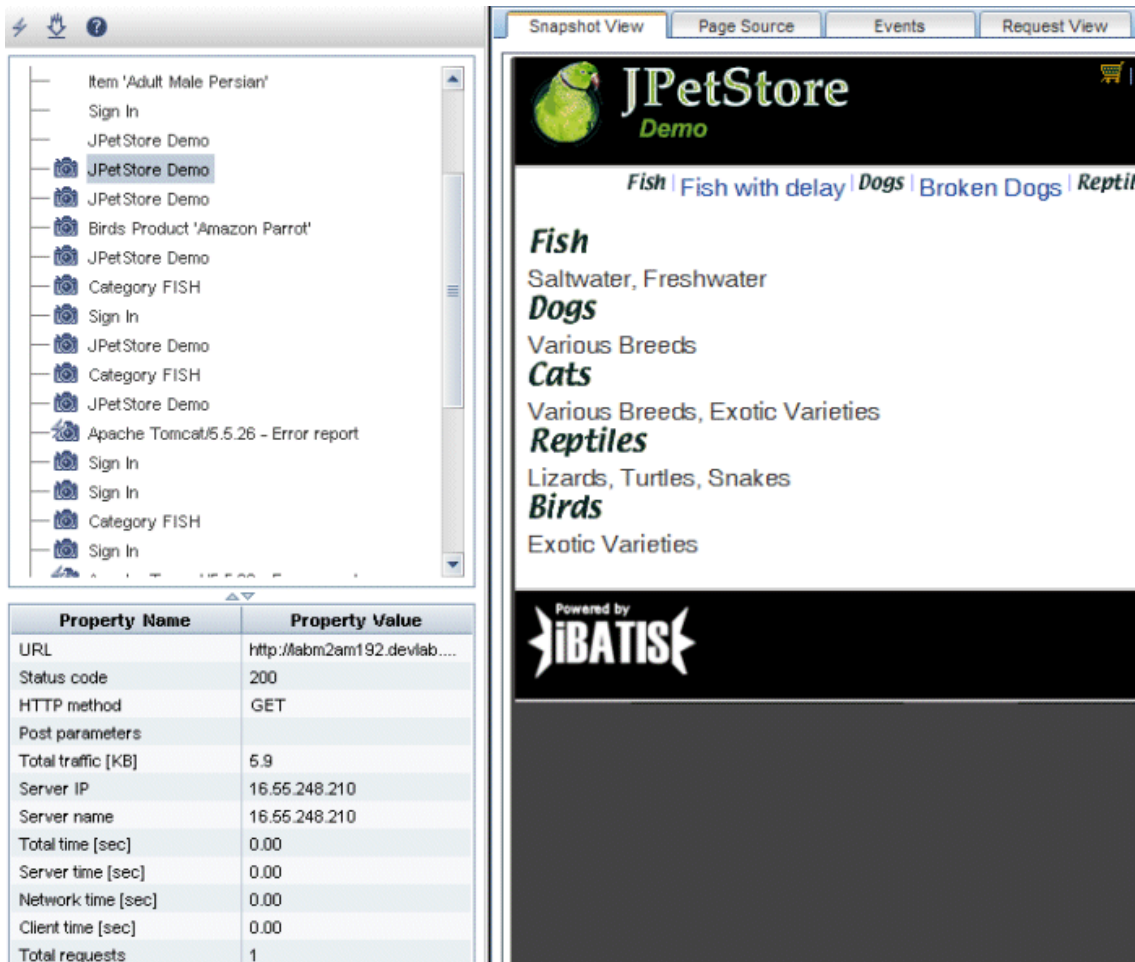
Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Página Detalles de acción" en la página 705
	"Informe Desglose de componentes de la página (RUM)" en la página 751
	<p>"Página Reproducción de sesión" en la página 827. Haga clic en el botón Ver instantánea para abrir la página Reproducción de sesión, donde puede ver una instantánea de la acción.</p> <p>Nota: Si no existe instantánea para la acción seleccionada, este botón estará deshabilitado.</p>
	<p>Obtener detalles de seguimiento de transacción. Abre el informe Seguimiento de transacciones de Transaction Management, donde es posible ver información detallada de las acciones de la sesión. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.</p>
	<p>Obtener detalles de Diagnostics. Profundiza hasta Diagnostics para una acción concreta. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.</p>
	<p>Desglosar hasta NNMi. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p>
Reproducción de sesión	<p>Haga clic en el botón Reproducción de sesión para abrir la página Reproducción de sesión, donde puede ver un flujo de sesión página por página. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Página Reproducción de sesión" en la página 827.</p> <p>Nota: Este botón está habilitado solo para protocolos HTTP y SOAP (es decir, para páginas).</p>
Acciones	
	<p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página Acciones de aplicación de Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL, los atributos y los parámetros se introducen automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p>

Elemento de IU	Descripción
Script de VuGen de sesión	<p>Haga clic en el Script de VuGen de sesión para crear un script de VuGen basado en la sesión. Se abre un nuevo cuadro de diálogo en el que introduce el nombre de script.</p> <p>Nota: Este botón está habilitado solo para sesiones para las que se han realizado instantáneas de todas las acciones incluidas. Solo puede configurar aplicaciones que usen protocolos basados en http para la captura en su totalidad. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Snapshot Collection Area en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
Columnas del informe Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Acción	<p>Nombre de la acción que se ha acertado, tal como lo ha definido en administración de EUM, o su dirección URL si no se ha definido ningún nombre.</p> <p>Nota: Para aquellas acciones de una aplicación para las que se ha habilitado la unificación de marcos, haga clic en el nombre de acción para ocultar o mostrar sus secundarios en el árbol jerárquico (visualizado de modo predeterminado).</p>
Aplicación	La sesión de aplicación en que se acertó la acción. Este campo está coloreado en azul para acciones incluidas en la sesión de aplicación seleccionada.
Tiempo de cliente (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en el equipo cliente.
Eventos	<p>Muestra un icono y el nombre de eventos producidos en la acción basándose en los eventos definidos para la acción en Administración de EUM. Si hay múltiples eventos en una acción, se visualiza el icono del evento más grave y se muestra la cadena "Eventos múltiples" en lugar del nombre de evento.</p> <p>Nota: El orden de gravedad de tipos de evento es errores y eventos informativos.</p> <p>Información sobre herramientas: Para errores únicos, se muestra el tipo de evento; y para errores múltiples, se muestran los nombres de evento.</p>
Tiene instantánea	Indica si existe una instantánea para la acción. Si existe una instantánea, puede hacer clic en el botón Ver instantánea  para visualizarla.
Tiempo de red (s)	El tiempo (en segundos) que la acción estuvo activa en la red.
Tiempo de servidor (s)	El tiempo (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar la solicitud para la acción.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se acertó la acción.



Elemento de IU	Descripción
Tiempo de respuesta (s)	<p>La cantidad total de tiempo, en segundos, desde la finalización de la acción hasta el inicio de la siguiente acción (por ejemplo, desde el momento que finaliza la descarga de una página hasta el inicio de descarga de la siguiente página).</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• La última acción en la sesión tiene un tiempo de respuesta de 0 segundos.• Para estas acciones de una aplicación para las que está habilitada la unificación de marcos, las acciones secundarias tienen un tiempo de respuesta de 0 segundos.
Tiempo total (s)	Tiempo total (en segundos) que transcurre desde la solicitud de la acción hasta su finalización.
Tráfico total (KB)	La cantidad total de tráfico de red de la acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes.

Página Reproducción de sesión

Esta página permite ver instantáneas de un flujo de sesión, página por página. También permite visualizar el código HTML de las páginas y los detalles de los eventos que se han producido en ellas.



Property Name	Property Value
URL	http://labm2am192.devlab....
Status code	200
HTTP method	GET
Post parameters	
Total traffic [KB]	6.9
Server IP	16.55.248.210
Server name	16.55.248.210
Total time [sec]	0.00
Server time [sec]	0.00
Network time [sec]	0.00
Client time [sec]	0.00
Total requests	1

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el informe Detalles de sesión: <ul style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Reproducción de sesión. Seleccione una página y haga clic en el botón Ver instantánea . En el informe Datos sin procesar de acción, seleccione una acción y haga clic en el botón Ver instantánea .
Información importante	Consulte " Notas y limitaciones " abajo.

Notas y limitaciones

- Cuando se accede a Reproducción de sesión en una página concreta, el árbol jerárquico que se visualiza en el panel superior izquierdo contiene todas las páginas incluidas en la sesión y la página específica seleccionada.
- Puede ver instantáneas de las páginas si ha activado instantáneas para aplicaciones y eventos configurados en Administración de EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Real User Monitor Administration User Interface](#) en Guía de administración de la

aplicación BSM.








- Puede configurar el modo en que el subprograma de instantáneas se comunica con el motor RUM para recuperar instantáneas. Para más información, consulte ["Determinación de cómo el subprograma de instantáneas de Real User Monitor recupera instantáneas"](#) en la página 702.
- Si el equipo de origen desde el que se recuperan las instantáneas (bien desde el servidor de puerta de enlace BSM o directamente desde el motor RUM) está configurado para SSL, deberá configurar JRE en el equipo cliente que ejecuta el subprograma de instantáneas para que funcione con el certificado del equipo de origen. Para más información sobre la configuración de JRE para confiar en un certificado de cliente/servidor, consulte Setting JRE to Work with Security Certificates en BSM Hardening Guide.
- La misma versión de Java que se aplica al sistema BSM al que se accede debe estar también instalada en el equipo cliente.
- Para ver la reproducción de sesión, es preciso utilizar Internet Explorer 7 u 8 como explorador cliente al acceder a BSM.
- Asegúrese de que la carpeta Internet Explorer (que contiene el archivo iexplore.exe) está incluida en la variable de entorno **Path**.
- Para ver la introducción de datos del usuario en una página (es decir, en un formulario), debe configurar la aplicación para que recopile instantáneas de solicitudes. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Snapshot Collection Area](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.
- Los componentes de páginas enriquecidas, como Flash, Java Applets y SilverLight, no se admiten en la reproducción de sesión, pero sí se pueden visualizar.
- La primera vez que se visualiza una reproducción de sesión, se instalan objetos ActiveX en el equipo cliente cada vez que se visualiza la reproducción de sesión. Debe disponer de los permisos necesarios para poder instalar y ejecutar objetos ActiveX en el equipo clientes.

Nota: Durante la instalación de objetos ActiveX en un cliente con Microsoft Java Virtual Machine (MSJVM), es posible que se produzca un error de prevención de ejecución de datos (DEP) que impida el progreso de la instalación de los objetos ActiveX.

- ActiveX requiere un certificado raíz en el almacén local del equipo cliente de autorizaciones de certificado raíz de confianza. Si no se encuentra el certificado, ActiveX solicita confirmar la instalación de un certificado denominado **Rum-Probe CA for signing certificates**. Si no confirma la instalación de este certificado, no podrá visualizar las páginas originalmente transferidas a través de SSL.

Panel superior izquierdo

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Ir al siguiente evento. Va al siguiente elemento del árbol que contenga un evento.
	Descargar. Descarga en un archivo zip todas las instantáneas incluidas en una sesión. Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar : seleccione la ruta de acceso y el nombre de archivo que desee y haga clic en Guardar . El archivo zip guardado contiene un subprograma de Java para visualizar la información guardada. Nota: El botón Descargar se encuentra justo encima del panel superior izquierdo.
	Sesión sin eventos. Si aparece antes del nombre de sesión en el árbol jerárquico, indica que la sesión no contiene ningún evento.
	Sesión con eventos. Si aparece antes del nombre de sesión en el árbol jerárquico, indica que la sesión contiene eventos.
	Página con eventos. Si aparece antes del nombre de página o componente en el árbol jerárquico, indica que la página o el componente contiene eventos.
	Página con instantánea. Si aparece antes del nombre de página o componente en el árbol jerárquico, indica que existe una instantánea de la página o del componente.
	Página con eventos e instantánea. Si aparece antes del nombre de página o componente en el árbol jerárquico, indica que la página o el componente incluyen eventos y que existe una instantánea de la página o del componente.
<Árbol jerárquico>	El panel superior izquierdo muestra un árbol jerárquico de las páginas incluidas en la sesión. En el caso de las páginas de una aplicación en la que esté activada la unificación de marcos, se visualizan sus elementos secundarios. También contiene una entrada para los detalles de sesión. Haga clic en el elemento del árbol que desee ver. Para más información sobre la unificación de marcos, consulte Frame Unification en Guía de administración de la aplicación BSM.

Panel inferior izquierdo

Este panel muestra detalles de la página o componente seleccionado. Si se selecciona **Detalles de sesión** en el panel superior izquierdo, muestra detalles de la sesión.

Detalles de la página

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de cliente	El tiempo (en segundos) que la página estuvo activa en el equipo cliente.
Método HTTP	Método HTTP utilizado para acceder a la página.

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de red	El tiempo (en segundos) que la página estuvo activa en la red.
Parámetros de envío	En las solicitudes de envío HTTP, los parámetros enviados con la solicitud.
IP del servidor	Dirección IP del servidor en el que se encuentra la página.
Nombre de servidor	El nombre del servidor en el que se encuentra la página.
Tiempo de servidor	El tiempo (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar la solicitud para la página.
Código de estado	Código de estado HTTP devuelto por el servidor.
Total de solicitudes	Número total de solicitudes para la página.
Tiempo total	Tiempo total (en segundos) que transcurre desde la solicitud de la página hasta que termina de cargarse.
Tráfico total	La cantidad total de tráfico de red de la página (tráfico de página y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes.
URL	La dirección URL de la página.

Detalles de sesión

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Aplicación	Nombre de la aplicación al que pertenece la sesión seleccionada.
Llegado desde	Página desde la que llega el usuario final a la sesión.
IP de cliente	Dirección IP del usuario final que inició la sesión.
Tipo de cliente	Navegador utilizado por el usuario final para iniciar la sesión.
Duración	El tiempo total que la sesión ha estado abierta.

Elemento de IU	Descripción
Grupo de usuarios finales	El grupo de usuarios finales al que pertenece el usuario final que ha iniciado sesión, tal como está configurado en Administración de EUM.
Nombre de host	Nombre de host del equipo del usuario final que inició la sesión.
Versión HTTP	Versión HTTP utilizada por el usuario final en la sesión.
Latencia	La latencia media (en milisegundos) de todos los paquetes de la sesión.
Ubicación	Nombre de la ubicación del usuario final que inició la sesión.
Sistema operativo	Sistema operativo del equipo en el que el usuario final inició la sesión.
Tráfico global	Número total de kilobytes enviados y recibidos en la sesión.
IP del servidor	Dirección IP del servidor (o equilibrador de carga) a la que llega el usuario final.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se inició la sesión.
Aciertos totales de acción	Número de aciertos de acción de la aplicación seleccionada.
Nombre de usuario	Nombre del usuario final que inició la sesión.

Panel derecho

El panel derecho incluye las siguientes fichas:

Nota: Si se ha seleccionado Detalles de sesión en el panel superior izquierdo, solo aparecerá activada la ficha Eventos.

Vista de instantánea

Esta ficha muestra una instantánea de la página a la que accede el usuario para aplicaciones web (HTML), o bien el código XML de la respuesta para aplicaciones SOAP.

Origen de página

Esta ficha muestra el código origen HTML de la instantánea.

Sugerencia: Dentro de una página, pulse CTRL+F para buscar una cadena específica en el código origen.

Vista de solicitud

Esta ficha muestra el cuerpo de la solicitud HTTP para aplicaciones web y SOAP.

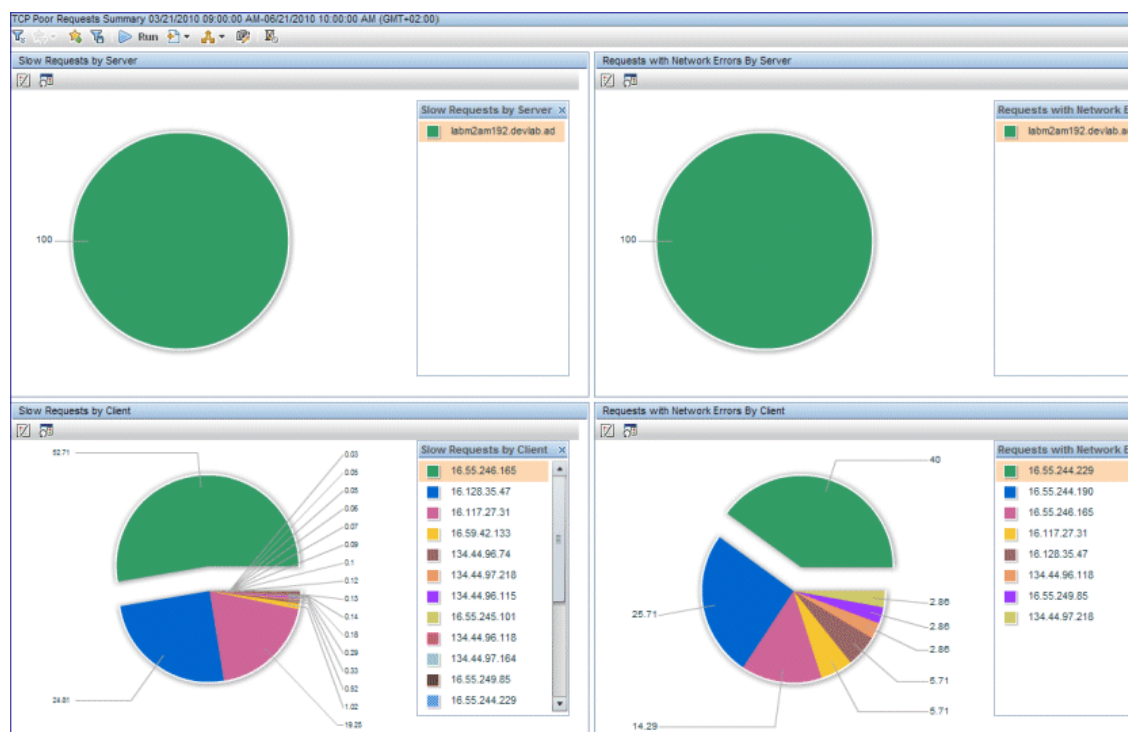
Nota: Esta ficha está activada solo en aplicaciones SOAP y web para las que se han recopilado instantáneas.

Eventos


Esta ficha muestra los eventos configurados que se han producido en la página o en la sesión.

Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP

Este informe contiene un resumen de las solicitudes TCP de las aplicaciones seleccionadas que han tenido respuesta lenta o errores. La información se desglosa por servidor y por usuario final.



Para obtener acceso

Haga clic en el botón **Desglosar hasta el resumen de solicitudes TCP defectuosas**  en uno de los informes siguientes:

- **Resumen de capa RUM**
- **Resumen de grupos de usuarios finales RUM**
- **Resumen de infraestructura de aplicaciones RUM**

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Las solicitudes lentas son aquellas cuyo tiempo es inferior que el umbral de tiempo de componente configurado para la aplicación en Administración de EUM. Las solicitudes con errores de red son aquellas con un número mínimo de errores de red y un porcentaje mínimo de paquetes con errores de red en relación con el número total de paquetes de la solicitud, tal como está configurado para la aplicación en Administración de EUM. El informe únicamente muestra para aplicaciones TCP o aplicaciones HTTP (web y SOAP) con configuración de TCP.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Obtener detalles del analizador de solicitudes lentas TCP>	Haga clic con el botón secundario en un segmento de los gráficos circulares Solicitudes lentas por servidor o Solicitudes lentas por cliente y seleccione Obtener detalles del analizador de solicitudes lentas TCP en el menú contextual para acceder al Analizador de solicitudes lentas TCP para el cliente o servidor específico. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Informes de Analizador de solicitudes TCP " en la página 836.
<Obtener detalles de las solicitudes TCP con el analizador de errores de red>	Haga clic con el botón secundario en un segmento de los gráficos circulares Solicitudes con errores de red por servidor o Solicitudes con errores de red por cliente y seleccione Obtener detalles de las solicitudes TCP con el analizador de errores de red en el menú contextual para acceder al Analizador de errores de red para el cliente o servidor específico. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Informes de Analizador de solicitudes TCP " en la página 836.

Gráfico Solicitudes lentas por servidor

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>El gráfico circular completo representa el número total de solicitudes TCP lentas para las aplicaciones seleccionadas (desglosado por servidor). Cada segmento del gráfico circular representa el número total de solicitudes TCP lentas para las aplicaciones seleccionadas (para un servidor específico).</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un segmento para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 servidores, aquellos con el menor número de solicitudes TCP lentas se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

Gráfico Solicitudes lentas por cliente

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>El gráfico circular completo representa el número total de solicitudes TCP lentas para las aplicaciones seleccionadas (desglosado por cliente). Cada segmento del gráfico circular representa el número total de solicitudes TCP lentas para las aplicaciones seleccionadas (para un cliente específico).</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un segmento para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 clientes, aquellos con el menor número de solicitudes TCP lentas se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

Gráfico Solicitudes con errores de red por servidor

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>El gráfico circular completo representa el número total de solicitudes TCP con errores de red para las aplicaciones seleccionadas (desglosado por servidor). Cada segmento del gráfico circular representa el número total de solicitudes TCP con errores de red para las aplicaciones seleccionadas (para un servidor específico).</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un segmento para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 servidores, aquellos con el menor número de solicitudes TCP con errores de red se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

Gráfico Solicitudes con errores de red por cliente

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Gráfico circular>	<p>El gráfico circular completo representa el número total de solicitudes TCP con errores de red para las aplicaciones seleccionadas (desglosado por cliente). Cada segmento del gráfico circular representa el número total de solicitudes TCP con errores de red para las aplicaciones seleccionadas (para un servidor cliente).</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un segmento para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Pueden visualizarse hasta 10 segmentos diferentes por gráfico. Si han de visualizarse más de 10 clientes, aquellos con el menor número de solicitudes TCP con errores de red se agrupan juntos en un segmento denominado Otros.</p>

Informes de Analizador de solicitudes TCP



Este informe muestra datos detallados acerca las solicitudes lentas o solicitudes con errores de red para aplicaciones seleccionadas para un servidor específico o usuario final.

Para obtener acceso	<p>Haga clic con el botón secundario en una porción del gráfico circular para un servidor específico o cliente en el informe Resumen de solicitudes defectuosas TCP y:</p> <ul style="list-style-type: none">• En los gráficos Solicitudes lentas por servidor o Solicitudes lentas por cliente, seleccione Desglosar del analizador de solicitudes lentas TCP desde el menú contextual.• En los gráficos Solicitudes con errores de red por servidor o Solicitudes con errores de red por cliente, seleccione Desglosar hasta las solicitudes TCP con Analizador de errores de red en el menú contextual.
----------------------------	--

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Puede acceder al informe haciendo clic en un segmento de gráfico circular en un de los gráficos en el informe de resumen de solicitudes TCP defectuosas. Si hace clic en un segmento de gráfico circular en los gráficos Solicitudes lentas por servidor o Solicitudes lentas por cliente, el informe se denomina Analizador de solicitudes lentas TCP. Si hace clic en un segmento de gráfico circular en los Solicitudes con errores de red por servidor o Solicitudes con errores de red por cliente, el informe se denomina Solicitudes TCP con Analizador de errores de red. • Las solicitudes lentas son aquellas cuyo tiempo es inferior que el umbral de tiempo de componente configurado para la aplicación en Administración de EUM. • Las solicitudes con errores de red son aquellas con un número mínimo de errores de red y un porcentaje mínimo de paquetes con errores de red en relación con el número total de paquetes de la solicitud, tal como está configurado para la aplicación en Administración de EUM. • El informe únicamente muestra para aplicaciones TCP o aplicaciones HTTP (web y SOAP) con configuración de TCP.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Mostrar solicitudes con archivo de captura. Seleccione esta casilla para mostrar solo las solicitudes pertinentes para las que existe un archivo de captura. Borre la casilla para mostrar todas las solicitudes pertinentes. <p>Nota: Este campo está visible y habilitado solo cuando se accede al informe desde uno de los gráficos circulares Solicitudes con errores de red en el informe Resumen de solicitudes TCP defectuosas.</p>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	


Elemento de IU	Descripción
	<p>Descargar archivo de captura. Descarga un archivo de captura de la solicitud seleccionada en formato .pcap. Puede guardar el archivo o verlo en una nueva ventana.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Este botón es visible solo cuando se accede al informe desde uno de los gráficos circulares Solicitudes con errores de red en el informe Resumen de solicitudes TCP defectuosas. El botón está habilitado solo si existe un archivo de captura para la solicitud. Los archivos de captura se crean no más de una vez por minuto. Debe configurar las aplicaciones para permitir la creación de archivos de captura. Para más información, consulte TCP/Network Settings Area en Guía de administración de la aplicación BSM.
	<p>Ver fragmento de código de solicitud legibles. Muestra un fragmento de la solicitud seleccionada para la aplicación en formato de texto y en una ventana nueva. Para protocolos para los que RUM admite análisis, el fragmento contiene más datos de solicitud/respuesta detallados, que se visualizan en formato xml. Para obtener una lista de los protocolos admitidos, consulte Parsing Supported Protocols en la Guía de Real User Monitor Administration.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El botón está habilitado solo si existe un fragmento para la solicitud. No puede visualizar un fragmento para solicitudes transmitidas a través de una conexión SSL.
<p>Columnas del informe</p> <p>Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>	
Tráfico de aplicación	Cantidad total de tráfico de aplicación, en kilobytes, para la solicitud
Archivo de captura	Una marca de verificación indica que existe un archivo de captura para la solicitud.
Cliente	Nombre del cliente.
Tiempo de cliente (s)	El tiempo (en segundos) que la solicitud estuvo retrasada en el equipo cliente.
Tiempo de red (s)	El tiempo (en segundos) que la solicitud estuvo retrasada en la red.

Elemento de IU	Descripción
Paquetes con errores de red (%)	<p>El porcentaje de paquetes enviados para la solicitud para los que no había errores de red. Esta columna tiene código de color, basado en el porcentaje de paquetes de solicitud con errores de red en relación a los paquetes con errores de red que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde. Correcto • Amarillo. Advertencia: el porcentaje de paquetes con errores de red ha excedido el umbral configurado, pero el número mínimo de paquetes con errores de red está dentro del umbral configurado. • Rojo. Crítico <p>Nota: Número de paquetes de datos y Ack retransmitidos visualizados en la información sobre herramientas puede diferir del número incluido en un archivo de captura que está abierto en Wireshark, debido a una diferencia en el algoritmo usado para calcular los paquetes retransmitidos. Por ejemplo, en la siguiente secuencia de paquetes, el paquete 2 estaba perdido (es decir, no fue recibido por el servidor y no fue capturado por RUM), el paquete 5 se cuenta como paquete retransmitido tanto por RUM como por Wireshark, y el paquete 6 se cuenta como paquete retransmitido por RUM (puesto que la repetición de ACK para DATA1 en los paquetes 4 y 5 indica que 2 ha sido enviado pero no recibido y, por tanto, el paquete 6 es una retransmisión del paquete 2), pero no se considera como paquete retransmitido por Wireshark:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paquete 1 Cliente → Servidor DATA1 • Paquete 2 Cliente → Servidor DATA2 • Paquete 3 Cliente → Servidor DATA3 • Paquete 4 Servidor → Cliente ACK en DATA1 • Paquete 5 Servidor → Cliente ACK en DATA1 • Paquete 6 Cliente → Servidor DATA2
Paquetes con errores de servidor (%)	<p>El porcentaje de paquetes enviados para la solicitud para la que existían errores de servidor. Esta columna tiene código de color, basado en el porcentaje de solicitudes de paquetes con errores de servidor en relación a los paquetes con umbral de errores de servidor que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde. Correcto • Rojo. Crítico
Nombre de solicitud	<p>El nombre de solicitud que incluye el protocolo y un resumen de la solicitud que muestra el tipo de acción.</p> <p>Nota: Esta columna se visualiza solo cuando existen datos de fragmento para la aplicación seleccionada.</p>

Elemento de IU	Descripción
Fragmento de código de solicitud	Una marca de verificación indica que existe un fragmento de la solicitud seleccionada para la aplicación en formato de texto. El fragmento contiene más datos detallados solicitud/respuesta que se muestran en formato xml. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando existen datos de fragmento para la aplicación seleccionada.
Solicitar marca de fecha y hora	Fecha y hora de la solicitud.
Tiempo de respuesta (s)	Tiempo de solicitud-respuesta para la solicitud, en segundos. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de solicitud-respuesta en relación al umbral de tiempo del componente que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM. <ul style="list-style-type: none">• Verde. Correcto• Rojo. Crítico
Tiempo de retransmisión (s)	Tiempo de retransmisión para la solicitud, en segundos.
Servidor	El nombre del servidor.
Tiempo de servidor (s)	Tiempo (en segundos) que la solicitud estuvo retrasada en el servidor. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor en relación al umbral de tiempo del servidor de componentes que ha configurado para la aplicación en Administración de EUM. <ul style="list-style-type: none">• Verde. Correcto• Rojo. Crítico Nota: El código de color no indica si la solicitud es una solicitud lenta o no.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	Tiempo medio (en segundos) desde que un servidor recibe una solicitud para la acción hasta que se envía el primer búfer de datos de aplicación en respuesta.
SSL	Una marca de verificación indica si se ha enviado una solicitud a través de una conexión SSL.


Informe Capas con el paso del tiempo

Este informe permite investigar una capa problemática seleccionada en una aplicación desde el informe de resumen de capa RUM y poder ver su comportamiento con el paso del tiempo. El informe muestra el tráfico, los errores, la carga y los tiempos de respuesta con el paso del tiempo para la capa seleccionada.

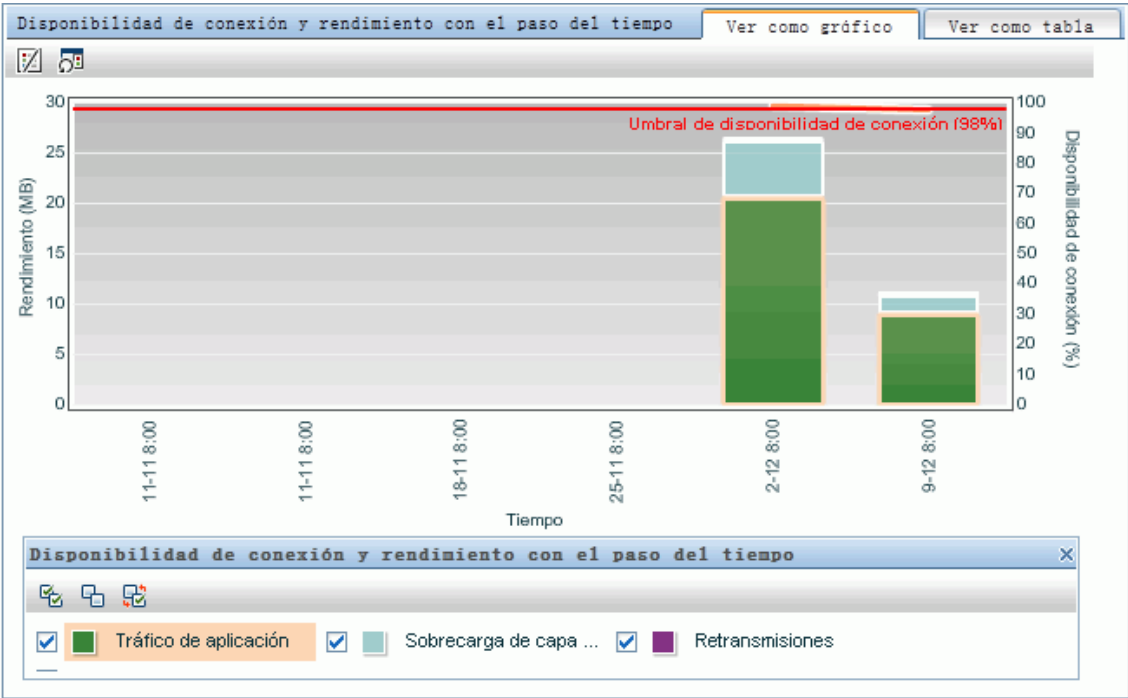
Para obtener acceso	En el informe Resumen de capa RUM , seleccione una capa de aplicación y haga clic en el botón Desglosar hasta las capas con el paso del tiempo  .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> El informe incluye únicamente datos que sean comunes a los tipos de capas de todas las capas/aplicaciones seleccionadas. Para ver más datos de una capa/aplicación, seleccione exclusivamente capas de un mismo tipo. Los umbrales se muestran en los gráficos solo si se selecciona una sola capa de aplicación para el informe.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	"Visualización de datos para diferentes tipos de capas de aplicación en informes de Real User Monitor" en la página 605
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Informe Capas con el paso del tiempo" en la página precedente. En cualquier tabla, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta las capas con el paso del tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si desglosa desde un informe que muestre los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto.</p> <p>Vista de gráfico: En cualquier gráfico, haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta las capas con el paso del tiempo desde el menú contextual.</p>

Disponibilidad de conexión y rendimiento con el paso del tiempo



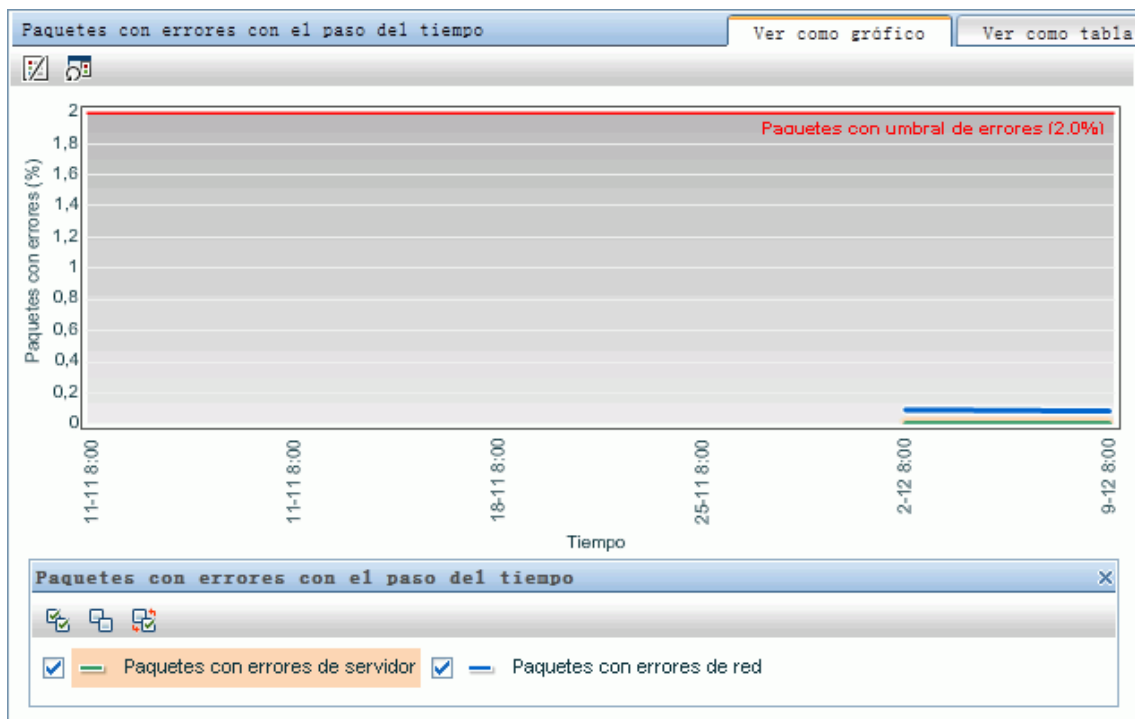
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente se muestra solamente si hay datos de red para todas las capas seleccionadas. Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, no se visualizarán los datos de disponibilidad de conexión.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	Rendimiento (MB). Cantidad de tráfico en megabytes. Las barras apiladas indican la cantidad total de tráfico de capa de la aplicación en cada punto en el transcurso del período definido, desglosado por tráfico de aplicación, carga de capa de red y retransmisiones. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los datos de retransmisiones no se visualizarán.


Elemento de IU	Descripción
<Eje Y> (derecha)	<p>Disponibilidad de conexión (%). El porcentaje de disponibilidad de conexión.</p> <p>Los puntos de datos indican el porcentaje de conexiones totales correctas para la aplicación en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este componente no se visualizará.</p>
<Línea de umbral de disponibilidad de conexión>	<p>Muestra el umbral de disponibilidad de conexión de servidor que configuró para la aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, este componente no se visualizará.</p>
<Vista de tabla>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Tabla <Conexiones de red> " en la página 847.

Paquetes con errores con el paso del tiempo

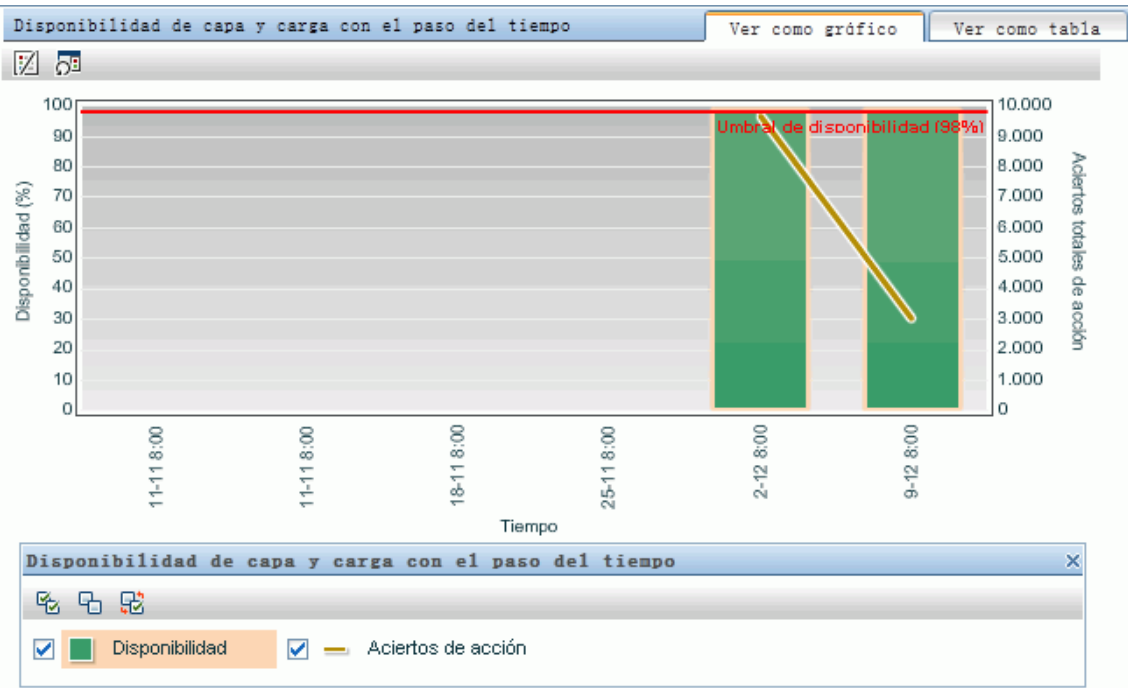


Información importante	Este componente se muestra solamente si hay datos de red para todas las capas seleccionadas.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>Desglosar hasta NNMi. Profundiza hasta NNMi para una fila seleccionada.</p> <p>Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un punto de datos de Paquete con errores de red y seleccione Desglosar hasta NNMi en el menú contextual.</p>
<p>Elementos gráficos</p> <p>Para más información sobre la interfaz de usuario de la vista de tabla, consulte "Tabla <Conexiones de red>" en la página 847.</p>	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	<p>Paquetes con errores (%). Porcentaje de errores.</p> <p>Las líneas de datos indican el porcentaje de paquetes enviados para una aplicación con errores TCP de red y errores TCP de servidor, en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, los paquetes con datos de errores de servidor no se visualizarán.</p>
<Línea de umbral de paquetes con errores de servidor>	<p>Muestra el umbral de Paquetes con errores de servidor que configuró para la aplicación en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, este umbral no se visualizará.</p>
<Línea de umbral de paquetes con errores de red>	Muestra el umbral de Paquetes con errores de red que configuró para la aplicación en Administración de EUM.

Disponibilidad de capa y carga con el paso del tiempo

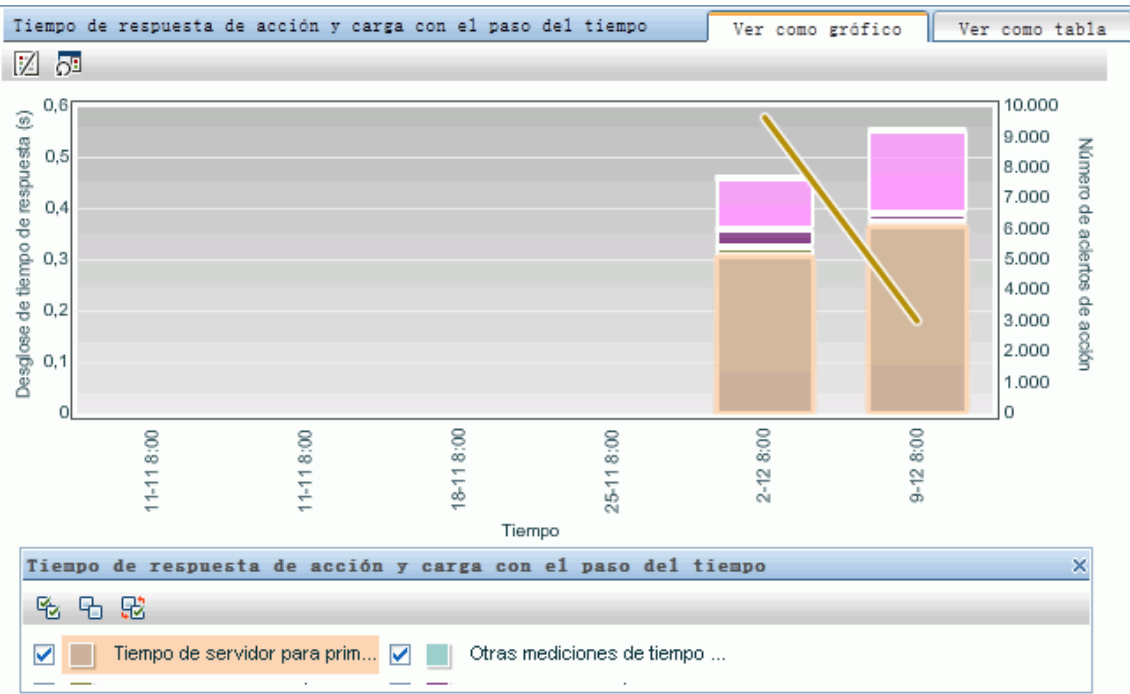


Información importante	Este componente se muestra solamente si hay datos de acción para todas las capas seleccionadas.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y> (izquierda)	Disponibilidad (%). Porcentaje de disponibilidad. Las barras indican el porcentaje de disponibilidad de la aplicación en cada punto en el transcurso del período definido. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
<Eje Y> (derecha)	Aciertos totales de acción. El número total de aciertos de la acción. Las líneas de datos indican el número total de aciertos de acción de la aplicación en cada punto en el transcurso del período definido. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.
<Umbral de disponibilidad>	Una línea indica el umbral de disponibilidad de acción configurado para la capa en Administración de EUM.

Tiempo de respuesta de acción y carga con el paso del tiempo



Información importante	Este componente se muestra solamente si hay datos de acción para todas las capas seleccionadas.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	Desglosar hasta NNMi. Profundiza hasta NNMi para una fila seleccionada. Para más información, consulte " Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management " en la página 619. Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar hasta NNMi en el menú contextual.
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y> (izquierda)	<p>Desglose de tiempo de respuesta (s). El desglose del tiempo de respuesta, en segundos.</p> <p>Las barras de apilado indican el tiempo medio de respuesta, en segundos, de las acciones de la capa de aplicación desglosadas en categorías.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, el desglose del tiempo de respuesta no se visualizará. • Otro tiempo de red es el tiempo de red menos el tiempo SSL, el tiempo de retransmisión y el tiempo de conexión. • Otro tiempo de red es el tiempo de servidor menos el tiempo de servidor hasta el primer búfer. • El tiempo de red incluye los tiempos promedio de conexión y de intercambio de señales SSL, que son los tiempos promedio por acierto de acción disponible.
<Eje Y> (derecha)	<p>Número de aciertos de acción. El número total de aciertos de acciones.</p> <p>Las líneas de datos indican el número total de aciertos de acción de la aplicación en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Tabla <Conexiones de red>



Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Este componente se muestra solamente si hay datos de red para todas las capas seleccionadas. • Esta tabla se muestra al visualizar los componentes Disponibilidad de conexión y rendimiento con el paso del tiempo o Paquetes con errores con el paso del tiempo como una tabla. • Las columnas Disponibilidad de conexión, Errores de servidor TCP y Errores de red TCP tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Tráfico de aplicación (MB)	La cantidad total de tráfico de capa de aplicación, en megabytes, en un punto de tiempo determinado.
Disponibilidad de conexión (%)	El porcentaje de conexiones totales correctas en la capa de aplicación en un punto de tiempo determinado. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos sin conexión UDP, esta columna no se visualizará.
Sobrecarga de capa de red (MB)	La cantidad total de tráfico de sobrecarga de capa TCP, en megabytes, en un punto de tiempo determinado.
Paquetes con errores de red	El porcentaje de paquetes enviados para una capa de aplicación con errores TCP de red en un punto de tiempo determinado.
Paquetes con errores de servidor (%)	El porcentaje de paquetes enviados para una capa de aplicación con errores TCP de servidor en un punto de tiempo determinado.
Retransmisiones (MB)	La cantidad total de tráfico de capa de retransmisión, en megabytes, en un punto de tiempo determinado. Nota: Si todas las capas seleccionadas para el informe son capas de protocolos UDP, esta columna no se visualizará.
Tiempo	Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Informe Transacción con el paso del tiempo



Este informe muestra detalles de disponibilidad, tiempos de transacción, disponibilidad de ejecución y desglose de la transacción seleccionada en el transcurso del tiempo.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el informe Resumen de transacción RUM, seleccione una transacción y haga clic en el botón Desglosar hasta la transacción con el paso del tiempo . En el informe Clasificación > componente Desglose de transacciones: <ul style="list-style-type: none"> Vista de tabla: Seleccione una celda y haga clic en el botón Desglosar hasta la transacción con el paso del tiempo . Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar hasta la transacción con el paso del tiempo en el menú contextual.
Tipo de datos	Datos de usuario real

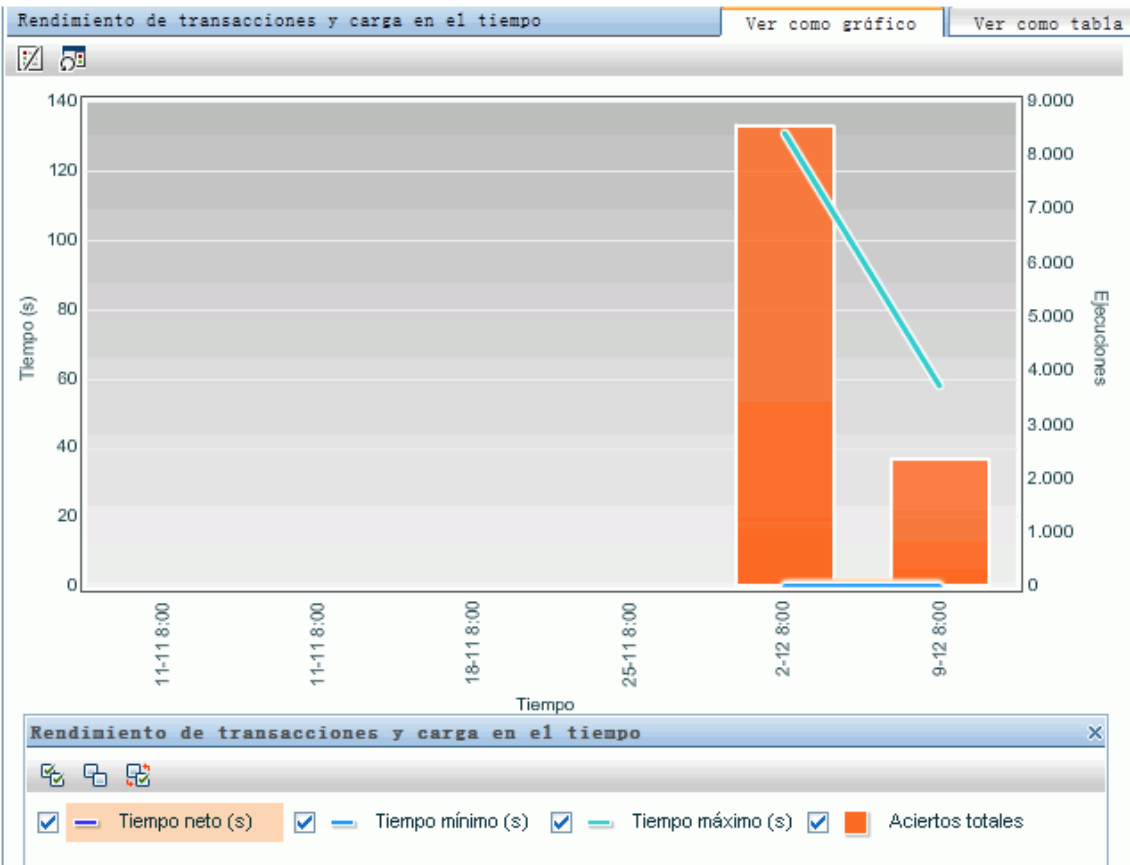
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>"Ventana Umbrales de transacciones actuales de RUM" en la página 647</p> <p>Nota: Este botón solo está visible en la vista de tabla.</p>
	<p>"Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página precedente. En cualquier tabla, seleccione una fila y haga clic en el botón Desglosar hasta la transacción con el paso del tiempo para desglosar hasta una resolución de tiempo superior. Por ejemplo, si desglosa desde un informe que muestre los datos de un día, la resolución de tiempo cambia a horas de ese día concreto.</p> <p>Nota: No es posible desglosar hasta una resolución superior a cinco minutos.</p> <p>Vista de gráfico: En cualquier gráfico, haga clic con el botón secundario en una barra o en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta la transacción con el paso del tiempo desde el menú contextual.</p>

Rendimiento de transacciones y carga en el tiempo



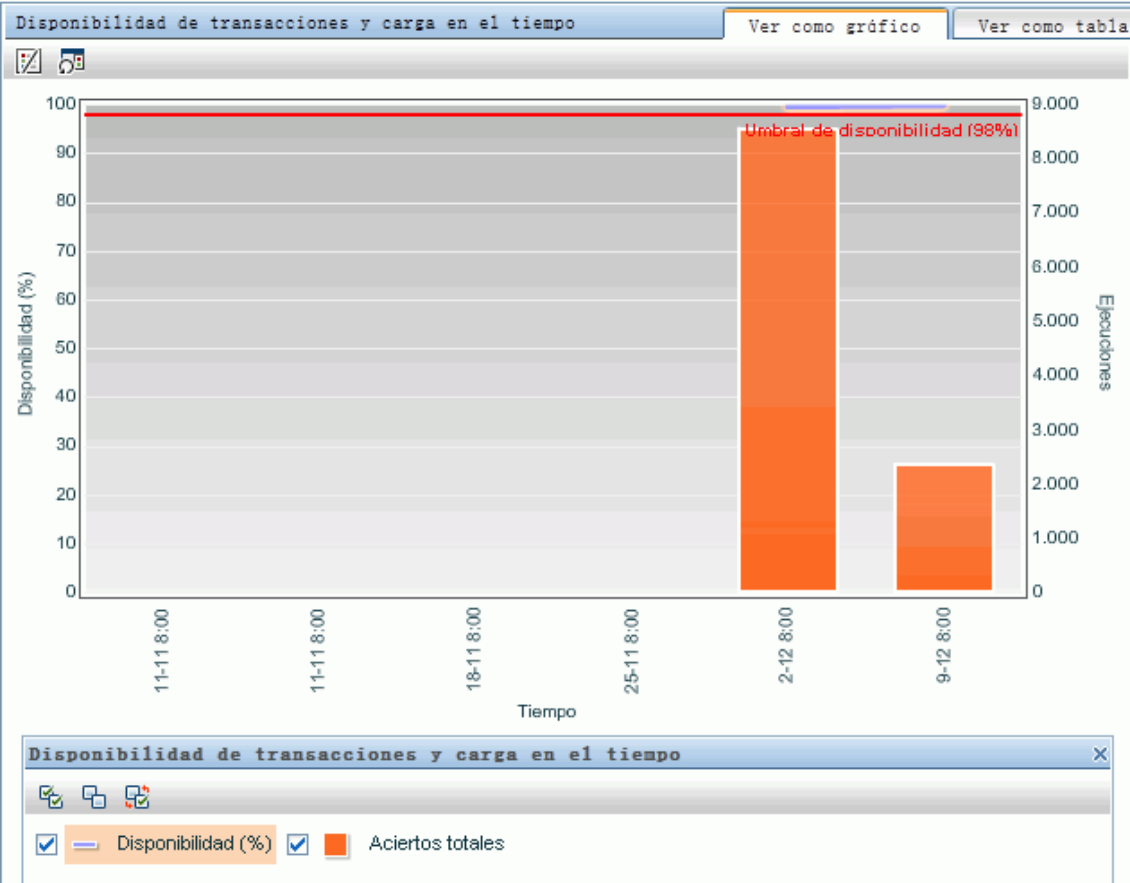
Información importante	En la vista de tabla, la columna Tiempo neto tiene código de colores basado en el umbral relevante configurado en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y (izquierda)>	<p>Tiempo (s). Unidades de tiempo de transacción (en segundos).</p> <p>Tres líneas de conjuntos de datos indican:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo neto promedio de transacción. • El tiempo neto máximo de transacción. • El tiempo neto mínimo de transacción. <p>en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y (derecha)>	<p>Ejecuciones. El número total de aciertos de transacciones.</p> <p>Las barras indican el número total de aciertos de transacciones en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Línea de umbral de tiempo neto total horizontal>	<p>El umbral de tiempo total neto de transacción configurado en Administración de EUM.</p> <p>Nota: El umbral se visualiza solamente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera el informe para una sola transacción. • El valor de umbral es menor o igual a cuatro veces el valor de punto de datos más alto del gráfico.

Disponibilidad de transacciones y carga en el tiempo



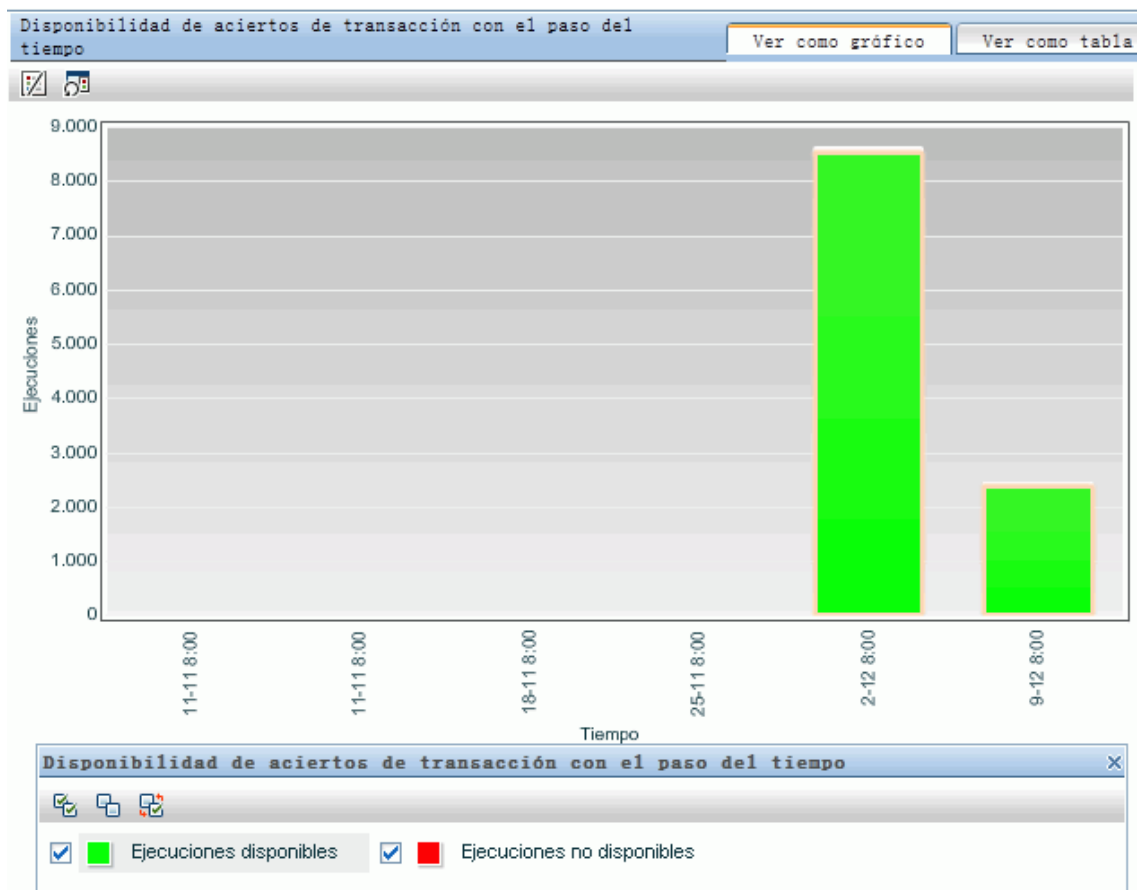
Información importante	En la vista de tabla, la columna Disponibilidad tiene código de colores basado en el umbral relevante configurado en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y (izquierda)>	Disponibilidad (%). Unidades de porcentaje de disponibilidad de transacción. Los puntos de datos indican el porcentaje de transacciones disponibles en cada punto durante el transcurso del período definido. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y (derecha)>	<p>Ejecuciones. El número total de aciertos de transacciones.</p> <p>Las barras indican el número total de aciertos de transacciones en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Línea de umbral de disponibilidad horizontal>	<p>El umbral de disponibilidad de transacción que configuró en Administración de EUM</p> <p>Nota: Este umbral se muestra solo si se genera el informe para una sola transacción.</p>

Disponibilidad de aciertos de transacción con el paso del tiempo

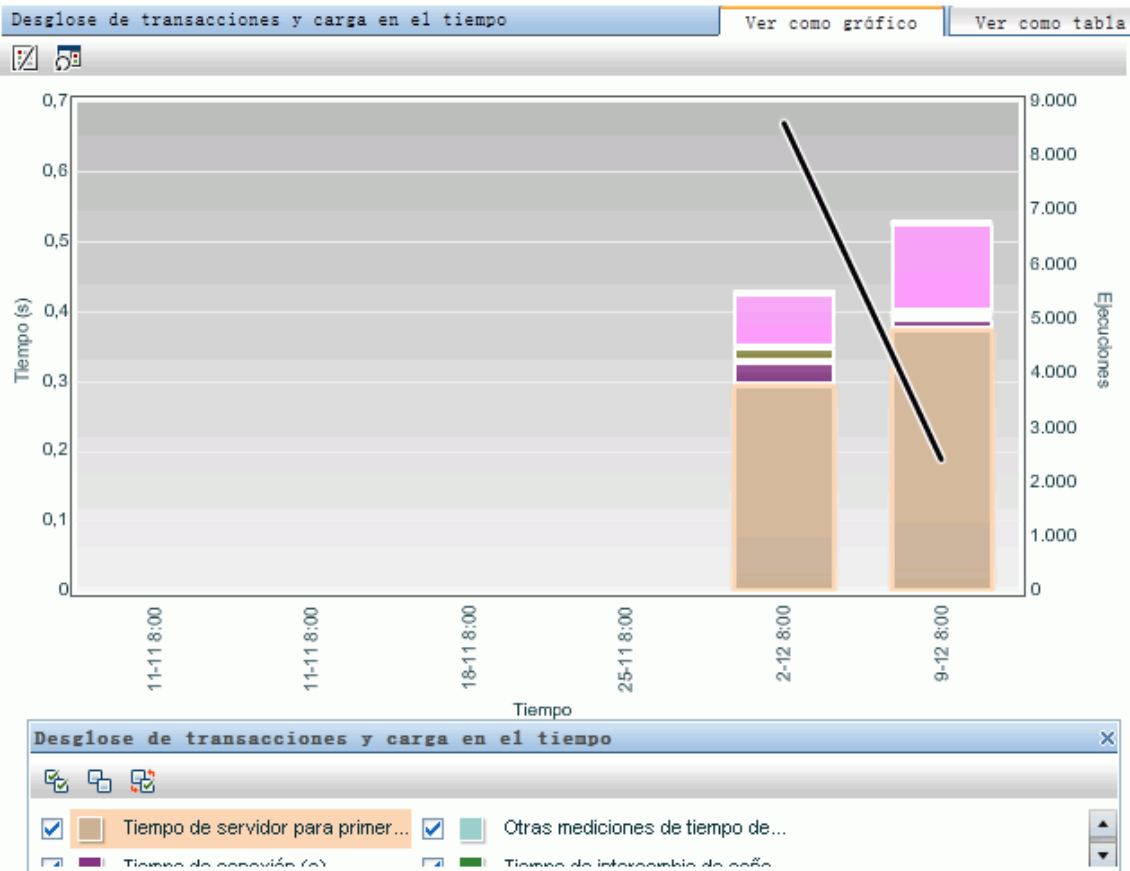


Información importante	<p>En la vista de tabla, las columnas Acieros disponibles y Acieros no disponibles tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.</p>
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):


Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y>	Ejecuciones. El número de aciertos de transacciones. Las barras apiladas indican el número de aciertos de transacciones en el transcurso del período definido. Las barras se dividen en el número de aciertos de transacción disponibles (en color verde) y el número de aciertos de transacción no disponibles (en color rojo). Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Desglose de transacciones y carga en el tiempo



Información importante	En la vista de tabla, las columnas Tiempo total y Tiempo de servidor tienen código de color basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desglose: vista de tabla	
	<p>Desglosar hasta NNMI. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Desglosar hasta NNMI en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de tiempo para el período seleccionado.
<Eje Y (izquierda)>	<p>Tiempo (s). Unidades de tiempo (en segundos).</p> <p>Las barras indican el tiempo total de transacción en el transcurso del período definido. Están divididas en segmentos que indican el tiempo de cliente, el tiempo de conexión, el tiempo de red, el tiempo de retransmisión, el tiempo de servidor, el tiempo de servidor hasta el primer búfer, el tiempo de intercambio de señales SSL y el tiempo de reflexión de la transacción.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y (derecha)>	<p>Ejecuciones. El número total de aciertos de transacciones.</p> <p>Los puntos de datos indican el número total de aciertos de transacciones en cada punto en el transcurso del período definido.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Para desglosar hasta NNMI, haga clic en una barra y seleccione Desglosar hasta NNMI en el menú que aparece. Para más información, consulte "Visualización de datos de HP Network Node Manager (NNMi) desde informes de End User Management" en la página 619.</p>
<Línea de umbral de tiempo total horizontal>	<p>El umbral de tiempo total de la transacción que configuró en Administración de EUM.</p> <p>Nota: El umbral se visualiza solamente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera el informe para una sola transacción. • El valor de umbral es menor o igual a cuatro veces el valor de punto de datos más alto del gráfico.

Elemento de IU	Descripción
<Línea de umbral de tiempo neto total horizontal>	<p>El umbral de tiempo neto de la transacción que configuró en Administración de EUM.</p> <p>Nota: El umbral se visualiza solamente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera el informe para una sola transacción. • El valor de umbral es menor o igual a cuatro veces el valor de punto de datos más alto del gráfico.
<Línea de umbral de tiempo total de servidor horizontal>	<p>El umbral de tiempo total de servidor que configuró en Administración de EUM.</p> <p>Nota: El umbral se visualiza solamente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera el informe para una sola transacción. • El valor de umbral es menor o igual a cuatro veces el valor de punto de datos más alto del gráfico.

Informe de clasificación

Este informe muestra datos de transacciones de BPM o RUM, organizados por ubicación, para un período seleccionado de 72 horas como máximo.

Los datos en el informe de clasificación están organizados por transacciones y ubicaciones e incluyen un componente de desglose de transacciones, así como gráficos que muestran datos de error. Este informe también incluye información sobre la situación de los scripts de transacciones que se ejecutan en las diversas ubicaciones (situación de scripts), así como indicadores de la situación de los recopiladores de datos BPM.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Informe de clasificación • En Service Health, haga clic con el botón secundario en Aplicación empresarial o CI de tipo de transacciones comerciales y seleccione Ir a informe > Informe de clasificación en el menú contextual. El Informe de clasificación muestra datos para la transacción y ubicación del CI específico. Para más información sobre las opciones de menú de Service Health, consulte "Opciones de menú Service Health" en la página 126.
----------------------------	--

<p>Información importante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De modo predeterminado, las primeras 20 transacciones o ubicaciones se visualizan y clasifican con la peor más abajo desde arriba hacia abajo y de izquierda a derecha. Para cambiar el número de transacciones o ubicaciones visualizadas, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Aplicaciones, seleccione Gestión de disponibilidad del usuario final/sistema y ubique la entrada Número máximo de transacciones o ubicaciones en el informe de clasificación en la tabla Usuario final/System Availability Management: Datos. Modifique el valor por el número que necesite. • El informe de clasificación no muestra transacciones eliminadas, aunque EUM guarda el historial de transacciones. • Cuando se solicita el informe de clasificación, BSM comprueba (para datos de usuario sintético) cuando se notificó por última vez el tiempo de ping del recopilador (la última vez que BPM solicitó datos de configuración) y la hora de los datos (la última vez que BPM envió muestras). De modo predeterminado, BSM compara estos valores a los 60 minutos. Si el último período del informe es superior al predeterminado, se visualizará un icono amarillo en el informe de clasificación. Para cambiar el último tiempo de ping y los valores predeterminados del último tiempo de datos, seleccione Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura, elija Aplicaciones, seleccione Gestión de disponibilidad del usuario final/sistema, en la tabla Usuario final/System Availability Management: Datos, ubique las siguientes entradas y modifique sus valores al número de minutos requerido: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tiempo máximo desde el último tiempo de ping notificado del recopilador ■ Tiempo máximo desde el último tiempo de datos notificado del recopilador
<p>Tipo de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de usuario real • Datos de usuario sintético

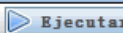



























Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none">• Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.• Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632.• Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.• Filtrar por. Haga clic para abrir las opciones de filtro en una nueva ventana y seleccione uno de los siguientes filtros:<ul style="list-style-type: none">■ Peores transacciones y peores ubicaciones.■ Peores ubicaciones para peores transacciones.■ Peores transacciones para peores ubicaciones. <p>Valor predeterminado: Peores transacciones y peores ubicaciones</p>
----------------------------------	---

Transacción por almacén





Este componente muestra el tiempo medio de respuesta de la transacción y el estado de disponibilidad durante el período del informe, organizado por ubicación.



El gráfico Transacción por almacén le ayuda a localizar y caracterizar áreas de problemas específicas relacionadas con el tiempo de respuesta medio de transacciones y la disponibilidad de las mismas. Le permite identificar donde son demasiado lentos los tiempos medios de respuesta de la transacción y/o cuando existen demasiadas transacciones con error. Por ejemplo, puede determinar que los tiempos de respuesta de las transacciones que se ejecutan desde una ubicación particular están sistemáticamente en el intervalo pobre. Esto podría indicar un problema con las condiciones de red en esta ubicación.

Las celdas con código de color del gráfico Transacción por almacén le permiten analizar los tiempos medios de respuesta de la transacción de un vistazo y obtener una rápida instantánea de la situación de transacción global. Por ejemplo, si la mayoría de celdas del informe son verdes, los promedios de tiempo de respuesta son generalmente correctos. Si la mayoría de las celdas son rojas, los promedios de tiempo de respuesta son generalmente críticos.

Informe de clasificación 10/12/2012 06:14:50 PM-11/12/2012 06:14:50 PM (GMT-08:00) Pacific (USA, Kanada)			
   			
Transacción por almacén			
     			
Transacciones	Aplicación	Situación de script	Ubicaciones
			HP
Situación del recopilador	-		
Login	BPM Demo		 
Home	BPM Demo		
<div>  Aceptar  Crítico  Tiempo de inactividad </div> <div>  Error en menos del 10%  Error en entre el 30 y el 50%  Error en entre el 70 y el 90% </div> <div>  Menor  Sin datos  Desconocido </div> <div>  Error en entre el 10 y el 30%  Error en entre el 50 y el 70%  Error en más del 90% </div>			

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

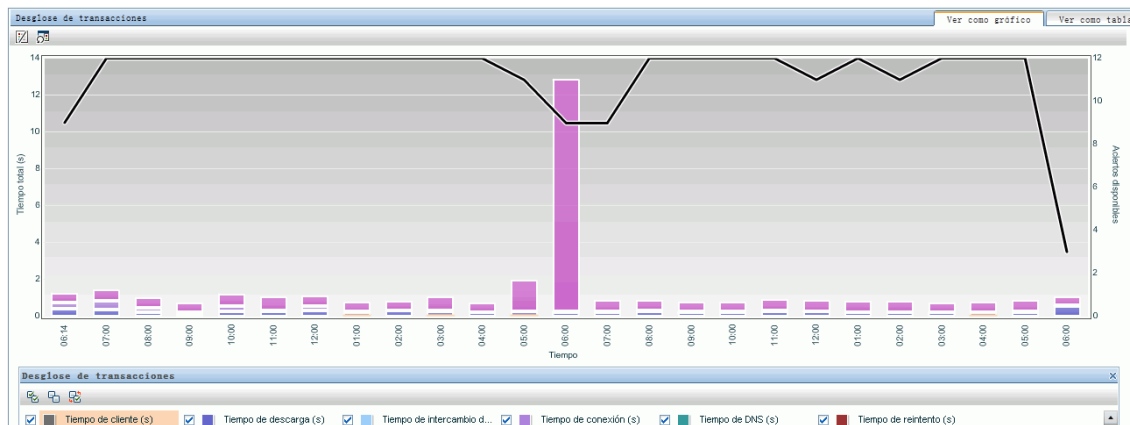
Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	<p>"Informe Datos sin procesar de clasificación" en la página 864:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleccione una fila en la tabla y haga clic en el botón Desglosar hasta los datos sin procesar de clasificación para desglosar del informe de datos sin procesar de clasificación para la transacción seleccionada. Haga clic en una celda de datos para desglosar hasta el informe de datos sin procesar de clasificación para una transacción y ubicación específicas. <p>Nota: El informe de datos sin procesar de clasificación se abre en una nueva ventana.</p>
	"Informe Análisis del rendimiento" en la página 753
	"Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805 (solo para datos de usuario real)
	"Informe de resumen de transacciones RUM" en la página 816 (solo para datos de usuario real)

Elemento de IU	Descripción
	Desglosar de Transaction Management resumen de transacciones. Abre el informe de resumen de transacciones de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
	Desglosar de Transaction Management Topología agregada. Abre el informe de topología agregada de Transaction Management para la transacción seleccionada. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.
Columnas de informe	
Transacciones	Nombre de la transacción.
Aplicación	Nombre de la aplicación en la que está configurada la transacción. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando al genera el informe para múltiples aplicaciones.
Situación de secuencia de comandos	Icono que muestra si las transacciones han finalizado satisfactoriamente. Cuando se ejecuta un script en un flujo de transacciones comerciales, pero por alguna razón no finaliza satisfactoriamente (es decir, no finaliza con un estado de Finalizado correctamente o Finalizado (se han producido errores)), se envían muestras para transacciones que son parte del script, pero donde no se ejecutan se envían a BSM para su inclusión en el informe de clasificación. Un icono amarillo significa que existen problemas con la transacción. Un icono verde significa que no existen problemas. Nota: Esta columna se visualiza solo cuando se genera el informe para datos de usuario sintético.
Ubicaciones	Se muestra una columna para cada ubicación incluida en el informe.
Filas de informe	
<Transacciones>	Se muestra una fila para cada transacción incluida en el informe.
Situación del recopilador	Un icono que muestra la situación de cada recopilador clasificado por ubicación. Un icono amarillo significa que un host de BPM tiene problemas. Un icono verde significa que no existen problemas. Nota: Esta fila se visualiza solo cuando se genera el informe para datos de usuario sintético.
Celdas de datos	

Elemento de IU	Descripción
<Celdas de datos>	<p>Las celdas de datos están coloreadas para mostrar el estado de rendimiento para una transacción específica en una ubicación específica. El código de color corresponde a la configuración de umbral de transacción: verde para Correcto, amarillo para Menor (solo para transacciones BPM) y rojo para Crítico. Además, cuando fallan una o más ejecuciones de transacciones o, para transacciones de BPM, se supera su valor atípico dentro del período del informe, se muestra una X negra en la celda. Junto a la X negra, se usan de 1 a 5 barras horizontales para indicar un error de transacción o valores atípicos. Para más información sobre el fallo de transacción y los valores atípicos utilizados en el informe, consulte "Errores de transacciones y valores atípicos" en la página 864.</p> <p>Las celdas que representan transacciones que no estaban programadas para ejecutarse en una ubicación específica durante el período del informe están coloreadas en azul.</p>

Desglose de transacciones



Este componente muestra el tiempo medio de respuesta de la transacción desglosado por categoría y número de aciertos de transacción, durante el período del informe, para la transacción seleccionada en la tabla Transacción por almacén.



Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este componente muestra datos para la transacción seleccionada en la tabla Transacción por almacén. La primera vez que genera el informe, no se selecciona ninguna transacción en la tabla Transacción por almacén de modo que no se visualizan datos en este componente. Cuando se visualiza como tabla, cada unidad de división de tiempo se muestra en una fila y las columnas muestran el tiempo medio de respuesta de cada categoría para todas las transacciones, así como el número total de aciertos de transacción. El tiempo total de respuesta se calcula como una media de todas las transacciones incluidas en el informe (con o sin valores de desglose), mientras que los tiempos de categoría de desglose se calculan como una media de solo aquellas transacciones que tienen valores de desglose.
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> "Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591. Overview of HP Real User Monitor Performance Measurements en la Guía de Real User Monitor Administration.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe WebTrace de BPM" en la página 890 (solo para datos de usuario sintético)</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en cualquiera de los segmentos para la transacción, excepto para los segmentos Tiempo de reintento, Tiempo de conexión, Tiempo de servidor para primer búfer o Tiempo de descarga y seleccione Desglosar del informe de WebTrace de BPM en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe de resumen de errores BPM" en la página 731 (solo para datos de usuario sintético).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en el segmento Tiempo de recuperación y seleccione Desglosar del informe de resumen de errores BPM en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848 (solo para datos de usuario real).</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario de los segmentos para la transacción y seleccione Desglosar hasta las transacciones en el tiempo en el menú contextual.</p>

Elemento de IU	Descripción
	<p>Obtener detalles de HP Diagnostics (solo para datos de usuario sintético) Desglosar de Diagnostics. El desglose solo está habilitado si está instalado HP Diagnostics. Para más información sobre cómo trabajar con HP Diagnostics, consulte la Guía del usuario de Diagnostics. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de End User Management" en la página 612.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en los segmentos Tiempo de servidor para primer búfer o Tiempo de descarga para la transacción y seleccione Obtener detalles de HP Diagnostics en el menú contextual.</p>
	<p>Desglosar hasta los datos de seguimiento de transacciones (solo para datos de usuario sintético). Abre el informe de seguimiento de transacciones de Transaction Management. El desglose solo está habilitado si ha implementado Transaction Management en BSM. Para más información sobre el trabajo con Transaction Management, consulte la documentación de Transaction Management. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de End User Management" en la página 615.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en los segmentos Tiempo de servidor para primer búfer o Tiempo de descarga para la transacción y seleccione Desglosar hasta Transaction Management en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	Hora. Unidades de división de tiempo para el intervalo definido al generar el informe.
<Eje Y> (izquierda)	<p>Tiempo total (s). El tiempo medio de respuesta de todas las transacciones visualizadas en el componente Transacción por almacén.</p> <p>Las barras de apilado indican el tiempo medio de respuesta, en segundos, desglosado en categorías.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y> (derecha)	Aciertos totales. Número medio de aciertos de todas las transacciones visualizadas en el componente Transacción por almacén.

Distribución de errores por categoría / tipo

Información importante	Este componente está incluido solo para datos de usuario sintético.
-------------------------------	---

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte **Distribución de errores por categoría / tipo** en ["Informe de resumen de errores BPM"](#) en la página 731.

Errores frente a disponibilidad con el paso del tiempo

Información importante	Este componente está incluido solo para datos de usuario sintético.
-------------------------------	---

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte **Errores frente a disponibilidad con el paso del tiempo** en "Informe de resumen de errores BPM" en la página 731.

Errores de transacciones y valores atípicos

La siguiente tabla enumera los iconos usados para indicar error de transacción y valores atípicos en el gráfico Transacción por almacén.

Icono	Descripción
	Menos del 10% de transacciones con error o excedido el valor atípico.
	Entre el 10% y el 30% de transacciones con error o excedido el valor atípico
	Entre el 30% y el 50% de transacciones con error o excedido el valor atípico
	Entre el 50% y el 70% de transacciones con error o excedido el valor atípico
	Entre el 70% y el 90% de transacciones con error o excedido el valor atípico
	Más del 90% de transacciones con error o valor atípico excedido.

Se usan las barras negras X y horizontales para analizar la frecuencia de transacciones con error o transacciones atípicas. Por ejemplo, celdas para una transacción en muchas ubicaciones que muestran Xs negra indican una problema con la transacción, mientras que las celdas para una ubicación para muchas transacciones diferentes que muestran Xs negra indican un problema con la ubicación.

Informe Datos sin procesar de clasificación

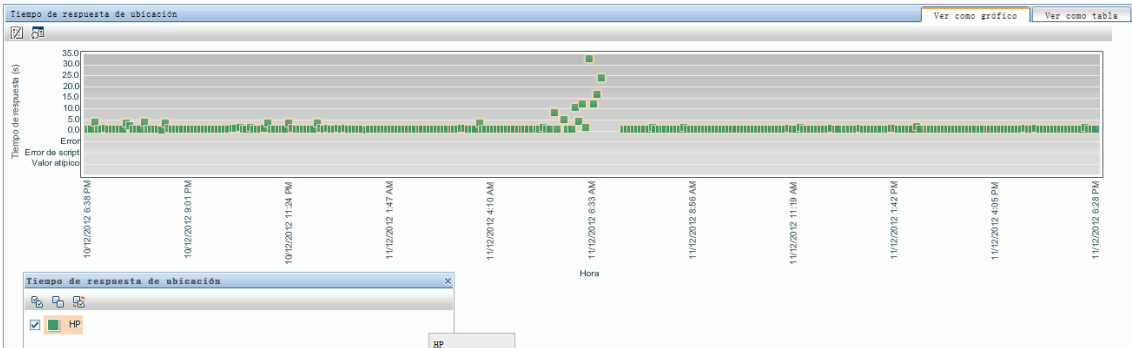
Este informe muestra los datos sin procesar del rendimiento y la disponibilidad de una sola transacción.

Para obtener acceso	Use una de estas opciones: <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Informes de análisis > Informe de datos sin procesar de clasificación• En el Informe Clasificación > componente Transacción por almacén:<ul style="list-style-type: none">■ Haga clic en una celda de datos de almacén.■ Seleccione una celda y haga clic en el botón Obtener detalles de datos sin procesar de clasificación
Información importante	Cuando se accede desde el informe Clasificación, el informe Datos sin procesar de clasificación muestra de forma predeterminada datos de la transacción y el almacén seleccionados en el informe Clasificación.
Tipo de datos	<ul style="list-style-type: none">• Datos de usuario real• Datos de usuario sintético

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe.Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. <p>Nota: En la ficha Transacción de Filtros activos, puede seleccionar únicamente una sola transacción.</p> Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Tiempo de respuesta de ubicación

El componente Tiempo de respuesta de ubicación muestra los tiempos de respuesta de transacciones en el transcurso del período definido.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Tiempo. Unidades de división de tiempo para el intervalo definido al generar el informe.
<Eje Y>	Tiempo de respuesta (s). El tiempo de respuesta, en milisegundos. <p>Los cuadrados de colores representan el tiempo de respuesta sin procesar (en segundos) de los aciertos de transacción en una ubicación específica para cada punto en el transcurso del período definido. Cada ubicación está representada con un color diferente.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un cuadrado para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p> <p>Nota: Para datos de usuario real, cada cuadrado de color representa el tiempo medio de respuesta para el intervalo definido y es una buena aproximación de los datos sin procesar.</p>

Elemento de IU	Descripción
Error	Un cuadrado de color indica que han fallado los aciertos de transacción para una ubicación en un momento determinado.
Valor atípico	Un cuadrado de color indica que existen valores atípicos para una ubicación en un momento determinado. Los valores atípicos son aciertos de transacción cuyo tiempo de respuesta supera un intervalo definido. Nota: Este elemento solo está visible en transacciones de BMP.
Error de secuencia de comandos	Un cuadrado de color indica que existen errores de secuencia de comandos para una ubicación en un momento determinado. Nota: Este elemento solo está visible en transacciones de BMP.

Desglose de transacciones

Información importante	Si genera el informe Datos sin procesar de clasificación para una sola aplicación y para datos de usuario real, el componente Desglose de transacciones del informe también mostrará el tiempo total, el tiempo total neto y los umbrales del tiempo total del servidor para la aplicación.
-------------------------------	---

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte **Desglose de transacciones** en "Informe de clasificación" en la página 856.

Registro de errores

Información importante	Este componente se visualiza solo para datos de usuario sintético.
-------------------------------	--

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Registro de errores" en la página 739.

Informe Usuarios finales sin configurar

Este informe contiene datos para usuarios finales incluidos en un grupo de usuarios finales sin configurar seleccionado en el informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM.


Para obtener acceso	En el informe Resumen de grupos de usuarios finales RUM , seleccione el grupo genérico denominado Otros y haga clic en el botón Obtener detalles de usuarios finales sin configurar  .
----------------------------	--

Información importante	<p>Este informe es el mismo que el informe de resumen de grupos de usuarios finales RUM con las siguientes excepciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No es posible desglosar hasta otros informes y no se visualizan botones para poder hacerlo. • No se visualizan los datos de desglose de ubicación y solo hay una tabla en cada ficha. • El informe se basa en datos sin procesar recuperados del motor RUM. <p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794.</p>
Tipo de datos	Datos de usuario real
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Informe de desglose de capas web

Este informe contiene datos generales, de disponibilidad y de rendimiento de las acciones seleccionadas (como por ejemplo, operaciones SOAP o páginas web), desglosados por capas web y de front-end.




Action	Tier	Type	Total Action Hits	Availability (%)	Total Time (sec)	Server Time (sec)	Requests per Action (RPA)	Total Traffic (RT)
http://web01:9090/ids/	1-Reverse Proxy	PAGE	31	100.00	0.02	0.01	1.00	0.0
http://000.00.00.00:9090/ids/	2-Load Balancer	PAGE	31	100.00	0.01	0.01	1.00	1.0
			62	100.00	0.03	0.02	1.00	0.0


Para obtener acceso	<p>En el informe de resumen de acción RUM, seleccione una acción y haga clic en el botón Desglose de capas web .</p>
----------------------------	--

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este informe es válido solo para aplicaciones con capas web configuradas y para acciones de las capas web o de front-end de la aplicación. Los distintos nombres o números de puerto utilizados para la misma capa de front-end se enumeran como capas distintas en el informe, pero los distintos nombres o números de puerto utilizados para la misma capa web se añaden en una capa en el informe. Las columnas Disponibilidad, Rendimiento, Tiempo total y Tiempo de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la acción configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	Real User Monitor Application <Actions> Page en Guía de administración de la aplicación BSM
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. <p>Nota: Los filtros activos y las aplicaciones seleccionadas son estáticos (heredados del informe de resumen de acción RUM) y no pueden modificarse.</p>

Contenido general del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Infraestructura de aplicaciones por acción" en la página 716
	"Informe Acción con el paso del tiempo" en la página 707
	"Informe de resumen de eventos RUM" en la página 802
Acciones	

Elemento de IU	Descripción
	<p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL se introduce automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p>

Ficha Información destacada

La ficha Información destacada muestra datos seleccionados de otras fichas del informe y permite visualizar información clave de un vistazo sin tener que ir de ficha en ficha.

Información importante	Las columnas Disponibilidad (%) , Tiempo total y Tiempo de servidor , así como las informaciones sobre herramientas, tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580 .
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acción	<p>El nombre asignado a la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción. Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Disponibilidad	<p>El porcentaje de aciertos para los que cada acción estaba disponible.</p> <p>Nota: Esta columna tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM.</p>

Elemento de IU	Descripción
Solicitudes por aciertos de acción	El número medio de solicitudes enviadas para cada acierto de acción.
Tiempo de servidor	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Nivel	Capa en la que se produjo la acción.
Aciertos totales de acciones	El número total de aciertos recibidos por cada acción.
Tiempo total	El tiempo total promedio (en segundos) de cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.
Tráfico total	La cantidad media de tráfico de red de cada acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes. Es decir, la cantidad total de tráfico de la acción dividida por el número total de aciertos de la acción.
Tipo	El tipo de acción (por ejemplo, página, operación o consulta).

Ficha Disponibilidad y eventos

La ficha Disponibilidad y eventos muestra la disponibilidad de cada acción monitorizada, así como el número de eventos ocurridos en cada acción.

Información importante	La columna Disponibilidad (%) y la información sobre herramientas tiene código de colores basado en el umbral de disponibilidad configurado para el nivel en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Elemento de IU	Descripción
Acción	<p>El nombre asignado a la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción.• Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Disponibilidad	El porcentaje de aciertos para los que cada acción estaba disponible.
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la acción basado en los eventos de error definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la acción basado en los eventos informativos definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Aciertos de acciones detenidas	<p>El número de aciertos para los que cada acción no ha estado disponible por estar detenida.</p> <p>Una acción detenida es una acción que el cliente ha dejado de descargar de forma repentina. En las aplicaciones web, esto suele ocurrir cuando el usuario final hace clic en el botón Detener del navegador antes de que la página haya terminado de descargarse.</p>
Nivel	Capa en la que se produjo la acción.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por cada acción.

Ficha Rendimiento

La ficha Rendimiento muestra datos relativos a la duración de cada acción supervisada.

Información importante	Las columnas Rendimiento (%) , Tiempo total y Tiempo de servidor , así como las informaciones sobre herramientas tienen código de colores basado en los umbrales relevantes configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte " Reglas de agregación de estado " en la página 580 .
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Acción	<p>El nombre asignado a la acción en Administración de EUM.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En casos de acciones sin configurar, se visualiza la descripción de la acción. Las descripciones de acciones con más de 200 caracteres se cortan en el carácter 197 de la descripción y terminan con tres puntos (para indicar que se ha cortado la descripción).
Tiempo de cliente (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de cada acción en el equipo cliente.
Tiempo de conexión (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en establecer una conexión inicial desde la primera solicitud HTTP enviada para la acción.
Tiempo de red (s)	El tiempo promedio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de cada acción en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Rendimiento (%)	<p>El porcentaje de aciertos para el que el tiempo total de cada acción es menor o igual que el umbral de tiempo total de cada acción definido en Administración de EUM.</p> <p>Nota: Si una acción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento.</p>
Tiempo de retransmisión (s)	<p>El tiempo total transcurrido desde el momento en que se inicia una solicitud HTTP para la acción hasta el momento en que se devuelve un mensaje de error.</p> <p>Nota: El tiempo de retransmisión solo está relacionado con errores que ejecutan un reintento tras el error.</p>
Tiempo de servidor (s)	El tiempo promedio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Tiempo de servidor para primer búfer (s)	<p>Tiempo que transcurre desde la recepción de ACK de la solicitud HTTP inicial (normalmente GET) hasta que el primer búfer se recibe correctamente desde el servidor Web.</p> <p>Nota: La medición del tiempo de servidor para primer búfer es un buen indicador del retraso del servidor Web.</p>

Elemento de IU	Descripción
Tiempo de intercambio de señales de SSL (s)	El tiempo promedio que tarda en establecerse una conexión SSL para la acción. Nota: El tiempo de intercambio de señales SSL se aplica solamente a comunicaciones HTTPS.
Nivel	Capa en la que se produjo la acción.
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por cada acción.
Tiempo total (s)	El tiempo total promedio (en segundos) de cada acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.


Informe de desglose de infraestructura de capa web

Este informe contiene datos para una acción seleccionada (configurada para RUM en Administración de EUM), divididos en software de infraestructura en ejecución (por ejemplo, servidor de aplicaciones, base de datos, servicios en ejecución en el servidor, etc.) para las capas principal y web de la aplicación principal. Cada medición del informe está destinada a la acción de un software concreto en ejecución en una capa concreta. El informe permite investigar el estado de los elementos de la infraestructura observando las acciones que se producen en ellos.

Puede acceder al informe de desglose de infraestructura de capa web si profundiza en el informe de resumen de acción RUM para una acción con mediciones incorrectas. Ahí puede ver en qué elementos de la infraestructura y en qué capa se produce la acción y qué rendimiento ha tenido en cada elemento. Esto indica qué elementos de la infraestructura pueden estar causando problemas.

Web Tier Infrastructure Breakdown 05/24/2012 12:00:00 AM-05/24/2012 12:00:00 AM (GMT+02:00)

Name	IP Address	Availability (%)	Performance (%)	Total Time (sec)	Server Time (sec)	Server Time to First Buffer (sec)	Network Time (sec)	Client Time (sec)	Error Events	Info Events	Total Action Hits	Requests per Action Hit	Total Traffic (KB)
LAB05	16.16.16.16	100.00	100.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0	0	31	1.00	1.0
Load Balancer (LAB05)	16.16.16.16	100.00	100.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00	0	0	31	1.00	1.0
LAB006	59.59.59.59	100.00	100.00	0.02	0.01	0.01	0.02	0.00	0	0	31	1.00	0.9
Reverse Proxy (LAB006)	59.59.59.59	100.00	100.00	0.02	0.01	0.01	0.02	0.00	0	0	31	1.00	0.9

Para obtener acceso	En el informe Resumen de acción RUM , seleccione una acción y haga clic en el botón Informe de desglose de infraestructura de capa web  .
----------------------------	--

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Este informe es válido solo para aplicaciones con capas web configuradas y para acciones de las capas principal o web de la aplicación. Los distintos nombres o números de puerto utilizados para la misma capa principal se enumeran como capas distintas en el informe, pero los distintos nombres o números de puerto utilizados para la misma capa web se añaden en una capa en el informe. Las columnas Disponibilidad, Rendimiento, Tiempo total y Tiempo de servidor tienen códigos de colores en función de los umbrales correspondientes de la acción configurados en Administración de EUM. Para conocer los estados válidos, consulte "Reglas de agregación de estado" en la página 580.
Tipo de datos	Datos de usuario real
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> "Informes de análisis" en la página 697 "Informe de resumen de acción RUM" en la página 763 Real User Monitor Application <Actions> Page en Guía de administración de la aplicación BSM
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. Agrupar por. Seleccione si quiere ver los datos por software en ejecución o si desea agruparlos por los servidores en los que se encuentra el software en ejecución. Valor predeterminado: Software en ejecución (sin agrupar) <p>Nota: Los filtros activos y las aplicaciones seleccionadas son estáticos (heredados del informe de resumen de acción RUM) y no pueden modificarse.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Información sobre herramientas>	Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.

Elemento de IU	Descripción
Disponibilidad	El porcentaje de aciertos de acción disponibles en el software en ejecución o en el servidor.
Tiempo de cliente	El tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en el equipo cliente.
Eventos de error	El número de eventos de error producidos en la acción basado en los eventos de error definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Eventos informativos	El número de eventos informativos producidos en la acción basado en los eventos informativos definidos para la acción (o la aplicación) en Administración de EUM
Dirección IP	La dirección IP del servidor del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción.
Nombre	El nombre del servidor del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción.
Tiempo de red	El tiempo medio (en segundos) que se retrasan las solicitudes de la acción en la red. Los tiempos de conexión, de intercambio de señales de SSL y de retransmisión también se incluyen en el tiempo de red total.
Rendimiento	El porcentaje de aciertos de acción para el que el tiempo total de la acción es menor o igual que el umbral de tiempo total de la acción definido en Administración de EUM. Nota: Si una acción no está disponible, sus datos no se incluirán en los cálculos del rendimiento.
Solicitudes por aciertos de acción	El número medio de solicitudes enviadas para cada acierto de acción.
Servidor	El nombre del servidor del elemento de software en ejecución en el que se produjo la acción. Nota: Esta columna se muestra solo cuando agrupa el informe por software en ejecución
Tiempo de servidor	El tiempo medio (en segundos) que ha tardado el servidor en procesar las solicitudes para la acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo de servidor de la acción en relación con el umbral de tiempo de servidor definido en Administración de EUM.
Tiempo de servidor para primer búfer	El tiempo medio (en segundos) desde que un servidor recibe una solicitud para la acción hasta que comienza a enviar la respuesta.

Elemento de IU	Descripción
Aciertos totales de acción	El número total de aciertos recibidos por la acción.
Tiempo total	El tiempo total medio (en segundos) de la acción. Esta columna tiene código de colores basado en el tiempo total de la acción en relación con el umbral de tiempo total definido en Administración de EUM.
Tráfico total	La cantidad media de tráfico de red de la acción (tráfico de acción y tráfico de sobrecarga de capa TCP), en kilobytes.

Capítulo 37

Utilidades de End User Management

Las utilidades de End User Management (EUM) le permiten obtener una vista detallada del estado de la red de su entorno supervisado. También puede invocar las transacciones de Business Process Monitor (BPM) para garantizar su corrección y obtener datos inmediatos de ellas.

Para acceder a las utilidades, vaya a la ficha Utilidades en la aplicación EUM (**Aplicaciones > End User Management > Utilidades**). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Interfaz de usuario de las utilidades de End User Management](#)" en la página 880.

Análisis del informe WebTrace de BPM

El informe WebTrace de BPM ayuda a identificar problemas relacionados con el tiempo de respuesta de la red para los hosts en diferentes ubicaciones de host. Al correlacionar el tiempo de respuesta de la transacción y la información de disponibilidad del servicio con los datos del informe WebTrace de BPM, puede determinar si los tiempos de respuesta lentos o las transacciones fallidas se deben a un bajo rendimiento de la red desde una ubicación de host específica.

Por ejemplo, con el informe de matriz de rendimiento de BPM, determina que el promedio de tiempos de respuesta de la transacción desde una ubicación en particular se encuentra en el rango crítico, tal como lo determina la configuración de umbral de la transacción. Al analizar los datos de WebTrace para la misma ubicación durante el mismo período, podría determinar si el rendimiento de la red también fue crítico. Si es así, esto podría llevarle a concluir que Internet iba lento desde una determinada ubicación durante ese período. Asimismo, si el rendimiento de la red para la ubicación y el período parece normal, podría concluir que el problema tiene que ver con el servidor; por ejemplo, una carga excesiva en su servidor Web.

El informe también muestra detalles (como el número medio de saltos y el total de reintentos) para cada combinación host/destino, así como gráficos que muestran las peores ubicaciones y los peores destinos. Puede efectuar una referencia cruzada de estos datos con el tiempo de respuesta de la transacción y la información de disponibilidad del servicio para determinar si el bajo rendimiento de la aplicación o el rendimiento con errores se debe a determinados errores de la red o a la latencia de la red para una ubicación o período en particular.

Puede desglosar hasta una resolución de tiempo superior de los datos mostrados y también puede desglosar hasta el informe de saltos de BPM para una vista de información de saltos. Para más información sobre la interfaz de usuario del informe de saltos de BPM, consulte ["Informe Salto de BPM" en la página 880](#).

Para más información sobre el informe WebTrace de BPM, consulte ["Informe WebTrace de BPM" en la página 890](#).

Análisis del informe de desglose de componentes de la página

El informe de desglose de componentes de la página ayuda a identificar elementos problemáticos de una página Web o solicitud TCP; por ejemplo, imágenes que se descargan lentamente o vínculos rotos. Además, al desglosar el tiempo de descarga de un elemento, el informe puede ayudarle a identificar en qué lugar de la red están ocurriendo problemas (por ejemplo, durante la resolución de DNS o durante el tiempo de red para primer búfer).

Al correlacionar el tiempo de respuesta de la transacción y la información de disponibilidad del servicio con los datos del informe de desglose de componentes de la página, puede determinar si los tiempos de respuesta lentos o las transacciones fallidas se deben a determinados elementos problemáticos en una página Web a la que se accede durante la transacción o por errores de red durante la descarga de la página Web.

Por ejemplo, con el informe de métricas con el paso del tiempo, determina que los promedios de tiempos de respuesta para una transacción concreta de repente son significativamente mayores que en el pasado. Al ejecutar un desglose de componentes de la página en la misma página Web a la que se accede en la transacción, puede descubrir que una imagen en particular, añadida recientemente a la página Web, se está descargando muy lentamente debido a su tamaño. Esto explicaría el repentino aumento en los tiempos de respuesta de la transacción.

Las barras con códigos de colores del informe de desglose de componentes de la página permiten diferenciar entre el tiempo de reintento, tiempo de resolución de DNS, tiempo de conexión, tiempo de intercambio de señales de SSL (si es relevante), tiempo de red para primer búfer, tiempo de servidor para primer búfer y tiempo de descarga. Al analizar la estructura de la descarga de la página (por ejemplo, cuántos elementos se descargan simultáneamente comparados con los que lo hacen secuencialmente), puede localizar los cuellos de botella de la descarga.

También puede efectuar una referencia cruzada de estos datos con el tiempo de respuesta de la transacción y la información de disponibilidad de servicio para determinar si el bajo rendimiento de la aplicación o el rendimiento con errores se debe a determinados errores de la red o a la latencia de la red. Por ejemplo, si el tiempo de búsqueda de DNS es lento o devuelve errores, es posible que haya un problema con su servidor DNS, lo que podría explicar por qué fallan las transacciones.

Para más información sobre el informe de desglose de componentes de la página, consulte ["Desglose de componentes de la página BPN a petición" en la página 884](#).




Interfaz de usuario de las utilidades de End User Management

Esta sección incluye

- "Informe Salto de BPM" abajo
- "Desglose de componentes de la página BPN a petición" en la página 884
- "Invocación de transacción BPM" en la página 887
- "Informe WebTrace de BPM" en la página 890
- "Informe WebTrace de BPM a petición" en la página 895

Informe Salto de BPM

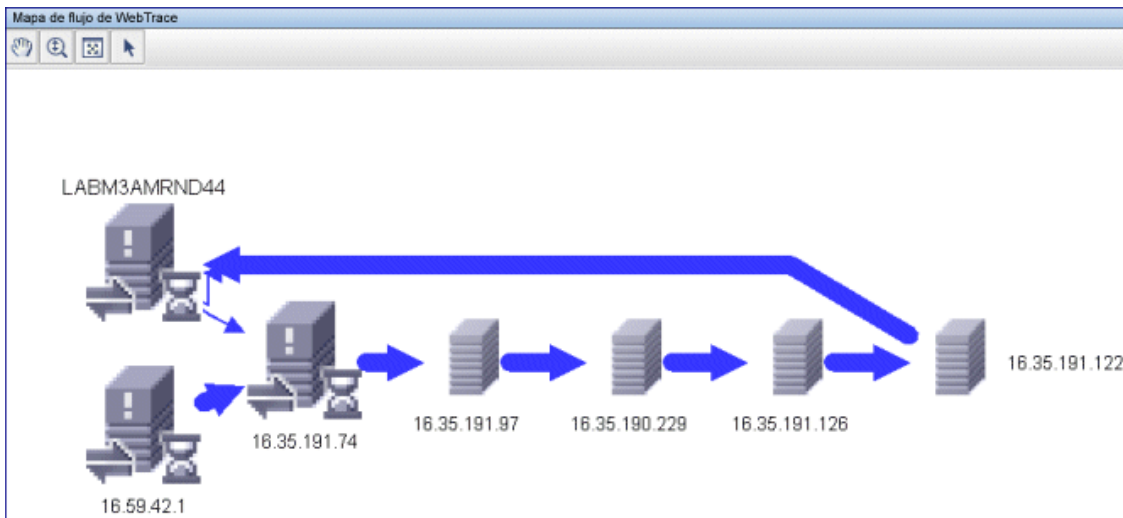
Este informe muestra un mapa de flujo y detalles de saltos de WebTraces de aplicaciones seleccionadas de BPM. Esto le permite localizar los saltos problemáticos (por ejemplo, los saltos para los que existían numerosos reintentos, o saltos con un tiempo de recorrido de ida y vuelta prolongado) que pueden afectar al rendimiento global de sus aplicaciones.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seleccione Aplicaciones > End User Management > Utilidades > Informe de salto de BPM• En el informe WebTrace de BPM:<ul style="list-style-type: none">■ En el gráfico WebTrace con el paso del tiempo, haga clic con el botón secundario en un punto de datos y seleccione Obtener detalles del informe de saltos de BPM en el menú contextual.■ En la tabla WebTrace con el paso del tiempo, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de saltos de BPM .■ En la tabla Detalles de WebTrace, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de saltos de BPM .■ En el gráfico Peores destinos, haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del informe de saltos de BPM en el menú contextual.■ En la tabla Peores destinos, seleccione una fila y haga clic en el botón Obtener detalles del informe de saltos de BPM .
Información importante	<p>El tiempo estimado de salto se calcula restando el tiempo de recorrido de ida y vuelta del salto anterior al tiempo de recorrido de ida y vuelta del salto actual. Si el resultado es un valor negativo, el tiempo estimado de salto se calcula dividiendo el tiempo de recorrido de ida y vuelta por el número de saltos.</p>

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Mapa de flujo de WebTrace






Este mapa utiliza un subprograma que muestra visualmente las rutas tomadas y los saltos conseguidos por los WebTrace seleccionados en la aplicación. También muestra los peores saltos (por tiempo de salto y reintentos) y las rutas con mucho tráfico.



Información importante	El mapa de flujo de WebTrace no se muestra si solo hay una ejecución de WebTrace para las aplicaciones seleccionadas en el marco de tiempo configurado
-------------------------------	--

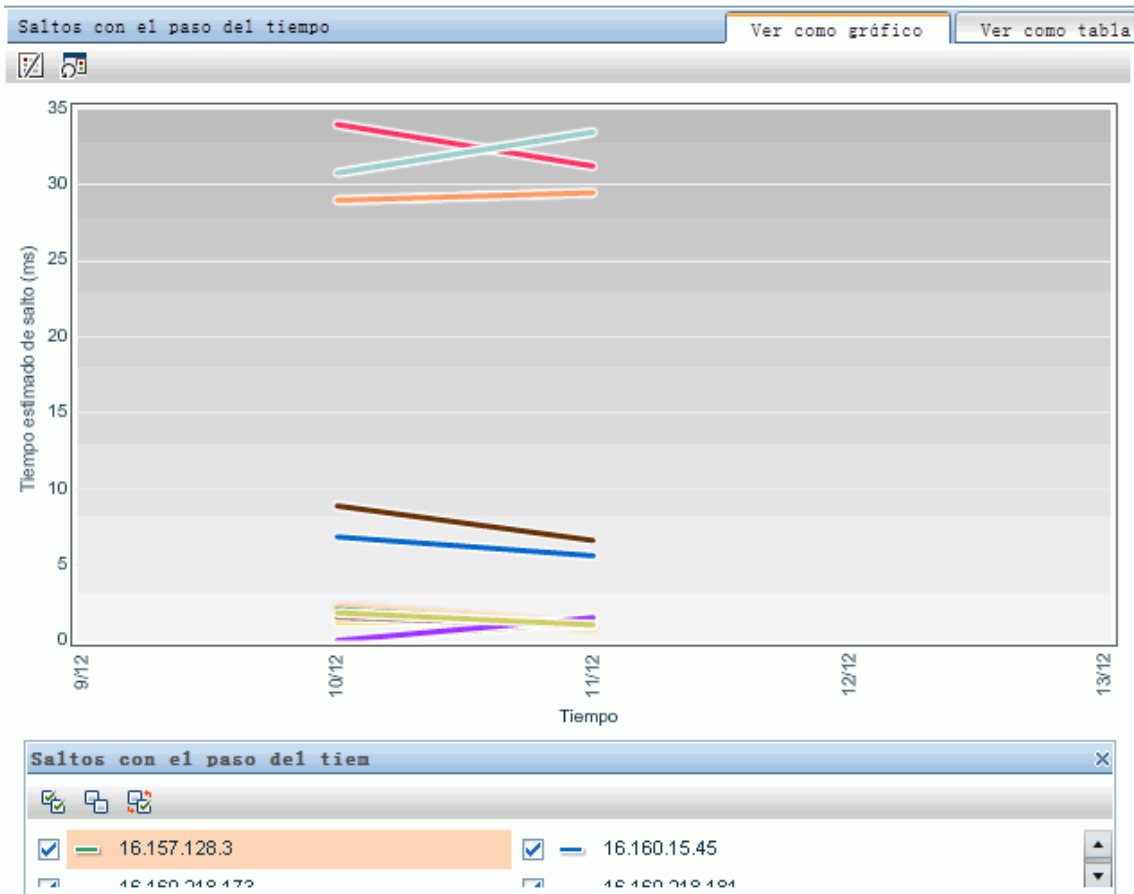
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Desplazamiento lateral. Desplaza lateralmente el mapa de flujo. Puede realizar el desplazamiento lateral si mantiene pulsado el botón de clic principal en el puntero. Arrastre el puntero en la dirección que desee.
	Zoom. Aplica zoom en un área específica del mapa de flujo. Puede aplicar zoom si mantiene pulsado el botón de clic principal en el puntero. Mueva el puntero hacia abajo para acercarse; mueva el puntero hacia arriba para alejarse.

Elemento de IU	Descripción
	Ajustar al lienzo. Ajusta todos los componentes del mapa de flujo en el área visible.
	Seleccionar. Permite seleccionar un componente en el mapa de flujo. Nota: Este botón está seleccionado de forma predeterminada al acceder al mapa de flujo.
	Un salto estándar. El nombre del equipo o la dirección IP del salto se visualiza junto al icono. Información sobre herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • El nombre del equipo y la dirección IP del salto. • El tiempo estimado de salto, en milisegundos. • La peor posición relativa del salto entre todos los saltos, basada en el tiempo estimado de salto. • Los tiempos mínimo y máximo de salto (en milisegundos) y la desviación estándar. • El tiempo medio de recorrido de ida y vuelta, en milisegundos. • El número medio de reintentos. • La peor posición relativa del salto entre todos los saltos, basada en el número medio de reintentos. • El número de ejecuciones. Nota: De forma predeterminada, todas las ubicaciones de WebTrace se alinean a la izquierda en el mapa de flujo y todos los destinos de WebTrace lo hacen a la derecha.
	Salto con uno de los tres peores tiempos estimados de salto. Información sobre herramientas: La misma información sobre herramientas que para un salto estándar.
	Salto con uno de los tres peores números medio de reintentos. Información sobre herramientas: La misma información sobre herramientas que para un salto estándar.
<Líneas de flujo>	Las líneas de flujo muestran los orígenes y los destinos de cada salto, así como su dirección. El grosor de la línea indica el tráfico del salto (es decir, el número de ejecuciones). Cuanto más gruesa sea la línea, mayor es el tráfico. Existen hasta cinco grosores de línea distintos.

Salto con el paso del tiempo

Este informe muestra el tiempo estimado de salto, para cada salto, en el marco de tiempo seleccionado.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Las unidades de división de tiempo para el intervalo de tiempo para el que se generó el informe.
<Eje Y>	Tiempo estimado de salto (ms). El tiempo estimado de salto, en milisegundos. Las líneas de datos indican el tiempo de salto estimado en cada punto durante el transcurso del período definido. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.

Detalles de saltos

Este informe muestra los detalles de los saltos, para cada salto, en todo el marco de tiempo.

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Si solamente hay una ejecución de WebTrace para las aplicaciones seleccionadas en el marco de tiempo configurado, el informe Detalles de saltos incluye distintas columnas, tal como se especifica en "Detalles de saltos - Vista de una sola ejecución de WebTrace" abajo. • De forma predeterminada, el informe se visualiza en orden descendiente por tiempo estimado de salto.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Número de reintentos medio	El número medio de reintentos.
Tiempo medio de recorrido de ida y vuelta (ms)	El tiempo medio de recorrido de ida y vuelta, en milisegundos.
Tiempo estimado de salto (ms)	El tiempo estimado de salto, en milisegundos. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el valor de la celda para visualizar los tiempos estimados de salto máximo y mínimo, así como la desviación estándar.
Salto	El nombre del salto. Si el nombre del salto no está disponible, se visualiza la dirección IP del salto. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre el valor de la celda para visualizar el nombre completo o la dirección IP del salto.
N.º de ejecuciones	El número de ejecuciones.

Detalles de saltos - Vista de una sola ejecución de WebTrace

Si solo hay una ejecución de WebTrace para las aplicaciones seleccionadas en el marco de tiempo configurado, se visualizan los siguientes elementos de interfaz de usuario:

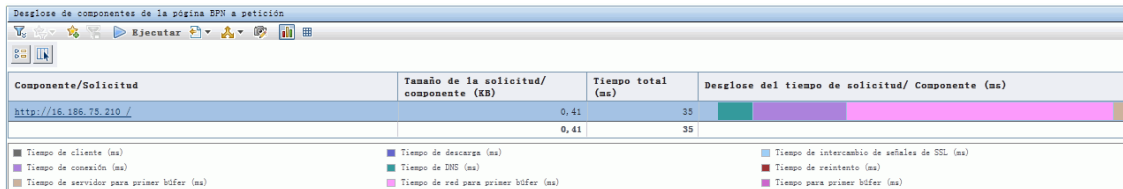
Elemento de IU	Descripción
IP de salto	La dirección IP del salto.
Nombre de salto	El nombre del salto.
Número de salto	El número secuencial del salto.
N.º de reintentos	El número de reintentos para el salto.
Tiempo de ida y vuelta	El tiempo de recorrido de ida y vuelta, en milisegundos.

Desglose de componentes de la página BPN a petición

Este informe muestra un desglose de componentes a petición de cualquier página web.

Utilice este Desglose de componentes de la página BPN a petición para analizar la situación de la red, del servidor y del cliente a tiempo real. Puede correlacionar estos datos con problemas de rendimiento de transacciones, como por ejemplo, tiempos de respuesta de transacciones lentos y transacciones erróneas, para analizar si están relacionados con la red, servidor o cliente.

El informe Desglose de componentes de la página BPN a petición le permite evaluar si los tiempos de respuesta de transacciones y la disponibilidad de servicio de transacciones están siendo afectados por el contenido de la página.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Utilidades > Desglose de componentes de la página BPN a petición
Información importante	El Desglose de componentes de la página no funciona para objetos de transmisión por secuencias, como subprogramas de Java, sonidos y películas. Esto es así porque el motor que ejecuta el Desglose de componentes de la página usa tecnología que gestiona solo aquellos elementos que pueden analizarse directamente desde el código HTML (por ejemplo, imágenes).
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • URL. Introduzca una dirección para la página web de destino. Puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ■ el nombre de un servidor en la red local ■ una dirección web ■ la URL completa para una página • Ubicación. Seleccione la ubicación desde la que desea generar el informe. Cada ubicación enunciada representa una instancia de BPM específica, visualizada usando la sintaxis: <code>nombre_ubicación (nombre_host)</code>. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De modo predeterminado, el informe Desglose de componentes de la página puede generarse desde todas las ubicaciones BPM configuradas que se ejecutan en la versión de BPM 4.5.2 o posterior. ■ Si el servidor Web del BPM seleccionado requiere autenticación, debe configurar el nombre de usuario y contraseña de autenticación en las propiedades de BPM en Administración de EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Edit Business Process Monitor Properties Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM. • Nombre de usuario. Nombre de usuario para el servidor web de destino, si se requiere autenticación. • Contraseña de usuario. Contraseña para el servidor web de destino, si se requiere autenticación.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:


Elemento de IU	Descripción
Componente/Solicitud	<p>Visualiza el nombre de un componente (para datos de desglose basados en web) o solicitud TCP (para datos de desglose basados en TCP). Para datos de desglose basados en web, haga clic en el nombre de componente para ver o abrir el componente.</p> <p>Información sobre herramientas: Para datos de desglose basados en web, la dirección URL del componente se visualiza y, si el componente es una imagen, ésta se muestra también.</p> <p>Nota: Haga clic en un nombre de componente/solicitud para que se abra en una ventana nueva del explorador.</p>
Tamaño de la solicitud/ componente (KB)	Muestra el tamaño total, en kilobytes, del componente o la solicitud.
Desglose del tiempo de solicitud/ Componente (ms)	<p>La barra con códigos de colores para cada componente/solicitud está desglosada en segmentos para cada categoría de tiempo. Para más información sobre las categorías de desglose usadas en el informe Desglose de componentes de la página, consulte "Descripción de Desglose de transacciones en los informes" en la página 591.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre la parte de código de color de cualquier barra del gráfico para ver el nombre de categoría y la hora correspondientes.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La lagunas de tiempo entre los elementos que representan el tiempo de procesamiento: retrasos provocados por el cliente por tiempo de respuesta del explorador, tiempo de respuesta de la CPU, tiempo de procesamiento de la página HTML, tiempo necesario para abrir sockets o subprocesos, etc. • En determinadas circunstancias, por ejemplo, cuando el BPM está utilizando un servidor proxy, el mecanismo de desglose de transacciones no puede diferenciar entre el tiempo de servidor para primer búfer y el tiempo de red para primer búfer. En estos casos, el informe muestra el tiempo entre la solicitud HTTP inicial y la recepción del primer búfer como Tiempo para primer búfer. • Cuando ve el desglose a modo de tabla, hay una columna para cada categoría de desglose.
Mensaje de error	<p>Muestra información de error, en caso de que sea relevante.</p> <p>Nota: Este elemento se visualiza solo cuando ve el desglose a modo de tabla.</p>
Tiempo total (ms)	Muestra el tiempo total, en milisegundos, para el componente (para datos de desglose basados en web: el tiempo que necesita para cada componente de una página web especificada para descarga) o la solicitud (para datos de desglose de TCP).

Invocación de transacción BPM

Este informe le permite ejecutar inmediatamente transacciones seleccionadas de BPM, según sea necesario, sin guardar los datos generados en la base de datos de perfiles. Esto le brinda la posibilidad de comprobar los cambios realizados a las transacciones para garantizar que se ejecutan correctamente, así como para obtener datos de las transacciones en el acto.















Nota: Cuando se ejecuta una transacción, también se ejecutarán otras transacciones incluidas en el script en las que se integra la transacción seleccionada.






Para obtener acceso	<p>Seleccione Aplicaciones > End User Management > Utilidades > Invocación de transacción BPM</p>
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Una vez generado el informe, las transacciones no se ejecutan automáticamente. Debe seleccionar las transacciones en la tabla y hacer clic en el botón Ejecutar transacciones seleccionadas . La tabla de transacciones se visualiza en orden descendente según la columna Peor estado en la última hora. Los datos de las transacciones generadas por la utilidad Invocación de transacción BPM no se guarda en la base de datos del perfil HP Business Service Management (BSM). Cuando se ejecuta una transacción, todas las demás transacciones incluidas en el mismo script del que forma parte la transacción también se ejecutan. Cada host ejecuta una transacción cada vez. Si el servidor web del host que ejecuta una transacción seleccionada requiere autenticación, debe configurar el nombre de usuario y contraseña de autenticación en las propiedades del host en Administración de EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Edit Business Process Monitor Properties Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM. No es posible formatear los datos del informe como CSV, Excel ni XML.

Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.
----------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Actualizar. Actualiza los datos visualizados.
	<p>Ejecutar transacciones seleccionadas. Comienza a ejecutar las transacciones seleccionadas.</p> <p>Nota: Haga clic en una fila de la tabla para seleccionar una transacción. Utilice la tecla Mayús. o CTRL para seleccionar múltiples transacciones.</p>
	<p>Detener todas las transacciones pendientes. Detiene la ejecución de todas las transacciones pendientes.</p> <p>Nota: Las transacciones en curso no se detienen.</p>
<Gráfico circular detallado>	<p>El gráfico circular situado a la izquierda muestra detalles de tendencias (es decir, el cambio entre el estado actual y el peor estado en la última hora) para las transacciones en curso. Cada segmento representa una tendencia distinta. También hay un segmento que indica el número de transacciones pendientes. Una leyenda junto al gráfico circular describe el código de colores empleado.</p> <p>Nota: El gráfico circular se actualiza dinámicamente durante la ejecución de las transacciones.</p>
<Gráfico circular resumido>	<p>El gráfico circular situado a la derecha muestra detalles del número de transacciones completadas y en curso. Una leyenda junto al gráfico circular describe el código de colores empleado.</p> <p>Nota: El gráfico circular se actualiza dinámicamente durante la ejecución de las transacciones.</p>
Aplicación	El nombre de la aplicación en la que se incluye la transacción.
Flujo de transacciones comerciales	El nombre de flujo de transacciones comerciales en el que se incluye la transacción.

Elemento de IU	Descripción
Estado actual	<p>El estado actual de la transacción basado en los umbrales configurados para la transacción en Administración de EUM. Los estados válidos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendiente. Seleccionado y en espera de ejecución. • En ejecución. Ejecutándose actualmente. •  Correcto. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Correcto. •  Menor. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Menor. •  Crítico. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Crítico. •  Error. La transacción no se ha ejecutado correctamente. •  Desconocido. No hay umbrales disponibles. <p>Nota: Cuando se usan líneas de base, el umbral de transacción con el que se compara el rendimiento real para determinar el estado de la transacción es el umbral incluido en la muestra más reciente recibida para la transacción y ubicación pertinentes.</p>
Host	El nombre del equipo host de BPM en el que se ejecuta la transacción.
Ubicación	Ubicación desde la que se ejecuta la transacción.
Script	El nombre del script en el que se incluye la transacción.
Transacción	El nombre de la transacción.
Tendencia	<p>Muestra la tendencia del cambio entre el estado actual y el peor estado en la última hora. Las opciones válidas de tendencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  No hay datos disponibles. •  Sin cambios. El estado actual es el mismo que el peor estado en la última hora. •  Mejorado. El estado actual es mejor que el peor estado en la última hora. •  Peor. El estado actual es peor que el peor estado en la última hora.


Elemento de IU	Descripción
Peor estado en la última hora	<p>Muestra el estado más grave de la transacción durante la última hora basado en los umbrales configurados para la transacción en Administración de EUM. Los estados válidos son:</p> <ul style="list-style-type: none">  Correcto. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Correcto.  Menor. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Menor.  Crítico. La transacción se ha ejecutado correctamente y la medición calculada para el KPI está dentro del intervalo de valores para lograr el objetivo con estado Crítico.  Error. La transacción no se ha ejecutado correctamente.  Desconocido. No hay umbrales disponibles.

Informe WebTrace de BPM

Este informe muestra la información de traceroute típica de los BPM seleccionados a los destinos seleccionados, lo que le permite ver el rendimiento de la red y le ayuda a analizar los problemas de rendimiento de las aplicaciones. También muestra las desviaciones detectadas, los detalles de WebTrace para cada combinación de host/destino, las peores ubicaciones y los peores destinos. Puede desglosar para ver los detalles de los saltos (enrutamiento).

Para cada destino del servidor definido en una aplicación seleccionada, el informe WebTrace de BPM muestra un análisis de traceroute, agrupado por nombre de host, durante el marco de tiempos especificado. Cuando configure un monitor de WebTrace, seleccione los equipos host que ejecutan WebTrace. BSM ejecuta WebTrace según la programación definida en la aplicación para ejecutar monitores de transacciones. Al generar el informe WebTrace de BPM, muestra un promedio de todas las ejecuciones de WebTrace que se han producido durante el período especificado.

Los datos de WebTrace se pueden correlacionar con los problemas de rendimiento de transacciones, como por ejemplo, prolongados tiempos de respuesta de las transacciones y transacciones erróneas, para analizar si los problemas están relacionados con la red.

Para obtener acceso	<p>Use una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleccione Aplicaciones > End User Management > Utilidades > Informe WebTrace de BPM En el informe Clasificación > tabla Desglose de transacciones, haga clic en el botón Obtener detalles del informe de WebTrace de BPM .
----------------------------	--

Información importante	BPM usa datos de WebTrace. WebTrace graba la ruta a través de Internet desde los equipos host a los servidores web de destino especificados en la configuración de BPM para una aplicación o en flujo de transacciones comerciales. A diferencia de los programas de traceroute estándar, WebTrace usa una tecnología única que permite atravesar servidores de seguridad.
Véase también	"Análisis del informe WebTrace de BPM" en la página 878
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Tabla Desviaciones detectadas

Muestra las principales desviaciones de WebTrace detectadas durante el período seleccionado del informe y muestra el destino o la ubicación del host que se considera que es la causa más probable de la desviación.

Las desviaciones se calculan comparando el promedio de tiempo de la ruta y la disponibilidad de cada unidad de división de tiempo del importe con promedio de tiempo de ruta total o la disponibilidad del período de todo el informe. Si el promedio de tiempo de ruta o de disponibilidad de una división de tiempo concreta es más del 50% mayor que el promedio total del informe, se considera una desviación.

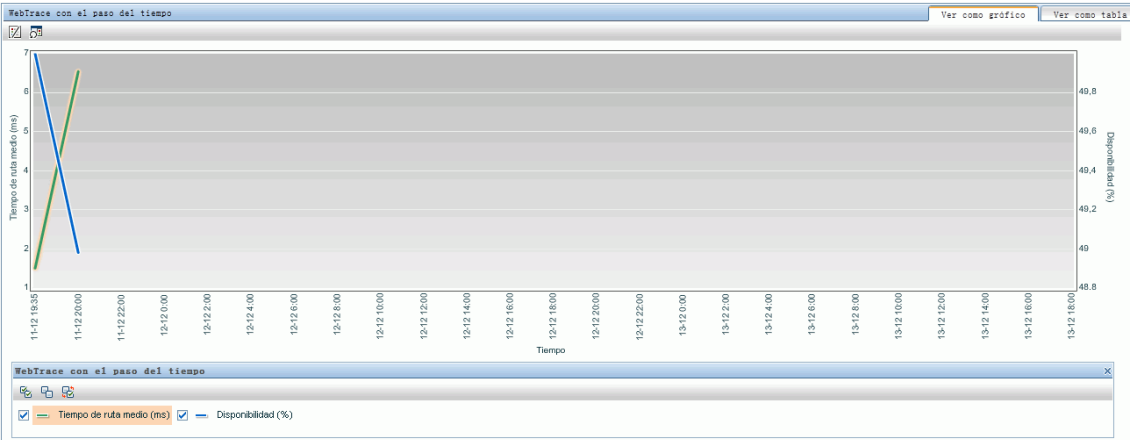
En el caso de cualquier WebTrace individual incluido en una unidad de división de tiempo concreta de la desviación, cuyo tiempo de ruta o disponibilidad sea más de un 50% mayor que el promedio de tiempo de ruta o disponibilidad total del informe, la ubicación y el destino se comparan con los gráficos de peores ubicaciones y peores destinos. Si el destino o la ubicación se incluyen en el gráfico correspondiente, se consideran la causa probable de la desviación. Si hay más de una causa probable para la misma desviación, se usa la peor. En la tabla Desviaciones detectadas solo se muestran las desviaciones para las que haya una causa probable.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desviación	<p>El tipo de desviación (rendimiento o disponibilidad) y el destino o ubicación que se consideran la causa probable.</p> <p>Información sobre herramientas: Muestra la cadena completa, que puede estar truncada en la columna real.</p>
Tiempo	El período de la desviación.

Informe WebTrace con el paso del tiempo

Este informe muestra el promedio del tiempo de ruta y disponibilidad de las ejecuciones de WebTrace a lo largo de un período.



Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe Salto de BPM" en la página 880 Desglosa del informe de saltos de BPM utilizando una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos que muestra datos de una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica.</p> <p>Vista de gráfico: Haga clic con el botón secundario en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta el informe de saltos de BPM en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe WebTrace de BPM" en la página 890. Desglosa desde el informe WebTrace de BPM utilizando una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos que muestra datos de una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en un punto de datos y seleccione Desglosar hasta el informe de WebTrace de BPM en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	<p>Hora. Las unidades de división de tiempo para el intervalo de tiempo para el que se generó el informe.</p>



Elemento de IU	Descripción
<Eje Y> (izquierda)	<p>Tiempo de ruta medio (ms). El tiempo medio de la ruta, en milisegundos.</p> <p>Una línea de datos indica el tiempo medio de la ruta, en milisegundos, de toda la ejecución de WebTraces en la unidad de división de tiempo.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y> (derecha)	<p>Disponibilidad (%). El porcentaje medio de disponibilidad.</p> <p>Una línea de datos indica el porcentaje medio de disponibilidad (WebTraces correctas en comparación con todas las WebTraces) de toda la ejecución de WebTraces en la unidad de división de tiempo.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Tabla Detalles de WebTrace

Esta tabla muestra detalles de todas las WebTraces incluidas en el informe.

Información importante	De manera predeterminada, la tabla se clasificar en orden descendente según el peor (más alto) tiempo medio de ruta.
-------------------------------	--

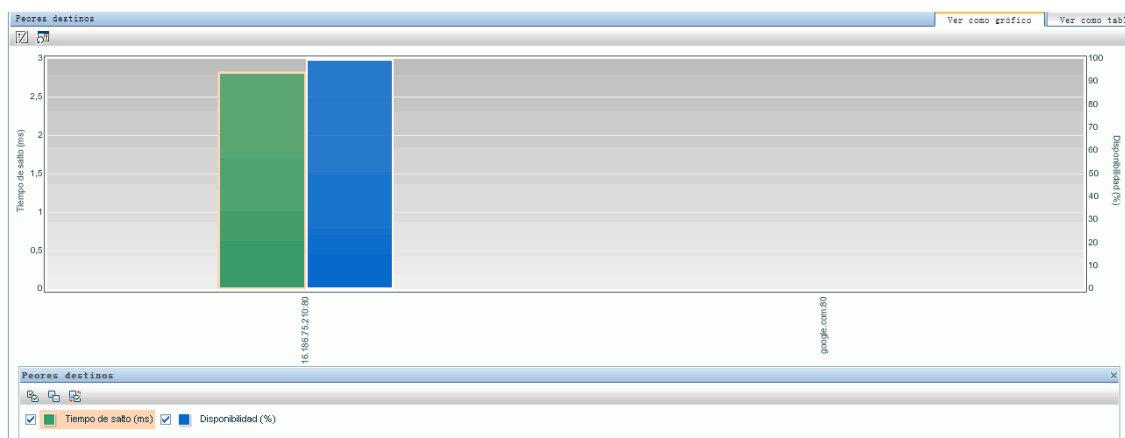
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	"Informe Salto de BPM" en la página 880. Desglosa del informe de saltos de BPM utilizando una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos que muestra datos de una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica.
	"Informe WebTrace de BPM" en la página 890. Desglosa desde el informe WebTrace de BPM utilizando una resolución de tiempo mayor. Por ejemplo, si hace clic en un punto de datos que muestra datos de una hora, la resolución de tiempo cambia a intervalos de cinco minutos durante la hora específica.
Columnas de informe	
Disponibilidad (%)	Porcentaje de disponibilidad de la WebTrace. Es decir, el número de ejecuciones correctas, en comparación con el número total de ejecuciones de la WebTrace, en el intervalo de tiempo del informe.

Elemento de IU	Descripción
Número medio de saltos	El número medio de saltos de todas las ejecuciones de la WebTrace en el intervalo de tiempo del informe.
Número de reintentos medio	El número medio de reintentos de todas las ejecuciones de la WebTrace en el intervalo de tiempo del informe.
Tiempo Tiempo de ruta (ms)	El tiempo medio de ruta, en milisegundos, de todas las ejecuciones de la WebTrace en el intervalo de tiempo del informe. Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.
Destino	El destino de WebTrace.
Ubicación	La ubicación host desde la que se ha ejecutado WebTrace.
N.º de ejecuciones	El número total de ejecuciones de la WebTrace en el intervalo de tiempo del informe.



Informes Peores destinos y Peores ubicaciones

Estos informes muestran el tiempo medio de salto y el porcentaje de disponibilidad de los cinco destinos/ubicaciones con el peor tiempo medio de saltos (entre la ubicación y el destino de WebTrace) de todas las ejecuciones de WebTrace a/desde dicho destino/ubicación en el intervalo de tiempo del informe.



Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay solo un destino/ubicación para todas las WebTraces incluidas en el informe WebTrace de BPM, no se muestra el informe relevante. • Cuando se ven en forma de tabla, los informes no están limitados a los cinco peores destinos/ubicaciones, sino que incluyen todos los destinos/ubicaciones. De manera predeterminada, las tablas se clasifican por tiempo medio de salto, en orden descendente.
-------------------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
Obtención de detalles: vista de tabla	
	<p>"Informe Salto de BPM" en la página 880. Desglosa del informe de saltos de BPM para un destino/ubicación seleccionados.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del peor destino/ubicación del informe de saltos de BPM en el menú contextual.</p>
	<p>"Informe WebTrace de BPM" en la página 890. Desglosa del informe WebTrace de BPM para un destino/ubicación seleccionados.</p> <p>Vista de gráfico: haga clic con el botón secundario en una barra y seleccione Obtener detalles del peor destino/ubicación del informe de WebTrace de BPM en el menú contextual.</p>
Elementos gráficos	
<Eje X>	<Nombre de destino/ubicación>. El nombre del destino/ubicación de WebTrace.
<Eje Y> (izquierda)	<p>Tiempo de salto (ms). El tiempo medio de salto en milisegundos.</p> <p>Las barras de datos indican el tiempo medio de salto en milisegundos. El tiempo medio de salto se calcula restando el tiempo de recorrido de ida y vuelta del salto anterior al tiempo de recorrido de ida y vuelta del salto actual. (Si el resultado es un valor negativo, el tiempo estimado de salto se calcula dividiendo el tiempo de recorrido de ida y vuelta por el número de saltos.)</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>
<Eje Y> (derecha)	<p>Porc. de disponibilidad. El porcentaje medio de disponibilidad.</p> <p>Las barras de datos indican el porcentaje medio de disponibilidad de todas las ejecuciones de WebTrace a/desde el destino/ubicación durante el período del informe. Es decir, el número de ejecuciones correctas de WebTrace, en comparación con todas las ejecuciones de WebTrace.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Informe WebTrace de BPM a petición

WebTrace es una herramienta de diagnóstico de red que ofrece información de Traceroute a un destino específico. WebTrace registra la ruta a través de Internet desde un equipo host hasta el servidor web de destino.

Este informe permite ver el rendimiento de la red, lo que le ayuda a analizar los problemas de rendimiento de la aplicación. Para cada destino, el informe WebTrace de BPM desglosa el tiempo de ruta del equipo host al equipo de destino.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Utilidades > WebTrace de BPM a petición
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> BPM admite WebTrace por TCP, UDP e ICMP. De forma predeterminada, se configura para utilizar TCP. Para más información sobre el cambio de protocolo, consulte "Changing the Communication Protocol Used by WebTrace" en la Guía de administrador de Business Process Monitor. BPM se configura para acceder a un máximo de 30 saltos al utilizar WebTrace para llegar a un sitio. Si 30 saltos no son suficientes, se notifica como inaccesible. Para más información sobre el cambio del número máximo de saltos, consulte "Changing the Maximum Number of Hops for WebTrace" en la Guía de administrador de Business Process Monitor. Los datos recopilados por WebTrace no se guardan en BSM.
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> Host de destino. Web o dirección IPv4 de destino. Ubicación. El BPM desde donde se puede ejecutar el WebTrace. Seleccione un BPM de la lista de BPM registrados en BSM. <p>Nota: Si el servidor Web del BPM seleccionado requiere autenticación, debe configurar el nombre de usuario y contraseña de autenticación en las propiedades de BPM en Administración de EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Edit Business Process Monitor Properties Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
IP de salto	La dirección IP del servidor intermedio.
Nombre de salto	El nombre del servidor intermedio.
Número de salto	El número secuencial del servidor intermedio en la ruta de origen a destino.
N.º de reintentos	El número de veces que un paquete de datos intenta llegar a un servidor intermedio, sin conseguirlo debido a que se ha superado el tiempo de espera, problemas en la red, etc.
Tiempo de ida y vuelta (ms)	El tiempo, en milisegundos, desde el salto de origen al salto específico.

Capítulo 38

Informes de alerta de End User Management

Las alertas de EUM se desencadenan por la existencia de unas condiciones predefinidas. Las alertas se pueden enviar a los destinatarios mediante una plantilla de notificación. También puede ejecutar archivos, abrir direcciones URL o abrir eventos.

En la aplicación Alertas, los informes facilitan información sobre las alertas de EUM desencadenadas. Los informes son:

- **Registro de alertas.** Permite realizar un seguimiento de todos los detalles de alertas enviados por HP Business Service Management (BSM) durante el intervalo de tiempo especificado para el elemento de configuración (CI) seleccionado. Para más información, consulte "[Informe Registro de alertas](#)" en la página 904.
- **Recuento de alertas con el paso del tiempo.** Permite ver en el CI seleccionado el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por tiempo y gravedad. Para más información, consulte "[Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo](#)" en la página 902.
- **Resumen de recuento de alertas.** Permite ver en el CI seleccionado el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por gravedad. Para más información, consulte "[Informe de resumen de recuento de alertas](#)" en la página 903.

En la sección de administración de alertas de End User Management, puede crear y gestionar uno o varios esquemas de alertas para CI con ayuda del Asistente para alertas. En cada esquema de alerta, es posible definir un conjunto único de propiedades de alerta. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Alert Wizard](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Cómo ver y conocer los informes de alerta de EUM

BSM envía alertas según los criterios del desencadenador de alertas que especifica al crear los esquemas de alertas. Cada alerta que BSM envía se registra en la base de datos. Puede ver información sobre las alertas que se han enviado en los informes de alerta. Para más información sobre los informes de alerta, consulte ["Interfaz de usuario de Informes de alerta de EUM"](#) en la [página siguiente](#).

Para más información sobre el trabajo con informes (elegir el intervalo de tiempo, seleccionar el CI, guardar y compartir informes, etc.), consulte [Working in Reports](#).

Para más información sobre la creación de alertas de BSM, consulte ["Informes de alerta de End User Management"](#) en la [página precedente](#).

Interfaz de usuario de Informes de alerta de EUM

Esta sección describe lo siguiente:

- "Detalles de la alerta" abajo
- "Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo" en la página 902
- "Informe de resumen de recuento de alertas" en la página 903
- "Informe Registro de alertas" en la página 904
- "Filtros" en la página 906

Detalles de la alerta

Esta página muestra toda la información disponible sobre la alerta, incluidas las condiciones reales en el momento de la alerta.

A continuación encontrará un ejemplo del informe Detalles de la alerta.

Alert Details

Alert Details

Time: 5/27/10 11:52 AM
Severity: Critical
Alert Name: trans availability
Alert Action: Send E-mail to: John Smith; ...It;Alert Name>>";

Alert Actions Status

Recipient Name	Type	Status
-	URL	Fail
-	SNMP	Pass
-	Run EXE	Pass
-	LogEvent	Pass
-	Event	Pass
John Smith	Email	Pass

Alert Message

BusinessApplication Name: app1

Severity: Critical

Alert Name: trans availability

Trigger Condition:

Availability less than 90.00%;
Calculate alert over 15 minute time interval

Current Description:

Availability was 33.33%;
Number of transactions counted: 3.
Alert calculated between Thu May 27 11:37:30 AM 2010 (Paris Daylight Time) (+0300) and Thu May 27 11:52:08 AM 2010 (Paris Daylight Time) (+0300)

Alert User Description: N/A

Para obtener acceso	Haga clic en en el informe Registro de alertas.
Información importante	Muestra detalles sobre la alerta, como la hora en que se produjo, la gravedad, la acción llevada a cabo, los destinatarios de la notificación de la alerta y el contenido de la alerta.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Área de detalles de la alerta

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Tiempo	Hora a la que se ha desencadenado la alerta.
Gravedad	La gravedad de la alerta.
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
Acción de la alerta	La acción desencadenada por la alerta.

Área de estado de acciones de alerta

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
Destinatarios	Los nombres de los destinatarios que reciben la información que ha desencadenado la alerta y que ha ejecutado el esquema de alertas.
Estado	El estado del mensaje: <ul style="list-style-type: none"> • Válido. Si el mensaje se ha enviado. • Fallido. Si el mensaje no se ha enviado.
Tipo	El tipo de la notificación de mensaje: URL, SNMP, Ejecutar EXE, LogEvent, Evento. Correo electrónico, mensaje SMS o mensaje de localizador.

Área de mensajes de alerta

Importante	<ul style="list-style-type: none"> • Esta área muestra detalles sobre el mensaje de notificación y el mensaje de correo electrónico enviado a los destinatarios cuando se desencadenó la alerta. • En función de la definición de la alerta, el informe puede contener únicamente un subconjunto de los campos descritos en esta sección. <p>Para ver ejemplos detallados de sintaxis de mensajes y ejemplos del mensaje en distintos formatos, consulte Message Syntax en Guía de administración de la aplicación BSM.</p>
-------------------	---

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

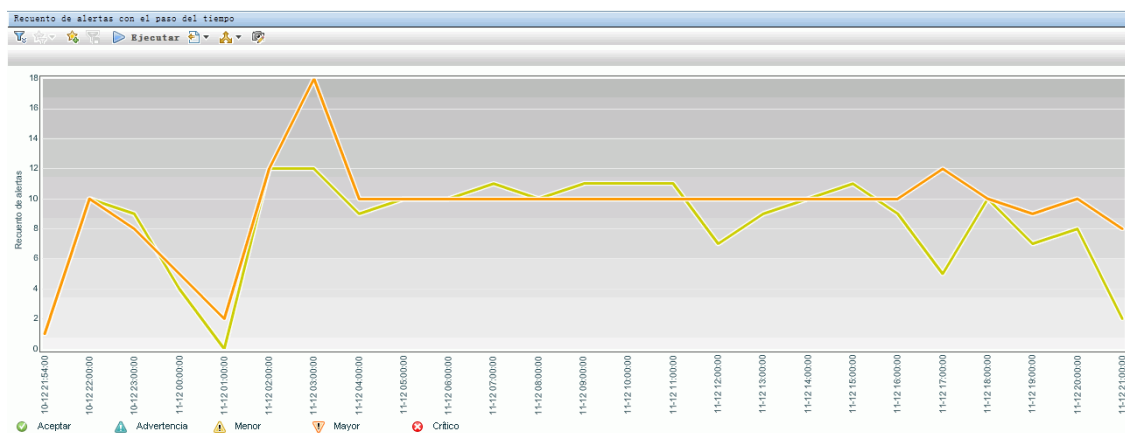
Elemento de IU	Descripción
<Dirección URL del sitio web de BSM>	Dirección URL del servidor en el que se desencadenó la alerta.
<CI> de Nombre de <CI>	Nombre del tipo de CI (CIT) seguido del nombre de CI. Corresponde al CI al que se asignó la alerta. Ejemplo: Nombre de tipo de CI: <i>BusinessApplication</i> y nombre de CI: <i>appl</i>
Nombre de la alerta	El nombre de la alerta.
Descripción actual	Detalles sobre la condición real que desencadenó la alerta.
Gravedad	La gravedad que desencadenó la alerta.
Condición de desencadenador	Detalles sobre la condición por la que desencadenó la alerta.

Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo

Este informe permite visualizar (para el CI seleccionado) la gravedad, las alertas, los destinatarios y el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, todo organizado por tiempo y gravedad.

Por ejemplo, puede utilizar este informe para determinar la frecuencia con la que se envían alertas críticas.

A continuación, encontrará un ejemplo del informe Recuento de alertas con el paso del tiempo.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Alertas > Recuento de alertas con el paso del tiempo
Tareas relacionadas	"Cómo ver y conocer los informes de alerta de EUM" en la página 898

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
<Filtros>	Utilice los filtros para limitar la visualización de alertas en el informe. Para más información, consulte "Filtros" en la página 906 .

Área del gráfico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Cualquier punto del gráfico>	Haga clic en cualquier punto del gráfico para aumentar el tiempo del CI de aplicación, gravedad, alerta o destinatario seleccionado.
<Desglose>	Haga clic en un punto del informe para obtener detalles del período de dicho punto. Puede seguir profundizando hasta que el campo Cada indique 1 minuto.
<Información sobre herramientas>	Mueva el ratón por encima de cualquier punto del informe para ver un texto de ayuda con información sobre el número de alertas correspondientes a dicho punto en el tiempo.

Informe de resumen de recuento de alertas

Este informe permite visualizar (para el CI de aplicación seleccionado) el número total de alertas que se produjeron en el intervalo de tiempo especificado, organizadas por gravedad. Por ejemplo, permite determinar la frecuencia con la que se envían alertas críticas.

A continuación, encontrará un ejemplo del informe de resumen de recuento de alertas.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Alertas > Resumen de recuento de alertas
Tareas relacionadas	"Cómo ver y conocer los informes de alerta de EUM" en la página 898

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
<Filtros>	Utilice los filtros para limitar la visualización de alertas en el informe. Para más información, consulte " Filtros " en la página 906.

Área del gráfico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Barra de un gráfico>	Muestra el número total de alertas desencadenadas para la aplicación y el período seleccionados, así como para la gravedad representada por la barra.
<Desglose>	Haga clic en una barra para obtener más detalles del informe Recuento de alertas con el paso del tiempo para la aplicación, período y gravedad seleccionados. Para más información, consulte " Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo " en la página 902.
<Información sobre herramientas>	Mueva el puntero sobre una barra para ver un texto de ayuda con información sobre el número de alertas con la gravedad correspondiente de la barra.

Informe Registro de alertas

Este informe permite enumerar las alertas de EUM enviadas por BSM durante el intervalo de tiempo especificado para la aplicación seleccionada supervisada por Business Process Monitor o Real User Monitor, independientemente de la acción especificada para la alerta en el esquema de alertas. Además, es posible filtrar por CI, alerta, gravedad y destinatario.

A continuación, encontrará un ejemplo del informe Registro de alertas.

Informes de estado	Informes de análisis	Utilidades	Alertas	Análisis de producción	Business Process Recognition
--------------------	----------------------	------------	---------	------------------------	------------------------------

Registro de alertas					
Gravedad	Hora	Nombre de la alerta	Tipo de alerta	Acción de la alerta	
Mayor	11/12/2012 9:44 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:38 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:31 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:24 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:19 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 9:17 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:13 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:06 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 9:04 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 9:00 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 8:58 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 8:54 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 8:52 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 8:48 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 8:47 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Mayor	11/12/2012 8:42 PM	Alert2	Alerta de transacción de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	
Advertencia	11/12/2012 8:42 PM	Alert1	Alerta de aplicación de NUM	Logged Only - No Recipients and no Actions	


Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Alertas > Registro de alertas .
Información importante	El informe Registro de alertas muestra hasta 200 entradas por página.
Tareas relacionadas	"Cómo ver y conocer los informes de alerta de EUM" en la página 898

Configuración del informe

Elemento de IU	Descripción
<Elementos comunes del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
<Filtros>	Utilice los filtros para limitar la visualización de alertas en el informe. Para más información, consulte "Filtros" en la página siguiente.

Área Tabla de informe

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Profundiza hasta el cuadro de diálogo Detalles de la alerta para la alerta seleccionada en el informe. Para más información, consulte "Detalles de la alerta" en la página 899.
Acción de la alerta	Muestra información de notificación de alertas, por ejemplo, los destinatarios que la han recibido. Puede especificar destinatarios de alertas en los esquemas de alertas.
Nombre de la alerta	Muestra el nombre de la alerta especificada en el esquema de alertas.

Elemento de IU	Descripción
Tipo de alerta	El tipo de alerta. Puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Transacción de BPM • Aplicación RUM • Transacción RUM • Evento RUM
Gravedad	Muestra un icono que representa la etiqueta de gravedad de la alerta seleccionada para la alerta en el esquema de alertas. La gravedad se selecciona en "Filtros" abajo .
Tiempo	Muestra la fecha y la hora en que BSM registró la alerta.

Filtros

Esta sección describe los filtros utilizados en:

- El informe Registro de alertas. Para más información, consulte ["Informe Registro de alertas" en la página 904](#).
- El informe Recuento de alertas con el paso del tiempo. Para más información, consulte ["Informe Recuento de alertas con el paso del tiempo" en la página 902](#).
- El informe de resumen de recuento de alertas. Para más información, consulte ["Informe de resumen de recuento de alertas" en la página 903](#).

Los filtros son los siguientes:

Filtro de elementos de configuración

Este cuadro de diálogo permite limitar el número de alertas que se visualizan en el CI seleccionado.

Filtros de alerta

Este cuadro de diálogo permite limitar el número de alertas que se visualizan en las alertas seleccionadas.

Filtro Gravedad

Este cuadro de diálogo permite limitar el número de alertas que se visualizan con la gravedad seleccionada.

Filtro Destinatarios

Este cuadro de diálogo permite limitar el número de alertas que se visualizan con los destinatarios seleccionados.

Capítulo 39

Informes de análisis de producción

Los informes de análisis de producción permiten a los ingenieros de control de calidad diseñar las pruebas de carga según los datos aprovechados de un entorno de producción, en vez de un entorno de pruebas. Con los informes de análisis de producción, el ingeniero de QA (control de calidad) puede crear pruebas de carga basadas en datos de transacciones de usuarios reales y que por tanto son una simulación de la carga más precisa que las pruebas de rendimiento de HP Performance Center estándares o los escenarios de pruebas de carga de HP LoadRunner. De este modo, los informes de análisis de producción aumentan la eficacia de las pruebas de carga y proporcionan al equipo de QA resultados de las pruebas más precisos.

Para lograr este objetivo, los informes de análisis de producción proporcionan lo siguiente:

- Informes a partir de los cuales el ingeniero de QA puede extraer datos de transacciones de usuarios reales para utilizarlos en las pruebas de rendimiento de HP Performance Center.
- La capacidad de crear plantillas de script de HP Virtual User Generator (VuGen) según la actividad de los usuarios reales. Los scripts VuGen también pueden utilizarse en Business Process Monitor (BPM).

Análisis de informes de análisis de producción

Puede utilizar los informes de análisis de producción para señalar datos que quiera utilizar en las pruebas de carga.

Esta sección contiene los siguientes temas:

- ["Informe Distribución del proceso empresarial" abajo](#)
- ["Informe Carga típica de transacciones" abajo](#)
- ["Informe Análisis de carga de la ubicación" en la página siguiente](#)

Informe Distribución del proceso empresarial

Puede utilizar el informe Distribución del proceso empresarial para señalar las transacciones de Real User Monitor (RUM) con mayor número de ejecuciones y con mayor popularidad de sesiones, o bien las transacciones que hayan causado problemas en cuanto a tiempo de respuesta y disponibilidad. Posteriormente, podrá utilizar estas transacciones como base para crear scripts de VuGen.

Puede crear scripts de VuGen automáticamente para las transacciones seleccionadas directamente desde el informe Distribución del proceso empresarial. En estos casos, Business Service Management (BSM) selecciona (para cada una de las transacciones seleccionadas) una sesión entre todas las sesiones en las que se incluye la transacción según los criterios expuestos a continuación:

- La sesión debe estar capturada en su totalidad (es decir, se deben haber grabado instantáneas de todas las acciones de la sesión).
- La sesión debe ser la que menos errores contenga.
- La sesión debe ser la que menos acciones contenga.

También es posible crear scripts de VuGen manualmente: seleccione una transacción en el informe Distribución del proceso empresarial y profundice hasta el informe Analizador de sesión RUM para ver las sesiones en las que está incluida la transacción. En el informe Analizador de sesión RUM, seleccione una sesión y (siempre y cuando la sesión esté capturada en su integridad) cree un script a partir de esta sesión. Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Analizador de sesión RUM, consulte ["Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805](#).

Nota: Puede utilizar el informe Distribución del proceso empresarial junto con el informe Carga típica de transacciones para garantizar que las transacciones seleccionadas reflejen el comportamiento típico de transacciones durante el período seleccionado. Para más información sobre un escenario de caso de uso que describe la utilización del informe Distribución del proceso empresarial junto con el informe Carga típica de transacciones, consulte ["Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso" en la página 914](#).

Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Distribución del proceso empresarial, consulte ["Informe Distribución del proceso empresarial RUM" en la página 922](#).

Informe Carga típica de transacciones

Puede utilizar el informe Carga típica de transacciones para visualizar la carga media de

transacciones durante una hora, día o semana típicos. En general, el informe Carga típica de transacciones y la posibilidad de desglosar hasta este informe se utilizan para señalar el intervalo de tiempo que quiere utilizar en las pruebas de carga.

Por ejemplo, puede ver una semana típica del mes pasado para determinar el día con mayor número de ejecuciones de transacciones y así elegir dicho día para ejecutar las pruebas de carga. Si profundiza en ese día concreto, podrá ver la carga típica de cada hora del día y conocer el intervalo de tiempo con mayor carga. Este intervalo de tiempo le resultará útil en las pruebas de carga. También puede desglosar para ver los minutos en los que la carga de transacciones logró su pico. No obstante, estos datos son menos importantes que los datos típicos de horas y días para crear las pruebas de carga.

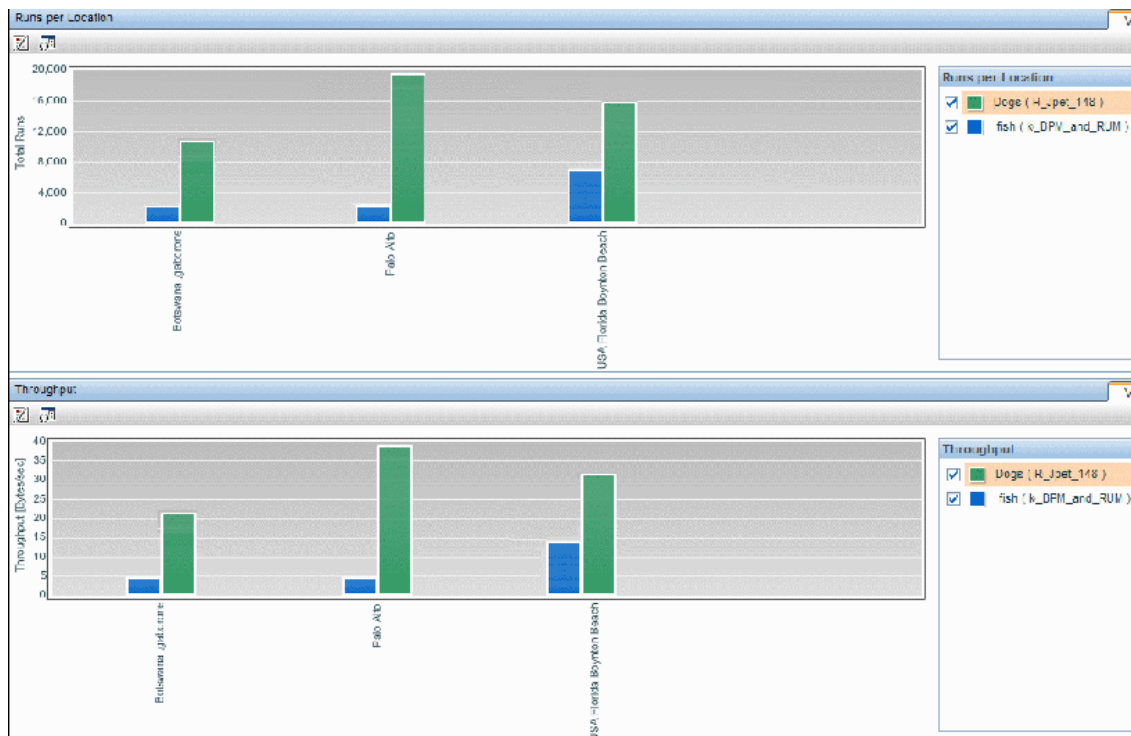
Nota: También puede utilizar este informe junto con el informe Distribución del proceso empresarial para determinar si un gran número de ejecuciones de una transacción en el informe Distribución del proceso empresarial refleja el comportamiento típico de transacciones durante el período seleccionado. Si el informe Carga típica de transacciones indica que la carga de transacción visualizada en el informe Distribución del proceso empresarial es la típica para la carga de la transacción durante el período seleccionado, se recomienda utilizar dicha transacción para el script de VuGen. Para más información sobre un escenario de caso de uso que describe la utilización del informe Distribución del proceso empresarial junto con el informe Carga típica de transacciones, consulte ["Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso" en la página 914](#).

Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Carga típica de transacciones, consulte ["Informe Carga típica de transacciones RUM" en la página 927](#).

Informe Análisis de carga de la ubicación

Puede utilizar el informe Análisis de carga de la ubicación para visualizar la distribución de las ejecuciones de transacciones de RUM en ubicaciones de usuarios finales, así como el rendimiento (en bytes por segundos) de cada transacción en cada ubicación durante el intervalo de tiempo seleccionado. Seguidamente, puede utilizar los datos de ubicación para seleccionar generadores de carga, datos de ejecución de transacciones en Vusers distribuidos en distintos generadores de carga y datos de rendimiento al configurar la configuración de simulación de velocidad de red de cada script.

Por ejemplo, si selecciona ver los datos de ubicación de dos transacciones (**Dogs y Fish**) durante el mes pasado, el informe Análisis de carga de la ubicación puede contener los datos siguientes:



A partir de este informe, puede seleccionar generadores de carga de una o varias de las ubicaciones anteriores cuando configure las pruebas de carga. La distribución de Vusers entre los generadores de carga casi siempre se basará en la distribución de la carga de transacciones (es decir, el número de ejecuciones de transacciones activas) entre las ubicaciones anteriores.

Además, se pueden utilizar los datos de rendimiento del informe para establecer la configuración de tiempo de ejecución Red: Simulación de velocidad de VuGen de los scripts que esté utilizando para las pruebas de carga. Por ejemplo, si utiliza un script basado en la transacción **Dogs** y pretende ejecutar este script desde dos generadores de carga (uno ubicado en Palo Alto y el otro en Boynton Beach), deberá hacer lo siguiente:

- Cree dos copias del script.
- Defina el ancho de banda personalizado del script que se ejecuta en Palo Alto en 304 bits por segundo (rendimiento de 38 bytes por segundo multiplicado por 8).
- Defina el ancho de banda personalizado del script que se ejecuta en Boynton Beach en 264 bits por segundo (rendimiento de 33 bytes por segundo multiplicado por 8).

Para más información sobre cómo configurar scripts generados a partir de informes de análisis de producción basados en el informe Análisis de carga de la ubicación, consulte el paso **Configurar la simulación de velocidad** en "Cómo redefinir un script en VuGen" en la página 917. Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Análisis de carga de la ubicación, consulte "Informe Análisis de carga de la ubicación RUM" en la página 925.

Cómo trabajar con informes de análisis de producción

Trabajar con informes de análisis de producción implica llevar a cabo los siguientes procedimientos:

Sugerencia: Para conocer un escenario de caso de uso relacionado con este tarea, consulte "Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso" en la página 914.

1. Configurar las transacciones de Real User Monitor y programar la recopilación de instantáneas

Asegúrese de que las transacciones RUM estén definidas y de que las instantáneas de transacción para los informes de análisis de producción estén configuradas.

Para más información sobre la configuración de transacciones RUM, consulte [Business Transaction Real User Monitor Configuration Dialog Box](#) en Guía de administración de la aplicación BSM. Para más información sobre la habilitación de instantáneas de transacción para los informes de análisis de producción, consulte el área **Recopilación de instantáneas** en [Real User Monitor Application Data Collection Page](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

2. Analizar informes de análisis de producción

En los informes de análisis de producción, puede analizar los datos de rendimiento de la producción, exportar los datos que desea utilizar al crear pruebas de carga, seleccionar las transacciones y sesiones de usuarios reales que desea utilizar en sus scripts VuGen y generar los scripts.

Para más información, consulte "Análisis de informes de análisis de producción" en la página 908.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Interfaz de usuario de Informes de análisis de producción" en la página 922.

3. Redefinir los scripts

En VuGen, ajuste los scripts generados por los informes de análisis de producción para utilizarlos en las pruebas de carga.

Para más información sobre cómo realizar esta tarea, consulte "Cómo redefinir un script en VuGen" en la página 917.

4. Configurar y ejecutar un escenario de pruebas de carga o de pruebas de rendimiento que incluya los scripts

En HP Performance Center o HP LoadRunner, configure y ejecute un escenario de pruebas de carga o de pruebas de rendimiento que incorpore los scripts que ha creado y redefinido, y que emule el comportamiento de los usuarios reales tal como se muestra en los informes de análisis de producción.


Para más información sobre el trabajo en HP Performance Center o HP LoadRunner, consulte la documentación relevante de HP Performance Center o HP LoadRunner.

Cómo generar un script

Puede generar scripts automáticamente desde el informe Distribución del proceso empresarial RUM, o bien hacerlo manualmente desde el informe Detalles de sesión.

Sugerencia: Guarde todas las plantillas de scripts en el mismo directorio para poder acceder a ellos fácilmente cuando construya una prueba de rendimiento de HP Performance Center.

Para crear un script automáticamente desde el informe Distribución del proceso empresarial RUM:

1. Genere el informe Distribución del proceso empresarial RUM.
2. En la tabla Resumen, seleccione una o varias transacciones para las que quiera crear scripts.
3. Haga clic en el botón **Generar plantillas de scripts de VuGen**  y seleccione si quiere abrir o guardar el archivo .zip.
4. Si elige guardar el archivo, aparecerá el cuadro de diálogo Guardar como. Especifique la ruta y el nombre de archivo que desee utilizar y haga clic en **Guardar**.

Nota:

- Para cada transacción, de todas las sesiones en las que estén incluidas, Business Service Management selecciona la sesión con el menor número de errores, el menor número de acciones y las que se han capturado en su totalidad (es decir, se graban instantáneas de todas las acciones de la sesión).
- Para cada transacción, se crea un archivo zip separado que contiene las acciones de la sesión.

Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Distribución del proceso empresarial RUM, consulte ["Informe Distribución del proceso empresarial RUM" en la página 922](#).

Para crear un script manualmente desde el informe Detalles de sesión:

1. Genere el informe Detalles de sesión.
2. En la tabla Acciones, haga clic en el botón **Script de VuGen de sesión**.

Nota: El botón Script de VuGen de sesión está habilitado solo si se han creado instantáneas de todas las acciones incluidas en la sesión correspondiente (es decir, la sesión en la que está incluida la acción seleccionada).

3. Seleccione si desea abrir o guardar el archivo .zip. Si elige guardar el archivo, aparecerá el cuadro de diálogo Guardar como. Especifique la ruta y el nombre de archivo que desee utilizar y haga clic en **Guardar**.

Para más información sobre la interfaz de usuario del informe Detalles de sesión, consulte ["Informe de detalles de sesión" en la página 822](#).

Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso

Este escenario de caso de uso describe cómo Dan, administrador de End User Management (EUM), utiliza los tres informes de Análisis de producción para identificar una transacción popular y crear una prueba de rendimiento descriptiva de Performance Center basada en ella.

Nota:

- Este escenario de caso de uso describe la generación de un script basado en una transacción; no obstante, un caso de uso real incluiría varios scripts basados en distintas transacciones.
- Para más información sobre una tarea relacionada con este escenario, consulte ["Cómo trabajar con informes de análisis de producción" en la página 911](#).

1. Analizar el informe Distribución del proceso empresarial para identificar una transacción

Al principio, Dan accede al informe Distribución del proceso empresarial para ver los datos de cinco transacciones con el mayor número de instancias en ejecución durante el período de una semana (del 26 de enero de 2010 al 2 de febrero de 2010). El informe Distribución del proceso empresarial muestra que PAL_SearchTx fue la transacción con mayor número de ejecuciones —un total de 4.114— así como la transacción más popular (ejecutada en un 18% de las sesiones).

Transacción	Ejecuciones totales	Tiempo neto (s) ▾	Popularidad (%)	Disponibilidad (%)
PAL_SearchTx	4.114	0.03	18%	100.00

2. Analice la carga típica de la transacción

Para verificar que estos datos reflejan la carga típica de transacción de la transacción PAL_SearchTx durante este período, Dan accede al informe Carga típica de transacciones y visualiza los datos de una semana típica durante el período del 2 de enero de 2010 al 2 de febrero de 2010. El informe Carga típica de transacciones muestra que la carga de transacción media de la transacción PAL_SearchTx realmente fue significativa durante este período.


Transacción	Domingo	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Medio
PAL_SearchTx	1.047	2.189	2.186	2.136	1.532	1.818

Seguidamente, Dan profundiza hasta el informe Carga típica de transacciones para descubrir las horas concretas del miércoles (el día con mayor número de ejecuciones de transacciones) durante las cuales la carga de transacciones alcanzó su pico.

Transacción	08:	09:	10:	11:	12:	13:	Medio
PAL_SearchTx	127	132	127	134	118	127	128


Al obtener detalles, se muestra que la carga solía ser mayor a las 9:00, por lo que Dan decide que ejecutará su prueba de rendimiento a esta hora más adelante. Para poder utilizar estos datos y los datos de ejecución de transacciones más adelante, cuando Dan configure la prueba de rendimiento, guardará el informe en formato .PDF.

3. Ver las sesiones en las que se ha producido la transacción

Tras haber recibido confirmación de la importancia de la transacción PAL_SearchTx, Dan vuelve al informe Distribución del proceso empresarial para buscar las sesiones en las que se ejecutó la transacción. Para ver las sesiones en las que se ejecutó PAL_SearchTx y se recopiló una instantánea de la transacción, Dan hace clic en el botón **Ver sesiones**  para desglosar hasta el informe Analizador de sesión RUM.

Hora de inicio	Nivel	Subgrupo de usuarios finales	Nombre de host	Nombre de usuario	Ubicación	Activo	Duración (hh:mm:ss)	Latencia (ms)	Errores de aplicación	Eventos informativos	Aciertos lentos	Aciertos	Tiene instantáneas completas
11/12/2012 11:04 PM	HTTP-Web	Others [0.0.0.0.16.157.155.12]	-	-	Palo Alto	SI	02:17:27	28,86	0	0	2	100	No

4. Seleccione una sesión y genere un script de VuGen

Tras ver los datos de aciertos de errores y de acciones de cada sesión visualizada, Dan elige ver los detalles de una sesión con 2 eventos de error, 2 acciones lentas y 21 aciertos de acción. Dan hace clic en el botón **Obtener detalles de la sesión**  para ver detalles de las acciones a las que accedió dentro de la sesión (con las incluidas en la transacción resaltadas).

Acciones												
Hay 21 acciones en la sesión con 21 unidades de marco, de las que 21 son para la aplicación seleccionada.												
Reproducción de Script de VuGen de sesión												
Acción	Hora de inicio	Aplicación	Eventos	Tiempo total (s)	Tiempo de servidor (s)	Tiempo de red (s)	Tiempo de cliente (s)	Tiempo de respuesta (s)	Tráfico total (KB)	Tiene instantánea		
BSM0202DE	9/12/2012 03:30:57 PM	RUM Demo	-	0,34	0,13	0,21	0,00	119,80	0,7	No		
BSM0202DE	9/12/2012 03:32:57 PM	RUM Demo	-	0,37	0,15	0,22	0,00	32,28	0,7	No		
http://bsmvm0202de.asiapiacif...mples\$request_timeout=10	9/12/2012 03:33:29 PM	RUM Demo	-	0,40	0,19	0,21	0,00	87,12	12,1	No		
BSM0202DE	9/12/2012 03:34:57 PM	RUM Demo	-	0,38	0,18	0,21	0,00	119,78	0,7	No		
BSM0202DE	9/12/2012 03:36:57 PM	RUM Demo	-	0,34	0,14	0,20	0,00	92,06	0,7	No		
http://bsmvm0202de.asiapiacif...mples\$request_timeout=10	9/12/2012 03:38:30 PM	RUM Demo	-	0,23	0,00	0,22	0,00	27,52	4,1	No		

Después de ver todos los datos, Dan decide utilizar esta sesión como base de un script de VuGen y hace clic en el botón **Script de VuGen de sesión** en la página Detalles de sesión para crear un script a partir de la sesión.

5. Perfeccione el script y cree una prueba de rendimiento

Para preparar datos adicionales para la configuración de esta prueba de rendimiento, Dan accede al informe Análisis de carga de la ubicación y selecciona ver los datos de ubicación de la transacción PAL_SearchTx. El informe Análisis de carga de la ubicación muestra que los usuarios finales de tres ubicaciones (Los Angeles, San Diego y San Francisco) han ejecutado la transacción PAL_SearchTx.

PAL_SearchTx		
Ubicación	Rendimiento Ejecución (bytes/s)	totales
Los Angeles, California, USA	139	5,014
San Diego, California, USA	22	1,613
San Francisco, California, USA	670	614

Para poder utilizar estos datos para su prueba de rendimiento de HP Performance Center, Dan guarda el informe Análisis de carga de la ubicación en formato .PDF.

A partir de este informe, Dan decide ejecutar el script que ha generado desde tres generadores de carga distintos, cada uno en una de las ubicaciones anteriores. Para ello, el usuario crea tres copias distintas del script y establece la configuración de tiempo de ejecución Red: Simulación de velocidad de VuGen para cada script según el rendimiento en la ubicación en la que se vaya a ejecutar el script, multiplicado por ocho (para más información, consulte el paso

Configurar la simulación de velocidad en ["Cómo redefinir un script en VuGen"](#) en la [página siguiente](#)). Dan también basa su distribución de Vusers en los generadores de carga en la distribución de las ejecuciones totales en las ubicaciones anteriores. (Para más información sobre la configuración de pruebas de rendimiento, consulte ["Cómo configurar y ejecutar las pruebas de carga"](#) en la [página 919](#).)

Cómo redefinir un script en VuGen

Para utilizar los scripts generados a partir del análisis de producción en una prueba de rendimiento de HP Performance Center, primero debe personalizarlos mediante VuGen. Para más información sobre el trabajo con VuGen, consulte la Guía del usuario de HP Virtual User Generator.

1. Parametrizar valores registrados

Al generar un script mediante el análisis de producción, el script contiene los valores de usuarios finales reales que RUM ha registrado. Para realizar las acciones del script (query, submit, etc.) mediante diferentes valores de aquellos registrados por RUM, debe sustituir los valores por parámetros.

Ejemplo

Supongamos que ha generado un script con el siguiente enunciado que busca el título **UNIX** en la base de datos de una biblioteca:

```
web_submit_form("db2net.exe",          ITEMDATA,
               "name=library.TITLE",      "value=UNIX",
               ENDITEM,                   "name=library.AUTHOR",
               "value=",                  ENDITEM,
               "name=library.SUBJECT",     "value=",
               ENDITEM,                   LAST); ;
```

Al ejecutar este script en una prueba de rendimiento de HP Performance Center, no desea utilizar repetidamente el mismo valor, **UNIX**. Por consiguiente, sustituye el valor constante por un parámetro:

```
web_submit_form("db2net.exe",          ITEMDATA,
               "name=library.TITLE",      "value={Book_Title}",
               ENDITEM,                   "name=library.AUTHOR",
               "value=",                  ENDITEM,
               "name=library.SUBJECT",     "value=",
               ENDITEM,                   LAST); ;
```

Si ejecuta una prueba de rendimiento con un script parametrizado, los Vuser sustituyen el parámetro por diferentes valores de un origen de datos que especifique. El origen de datos puede ser un archivo o variables generadas internamente.

Nota:

- Puede parametrizar cadenas completas o partes de cadenas.
- Puede definir más de un parámetro para las funciones con múltiples argumentos (como las direcciones URL, nombres de servidor y direcciones IP).

2. Correlacionar valores registrados

Además de parametrizar el script que ha generado con el análisis de producción, puede que deba correlacionar algunos enunciados del script. La correlación le permite vincular enunciados utilizando los resultados de un enunciado como información para otro.

Correlacione enunciados para uno o ambos de los siguientes motivos:

- Para generar datos dinámicos; por ejemplo, si la sesión RUM a partir de la cual ha generado su script se había identificado mediante la fecha y hora, cuando intenta volver a reproducir un script de esta sesión, falla porque la hora actual es diferente de la hora registrada original. Solo si correlaciona la fecha y hora, puede guardarlos como datos dinámicos y utilizarlos a lo largo del paso de ejecución de la sesión o la prueba de rendimiento.
- Para acomodar los registros de datos únicos; por ejemplo, si RUM ha registrado una sesión que requiere el uso de valores únicos, como el proceso de apertura de una nueva cuenta bancaria, volver a reproducir un script de la sesión fallará porque el valor registrado ya existe y no puede crearse de nuevo. Correlacionar el valor le permite crear valores únicos adicionales, basados en el valor registrado, para utilizarlos a lo largo del paso de ejecución de la sesión o la prueba de rendimiento.

3. Configurar la simulación de velocidad

Configure la simulación de velocidad para su script generado por el análisis de producción en función de los datos contenidos en el informe de análisis de carga de la ubicación.

- a. En VuGen, seleccione **Vuser > Configuración de hora de ejecución** o haga clic en el botón **Configuración de hora de ejecución** de la barra de herramientas para abrir el cuadro de diálogo Configuración de hora de ejecución.
- b. En el árbol de Configuración de hora de ejecución, seleccione el nodo **Red: Simulación de velocidad**.
- c. Seleccione **Usar ancho de banda personalizado** y especifique la velocidad de bits de la ubicación desde donde desea ejecutar el script, según el rendimiento mostrado para esta ubicación (para la transacción en que se basa el script) en el informe de análisis de carga de la ubicación multiplicada por ocho. Por ejemplo, si la transacción en que se basa su script fue ejecutada por un número de usuarios significativo en Los Angeles, California, especificaría la velocidad de bits como el rendimiento mostrado para Los Angeles en el gráfico Rendimiento del informe de análisis de carga de la ubicación, multiplicado por ocho.

Nota: Para ejecutar el mismo script desde varias ubicaciones diferentes, puede guardar varias copias del script y asignar a cada copia un ancho de banda personalizado que refleje el rendimiento de una ubicación específica, multiplicado por ocho. Para más información sobre la asignación de generadores de carga a cada copia del script, consulte ["Cómo configurar y ejecutar las pruebas de carga" en la página siguiente](#).

- d. Haga clic en **Aceptar** para aplicar la configuración de simulación de velocidad actualizada.

Cómo configurar y ejecutar las pruebas de carga

Esta sección describe cómo configurar y ejecutar pruebas de rendimiento de HP Performance Center y escenarios de pruebas de carga de HP LoadRunner que incluyan los scripts que ha creado usando Análisis de producción y cómo emular el comportamiento de usuario real visualizado en los informes de Análisis de producción.

1. Configurar y ejecutar una prueba de rendimiento en HP Performance Center que incluya scripts generados con Análisis de producción

Después de haber acotado sus scripts generados por Análisis de producción usando VuGen, puede crear una prueba de rendimiento en HP Performance Center que incorpore estos scripts y emule el comportamiento de usuario real visualizado en los informes de Análisis de producción.

Esta sección describe cómo incorporar los scripts generados por Análisis de producción y los datos de informe de Análisis de producción al diseñar una prueba de rendimiento. Para más información sobre las instrucciones para crear una prueba de rendimiento, consulte HP ALM Performance Center Guide.

Para incorporar los scripts generados por Análisis de producción en una prueba de rendimiento:

Consulte la tarea sobre cómo cargar scripts de VuGen en HP ALM Performance Center Guide.

Para incorporar los datos del informe de Análisis de producción a una prueba de rendimiento:

- a. Acceda a los informes de Distribución del proceso empresarial, Carga típica de transacciones y Análisis de carga de la ubicación que ha impreso, enviado por correo electrónico o guardado mientras trabajaba con los informes de análisis de producción.
- b. En Performance Center, diseñe y cree una prueba de rendimiento. Para más información, consulte la tarea sobre cómo diseñar una prueba de rendimiento en HP ALM Performance Center Guide.
- c. Distribuya los generadores de carga entre los grupos Vuser en la prueba de rendimiento. Seleccione uno o más generadores de carga para ejecutar cada script, basándose en los datos de ubicación del informe Análisis de carga de la ubicación. Por ejemplo, si la transacción en la cual se basa uno de sus scripts fue ejecutada desde Los Ángeles, California, seleccionaría uno o más generadores de carga ubicados en Los Ángeles para ejecutar este script particular. Para más información, consulte la tarea sobre cómo distribuir Vuser entre grupos de Vuser en HP ALM Performance Center Guide.

Nota: Asegúrese de que la red: la configuración de hora de ejecución de la simulación de velocidad de cada script está establecida para coincidir con el rendimiento especificado en el informe Análisis de carga de la ubicación para la ubicación desde la que se está ejecutando el script, multiplicado por ocho. Para más información sobre la configuración de red: configuración de hora de ejecución de simulación de velocidad, consulte ["Cómo redefinir un script en VuGen" en la página 917](#).

- d. Distribuir los Vuser entre los grupos de Vuser basándose en el distribución de la carga de

transacciones entre las ubicaciones visualizadas en el informe Análisis de carga de la ubicación, representada por los generadores de carga que ha seleccionado para cada grupo. Por ejemplo, si las transacciones en las que están basados sus scripts se ejecutaron desde tres ubicaciones y cada ubicación ejecutó aproximadamente un tercio de las transacciones, los Vuser se distribuirían equitativamente entre los grupos de Vuser. Para más información, consulte la tarea sobre cómo distribuir Vuser entre grupos de Vuser en HP ALM Performance Center Guide.

- e. El número total de Vuser para su prueba de rendimiento debe estar basado en los datos de ejecución de transacción media en el informe Carga típica de transacciones. No obstante, al especificar el número de Vuser asegúrese de que tiene en cuenta la diferencia en ajustes entre la prueba de rendimiento y los entornos de producción.
- f. Diseñe un juego de acciones de Planificador basadas en los datos del informe de Carga típica de transacciones. Por ejemplo, si el informe Carga típica de transacciones muestra que se ejecutó una media de 100 transacciones al inicio del período seleccionado para usar para su prueba de rendimiento y se ejecutaron 80 transacciones al final de este período, podría configurar su prueba de rendimiento para iniciar 100 Vuser cada hora y parar 80 Vuser cada hora. Observe, no obstante, que debe tener en cuenta la diferencia en ajustes entre prueba de rendimiento y entornos de producción. Para más información, consulte la tarea sobre cómo definir una programación para una prueba de rendimiento en HP ALM Performance Center Guide.
- g. Complete su configuración de prueba de rendimiento y ejecute la prueba de rendimiento. Para más información, consulte la tarea sobre cómo gestionar una prueba de rendimiento en HP ALM Performance Center Guide.

2. Configurar y ejecutar un escenario de pruebas de carga en HP LoadRunner

Después de haber acotado sus scripts generados por Análisis de producción usando VuGen, puede crear un escenario manual en el HP LoadRunner que incorpore estos scripts y emule el comportamiento de usuario real visualizado en los informes de Análisis de producción.

Esta sección describe cómo incorporar los scripts generados por Análisis de producción y los datos de informe de Análisis de producción al diseñar un escenario manual. Para más información sobre la creación de un escenario manual, consulte la Guía del usuario de HP LoadRunner Controller.

Para incorporar los scripts generados por Análisis de producción en un escenario de pruebas de carga:

- a. En el cuadro de diálogo Nuevo escenario, seleccione **Escenario manual**. No seleccione la casilla **Usar el modo de porcentaje**.
- b. Haga clic en el botón **Examinar**, navegue hasta el directorio en el que ha guardado los scripts generados por Análisis de producción que ha modificado usando VuGen, y seleccione los scripts.
- c. Haga clic en el botón **Añadir** para añadir los scripts a su escenario.

Para incorporar los datos del informe de Análisis de producción a un escenario de pruebas de rendimiento:

- d. Acceda a los informes de Distribución del proceso empresarial, Carga típica de transacciones y Análisis de carga de la ubicación que ha impreso, enviado por correo

electrónico o guardado mientras trabajaba con los informes de análisis de producción.

- e. En HP LoadRunner, a la derecha del panel Grupos de escenarios, haga clic en el botón **Añadir grupo**. Seleccione un script que haya generado usando Análisis de producción y haya personalizado en VuGen. Seleccione uno o más generadores de carga para ejecutar cada script, basándose en los datos de ubicación del informe Análisis de carga de la ubicación para la transacción en la que se base el script. Por ejemplo, si la transacción en la cual se basa un script fue ejecutada desde Los Ángeles, California, seleccionaría uno o más generadores de carga ubicados en Los Ángeles para ejecutar este script.

Nota: Asegúrese de que la red: la configuración de hora de ejecución de la simulación de velocidad del script está establecida para coincidir con el rendimiento especificado en el informe Análisis de carga de la ubicación para la ubicación desde el que se está ejecutando el script, multiplicado por ocho. Para más información sobre la configuración de red: configuración de hora de ejecución de simulación de velocidad, consulte ["Cómo redefinir un script en VuGen" en la página 917](#).

Seleccione una cantidad de Vuser para el grupo. Los Vuser deben distribuirse entre los grupos de Vuser basándose en el distribución de la carga de transacciones entre las ubicaciones visualizadas en el informe Análisis de carga de la ubicación, representada por los generadores de carga que ha seleccionado para cada grupo. Por ejemplo, si las transacciones en las que están basados sus scripts se ejecutaron desde tres ubicaciones y cada ubicación ejecutó aproximadamente un tercio de las transacciones, los Vuser se distribuirían equitativamente entre los grupos de Vuser.

El número total de Vuser para su escenario debe estar basado en los datos de ejecución de transacción media en el informe Carga típica de transacciones. No obstante, al especificar el número de Vuser asegúrese de que tiene en cuenta la diferencia en ajustes entre el escenario de pruebas de rendimiento y los entornos de producción.

Nota: Use el cuadro de diálogo Añadir grupo para añadir cada script generado por Análisis de producción que desea incluir en su escenario. Puesto que cada ubicación requiere configuración de hora de ejecución de red de scripts específica, cada ubicación requiere su propio script único. Para más información sobre cómo preparar un script para que se ejecute desde cada ubicación, consulte ["Cómo redefinir un script en VuGen" en la página 917](#).

- f. En el Schedule Builder, configure el aumento y el descenso de Vuser basándose en los datos del informe Carga típica de transacciones. Por ejemplo, si el informe Carga típica de transacciones muestra que se ejecutó una media de 100 transacciones al inicio del período seleccionado para usar para su escenario de pruebas de rendimiento y se ejecutaron 80 transacciones al final de este período, podría configurar su escenario de pruebas de rendimiento para iniciar 100 Vuser cada hora y parar 80 Vuser cada hora. Observe, no obstante, que debe tener en cuenta la diferencia en ajustes entre escenario de pruebas de rendimiento y entornos de producción.
- g. Complete su configuración de escenario y ejecute el escenario desde la ficha Ejecutar del Controlador. Para más información sobre la configuración y ejecución de un escenario, consulte la Guía del usuario de HP LoadRunner Controller.

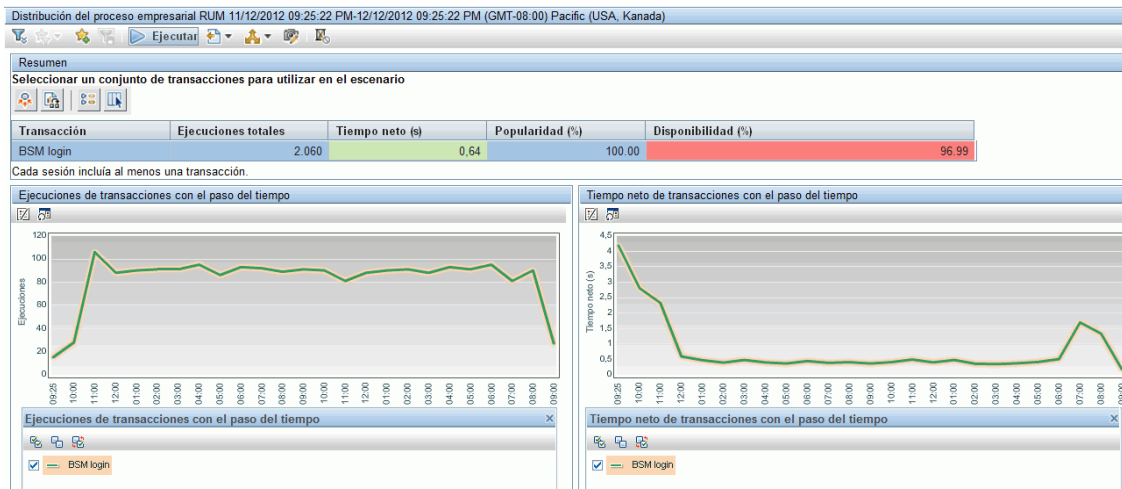
Interfaz de usuario de Informes de análisis de producción

Esta sección incluye:

- "Informe Distribución del proceso empresarial RUM" abajo
- "Informe Análisis de carga de la ubicación RUM" en la página 925
- "Informe Carga típica de transacciones RUM" en la página 927

Informe Distribución del proceso empresarial RUM

Este informe le permite ver los datos de tiempos de respuesta de transacciones y de ejecución de transacciones con el paso del tiempo de las transacciones configuradas y supervisadas por RUM. También permite crear plantillas de script VuGen que pueden usarse en una prueba de rendimiento de Performance Center.





Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Análisis de producción > Distribución del proceso empresarial .
Información importante	<p>Puede crear plantillas de script VuGen que pueden usarse en una prueba de rendimiento de HP Performance Center. Puede crear una plantilla de script VuGen de dos maneras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instruyendo BSM para que genere automáticamente una plantilla de scripts basada en una sesión que seleccione.• Seleccionando manualmente la sesión específica que desea incluir en su plantilla de scripts.
Tareas relacionadas	"Utilización de informes de Análisis de producción: escenario de caso de uso" en la página 914

Véase también	"Análisis de informes de análisis de producción" en la página 908
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Mostrar <nn> condición <transacciones>. Seleccione y especifique: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <nn>. Número de transacciones de usuario real que desea que muestre el informe. ▪ <condición>. Seleccione una de estas opciones: <p>con el mayor número de ejecuciones. Para mostrar las transacciones de usuario real que han experimentado el mayor número de instancias en ejecución.</p> <p>con los peores tiempos netos. Para mostrar las transacciones de usuario real que han experimentado el mayor tiempo de transacción global.</p> <p>con la popularidad más alta de sesión. Para mostrar las transacciones de usuario real que han sido más populares entre las sesiones. La popularidad se determina dividiendo el número de sesiones únicas que ejecutan una transacción entre el número total de sesiones.</p> <p>con la menor disponibilidad. Para mostrar las transacciones de usuario real que han experimentado la menor disponibilidad de transacción.</p>

Tabla de resumen

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Desgloses	
	<p>Ver sesiones. Abre el informe Analizador de sesión RUM para una transacción seleccionada, basándose en el número total de ejecuciones para la transacción, así como en la popularidad de sesión de la transacción (o tiempo neto/datos de disponibilidad).</p> <p>El informe Analizador de sesión RUM muestra datos para cada sesión en la que se ha ejecutado la transacción seleccionada y para la que se han recopilado instantáneas completas de sesión, así como determinadas medias estadísticas clave de todas las sesiones visualizadas.</p> <p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe del analizador de sesión RUM" en la página 805.</p>

Elemento de IU	Descripción
Acciones	
	<p>Generar plantillas de scripts de VuGen Selecciona automáticamente una sesión para cada transacción seleccionada y genera una plantilla de script de VuGen basada en esta sesión. (Use las tecla Mayús. o CTRL para seleccionar múltiples transacciones).</p> <p>Para cada transacción, BSM seleccione la sesión con una combinación del mayor número de ejecuciones, la duración más corta y el menor número de errores. BSM genera luego una plantilla de script de VuGen basada en cada sesión.</p> <p>Para cada transacción, se crea un archivo zip separado que contiene las acciones de la sesión. Si una sesión no se ha capturado por completo (es decir, no se han registrado instantáneas de todas las acciones en la sesión), el archivo zip contiene solo un archivo de registro con un mensaje en este sentido.</p>
Columnas del informe	
Mantenga el cursor sobre una celda para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.	
Aplicación	La aplicación a la que está asociada la transacción.
Disponibilidad (%)	<p>Disponibilidad de la transacción.</p> <p>Nota: El código de color de la columna está basado en la disponibilidad de la transacción en relación al umbral de disponibilidad de transacción que ha definido en la Administración de EUM.</p>
BTF	<p>El flujo de transacciones comerciales en el que se incluye la transacción.</p> <p>Nota: Esta columna está oculta de modo predeterminado.</p>
Tiempo neto (s)	<p>El tiempo neto, en segundos, de la transacción (es decir, tiempo del servidor + tiempo de red + tiempo del cliente de todas las acciones incluidas en la transacción).</p> <p>Nota: El código de color de la columna está basado en el tiempo neto de la transacción en relación al umbral de tiempo de transacción que ha definido en la Administración de EUM.</p>
Popularidad (%)	<p>Porcentaje de sesiones únicas en el que se ha ejecutado la transacción durante el último día.</p> <p>Nota: El porcentaje de popularidad solo se muestra si se genera el informe durante un período no superior a 24 horas y en las últimas 2 semanas.</p>
Ejecuciones totales	Número total de instancias de ejecución para la transacción.

Elemento de IU	Descripción
Transacción	Nombre de la transacción.

Ejecuciones de transacciones con el paso del tiempo

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Hora. Unidades de división de tiempo para el intervalo definido al generar el informe.
<Eje Y>	<p>Ejecuciones. El número de ejecuciones de transacciones.</p> <p>Los puntos de datos indican el número de ejecuciones de transacciones para cada período.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Gráfico de tiempo neto de transacciones con el paso del tiempo

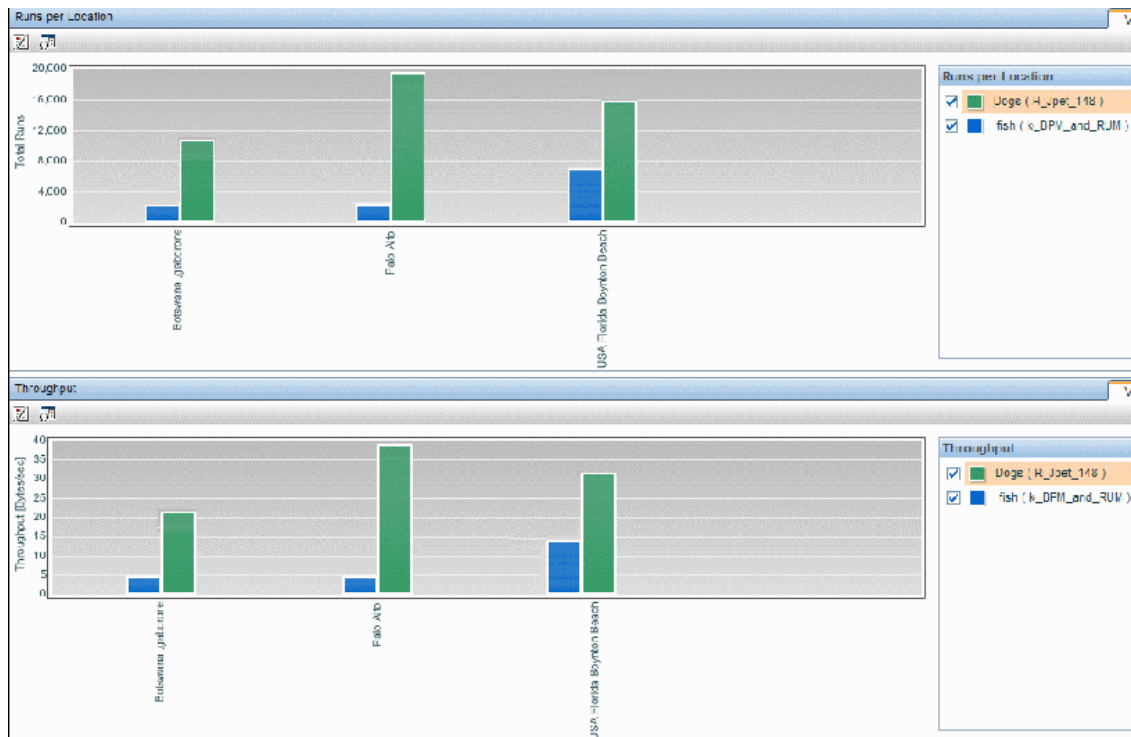
Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Tiempo. Unidades de división de tiempo para el intervalo definido al generar el informe.
<Eje Y>	<p>Tiempo neto (s). Tiempo neto de transacción en segundos.</p> <p>Los puntos de datos indican el tiempo neto de transacción media para cada período.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre un punto de datos para visualizar una información sobre herramientas con información adicional relacionada con los datos.</p>

Informe Análisis de carga de la ubicación RUM

Este informe incluye dos componentes que le permiten ver la carga de transacción (el número de ejecuciones de transacciones RUM) y rendimiento (bytes por segundo) por ubicación de usuario final.

Use los datos de este informe para la configuración de Vuser y generadores de carga para su prueba de rendimiento de Performance Center, así como la configuración de script VuGen generado de informes de análisis de producción.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Análisis de producción > Análisis de carga de la ubicación RUM
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se visualiza como una tabla, cada componente incluye tanto el número total de ejecuciones como el rendimiento para cada ubicación. • Cuando se visualiza como una tabla, el informe se clasifica en orden descendente por el número total de ejecuciones.
Véase también	"Análisis de informes de análisis de producción" en la página 908
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643.

Ejecuciones por ubicación

Este informe muestra el número total de ejecuciones de transacción para cada ubicación desde la que se ejecutaron las transacciones seleccionadas.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Ubicación. Ubicaciones en las que se ejecutaron las transacciones seleccionadas.
<Eje Y>	<p>Ejecuciones totales. Número total de ejecuciones de las transacciones seleccionadas.</p> <p>Las barras indican el número total de ejecuciones para cada ubicación.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Rendimiento

Este informe muestra el rendimiento (bytes por segundo) para cada ubicación en la que se ejecutaron las transacciones seleccionadas.

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Eje X>	Ubicación. Ubicaciones en las que se ejecutaron las transacciones seleccionadas.
<Eje Y>	<p>Rendimiento. Rendimiento de transacciones (bytes por segundo).</p> <p>Las barras indican el rendimiento total para cada ubicación.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Informe Carga típica de transacciones RUM

Este informe permite ver la carga de transacción media (número de ejecuciones de transacciones RUM) durante una hora, día o semana típicos dentro de un intervalo mayor de tiempo seleccionado. Puede utilizar los datos de este informe para:

- Ver la carga típica de su sistema durante intervalos de tiempo concretos. Esto puede ayudarle a determinar el intervalo de tiempo que quiera utilizar para la prueba de rendimiento de HP Performance Center.
- Ayudarle, junto con los datos del informe Distribución del proceso empresarial, a seleccionar las transacciones que debe incluir en las plantillas de scripts de VuGen.



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Análisis de producción > Carga típica de transacciones RUM
Información importante	Las ejecuciones de transacciones de cada subunidad de tiempo son un promedio de las ejecuciones de transacciones de todas las repeticiones de dicha subunidad de tiempo durante el intervalo especificado. Por ejemplo, si elige ver una semana típica durante el período de un mes, se visualizará el número medio de cada transacción seleccionada para cada día de la semana. Las ejecuciones de transacciones mostradas en una transacción concreta un martes son el promedio de todas las ejecuciones de transacciones de todos los martes del mes especificado.
Véase también	"Análisis de informes de análisis de producción" en la página 908
Configuración del informe	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos comunes del informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements. • Filtros activos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 632. • Aplicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Aplicaciones" en la página 643. • Ver uno típico. Seleccione Hora, Día o Semana. • Días laborables. Haga clic en el vínculo Días laborables para abrir el cuadro de diálogo Días laborables y seleccionar los días de la semana cuyos datos se incluyen en el informe. Nota: Este vínculo solo está disponible si se visualiza un día o una hora típicos. • Horas laborables. Haga clic en el vínculo Horas laborables para abrir el cuadro de diálogo Horas laborables y seleccionar las horas del día cuyos datos se incluyen en el informe. Nota: Este vínculo solo está disponible si se visualiza una hora típica.

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Desglose>	Carga típica de transacciones. Haga clic con el botón secundario en una barra para visualizar un menú de acceso directo y haga clic en Ver un <día/semana/mes> típico para desglosar hasta un componente del período seleccionado en el campo Ver uno típico en la configuración del informe. Por ejemplo, si selecciona una semana típica, haga clic en un día de la semana para visualizar los datos de un día típico.
<Eje X>	<Período> . Las subunidades de tiempo de la unidad seleccionada en el campo Ver uno típico de la configuración del informe. Por ejemplo, si elige ver una semana típica, los días individuales de la semana se visualizarán en el eje X.
<Eje Y>	<p>Ejecuciones. El número de ejecuciones de transacciones.</p> <p>Las barras representan el número de ejecuciones de transacciones para cada período.</p> <p>Información sobre herramientas: Mantenga el cursor sobre una barra para visualizar un texto de ayuda con información adicional relacionada con los datos.</p>

Capítulo 40

Trabajo con la aplicación Business Process Recognition

Utilice la aplicación Business Process Recognition (BPR) para ampliar las capacidades de la solución Real User Monitor (RUM) detectando los procesos de negocio que pueden ayudarle a supervisar aquello realmente importante.

La aplicación utiliza un algoritmo de minería Web para detectar patrones de transacciones/procesos que tienen lugar con frecuencia en los niveles de aplicación Web. Dichos patrones podrían indicar procesos de negocio. Puede crear acciones y transacciones para una supervisión futura por parte de RUM directamente a partir del informe de BPR.

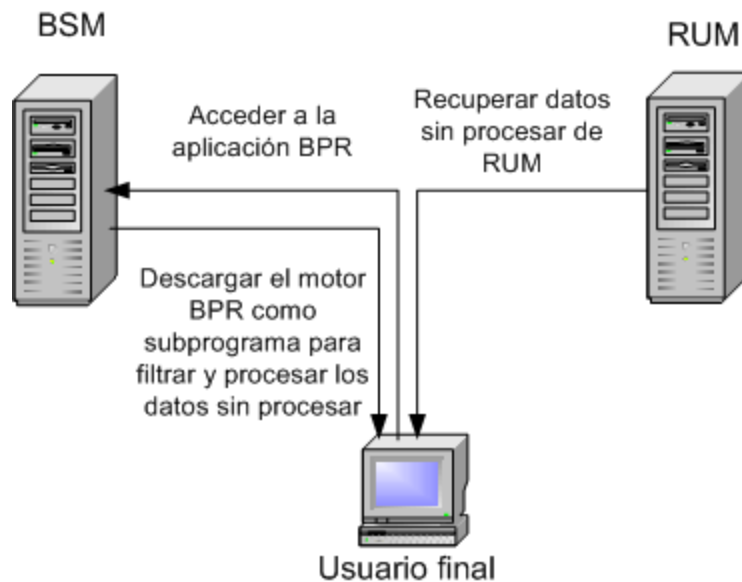
BPR funciona con datos sin procesar de RUM (secuencias de clic de sesión guardadas en la base de datos MySQL de RUM). Estos datos se procesan primero en formato BPR y luego pueden utilizarse como información para el subprograma de informes de BPR que detecta los procesos de negocio y otra información útil.

Los subprogramas de informes y administración funcionan en el contexto de los niveles Web de la aplicación supervisados por determinados motores de RUM.

Para más información sobre la arquitectura de BPR, consulte ["Arquitectura de Business Process Recognition"](#) en la página siguiente.

Para más información sobre cómo trabajar con BPR, consulte ["Cómo trabajar con Business Process Recognition"](#) en la página 932.

Arquitectura de Business Process Recognition



El proceso de BPR recupera datos de la base de datos de RUM de noche. A continuación, los datos se convierten para reducir su tamaño.

Después de exportar las sesiones RUM a un formato pequeño, puede empezar a filtrar y manipular los datos. A partir de este punto, puede ejecutar el algoritmo una y otra vez sin que afecte a la base de datos y el motor de RUM.

Puede filtrar los datos por el número de acciones en la sesión. Puede eliminar las acciones duplicadas consecutivas, ignorar acciones, incluir sesiones que incluyan acciones específicas, etc.

Cómo trabajar con Business Process Recognition

Esta tarea describe el plan de trabajo para configurar y ejecutar BPR.

1. Configurar parámetros de tareas de BPR

Configure los parámetros de tareas de BPR para gestionar la tarea de procesamiento de BPR que convierte los datos de las sesiones RUM en el formato de BPR. A continuación, los datos convertidos pueden analizarse mediante la herramienta BPR.

Para acceder a la página Configuración de BPR, seleccione **Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Configuración de RUM Business Process Recognition**. En la página Configuración de Business Process Recognition, puede configurar lo siguiente:

- La aplicación RUM cuyos datos desee procesar.
- Las fechas en que desee procesar los datos. De forma predeterminada, puede procesar datos durante un máximo de 40 días.
- El método de procesamiento y la configuración de Id. de la dirección URL. Puede procesar los datos de las acciones que ha configurado en Administración de End User Management (EUM), de todas las acciones (asignándoles un Id. único) o de ambos tipos de acciones.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Página Configuración de RUM Business Process Recognition](#)" en la página 939.

2. Ejecutar la tarea de BPR para convertir los datos de Real User Monitor en datos de BPR

En la página Configuración de Business Process Recognition, puede seleccionar si desea ejecutar la tarea de BPR como proceso programado o inmediatamente.

Si se ejecuta como proceso programado, los datos se acumulan alrededor de medianoche del día actual (para las fechas actuales y pasadas) o del día programado (para las fechas futuras).

Si ejecuta el proceso inmediatamente, los datos se recopilan a partir de los archivos de motor de Real User Monitor y la detección se realiza en todos los archivos que incluyen datos. El proceso puede tardar un poco y también puede disminuir el rendimiento de Real User Monitor durante las horas laborables. Si se ejecuta el día actual, los datos utilizados solo son válidos hasta el momento en que el proceso se ejecuta y no durante todo el día.

Nota: Las tareas de BPR se detienen automáticamente al cabo de dos horas de procesamiento, se hayan completado o no, para evitar colocar una carga pesada en los recursos RUM. Las tareas detenidas antes de completarse se marcan como correctas y están disponibles para el análisis, pero solo contienen el tráfico RUM hasta el momento en que se han detenido y no para toda la fecha como se había configurado.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Página Configuración de RUM Business Process Recognition](#)" en la página 939.

3. Personalizar BPR - opcional

En la página Configuración de infraestructura (**Administración > Plataforma >**

Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura), puede personalizar un número de configuraciones de BPR, que se aplican a todos los usuarios y todas las instancias de BPR. Generalmente, solo debe modificar esta configuración una vez, en caso necesario. Puede modificar:

- La configuración de umbral predeterminada para oscurecimientos parciales.
- El número máximo de días exportados para cada aplicación.
- El tamaño máximo de los resultados.

Para más información sobre la tarea, consulte ["Cómo personalizar Business Process Recognition" en la página 936](#).

4. **Configurar la herramienta de BPR**

Antes de generar el informe de BPR, puede configurar los parámetros del informe para filtrar los datos incluidos en el informe. Configure los parámetros del informe en la página Herramienta Business Process Recognition (**Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Herramienta Business Process Recognition**).

Para más información sobre la tarea, consulte ["Cómo configurar la herramienta Business Process Recognition" en la página siguiente](#).

5. **Generar el informe de BPR**

Tras establecer los filtros del informe, haga clic en el botón **Generar** en la página Herramienta Business Process Recognition. El subprograma descargará los datos de Business Process Recognition para el intervalo de fechas solicitado, filtrará los datos según los filtros que ha establecido y ejecutará el algoritmo de minería de datos para encontrar los procesos de negocio.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Página Herramienta RUM Business Process Recognition" en la página 941](#).

6. **Resultados**

Se muestra un informe con los procesos de negocio detectados. Puede mostrar diferentes aspectos de los datos filtrando los procesos de negocio de acuerdo con las acciones seleccionadas y agrupando las acciones de diferentes maneras. También puede configurar la presentación del informe mediante los botones del informe.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Página Herramienta RUM Business Process Recognition" en la página 941](#).

Cómo configurar la herramienta Business Process Recognition

Esta tarea describe cómo definir la configuración del informe de BPR para que filtre los datos incluidos en el informe. Defina la configuración del informe en la página Herramienta Business Process Recognition. Para acceder a esta página, seleccione **Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Herramienta RUM Business Process Recognition** y luego haga clic en el vínculo **Seleccionar datos de informe**.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe](#)" en la página 950.

Nota: Esta tarea forma parte de una tarea de nivel superior. Para más información, consulte "[Cómo trabajar con Business Process Recognition](#)" en la página 932.

Puede definir la siguiente configuración:

- "[Seleccionar la aplicación](#)" abajo
- "[Configurar la duración mínima y máxima de la sesión](#)" abajo
- "[Eliminar acciones duplicadas](#)" abajo
- "[Ignorar acciones seleccionadas](#)" abajo
- "[Incluir acciones seleccionadas](#)" en la página siguiente
- "[Seleccionar el intervalo de fechas del informe](#)" en la página siguiente
- "[Configurar valores de popularidad](#)" en la página siguiente

Seleccionar la aplicación

Seleccione la aplicación RUM cuyos datos desee analizar.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Página Herramienta RUM Business Process Recognition](#)" en la página 941.

Configurar la duración mínima y máxima de la sesión

En el área Filtro de sesiones del cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, configure la duración mínima y máxima de la sesión para incluirla en el informe. Es decir, solo las sesiones que incluyen un número mínimo y máximo de acciones se incluyen en el informe.

Eliminar acciones duplicadas

En el área Filtro de acciones del cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, configure el informe para que se eliminen las acciones duplicadas (por ejemplo, las páginas actualizadas automáticamente).

Ignorar acciones seleccionadas

En el área Filtro de acciones del cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, configure el informe para que se ignoren las acciones seleccionadas. Por ejemplo, si su aplicación hace ping al servidor de forma regular, la página de ping carece de significado para la empresa y puede ignorarse.

Incluir acciones seleccionadas

En el área Filtro de sesiones del cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, configure el informe para que se incluyan sesiones que contengan determinadas acciones. Por ejemplo, si desea averiguar por qué los usuarios abandonan el sitio después de una página determinada, filtre solo las sesiones que incluyan esa página, de modo que BPR pueda encontrar los procesos de negocio más comunes que llevan a abandonar la aplicación a través de esta página.

Seleccionar el intervalo de fechas del informe

En el área Filtro de fechas del cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, seleccione las fechas en que desea realizar el análisis (recuerde que primero debe procesar los datos de una fecha en el formato de BPR mediante el subprograma de administración).

Configurar valores de popularidad

La calidad de un proceso de negocio se caracteriza por su duración (número de acciones) y su popularidad. La popularidad se define por el porcentaje de sesiones en que se incluye la secuencia de acciones que representa el proceso de negocio.

En el cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos, configure el modo utilizado para determinar la popularidad. El modo inteligente utiliza un algoritmo automático y el modo manual utiliza los niveles máximo y mínimo de popularidad que configura.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "[Cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos](#)" en la página 938.

Cómo personalizar Business Process Recognition

Es posible personalizar algunos de los aspectos de Business Process Recognition.

Nota:

- Los pasos de esta tarea son opcionales y se pueden realizar en cualquier orden.
- La configuración modificada se aplica a todos los usuarios y a todas las instancias de Business Process Recognition.
- Esta tarea forma parte de una tarea de nivel superior. Para más información, consulte ["Cómo trabajar con Business Process Recognition" en la página 932](#).

Modificar la configuración de umbral predeterminada para oscurecimientos parciales

Para modificar la configuración de umbral predeterminada para oscurecimientos parciales, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Business Process Recognition**.
- En la tabla **Business Process Recognition - Configuración de oscurecimiento parcial**, localice las entradas **Umbral crítico**, **Umbral mayor**, **Umbral menor** y **Umbral de advertencia**. Modifique los valores como sea oportuno.

Modificar el número máximo de días de procesamiento por aplicación

Para modificar el número máximo de días de procesamiento por aplicación, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Business Process Recognition**.
- En la tabla **Business Process Recognition - Configuración avanzada**, localice la entrada **Número máximo de días de exportación**. Modifique el valor de esta entrada como sea oportuno. El valor predeterminado es 40.

Modificar el número de procesos empresariales que se visualizan en la vista principal

Para modificar el número de procesos empresariales que se visualizan en la vista principal de la página Herramienta Business Process Recognition, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**:

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Business Process Recognition**.
- En la tabla **Business Process Recognition - Configuración avanzada**, localice la entrada

Tamaño máximo de resultados. Modifique el valor de esta entrada como sea oportuno. El valor predeterminado es 100.

Interfaz de usuario de Business Process Recognition

Esta sección incluye

- "Cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos" abajo
- "Página Configuración de RUM Business Process Recognition" en la página siguiente
- "Página Herramienta RUM Business Process Recognition" en la página 941
- "Página Información de ejecución" en la página 950
- "Cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe" en la página 950
- "Cuadro de diálogo Seleccionar acciones" en la página 952
- "Cuadro de diálogo Configuración de Id. de dirección URL" en la página 953

Cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos

Este cuadro de diálogo le permite especificar si desea encontrar procesos empresariales, por su nivel de popularidad de forma automática usando un algoritmo, o de modo manual.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Herramienta RUM Business Process Recognition . Haga clic en el vínculo Seleccionar datos de informe y, a continuación, en el botón Configuración avanzada de algoritmos .
Información importante	La calidad de un proceso empresarial se caracteriza por su duración (número de acciones) y su popularidad. La popularidad se define por el porcentaje de sesiones en que se incluye la secuencia de acciones que representa el proceso empresarial.

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Modo manual	Modo manual. Seleccione este botón de opción para establecer manualmente los parámetros de algoritmo.
	Nivel de popularidad. Seleccione los niveles de popularidad mínimo y máximo. Valor predeterminado: Mínimo 5%; máximo 90%
	Longitud del proceso empresarial. Especifique el número mínimo y máximo de acciones en el proceso empresarial. Valor predeterminado: Mínimo 2; máximo 5







Elemento de IU	Descripción
Modo inteligente	<p>Modo inteligente. Seleccione este botón de opción para hacer que el algoritmo de minería de HP se ejecute en modo inteligente.</p> <p>El modo inteligente ejecuta automáticamente el algoritmo con un elevado nivel de popularidad. A continuación, comprueba los resultados y decide una de las siguientes cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reducir el nivel de popularidad y ejecutar de nuevo el algoritmo. • detener el proceso (cuando se han descubierto más de 20 resultados) y devolver los resultados al usuario. Esto le permite visualizar los procesos empresariales más populares. <p>Puede definir el nivel de popularidad inicial para acortar el tiempo de ejecución necesario para obtener el resultado. Por ejemplo, si sabe (de anteriores ejecuciones) que el nivel de popularidad máxima es 25%, establezca el valor predeterminado en 25% y no tendrá que esperar hasta que el modo inteligente profundice hasta este intervalo.</p>
	<p>Nivel máximo de popularidad. Seleccione el nivel de popularidad más alto que le interese y desde el cual el modo inteligente debe empezar a identificar procesos empresariales.</p> <p>Valor predeterminado: 90%</p>
	<p>Longitud mínima. Especifique el número mínimo de acciones en un proceso empresarial.</p> <p>Valor predeterminado: 5</p>
Restaurar	Haga clic en el botón Restaurar para restaurar todos los valores predeterminados.

Página Configuración de RUM Business Process Recognition

Esta página permite gestionar la tarea de procesamiento y configurar cómo exactamente procesar los datos de sesiones de Real User Monitor.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Configuración de RUM Business Process Recognition .
Información importante	<p>Limitación: Solo se pueden procesar 40 días para cada aplicación. El estado actual se encuentra en la esquina superior derecha de la vista de mes (por ejemplo: 20 de 40 días de exportación en uso). Cuando se alcanza la cuota de 40 días, es preciso limpiar algunas fechas existentes para poder definir más fechas. Este valor se puede personalizar. Para más información, consulte "Cómo personalizar Business Process Recognition" en la página 936.</p>
Tareas relacionadas	"Cómo trabajar con Business Process Recognition" en la página 932

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	Cancela las tareas de procesamiento asignadas a las fechas seleccionadas.
	Borra los datos procesados existentes para las fechas seleccionadas. Esta fecha pasa a estar disponible para reprocesado.
	<p>Activa las tareas de procesamiento inmediatamente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso puede tardar un poco y también puede disminuir el rendimiento de Real User Monitor durante las horas laborables. • La tarea procesa cada fecha cada día. La tarea de procesamiento puede tardar cierto tiempo y depende de la cantidad de secuencias de clic de sesión de los datos seleccionados y de la disponibilidad del motor de Real User Monitor. • Esta operación no se recomienda para un uso diario, excepto con fines de pruebas o de solución de problemas. Sí se recomienda para utilizar la opción de procesamiento programado.
	<p>Programa una tarea de procesamiento para las fechas seleccionadas. Puede seleccionar un intervalo de fechas y aplicarle la programación seleccionada.</p> <p>Nota: Esta operación solo programa una tarea futura para el motor de Real User Monitor.</p>
	<p>Actualizar. Actualiza la vista de calendario para mostrar si se ha iniciado la operación en el momento de hacer clic en el botón  para activar las tareas de procesamiento de forma inmediata.</p>
<Leyenda>	La leyenda describe el significado de los posibles colores de las celdas en el calendario.
Aplicación	<p>Seleccione la aplicación Real User Monitor.</p> <p>Nota: Las aplicaciones se visualizan en el siguiente formato:</p> <p>Nombre de aplicación (Nombre de nivel/Motor de RUM)</p>




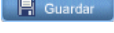
Elemento de IU	Descripción
Borrar datos descargados del equipo cliente local	<p>Seleccione esta opción para eliminar los datos descargados del servidor de Real User Monitor desde el equipo cliente local.</p> <p>Anule la selección de esta opción para guardar los datos descargados del servidor de Real User Monitor en el equipo cliente local tras cerrar la sesión.</p> <p>Nota: Si elimina los datos descargados del equipo cliente local, la próxima vez que genere el informe, Business Process Recognition descargará los datos necesarios desde Real User Monitor, y esto hará que el tiempo total de procesamiento sea mayor.</p>
Mes siguiente con datos	Muestra el siguiente mes, si incluye algún dato. Si el siguiente mes no incluye ningún dato, se mostrará el mes posterior a éste, si incluye datos, y así sucesivamente.
Mes anterior con datos	Muestra el mes anterior, si incluye algún dato. Si el mes anterior no incluye ningún dato, se mostrará el mes anterior a éste, si incluye datos, y así sucesivamente.
Configuración de Id. de dirección URL	Abre el cuadro de diálogo Configuración de Id. de dirección URL. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Configuración de Id. de dirección URL" en la página 953 .

Página Herramienta RUM Business Process Recognition

Esta página le ayuda a detectar patrones de procesos/transacciones usados con frecuencia que podrían representar procesos empresariales. Simultáneamente, también genera y muestra varios informes que proporcionan datos sobre los procesos empresariales detectados. Cada ficha de la aplicación muestra el informe de un proceso empresarial diferente.


Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > End User Management > Business Process Recognition > Herramienta RUM Business Process Recognition .
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Puede cerrar una ficha (informe), imprimirla, guardarla, cambiarle el nombre y crear una ficha. • Sólo se muestran los cien primeros procesos empresariales. • Para más información sobre Business Process Recognition, consulte "Trabajo con la aplicación Business Process Recognition" en la página 930. • Personalización: Puede personalizar el número de procesos empresariales que se pueden mostrar. Para más información, consulte "Cómo personalizar Business Process Recognition" en la página 936.
Tareas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> • "Cómo trabajar con Business Process Recognition" en la página 932 • "Cómo configurar la herramienta Business Process Recognition" en la página 934

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	<p>Nuevo. Crea un informe Business Process Recognition.</p> <p>Se crea una ficha en la página.</p> <p>Nota: Se pueden abrir un máximo de 10 fichas (nuevas o existentes) a la vez.</p>
	<p>Abrir. Abre un informe Business Process Recognition existente. Por ejemplo, esta opción puede usarla para abrir los informes que le hayan enviado.</p> <p>Nota: Se pueden abrir un máximo de 10 fichas (nuevas o existentes) a la vez.</p>
	<p>Imprimir. Imprime el informe.</p>
	<p>Guardar. Guardar los cambios.</p>

Área de filtro de Business Process Recognition

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
	<p>Genera un informe.</p>
<Fichas>	<p>Cada informe de procesos empresariales detectado se muestra en una ficha independiente. Al hacer clic en Nuevo, se crea una ficha con un nombre predeterminado. Haga clic con el botón secundario en la ficha y aparecerán las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambiar nombre. Abre el cuadro de diálogo Cambiar nombre, donde puede cambiar el nombre de la ficha. • Cerrar. Cierra la ficha actual. • Cerrar el resto de fichas. Cierra todas las fichas, excepto la actual. • Cerrar todo. Cierra el resto de fichas. • Nuevo. Crea una ficha.
Aplicaciones	<p>Seleccione la aplicación Real User Monitor.</p> <p>La información sobre la fecha y el tamaño de los datos que se importaron cuando se generó el informe se muestra a la derecha del cuadro Aplicación.</p> <p>Ejemplo:</p> <div data-bbox="467 1686 1060 1724" style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>Fecha: 9 de Mayo de 2012, Tamaño de sesión: 5-200</p> </div> <p>Nota: Las aplicaciones se visualizan en el siguiente formato:</p> <p>Nombre de aplicación (Nombre de nivel/Motor de RUM)</p>

Elemento de IU	Descripción
Seleccionar datos de informe	Abre el cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe, en el que se pueden seleccionar los datos en los que se basa el informe. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe" en la página 950 .




Área Resultados






De manera predeterminada, en cada ficha, no se agrupan los procesos empresariales y cada proceso se muestra por separado.


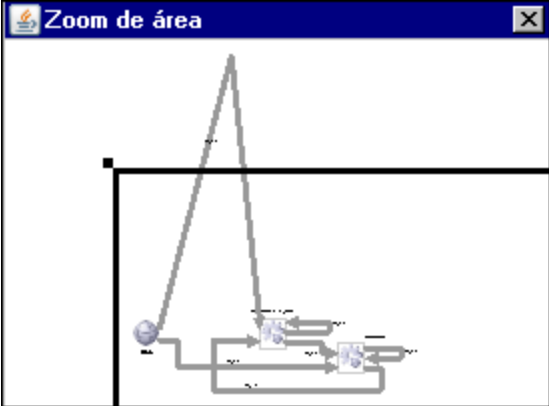



A continuación, puede filtrar las acciones, agrupar o desagrupar acciones y seleccionar botones para mostrar los distintos aspectos de los datos.


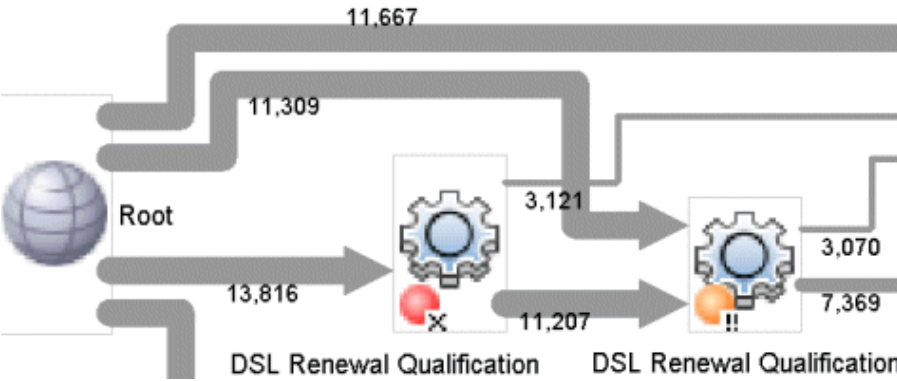
Información importante	<p>Con los botones y opciones disponibles en este panel se modifica cómo se muestra el informe (sin cambiar el contenido real).</p> <p>La pantalla de los procesos empresariales se pueden ajustar, de modo que cada proceso empresarial se muestra por separado, aunque tenga una página compartida con otros procesos empresariales.</p> <p>También puede seleccionar mostrar procesos empresariales que incluyan acciones concretas.</p> <p>Puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar sólo los procesos empresariales con acciones especificadas. • Agrupar acciones (agregar procesos empresariales para buscar las rutas de acceso comunes entre ellos). • Desagrupar acciones (ver cada proceso empresarial por separado).
-------------------------------	---


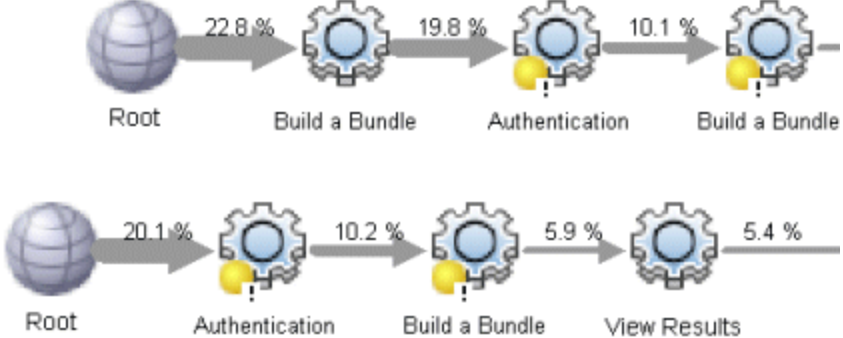
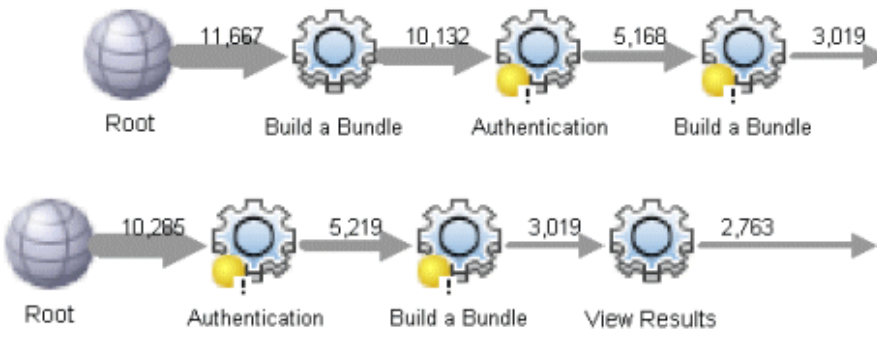
A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

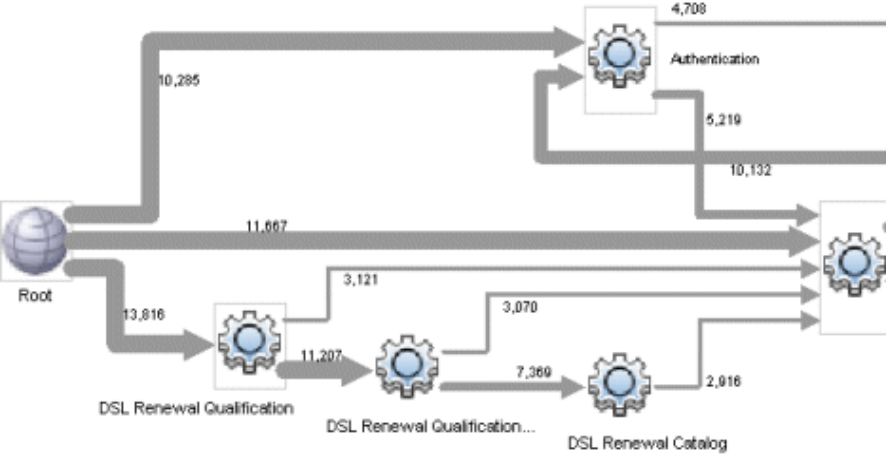
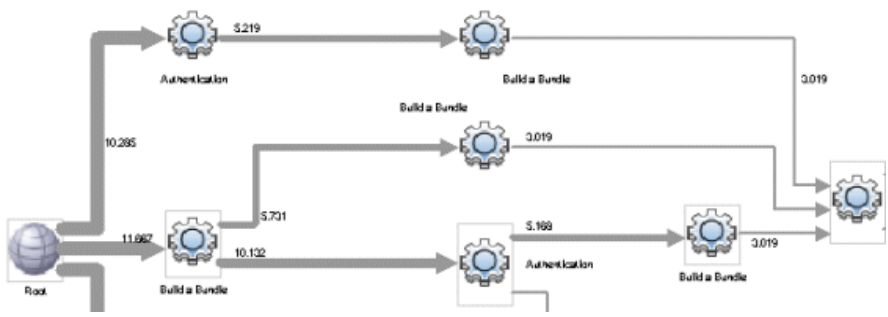
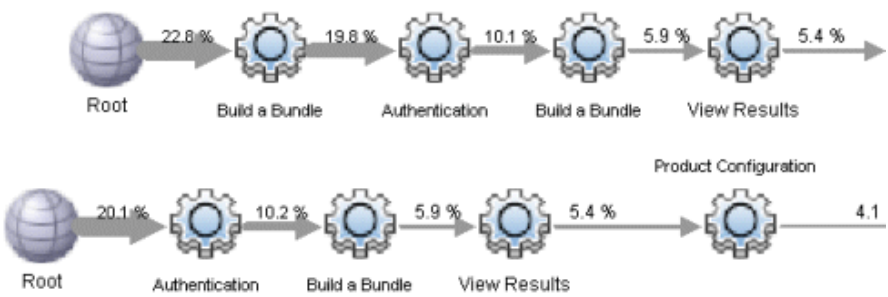
Elemento de IU	Descripción
	Acción configurada. Este icono representa una acción incluida en un proceso empresarial detectado que ya haya configurado para monitorizar mediante RUM en Administración de EUM.
	Acción sin configurar. Este icono representa una acción incluida en un proceso empresarial detectado que aún no se haya configurado para monitorizar mediante RUM en Administración de EUM.
	Establecer vista de gráfico actual. Devuelve el gráfico al diseño original. El diseño muestra el porcentaje de participación de una acción, en comparación con el número total de sesiones del proceso empresarial.

Elemento de IU	Descripción
	<p>Información de ejecución. Muestra la información de los datos sin formato del informe actual (las sesiones incluyen el tamaño medio de la sesión, etc.). Para más información, consulte "Página Información de ejecución" en la página 950.</p>
	<p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página Aplicación de Real User Monitor <Acciones>, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL, los atributos y los parámetros se introducen automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p>
	<p>Definir transacción. Abre el cuadro de diálogo Definir transacción, donde se puede crear una transacción que incluya las acciones seleccionadas. La transacción se guarda para la aplicación en EUM. Al crear la transacción se especifica el nombre de la misma y también se puede cambiar el orden de las acciones seleccionadas.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólo se pueden incluir acciones definidas (es decir, las acciones que ya están configuradas para la aplicación en EUM). • Aparte del nombre de la transacción y el orden de las acciones en la transacción, ésta se crea con los valores de configuración predeterminados. La configuración de la transacción se puede editar en EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Business Transaction Real User Monitor Configuration Page en Guía de administración de la aplicación BSM.
	<p>Ajustar al lienzo. Ajusta la vista completa a la ventana. Por ejemplo, si ha aumentado la vista de forma que no se ajuste a la ventana, haga clic en el botón para reducir el tamaño del gráfico para que se ajuste a la ventana.</p>
	<p>Seleccionar. Selecciona acciones y las arrastra hasta la ubicación requerida. Para curvar un vínculo, haga clic en el botón, haga clic en el vínculo que desea curvar y arrastre hasta obtener la curva correcta.</p>

Elemento de IU	Descripción
	<p>Zoom de área. Abre una ventana pequeña en la que puede arrastrar el rectángulo para aumentar el área correspondiente de la vista principal.</p> 
	<p>Desplazamiento lateral. Le permite hacer clic en el gráfico y arrastrarlo para cambiarlo a la ubicación del gráfico completo en la vista principal.</p>
	<p>Zoom. Permite hacer clic en el gráfico en la vista principal y mover el cursor hacia arriba para reducir el tamaño del gráfico y hacia abajo para aumentar el tamaño del mismo.</p>
	<p>Mostrar niveles mín./máx. de asistencia en la ruta de acceso. Alterna la visualización del número máximo y mínimo de flujos que incluyen la acción.</p>

Elemento de IU	Descripción
	<p>Mostrar oscurecimientos parciales. Muestra el porcentaje de oscurecimiento parcial de las acciones (se considera que una acción es un oscurecimiento parcial cuando el tráfico entrante es mayor que el tráfico saliente. Ejemplo: el tráfico entrante es un 75% mientras que el tráfico saliente es un 35%).</p>  <p>Los colores de los niveles de oscurecimiento parcial son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde. 0%-25% (Normal) • Amarillo. 25% - 35% (Menor) • Verde oliva claro. 35% - 55% (Advertencia) • Naranja. 55% - 75% (Mayor) • Rojo. 75% - 100% (Crítico) <p>Personalización: puede cambiar los valores de umbral. Para más información, consulte "Cómo personalizar Business Process Recognition" en la página 936.</p>

Elemento de IU	Descripción
	<p>Mostrar niveles de asistencia de porcentajes/aciertos en la ruta de acceso. Alterna la pantalla para mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valores porcentuales:  Valores precisos:  <p>Valor predeterminado: inicialmente, el diagrama aparece inicialmente con valores porcentuales.</p> <p>Nota: Este botón se habilita sólo cuando no se agrupan los resultados (es decir, cuando se selecciona el botón de opción No agrupar).</p>

Elemento de IU	Descripción
<p>Agrupar por:</p>	<p>Seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Acciones vinculadas idénticas. Superpone acciones idénticas que tienen vínculos con acciones idénticas y superpone los vínculos.</p>  <p>Acciones idénticas. Crea una ruta de acceso independiente para cada vínculo a una acción diferente o cuando el porcentaje de vínculos a la misma acción es distinto para los diferentes procesos empresariales. Las acciones similares se muestran una debajo de otra, de modo que cada vínculo se puede ver por separado.</p>  <p>No agrupar. Muestra individualmente cada proceso empresarial.</p> 

Elemento de IU	Descripción
Ver procesos empresariales que contienen acciones	Se selecciona para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar acciones, en el que puede seleccionar las acciones que desea mostrar. El cuadro de diálogo muestra todas las acciones que aparecen en el área Resultados del gráfico. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar acciones" en la página 952.

Área Acciones de procesos empresariales mostradas

En este área se muestran detalles de todas las acciones que se detectaron durante el proceso de Business Process Recognition y que aparecen en el gráfico.


Información importante	<p>Haga clic con el botón secundario para mostrar un menú contextual con las siguientes opciones para las acciones seleccionadas:</p> <p>Definir acción. Abre la página <Acciones> de la aplicación Real User Monitor en una nueva ventana donde puede añadir y definir una nueva acción para una aplicación. Cuando accede al cuadro de diálogo Nueva acción desde la página Aplicación de Real User Monitor <Acciones>, la descripción de la acción seleccionada o dirección URL, los atributos y los parámetros se introducen automáticamente en el cuadro de diálogo. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte <Action> Dialog Box en Guía de administración de la aplicación BSM.</p> <p>Nota: El botón Definir acción está habilitado solo para acciones seleccionadas que todavía no están definidas en Administración de EUM.</p> <p>Definir transacción. Abre el cuadro de diálogo Definir transacción, donde se puede crear una transacción que incluya las acciones seleccionadas. La transacción se guarda para la aplicación en EUM. Al crear la transacción se especifica el nombre de la misma y también se puede cambiar el orden de las acciones seleccionadas.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sólo se pueden incluir acciones definidas (es decir, las acciones que ya están configuradas para la aplicación en EUM). Aparte del nombre de la transacción y el orden de las acciones en la transacción, ésta se crea con los valores de configuración predeterminados. La configuración de la transacción se puede editar en EUM. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Business Transaction Real User Monitor Configuration Page en Guía de administración de la aplicación BSM.
-------------------------------	---

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Popularidad máx.	Muestra el número más alto de veces que la acción se ha incluido en cualquiera de los procesos empresariales detectados.
Popularidad mín.	Muestra el número más bajo de veces que la acción se ha incluido en cualquiera de los procesos empresariales detectados.
Nº de procesos empresariales que utilizan la acción	El número de procesos empresariales detectados en los que se incluye esta acción.
Nombre de acción	El Id. de acción único o el nombre de la acción.

Página Información de ejecución

Esta página muestra información de datos sin procesar sobre el informe y sobre los parámetros de algoritmo que se utilizaron para ejecutar el informe.

Para obtener acceso	Haga clic en el botón  en la página Herramienta Business Process Recognition.
----------------------------	--

Cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe

Este cuadro de diálogo permite seleccionar los datos que se analizarán para los procesos de negocio.

Para obtener acceso	Haga clic en Seleccionar datos de informe en la página Herramienta Business Process Recognition.
Tareas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> • "Cómo trabajar con Business Process Recognition" en la página 932 • "Cómo configurar la herramienta Business Process Recognition" en la página 934

Área Filtro de acciones

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Ignorar acciones seleccionadas	Enumera las acciones que ha seleccionado para filtrar en el cuadro de diálogo Seleccionar acciones.

Elemento de IU	Descripción
Eliminar acciones duplicadas consecutivas	<p>Seleccione esta opción para ignorar múltiples instancias consecutivas de la misma acción (deje solo una instancia).</p> <p>Ejemplo: Si la sesión incluye la siguiente secuencia de aciertos: <code>login, choose package, choose package, choose package, submit</code>, se reduce a: <code>login, choose package, submit</code>.</p>
Seleccionar acciones	<p>Abre el cuadro de diálogo Seleccionar acciones. Puede filtrar acciones que son comunes y que no tienen ningún impacto en la empresa (por ejemplo, la página de bienvenida). Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar acciones" en la página siguiente.</p>

Área Filtro de sesiones

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Incluir solo sesiones que contengan las siguientes acciones	<p>Enumera las acciones que deben incluirse en la sesión.</p> <p>Ejemplo: Sesiones que incluyen la página de cierre de sesión.</p>
Filtrar sesiones con menos de <mín> o más de <máx> acciones	<p>Especifique el número de acciones mínimas y máximas de la sesión. Esto le ayudará a ignorar las sesiones que son demasiado cortas o demasiado largas.</p> <p>Valor predeterminado: Mínimo 5 y máximo 200.</p>
Seleccionar acciones	<p>Abre el cuadro de diálogo Seleccionar acciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar acciones" en la página siguiente.</p>

Área Filtro de fechas

Esta área permite seleccionar la fecha que desea analizar (recuerde que primero debe procesar los datos de una fecha en el formato de BPR mediante el subprograma de administración).

Información importante	Los colores de las celdas en la tabla de fechas indican si la fecha se ha seleccionado, si hay datos disponibles para procesar en esa fecha y la fecha actual.
-------------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Leyenda>	La leyenda describe el significado de los posibles colores de las celdas en el calendario.

Elemento de IU	Descripción
Configuración avanzada de algoritmos	Abre el cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte " Cuadro de diálogo Configuración avanzada de algoritmos " en la página 938.
Borrar todo	Borra las fechas que ha seleccionado para el mes.
Mes siguiente con datos	Muestra el siguiente mes, si incluye algún dato. Si el siguiente mes no incluye ningún dato, se mostrará el mes posterior a éste, si incluye datos, y así sucesivamente.
Mes anterior con datos	Muestra el mes anterior, si incluye algún dato. Si el mes anterior no incluye ningún dato, se mostrará el mes anterior a éste, si incluye datos, y así sucesivamente.
Ver fechas seleccionadas	Muestra las fechas que ha seleccionado en el cuadro de diálogo Resumen de fechas seleccionadas.

Cuadro de diálogo Seleccionar acciones

Este cuadro de diálogo permite seleccionar las páginas que deben omitirse al ejecutar Business Process Recognition.

Para obtener acceso	Haga clic en Seleccionar acciones en el cuadro de diálogo Seleccionar datos de informe.
----------------------------	--

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<flechas>	Haga clic en las flechas simples para seleccionar/anular la selección de una acción. Haga clic en las flechas dobles para seleccionar/anular la selección de todas las acciones.
Filtrar	Introduzca una cadena para filtrar la lista de acciones no seleccionadas. La cadena se comporta como si estuviera precedida y seguida de un asterisco (*). No necesita introducir estos caracteres. También puede insertar un asterisco (*) en cualquier lugar de la cadena.
Acciones seleccionadas	Enumera las acciones seleccionadas. Seleccione las acciones y haga clic en las flechas para moverlas de nuevo a la casilla Acciones no seleccionadas .
Acciones no seleccionadas	Enumera las acciones disponibles. Seleccione las acciones y haga clic en las flechas para moverlas a la casilla Acciones seleccionadas .

Cuadro de diálogo Configuración de Id. de dirección URL

Este cuadro de diálogo le permite especificar el método de exportación y la configuración de Id. de la dirección URL.

Para obtener acceso	Haga clic en el botón Configuración de Id. de dirección URL en la página Configuración de Business Process Recognition .
Información importante	<p>El primer paso en el análisis de una aplicación Web depende de la capacidad de identificar sus acciones. Dado que la misma acción de una aplicación Web probablemente tiene diferentes URL debido a diferentes Id. de sesión, usuarios finales y otros parámetros, es importante configurar cómo identificar la misma acción en todas las sesiones. Para ello, debe suministrar a la aplicación Business Process Recognition una configuración que le ayude a identificar acciones.</p> <p>El Id. único puede confiar en los métodos de nomenclatura existentes (las acciones definidas (de negocio críticas) y la función de nombres descriptivos).</p>

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Añadir	Abre un cuadro de diálogo donde se puede añadir el nombre de un parámetro para incluirlo en una configuración de Id. único.
Suprimir	Suprime un parámetro seleccionado de la lista de parámetros incluidos.
Método de procesamiento	<p>Seleccione una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar solo aciertos con nombre (acciones definidas y acciones con nombre). Utilice las acciones críticas de negocio definidas en Administración de EUM y las acciones a las que se asignaron nombres descriptivos. • Crear Id. único para todos los aciertos. Utilice todas las acciones en la secuencia de clic y asigne un Id. único de Business Process Recognition a cada una de ellas. • Ambos (utilizar aciertos con nombre y crear Id. único para aciertos desconocidos). Proporcione un Id. único para todas las acciones de la secuencia de clic que no tengan nombre o no sean acciones (críticas de negocio) definidas. Las acciones con nombre conservan su nombre original.
Incluir dirección URL en Id. único	Seleccione esta casilla para incluir el URI de una acción en el Id. único generado.

Elemento de IU	Descripción
Parámetros incluidos	<p>Enumera los parámetros de URL incluidos. Las acciones cuya URL incluye estos parámetros, a los que debe hacerse referencia para la identificación de acciones, se incluyen en la operación de exportación.</p> <p>Ejemplo: Si la URL de origen de una página es: <code>http://micrm.hp.com/callcenter_enu/start.swe?SWECmd=GotoPageTab&SWEBID=-1&SWEView=All Service Request List view&SWEC=2&SWETS=&SWEScreen=Service Request Screen&SWEVST=-1&SWESTrCCnt=372&SWECacheId=1&SWEJFN=top._swe._swejssview.s00</code></p> <p>e introduce los parámetros SWECmd y SWEView para identificar esta página, el resultado es: <code>SWECmd=GotoPageTab&SWEView=All Service Request List view</code></p>

Capítulo 41

Páginas de End User Management en MyBSM

MyBSM permite crear espacios de trabajo basados en funciones para distintos tipos de usuarios, por ejemplo, usuarios de operaciones y directivos de gestión, mediante la configuración de páginas que incluyen componentes de interés específico. Para más información, consulte ["Supervisión del entorno con MyBSM" en la página 24](#).

MyBSM viene preconfigurado con una serie de páginas predefinidas. Algunas de estas páginas predefinidas contienen informes de End User Management (EUM) y pueden utilizarse para solucionar problemas en aplicaciones supervisadas por monitores de usuario final (Business Process Monitor y Real User Monitor).

Sugerencia: Para obtener una vista global de una aplicación, se recomienda usar una vista que incluya la infraestructura que sirve a la aplicación, así como sus transacciones comerciales. Estas vistas pueden definirse usando la perspectiva APM.

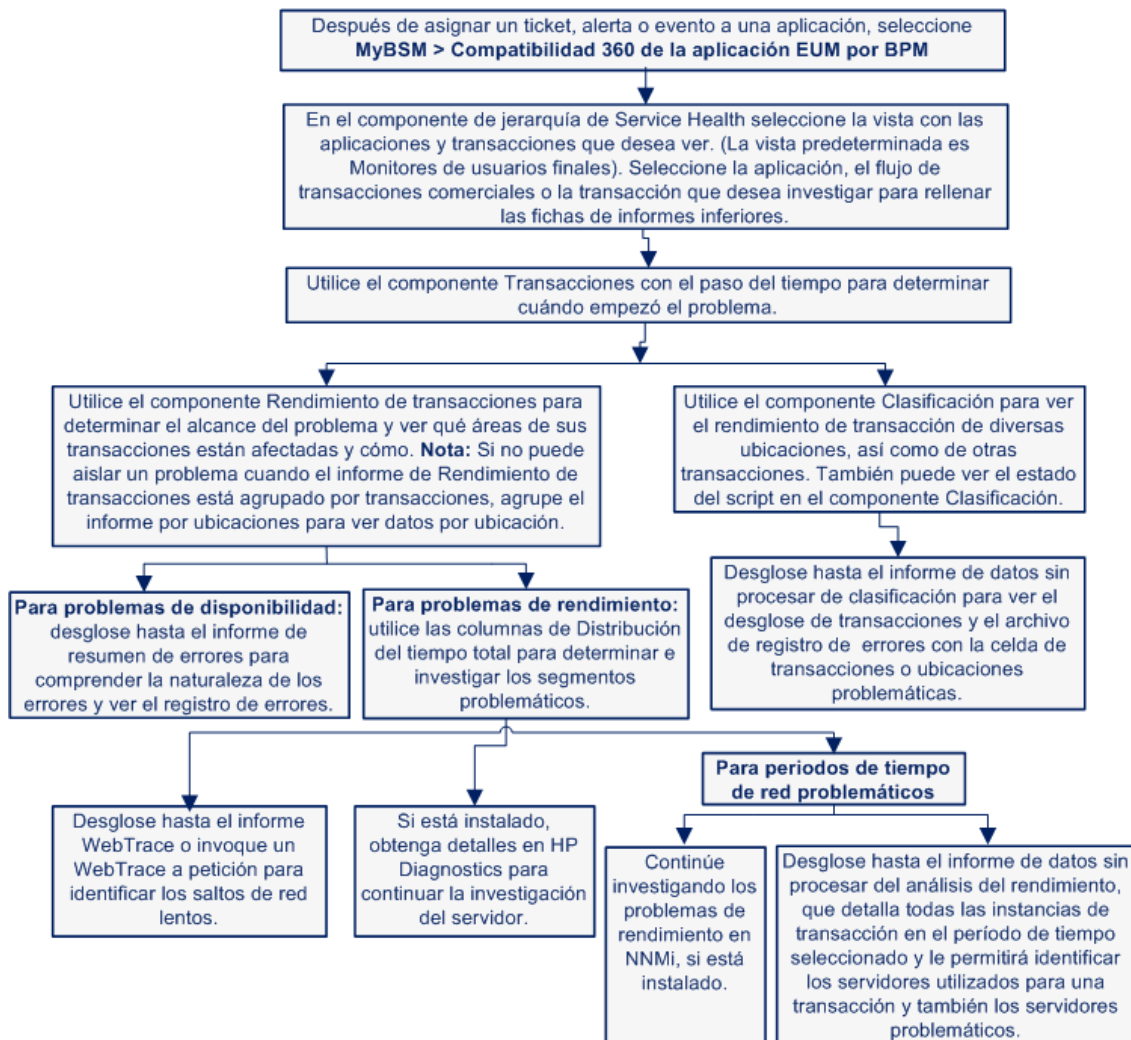
En la siguiente tabla se describen las páginas predefinidas de MyBSM relacionadas con EUM:

Página MyBSM Descripción		Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte...
Estado de la aplicación EUM	Muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de la misma, transacciones y ubicaciones relacionadas, tanto desde la perspectiva del usuario real como del usuario sintético.	"Página Estado de la aplicación EUM" en la página 961
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM	Muestra (desde una perspectiva de usuario sintético) el estado de la aplicación en línea junto a información general del desglose del rendimiento de las transacciones por tiempo, ubicaciones y segmentos.	"Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM" en la página 962
Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM	Muestra (desde una perspectiva de usuario real) el estado de la aplicación en línea junto con los estados de sus distintos niveles, el estado de la infraestructura que sirve a la aplicación y el impacto en las sesiones de los usuarios.	"Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 962
Estado de nivel alto de EUM	Muestra una vista de alto nivel de múltiples aplicaciones y ubicaciones y su estado de usuario final, tanto desde las perspectivas del usuario real como de las del usuario sintético.	"Página Estado de nivel alto de EUM" en la página 963

Cómo resolver problemas mediante la página EUM Application Support 360 by BPM

Esta tarea describe un plan de trabajo recomendado para utilizar la página EUM Application Support 360 by BPM en MyBSM para investigar problemas en las aplicaciones supervisadas por BPM.

Diagrama de flujo relacionado con esta tarea:



1. Ver la página EUM Application Support 360 by BPM

En MyBSM, abra la página EUM Application Support 360 by BPM seleccionándola de la lista desplegable Selector de páginas en la barra de herramientas o de la galería de páginas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM" en la página 962.

2. Ver el estado de la aplicación y seleccionar una aplicación problemática para la investigación

En el componente de jerarquía de Service Health puede ver el estado actual de las aplicaciones y sus transacciones. Seleccione la aplicación, flujo de transacciones comerciales o transacción de negocio que desee investigar. Los componentes del informe se actualizarán automáticamente con los datos relevantes. Para más información, consulte ["Componente de jerarquía" en la página 153](#).

3. **Determinar el inicio de un problema**

Utilice el componente Transacción con el paso del tiempo para ver cuándo empezó el problema. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Transacción con el paso del tiempo" en la página 848](#).

4. **Determinar el alcance de un problema**

Utilice el componente Rendimiento de transacciones para ver el alcance del problema y qué parte de sus transacciones de negocio están afectadas y cómo.

Para los problemas de disponibilidad, desglose hasta el informe de resumen de errores de BPM para comprender la naturaleza de los errores y ver el registro de errores. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de errores BPM" en la página 731](#).

Para los problemas de rendimiento, utilice las columnas Distribución del tiempo total para determinar los segmentos problemáticos y continuar investigando:

- Para los segmentos de red problemáticos, desglose hasta el informe WebTrace o invoque un WebTrace a petición para identificar los saltos de red lentos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe WebTrace de BPM" en la página 890](#) y ["Informe WebTrace de BPM a petición" en la página 895](#).

También puede continuar investigando los problemas de rendimiento en NNMI si está instalado.

- Para los tiempos de servidor anormales, desglose hasta Diagnostics para investigar los problemas de servidor. Si Diagnostics no está disponible, puede desglosar hasta el informe de datos sin procesar del análisis del rendimiento, que detalla todas las instancias de transacción en el período del informe. En este informe, puede ver los servidores utilizados para una transacción e identificar los servidores problemáticos. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Datos sin procesar de rendimiento" en la página 759](#).

5. **Cambiar la opción Agrupar por de Rendimiento de transacciones - opcional**

Si no puede aislar un problema mediante el componente Rendimiento de transacciones cuando está agrupado por transacciones, puede ser que haya problemas de determinadas ubicaciones, que no se muestran cuando ve los datos de todas las ubicaciones. Cambie la opción **Agrupar por** para ver los datos de cada ubicación o utilice el componente Clasificación.

6. **Investigar los problemas de ubicaciones específicas**

En el componente Clasificación puede ver el rendimiento de la transacción de diferentes ubicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de clasificación" en la página 856](#).

Si una transacción específica de una ubicación específica es problemática, desglose desde la celda de transacción-ubicación relevante hasta el informe de datos sin procesar de clasificación. Utilice el componente Desglose de transacciones y el registro de errores para encontrar la causa raíz del problema y corríjalo según sea necesario. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Datos sin procesar de clasificación" en la página 864](#).

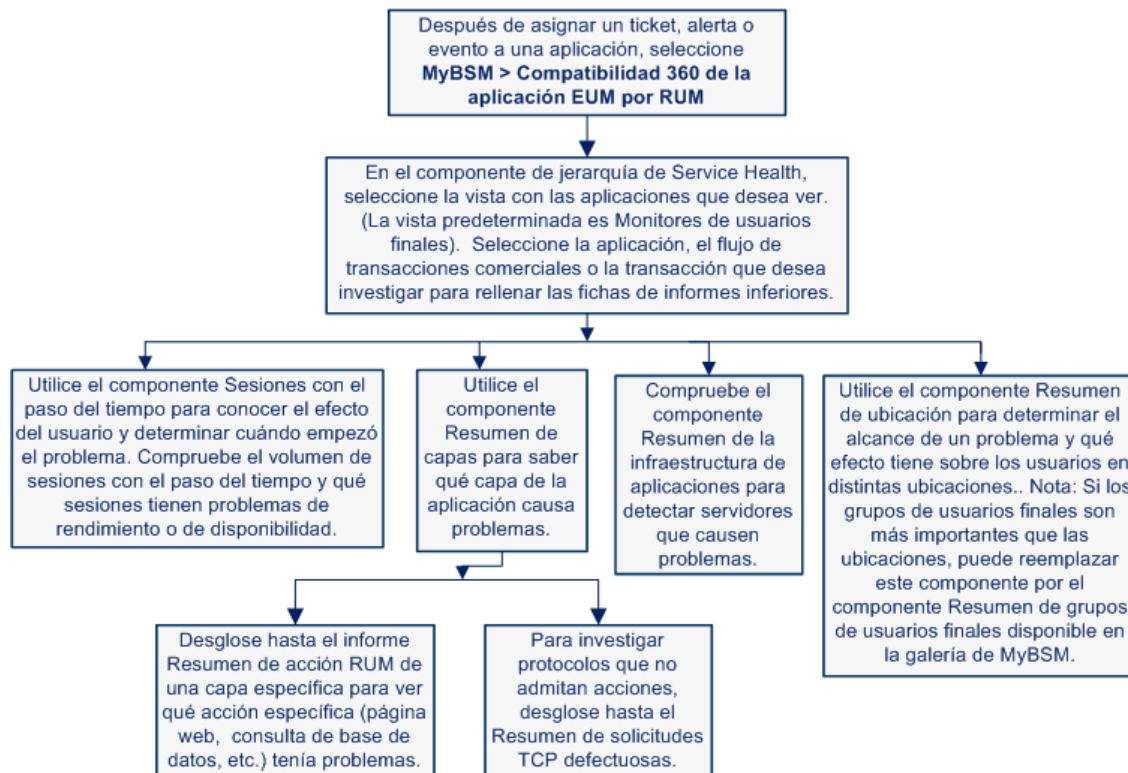
7. **Comprender los problemas de los scripts**

Utilice el componente Clasificación para ver el estado del script. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de clasificación" en la página 856](#).

Cómo resolver problemas mediante la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM

Esta tarea describe un plan de trabajo recomendado para utilizar la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM en MyBSM para investigar problemas en las aplicaciones supervisadas por RUM.

Diagrama de flujo relacionado con esta tarea:



1. Ver la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM

En MyBSM, abra la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM seleccionándola de la lista desplegable Selector de páginas en la barra de herramientas o de la galería de páginas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 962.

2. Ver el estado de la aplicación y seleccionar una aplicación problemática para la investigación

En el componente de jerarquía de Service Health puede ver el estado actual de las aplicaciones y sus transacciones, y seleccione la aplicación que quiera investigar. Los componentes del informe se actualizarán automáticamente con los datos relevantes. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153.

3. Determinar el efecto del usuario en un problema

Utilice el componente Sesiones con el paso del tiempo para ver el volumen de sesiones con el

paso del tiempo, así como las sesiones afectadas por problemas de rendimiento o de disponibilidad. También puede ver cuándo comenzó el problema. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe Situación de la aplicación" en la página 652](#).

4. **Conocer qué capas y acciones causan problemas**

Utilice el componente Resumen de capas para conocer qué capa de la aplicación causa problemas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de capa RUM" en la página 810](#).

En el informe de resumen de capa RUM puede hacer lo siguiente:

- Desglosar hasta el informe de resumen de acción RUM para determinar acciones concretas (por ejemplo, consultas de página web o de base de datos) que tengan problemas. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de acción RUM" en la página 763](#).
- Desglosar hasta el informe de resumen de solicitudes TCP defectuosas para investigar protocolos que no admitan acciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de solicitudes defectuosas TCP" en la página 833](#).

5. **Buscar servidores problemáticos**

Como muchos problemas de aplicaciones se originan en elementos de la infraestructura, utilice el componente Resumen de infraestructura de aplicaciones para determinar servidores problemáticos.

6. **Conocer el efecto del usuario en distintas ubicaciones**

Utilice el componente Resumen de ubicación para determinar el alcance del problema y qué efecto tiene sobre los usuarios en distintas ubicaciones. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Informe de resumen de ubicación" en la página 676](#).

Sugerencia: Si quiere visualizar datos de grupos de usuarios finales y no de ubicaciones, puede reemplazar este componente por el componente Resumen de grupos de usuarios finales disponible en la galería de MyBSM.

Interfaz de usuario de páginas de End User Management en MyBSM

Esta sección describe lo siguiente:

- "Página Estado de la aplicación EUM" abajo
- "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM" en la página siguiente
- "Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página siguiente
- "Página Estado de nivel alto de EUM" en la página 963

Página Estado de la aplicación EUM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de la misma, transacciones y ubicaciones relacionadas, tanto desde las perspectivas del usuario real como del usuario sintético.

Esta página es útil para soporte de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean ver tanto el estado online como el estado con el tiempo.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Estado de aplicación de EUM .
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67 • "Componentes disponibles" en la página 29

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado de aplicación	Muestra el estado global de las aplicaciones seleccionadas por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663.
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153.
Estado de ubicación	Muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones seleccionadas por ubicación de usuario final. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.
Estado de transacciones	Muestra el estado global de las transacciones por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, durante un período. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652.

Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado con el tiempo de las transacciones y ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario sintético. También muestra datos de desglose y transacción por ubicación (clasificación).

Esta página es útil para compatibilidad de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean conocer los problemas de rendimiento y disponibilidad usando datos de usuario sintético.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por BPM .
Información importante	Para obtener una vista global de una aplicación, se recomienda usar una vista que incluya la infraestructura que sirve a la aplicación, así como sus transacciones comerciales. Estas vistas pueden definirse usando la perspectiva APM.
Tareas relacionadas	"Cómo resolver problemas mediante la página EUM Application Support 360 by BPM" en la página 956
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67 • "Componentes disponibles" en la página 29

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte " Componente de jerarquía " en la página 153.
Rendimiento de transacciones	Muestra información de resumen por transacción acerca de rendimiento, disponibilidad y desglose. Para más información, consulte " Informe Análisis del rendimiento " en la página 753.
Transacción con el paso del tiempo	Muestra el rendimiento y la disponibilidad de las transacciones con el paso del tiempo. Para más información, consulte " Informe Rendimiento de BPM en el tiempo " en la página 668.
Clasificación	Muestra el rendimiento de transacciones desde diferentes ubicaciones. Para más información, consulte " Informe de clasificación " en la página 856.

Página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM

Esta página muestra el estado online de la aplicación, junto con el estado de las capas de aplicación, la infraestructura y las ubicaciones relacionadas, desde las perspectivas del usuario real.

Esta página es útil para soporte de aplicación o propietarios o gestores de aplicación que desean conocer el rendimiento y la disponibilidad usando datos de usuario real.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM .
Información importante	Para obtener una vista global de una aplicación, se recomienda usar una vista que incluya la infraestructura que sirve a la aplicación, así como sus transacciones comerciales. Estas vistas pueden definirse usando la perspectiva APM.
Tareas relacionadas	"Cómo resolver problemas mediante la página Compatibilidad 360 de la aplicación EUM por RUM" en la página 959
Véase también	<ul style="list-style-type: none"> • "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67 • "Componentes disponibles" en la página 29

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Resumen de infraestructura de aplicación	Muestra el rendimiento y la disponibilidad del software en ejecución o los servidores, conforme a las mediciones RUM. Para más información, consulte "Informe de resumen de infraestructura de aplicaciones RUM" en la página 770 .
Jerarquía	Muestra una jerarquía de CI en una vista, los KPI asignados a cada CI y sus estados de KPI. Para más información, consulte "Componente de jerarquía" en la página 153 .
Resumen de ubicación	Muestra qué ubicaciones están afectadas por problemas. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676 y "Informe de resumen de grupo de usuarios finales de RUM" en la página 794 .
Sesiones con el paso del tiempo	Muestra detalles sobre volumen de sesiones y sesiones afectadas por problemas de disponibilidad o rendimiento. Para más información, consulte "Informe Situación de la aplicación" en la página 652 . Nota: También puede obtener detalles del informe Analizador de sesión RUM.
Resumen de capas	Muestra detalles sobre la página y el rendimiento y disponibilidad de conexión. Para más información, consulte "Informe de resumen de capa RUM" en la página 810 . Nota: También puede obtener detalles del informe de resumen de acción RUM.

Página Estado de nivel alto de EUM

Esta página muestra una vista de alto nivel de múltiples aplicaciones y ubicaciones y su estado de usuario final, tanto desde las perspectivas del usuario real como de las del usuario sintético.

Esta página es práctica para usuarios como gestores de NOC, LOB o compatibilidad de aplicación que están interesados en ver el estado global en múltiples aplicaciones y ubicaciones.

Para obtener acceso	Dentro de MyBSM, abra la página Estado de nivel alto de EUM .
Véase también	<ul style="list-style-type: none">• "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la página 67• "Componentes disponibles" en la página 29

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Estado de aplicación	Muestra el estado global de las aplicaciones seleccionadas por disponibilidad y rendimiento, y también por ubicación, con el tiempo. Para más información, consulte "Informe de resumen de aplicaciones" en la página 663.
Estado de ubicación	Muestra el estado de rendimiento y disponibilidad de las aplicaciones seleccionadas por ubicación de usuario final. Para más información, consulte "Informe de resumen de ubicación" en la página 676.

Parte 6

System Availability Management

Capítulo 42

Información general acerca de System Availability Management

Puede usar la aplicación System Availability Management (SAM) para ver y analizar informes basados en los datos de rendimiento recopilados por el recopilador de datos de SiteScope y guardados en la base de datos de BSM.

Además, si se utiliza SiteScope Integration Monitors, es posible integrar los datos recopilados por sistemas de gestión empresarial (como BMC Patrol, Tivoli, Concord o NetIQ) en BSM y visualizar los datos en informes de SAM.

SAM utiliza datos recopilados por SiteScope y permite realizar lo siguiente:

- Supervisar la disponibilidad del sistema en toda la infraestructura de la empresa desde una perspectiva centralizada en tiempo real.
- Aplicar una perspectiva empresarial a los datos de la vista de gestión del sistema en el nivel de aplicación en lugar de ver numerosas métricas de sistema de nivel inferior. Para más información sobre la configuración y visualización de informes SAM, consulte "[Informes de System Availability Management](#)" en la [página 967](#).
- Ver información sobre eventos recopilada desde aplicaciones externas o software y eventos de SiteScope. Para más información sobre la configuración y visualización de registros de eventos, consulte "[Registro de eventos](#)" en la [página 1007](#).

Nota: Para más información sobre el trabajo con informes de BSM, consulte [Working in Reports](#).

Capítulo 43

Informes de System Availability Management

Los informes de SAM ayudan a identificar tendencias de uso de recursos del servidor, así como cuellos de botella y otros problemas relacionados con el servidor que puedan contribuir a la aparición de problemas de rendimiento en la aplicación. Puede supervisar de forma constante datos de informes para identificar fallos de rendimiento del servidor o detectar tendencias incipientes que podrían terminar siendo problemas de rendimiento.

Otra posibilidad, cuando se es consciente de un problema de rendimiento en la aplicación (por ejemplo, tras analizar informes de End User Management o después de recibir una alerta), es posible utilizar los informes de SAM para identificar o solucionar problemas relacionados con el equipo de infraestructura como raíz del problema. Al analizar los datos de uso de recursos del equipo de infraestructura durante el mismo período durante los problemas de rendimiento, puede calcular si una o varias de las mediciones de recursos del equipo de infraestructura están fuera de los umbrales de rendimiento habituales para dicho período.

Acceso y permisos de informes

La disponibilidad de los datos de los informes para un usuario específico depende de los permisos de acceso a perfiles que posea el usuario. Además, el acceso a datos específicos dentro de un perfil también se puede filtrar con filtros de permisos de grupos. Para más información sobre la asignación de permisos, consulte "[Permisos](#)" en BSM Platform Administration Guide. Para más información sobre la definición de filtros de permisos de grupos, consulte "[System Availability Management](#)" en BSM Platform Administration Guide.

Agregación de datos

BSM utiliza la agregación de datos para que la gestión y el control de los datos se realice de forma más eficiente y se mejore la velocidad y el rendimiento de la generación de informes. Para más información sobre la agregación de datos en BSM, consulte "[Data Aggregation](#)" en Guía de administración de la aplicación BSM.

Mejora del tiempo de generación de informes

Nota: Esta sección no es relevante para clientes de HP SaaS (Software como Servicio).

Para optimizar el rendimiento de la generación de informes de SAM, recomendamos que un administrador de bases de datos lleve a cabo un procedimiento de actualización de estadísticas de forma regular en la base de datos. La regularidad de la actualización depende de la cantidad de datos generados por las aplicaciones que se estén supervisando.

- **Usuarios de Microsoft SQL Server.**

- Para un sitio pequeño, se debe actualizar una vez cada tres o cuatro días.
- Para un sitio medio, se debe actualizar a diario.
- Para un sitio grande, se debe actualizar cada cuatro horas.

Para más información sobre el mantenimiento de Microsoft SQL Server, consulte Maintaining Microsoft SQL Server Databases en BSM Database Guide.

- **Usuarios de servidor de Oracle.** Se analizan todas las tablas según el tamaño de la base de datos.

Para más información sobre la optimización del rendimiento en Oracle, consulte Collecting Statistics for Databases en BSM Database Guide.

Etiquetas largas utilizadas en informes

Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Esto permite mover los puntos suspensivos desde el final a la mitad de la etiqueta.

Para habilitar esta función, añada las siguientes propiedades al archivo **<directorio raíz de BSM>\AppServer\webapps\site.war\WEB-INF\rfw\conf\applications\sam-presentation.xml**:

```
<property key="stringBreakFormattingPolicyStr" value="Break_Middle"/>
<property key="stringBreakCutLocation" value="2" />
```

Informes con el paso del tiempo de SiteScope

Los informes con el paso del tiempo de SiteScope son informes independientes que se visualizan en la aplicación SAM en BSM. Puede usar los informes con el paso del tiempo de SiteScope para ver y analizar datos relacionados con el equipo de infraestructura recopilados por el recopilador de datos de SiteScope y guardados en la base de datos de BSM. Puede cruzar estos datos con problemas de rendimiento de transacciones, como por ejemplo, tiempos de respuesta de transacciones lentos y transacciones erróneas, para comprender la raíz del problema del rendimiento de la aplicación.

El contenido de los informes con el paso del tiempo de SiteScope dependen de los tipos de monitores y mediciones de SiteScope definidos en SAM Administration.

Los usuarios de BSM pueden utilizar filtros de permisos de grupo para controlar los datos que se visualizan en el informe de SAM. Esto permite filtrar datos que podrían ser irrelevantes para un usuario concreto y lograr que los informes se puedan gestionar y crear más rápidamente. Para más información, consulte ["System Availability Management"](#) en BSM Platform Administration Guide.

Nota:

- Para más información sobre la generación de informes, consulte [Working in Reports](#).
- Es posible agregar determinados informes de SAM a informes personalizados. Para más información sobre la tarea, consulte ["Cómo añadir informes de SAM a informes personalizados"](#) en la página 976.
- Los datos recopilados por el recopilador de datos de SiteScope también se pueden visualizar en informes de tendencias. Los informes de tendencias permiten comparar varias mediciones de distintos orígenes de datos en el mismo gráfico. Para más información, consulte [Trend Report Wizard](#).
- Para evitar que los datos disponibles en el sistema se vean afectados durante el cambio de la configuración de horario de verano (adelantar o retrasar el reloj), recomendamos definir un tiempo de inactividad o un evento durante el período del cambio. Para más información sobre la programación de tiempo de inactividad y eventos, consulte ["Gestión del tiempo de inactividad"](#) en BSM Platform Administration Guide.
- Si un SiteScope contiene mediciones, la generación del informe puede llevar varios minutos.

Los siguientes informes de SAM están disponibles (haga clic en el nombre del informe que desee para ver más información):

Informe	Descripción
"Informe de Rendimiento de monitores" en la página 981	Muestra los monitores de SiteScope con mejor o peor rendimiento de varias categorías de SiteScope.

Informe	Descripción
"Informe de rendimiento cruzado" en la página 984	Muestra datos de más de un SiteScope filtrados a través de servidores supervisados, tipos de monitor y mediciones.
"Informe de rendimiento de grupos" en la página 988	Muestra los datos del uso de los recursos del equipo de infraestructura para los monitores en el grupo y subgrupos seleccionados.
"Informe de resumen de estado" en la página 995	Muestra una instantánea rápida del rendimiento de los equipos de infraestructura supervisados, organizados por grupo de SiteScope.
"Informe de resumen de advertencias" en la página 998	Muestra una lista de los monitores, para el grupo seleccionado y sus subgrupos, cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral menor durante el período seleccionado.
"Informe de resumen de errores" en la página 1001	Muestra una lista de los monitores, para el grupo seleccionado y sus subgrupos, cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral crítico durante el período seleccionado.

Descripción del ajuste del informe de rendimiento cruzado

Los valores de mediciones del informe de rendimiento cruzado se visualizan en el eje Y con un ajuste normalizado. De forma predeterminada, BSM define automáticamente el factor de ajuste de cada medición. Si es necesario, puede modificar manualmente el factor de ajuste para cualquier medición en la tabla Mediciones seleccionadas, por ejemplo, para ver mejor varias mediciones cuyos valores de datos abarquen un intervalo amplio.

Si modifica el factor de ajuste manualmente, BSM ajusta los valores de medición dividiendo el valor real por el valor elegido en la lista de ajuste. Así, un valor de 100 con ajuste de 0,1 se muestra como 1.000 en el eje Y. Un valor de 100 con ajuste de 10 se muestra como 10 en el eje Y.

Reajuste del informe de rendimiento cruzado

Los informes de rendimiento cruzado se suelen ajustar de modo que el valor menor del eje Y sea cero y el valor mayor del eje Y sea el resultado más alto de los datos.

Puede reajustar el informe para que esté más relacionado con la medición. Por ejemplo, para medir la utilización de la CPU, puede reajustar el informe de modo que el intervalo del eje Y vaya de 0 a 100.

Para más información sobre el reajuste de un informe de rendimiento cruzado, consulte ["Cómo reajustar un informe de rendimiento cruzado"](#) en la página 975.

Descripción del informe de rendimiento de grupos

Puede crear el informe de rendimiento de grupos y sus subinformes para visualizar datos que ayuden a detectar tendencias en el rendimiento del servidor que podrían desembocar en problemas de rendimiento de la aplicación. También puede analizar si las transacciones lentas o fallidas se producen por cuellos de botella de recursos del servidor o por problemas relacionados con el equipo de infraestructura.

La tabla Rendimiento de grupos representa el nivel superior del informe. Para cada grupo, la tabla muestra un nivel de calidad con código de colores, el número de subgrupos y el número de mediciones incluidas. Los indicadores de nivel de calidad permiten ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.

El informe de rendimiento de grupos contiene los siguientes subinformes:

- **Informe de rendimiento de SiteScope.** El subinforme de rendimiento de SiteScope muestra una lista de mediciones recopiladas por SiteScope para el grupo especificado en el intervalo de tiempo seleccionado. Si el grupo especificado contiene subgrupos, estos se visualizan al principio de la página. Para más información, consulte ["Informe de rendimiento de SiteScope" en la página 990](#).
- **Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo.** El informe de datos SiteScope con el paso del tiempo muestra datos de mediciones específicas en el intervalo de tiempo seleccionado. Puede ver este informe para una sola medición o para varias mediciones a la vez. Para más información, consulte ["Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo" en la página 993](#).

Cómo crear un informe de Rendimiento de monitores

Esta tarea describe cómo especificar los criterios en los que quiere que se base el informe de Monitor Performance y cómo crear el informe.

1. Acceder al informe de Rendimiento de monitores

Acceda al informe de Rendimiento de monitores: Seleccione **Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > Rendimiento de monitores**

2. Seleccionar el SiteScope

Haga clic en **Perfiles** y seleccione el SiteScope para el que quiera ver el informe.

3. Especificar monitores para incluir en el informe

- a. En los cuadros **Título de monitor** y **Nombre de servidor**, especifique los monitores (por título, tal como se definen en SiteScope) y los servidores en los que quiera basar los datos del informe personalizado.

Deje el cuadro vacío si quiere que BSM base el informe en todos los valores.

Si es necesario, puede utilizar el comodín asterisco (*) si quiere que BSM base el informe en un subconjunto de valores. Por ejemplo, si utiliza la convención de nomenclatura `cpu_<nombre_servidor>` para llamar a todos los monitores CPU de SiteScope, especifique `cpu*` para que BSM incluya todos los monitores CPU en el informe personalizado.

Nota: Si utiliza el comodín asterisco (*) como carácter inicial de la cadena, el tiempo de generación del informe se ralentiza, ya que BSM no puede utilizar las tablas de índice al realizar las consultas en la base de datos.

- b. Desde la lista **Tipo de monitor**, seleccione el monitor en el que quiere basar los datos del informe. Si quiere basar el informe en todos los monitores, elija **Todos los tipos**.
- c. Especifique si desea que BSM muestre los monitores con mejor y peor rendimiento, y elija el número de monitores que se visualizarán en el informe.

4. Generar el informe

Haga clic en **Generar** para crear el informe. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Informe de Rendimiento de monitores" en la página 981.

Cómo crear un informe de rendimiento cruzado

Esta tarea describe cómo crear un informe de rendimiento cruzado.

1. Acceder al informe de rendimiento cruzado

Acceda al informe de rendimiento cruzado: Seleccione **Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > De rendimiento cruzado**.

2. Seleccionar el intervalo de tiempo y la granularidad

Seleccione el período y la granularidad con que quiere ejecutar el informe. Para más información sobre el uso de la barra Intervalo de tiempo y Granularidad, consulte [How to Run Reports](#).

Nota: En algunos informes, el intervalo de tiempo seleccionado se visualiza en el eje X. SAM divide el intervalo de tiempo en segmentos que varían en función del intervalo de tiempo seleccionado.

3. Seleccionar mediciones para su supervisión

Haga clic en el vínculo **Seleccionar mediciones** para elegir las mediciones que quiera supervisar con el informe de rendimiento cruzado. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones" en la página 987.

Sugerencia: Para ver datos de mediciones de todos los servidores supervisados en un único gráfico, quite la marca de la casilla de verificación **Gráfico por medición** en el cuadro de diálogo Seleccionar mediciones.

4. Configurar la información de ajuste del informe

Si es necesario, especifique la información de ajuste en los cuadros **Ajuste mín.** y **Ajuste máx.**. Para más información sobre la tarea, consulte "Cómo reajustar un informe de rendimiento cruzado" en la página siguiente.

5. Generar y dar formato al informe

Haga clic en **Generar** para crear el informe. Se cerrará el área de filtros de la página y se abrirá el informe.

Puede imprimir el informe, enviarlo por correo electrónico o abrirlo en formato CSV o PDF. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Common Report and Page Elements](#).

Cómo reajustar un informe de rendimiento cruzado

Esta tarea describe cómo cambiar el ajuste del eje Y de un informe de rendimiento cruzado.

1. Haga clic en el vínculo **Seleccionar mediciones** de la página del informe de rendimiento cruzado para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar mediciones.
2. Especifique un valor mínimo, máximo, o mínimo y máximo en los cuadros **Ajuste mín.** y **Ajuste máx.**

Cómo añadir informes de SAM a informes personalizados

En los siguientes pasos se describe cómo añadir informes de SAM a informes personalizados desde el Gestor de informes. Puede añadir informes de SAM a informes personalizados desde el Gestor de informes. Para más información, consulte [Custom Report Wizard](#).

Añadir un informe de Rendimiento de monitores a informes personalizados

1. Seleccione **Aplicaciones > Informes de usuario > Gestor de informes**.
2. En Gestor de informes, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Nuevo informe personalizado**.
3. En la página Componentes de informe, haga clic en **Añadir nuevo componente**.
4. En el panel Seleccionar categoría de componente, seleccione **System Availability Management > SiteScope Rendimiento de monitores**.

Añadir un informe de datos SiteScope con el paso del tiempo a informes personalizados

1. Seleccione **Aplicaciones > Informes de usuario > Gestor de informes**.
2. En Gestor de informes, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Nuevo informe personalizado**.
3. En la página Componentes de informe, haga clic en **Añadir nuevo componente**.
4. En el panel Seleccionar categoría de componente, seleccione **System Availability Management > Informes SiteScope**.
5. En el panel Seleccionar componente, seleccione **Datos SiteScope con el paso del tiempo** en la lista Tipo.

Añadir un informe de rendimiento de grupo SiteScope a informes personalizados

1. Seleccione **Aplicaciones > Informes de usuario > Gestor de informes**.
2. En Gestor de informes, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Nuevo informe personalizado**.
3. En la página Componentes de informe, haga clic en **Añadir nuevo componente**.
4. En el panel Seleccionar categoría de componente, seleccione **System Availability Management > Informes SiteScope**.
5. En el panel Seleccionar componente, seleccione **Resumen de perfil SiteScope** en la lista Tipo.

Añadir un informe de rendimiento global a informes personalizados

1. Seleccione **Aplicaciones > Informes de usuario > Gestor de informes**.
2. En Gestor de informes, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Nuevo informe personalizado**.
3. En la página Componentes de informe, haga clic en **Añadir nuevo componente**.
4. En el panel Seleccionar categoría de componente, seleccione **System Availability**

Management > Informes SiteScope.

5. En el panel Seleccionar componente, seleccione Datos SiteScope **con el paso del tiempo** en la lista Tipo.

Informes heredados de System Availability Management

A continuación se muestran informes heredados en SAM; no todas las funciones de informe enumeradas en [Common Report and Page Elements](#) son compatibles con estos informes:

- "Informe de resumen de errores" en la página 1001
- "Informe de rendimiento de grupos" en la página 988
- "Informe de Rendimiento de monitores" en la página 981
- "Informe de resumen de estado" en la página 995
- "Informe de resumen de advertencias" en la página 998

Solución de problemas y limitaciones

Esta sección describe la solución de problemas y las limitaciones de los informes de SAM.

Limitaciones:

La información sobre tiempo de inactividad no está disponible en los informes de SAM.

Solución de problemas:

No se puede deshabilitar el reajuste de informe automático cuando se genera un informe de rendimiento cruzado desde el menú contextual

Problema:

Cuando se genera un informe de rendimiento cruzado desde el menú contextual (por ejemplo, si en la vista de 360° de MyBSM se hace clic con el botón derecho en un CI supervisado por SiteScope y se selecciona **Informe > De rendimiento cruzado SiteScope**), el reajuste de informe automático está habilitado de forma predeterminada y no es posible deshabilitarlo.

Solución:

Para configurar manualmente la escala al generar un informe de rendimiento cruzado desde el menú contextual, debe volver a cargar la configuración del siguiente modo:

1. En el explorador web, escriba **http://<nombre de servidor de puerta de enlace o servidor de procesamiento de datos>:8080/jmx-console/index.html** para conectarse a la consola de gestión de JMX.
2. Introduzca el usuario y la contraseña de la consola Gestión de JMX.
3. En la sección TOPAZ, seleccione **service=repositories_manager** y ejecute la operación **cleanRepositoryTypeDBAndCache** con los siguientes parámetros:
 - repository type: contextMenu
 - customer id: 0
4. En BSM, seleccione **Administración > Service Health > Repositorios > ficha Acciones** para volver a cargar la configuración. También puede editar las propiedades **consolidateGraphs** y **disableAutoScale** según convenga.

No se pueden generar informes de rendimiento cruzado

Problema:

No es posible generar informes de rendimiento cruzado con la opción **Filtrar por Título de monitor** en el cuadro de diálogo Seleccionar mediciones si el nombre del monitor contiene caracteres especiales (se visualiza el mensaje “No se encontraron datos”).

Solución posible:

1. En el servidor de puerta de enlace de BSM, haga una copia de **<directorio raíz del servidor de puerta de enlace>\Appserver\webapps\site.war\WEB-INF\web.xml** por seguridad.
2. Abra el archivo **web.xml** en un editor de texto y busque el nombre de filtro **XSSEncoder**.
3. Busque **excluded_params** en esta sección y añada **selectedMonitorTypes** al final de la lista

de valores de `excluded_params` (recuerde que los valores deben separarse con comas).

4. Guarde los cambios en el archivo y reinicie el proceso de **MercuryAS**.

Interfaz de usuario de informes de System Availability Management

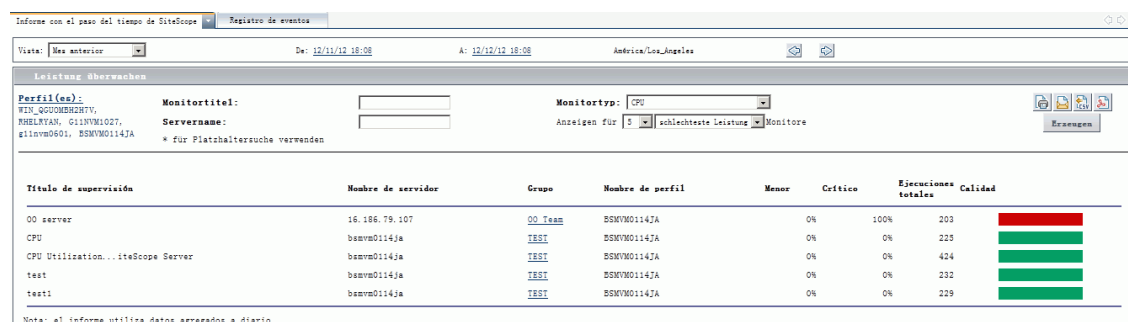
Esta sección incluye:

- "Informe de Rendimiento de monitores" abajo
- "Informe de rendimiento cruzado" en la página 984
- "Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones" en la página 987
- "Informe de rendimiento de grupos" en la página 988
- "Informe de rendimiento de SiteScope" en la página 990
- "Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo" en la página 993
- "Informe de resumen de estado" en la página 995
- "Informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope" en la página 997
- "Informe de resumen de advertencias" en la página 998
- "Informe de detalles de advertencias SiteScope" en la página 999
- "Informe de resumen de errores" en la página 1001
- "Informe de detalles de errores SiteScope" en la página 1003
- "Informe de rendimiento global" en la página 1004

Informe de Rendimiento de monitores

Este informe muestra los monitores de SiteScope con el mejor o el peor rendimiento en varias categorías de SiteScope, como por ejemplo el tipo de monitor, el servidor supervisado o el título de monitor. Puede crear un informe de Rendimiento de monitores para múltiples perfiles SiteScope.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de Rendimiento de monitores:



Título de supervisión	Nombre de servidor	Grupo	Nombre de perfil	Menor	Crítico	Ejecuciones totales	Calidad
OO server	16.186.79.107	OO Team	BSMWMO114JA	0%	100%	203	
CPU	bsmwmo114ja	TEST	BSMWMO114JA	0%	0%	229	
CPU Utilization...iteScope Server	bsmwmo114ja	TEST	BSMWMO114JA	0%	0%	424	
test	bsmwmo114ja	TEST	BSMWMO114JA	0%	0%	232	
test1	bsmwmo114ja	TEST	BSMWMO114JA	0%	0%	229	

Para obtener acceso

Seleccione **Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > Rendimiento de monitores**

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Los monitores se ordenan en el informe según su calidad. Esta se calcula a partir de una fórmula que tiene en cuenta los valores de mediciones devueltos para el monitor durante el intervalo de tiempo relativo a los intervalos de umbral de medición configurados en SiteScope. <p>La fórmula es la siguiente: $1 - ((0,35 * W + 0,5 * E) / (G + W + E))$, donde G, W y E representan el número de mediciones realizadas durante el intervalo de tiempo seleccionado cuyo valor esté en el intervalo de umbral correcto, de advertencia y de error, respectivamente. La fórmula devuelve valores entre 0,5 y 1, inclusive. Cuando mejor sea el rendimiento de un monitor, más se acercará su valor a 1. Por ejemplo, un monitor con un 25% de valores de error y un 75% de valores correctos obtendría mejor resultado que un monitor con el 100% de valores de advertencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos los datos del informe se basan en datos agregados. El informe de Rendimiento de monitores no utiliza datos sin procesar. Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968. Los datos SiteScope no se visualizan al hacer clic en un vínculo SiteScope del informe de Rendimiento de monitores. Algunas de las funciones del informe enumeradas en Common Report and Page Elements no son compatibles con este informe.
Tareas relacionadas	"Cómo crear un informe de Rendimiento de monitores" en la página 973
Véase también	"Informes con el paso del tiempo de SiteScope" en la página 969

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Nota: Algunos de los ajustes de informes comunes no son compatibles con este informe.</p>
Título de monitor	Especifique los monitores (por el título que tengan en SiteScope) en las que quiera basar los datos del informe personalizado.
Tipo de monitor	<p>Seleccione el monitor en el que desee basar los datos del informe. Si quiere basar el informe en todos los monitores, elija Todos los tipos.</p>

Elemento de IU	Descripción
Nombre de servidor	Especifique los servidores en los que desee basar los datos del informe personalizado.
Mostrar los monitores para <número y nivel de rendimiento>	Especifique si desea que BSM muestre los monitores con mejor y peor rendimiento, y elija el número de monitores que se visualizarán en el informe.

Contenido del informe

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Crítico	El porcentaje de instancias de medición que devuelven un estado de umbral de nivel crítico.
Grupo	El grupo o subgrupo en el que se encuentra el monitor. Desplace el ratón sobre la entrada seleccionada para ver la ruta del grupo o subgrupo visualizado al grupo raíz. Haga clic en el nombre del grupo o subgrupo para abrir la página de gestión del grupo en SiteScope.
Menor	El porcentaje de instancias de medición que devuelven un estado de umbral de nivel menor.
Título de monitor	El título del monitor de SiteScope. Desplace el ratón sobre la entrada para ver una información sobre herramientas con el título completo del monitor.
Nombre de perfil	El nombre del perfil SiteScope en el que se define el monitor.
Calidad	Representación de la calidad mediante código de colores. Desplace el ratón sobre el color para ver una información sobre herramientas con el porcentaje exacto para cada sección coloreada de la barra. Para obtener una explicación de los colores indicados, consulte " Código de colores en los informes " abajo.
Nombre de servidor	El nombre del servidor supervisado. Desplace el ratón sobre la entrada seleccionada para ver una información sobre herramientas con el nombre completo del servidor.
Ejecuciones totales	El número total de instancias de medición de SiteScope ejecutadas durante el intervalo de tiempo seleccionado.

Código de colores en los informes

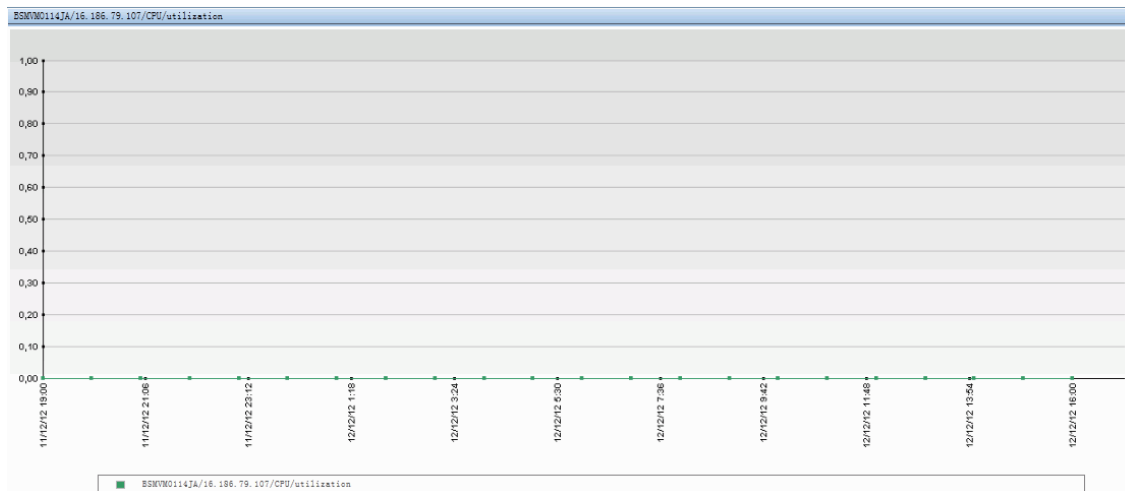
Los informes de SAM utilizan los siguientes colores para expresar niveles de rendimiento con código de colores:

Color	Descripción
Verde	Todas las mediciones entran en el intervalo de umbral correcto.
Amarillo	Al menos una medición entra en el intervalo de umbral menor, pero ninguna medición entra en el intervalo de umbral crítico.
Rojo	Al menos una medición entra en el intervalo de umbral crítico.
Gris	No hay datos de medición en el informe.

Informe de rendimiento cruzado

Este informe muestra datos de más de un SiteScope filtrados a través de servidores supervisados, tipos de monitor y mediciones.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de rendimiento cruzado:



Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > De rendimiento cruzado
----------------------------	--

Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en la ficha adecuada para elegir cómo quiere visualizar el informe de rendimiento cruzado: <ul style="list-style-type: none"> Ver como gráfico Ver como tabla Puede elegir ver los datos en gráficos separados para cada medición, o en un solo gráfico para todas las mediciones. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones" en la página 987. Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968.
Tareas relacionadas	"Cómo crear un informe de rendimiento cruzado" en la página 974
Véase también	"Solución de problemas y limitaciones " en la página 979

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements
Seleccionar mediciones	<p>Haga clic para abrir el cuadro de diálogo Seleccionar mediciones y filtrar los datos que quiera incluir en el informe. Para más información, consulte "Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones" en la página 987.</p> <p>Nota: No es posible crear un informe si no ha seleccionado al menos una medición.</p>

Contenido del informe como gráfico

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Puntos de datos>	<p>Indique una de estas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un cambio en el valor de datos o frecuencia de medición desde el punto temporal anterior en el gráfico. Ha transcurrido una hora desde el último cambio en el valor de datos o frecuencia de medición.
<Líneas de gráfico>	<p>El valor de las mediciones especificadas en la hora indicada. Una línea recta indica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> No ha habido cambios en el valor de los datos entrantes desde el punto temporal anterior en el gráfico. No ha habido cambios en la frecuencia a la que se miden los datos entrantes desde el punto temporal anterior en el gráfico. <p>Nota: Un hueco en el gráfico indica que no se han recuperado datos para el período especificado.</p>
<Eje X>	<p>Muestra la fecha y hora de las mediciones supervisadas.</p> <p>Nota: En función del intervalo de tiempo seleccionado, SAM genera informes con datos sin procesar o con datos agregados. El texto: "Nota: el informe utiliza datos agregados" aparece en el informe cuando se utilizan datos agregados. Para más información sobre el modo en que SAM determina cuándo utilizar datos agregados, consulte Data Aggregation.</p>
<Eje Y>	<p>Muestra los valores de medición y el tipo o título de monitor, dependiendo de si se ha seleccionado Filtrar por Tipo de monitor o Filtrar por Título de monitor en el cuadro de diálogo Seleccionar mediciones.</p>

Contenido del informe como tabla

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Fecha>	<p>La fecha y hora de los datos de las mediciones.</p> <p>Nota: En función del intervalo de tiempo seleccionado, SAM genera informes con datos sin procesar o con datos agregados. El texto: "Nota: el informe utiliza datos agregados" aparece en el informe cuando se utilizan datos agregados. Para más información sobre el modo en que SAM determina cuándo utilizar datos agregados, consulte Data Aggregation.</p>
<Valor>	El valor de la medición específica.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de medición	El nombre de la medición, incluido el servidor en el que se está ejecutando. Información sobre herramientas: Muestra la ruta completa del nombre de la medición.

Cuadro de diálogo Seleccionar mediciones

Este cuadro de diálogo permite filtrar los datos que quiera incluir en el informe de rendimiento cruzado.

Para obtener acceso	En la página del informe de rendimiento cruzado, haga clic en el vínculo Seleccionar mediciones .
Información importante	Si selecciona una medición para la que existan datos de más de un grupo o perfil para el mismo servidor de destino, los datos se incluirán ponderados en el informe. Por ejemplo, si tiene dos perfiles de SiteScope y cada uno contiene dos grupos, y en tres de esos grupos se define un monitor Ping para supervisar el mismo servidor, si selecciona ambos perfiles y la medición del tiempo de ida y vuelta, los datos del tiempo de ida y vuelta recopilados en los tres grupos de ambos perfiles se visualizarán en el informe como un valor ponderado.
Tareas relacionadas	"Cómo crear un informe de rendimiento cruzado" en la página 974
Véase también	"Solución de problemas y limitaciones " en la página 979

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Haga clic en esta opción para mostrar todos los elementos cuyo nombre contenga la cadena introducida en el cuadro Contiene .
Contiene	Opcionalmente, puede introducir una cadena por la que quiera filtrar los elementos de la columna seleccionada.
Desactivar ajuste automático	Haga clic en esta opción para deshabilitar el ajuste automático del factor de escala del informe. Para más información sobre la modificación del ajuste del informe, consulte "Descripción del ajuste del informe de rendimiento cruzado" en la página 971 .
Filtrar por Título de monitor	Seleccione esta opción para ver el título de monitor al elegir el componente que quiera añadir al informe. Ejemplo: myserver, CPU finance_server

Elemento de IU	Descripción
Filtrar por Tipo de monitor	<p>Seleccione esta opción para ver el tipo de monitor al elegir el componente que quiera añadir al informe.</p> <p>Ejemplo: Ping, CPU</p>
Gráfico por medición	<p>Seleccione esta opción para visualizar un gráfico independiente para cada medición. La leyenda del gráfico muestra el nombre del servidor en el que se está ejecutando la medición.</p> <p>Si se quita la selección de esta opción, se creará un gráfico nuevo para cada medición con el título <nombre_servidor>.</p> <p>Valor predeterminado: Seleccionado</p>
Medidas	<p>Seleccione una o más mediciones. La lista incluye, en orden alfabético, las mediciones asociadas a los perfiles, servidores y tipos de monitor seleccionados.</p>
Tipos de monitor/Mediciones de monitor	<p>Según elija la opción Filtrar por Tipo de monitor o Filtrar por Título de monitor, se muestran los tipos de monitor o los nombres de monitor asociados a los perfiles y servidores seleccionados, en orden alfabético. Seleccione uno o más monitores.</p>
Perfiles	<p>Seleccione uno o varios perfiles de SiteScope que quiera incluir en el informe.</p> <p>Nota: El número de perfiles seleccionados se calcula tras hacer clic en Generar. Es posible elegir hasta 10 perfiles. Si se supera el límite, se visualizará un mensaje de error.</p>
Ajustar	<p>Opcionalmente, puede introducir valores pertinentes en los cuadros Mín. y Máx. para reajustar el eje y en el informe. Para más información, consulte "Cómo reajustar un informe de rendimiento cruzado" en la página 975.</p> <p>Nota: Si los valores de los datos de un monitor están fuera del intervalo de valores mínimo y máximo del gráfico, los puntos de datos se visualizarán fuera de los límites del gráfico.</p>
Servidores	<p>Seleccione uno o más servidores. La lista incluye, en orden alfabético, todos los servidores supervisados asociados con los perfiles seleccionados.</p>

Informe de rendimiento de grupos

Este informe muestra los datos del uso de los recursos del equipo de infraestructura para los monitores en el grupo y subgrupos seleccionados. Puede utilizar este informe para visualizar datos que ayuden a detectar tendencias en el rendimiento del servidor que podrían desembocar en problemas de rendimiento de la aplicación.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de rendimiento de grupos:

Rendimiento de grupos

América/Los Angeles 12/11/12 18:19 - 12/12/12 18:19

Perfil(es): BSMVM0114JA

Generar

	Nombre de grupo	Número de subgrupos	Número de mediciones		No hay datos
<div><div></div><div></div></div>	TEST	5	40	<div><div></div><div></div></div>	Correcto
<div><div></div><div></div></div>	Health	0	115	<div><div></div><div></div></div>	Menor
				<div><div></div><div></div></div>	Crítico

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Informe con el paso del tiempo de SiteScope > Rendimiento de grupos
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> El informe de rendimiento de grupos contiene los siguientes subinformes: <ul style="list-style-type: none"> Informe de rendimiento de SiteScope Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de rendimiento de SiteScope del grupo especificado. Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968. Algunas de las funciones del informe enumeradas en Common Report and Page Elements no son compatibles con este informe.
Véase también	<p>"Informe de rendimiento de SiteScope" en la página siguiente</p> <p>"Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo" en la página 993</p>

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Nota: Algunos de los ajustes de informes comunes no son compatibles con este informe.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):






Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos. Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.
Nombre de grupo	El nombre del grupo de monitores de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de rendimiento de SiteScope del grupo especificado. Para más información sobre el informe de rendimiento de SiteScope, consulte "Informe de rendimiento de SiteScope" abajo. Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Informe de rendimiento de SiteScope

Este informe muestra una lista de mediciones recopiladas por SiteScope para el grupo especificado en el intervalo de tiempo seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de rendimiento de SiteScope:

Mediciones SiteScope para grupo: work1

	Título de supervisión	Nombre de medición	Nombre de host	Valor medio	Errores críticos / Total
<input type="checkbox"/> 	memory	virtual ... y used %	bsmvm0114ja	20.918	0 / 233
<input type="checkbox"/> 	memory	percent used	bsmvm0114ja	20.918	0 / 0
<input type="checkbox"/> 	memory	virtual ... MB free	bsmvm0114ja	6587.845	0 / 0
<input type="checkbox"/> 	memory	pages/sec	bsmvm0114ja	1.243	0 / 0
<input type="checkbox"/> 	memory	MB free	bsmvm0114ja	6587.845	0 / 0

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	Haga clic en una entrada del campo Nombre de grupo de la tabla Rendimiento de grupos.
----------------------------	---

Información importante	<p>El informe de rendimiento de SiteScope se divide en las siguientes secciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subgrupos para grupo: <Nombre de grupo>. Los elementos mostrados en esta sección son exactamente los mismos que aparecen en la página principal del informe de rendimiento de grupos. • Mediciones SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>. Muestra las mediciones recopiladas para el grupo especificado. • Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Informes de System Availability Management" en la página 967.
-------------------------------	--

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
Generar	<p>Haga clic para generar el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo para las mediciones seleccionadas.</p> <p>Nota: Este botón se encuentra debajo del informe de rendimiento de SiteScope y se habilita únicamente si hay casillas de verificación marcadas en la sección Mediciones SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>.</p>

Tabla Contenido de informe de subgrupos para grupo: <Nombre de grupo>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	<p>Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.</p>
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de grupo	El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de rendimiento de SiteScope de las mediciones del grupo especificado. Para más información, consulte "Tabla Contenido de informe de mediciones SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>" abajo. Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Tabla Contenido de informe de mediciones SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

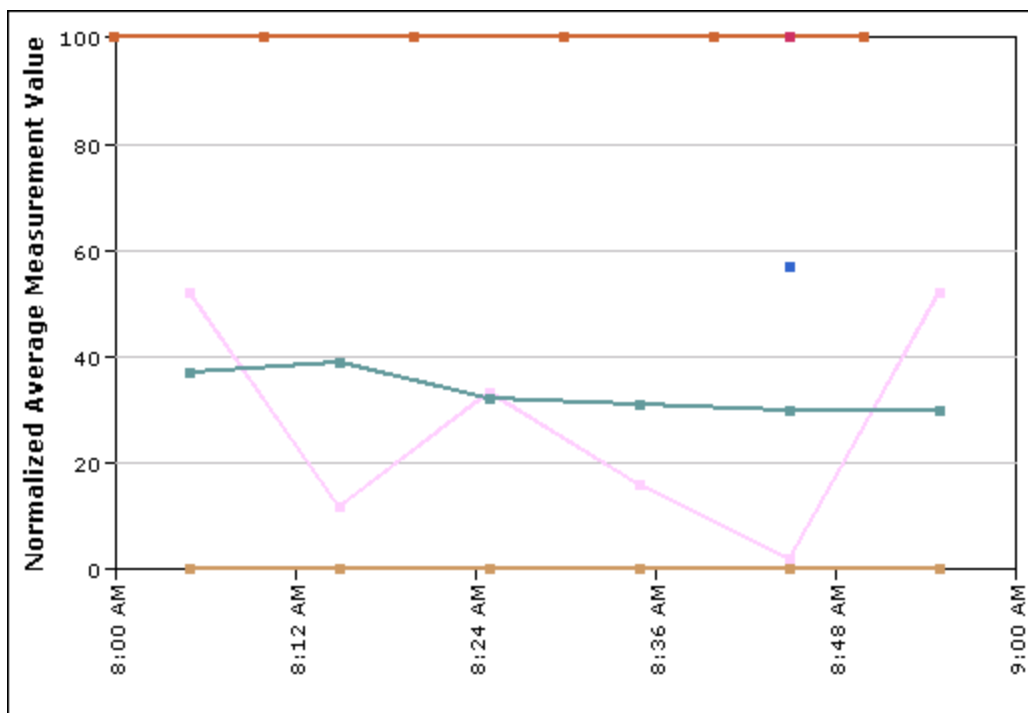
Elemento de IU	Descripción
<Casilla de verificación>	Una casilla de verificación marcada indica que hay datos de monitor que se pueden visualizar en el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo. Para ver estos datos, marque la casilla de verificación correspondiente a la medición que quiera visualizar y haga clic en Generar . Para más información sobre el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo, consulte "Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo" en la página siguiente .
<Indicador de nivel de calidad>	Muestra iconos de colores para umbrales de mediciones. Indican si el promedio de la medición está en el intervalo correcto, de advertencia o de error según SiteScope. Puede definir umbrales de mediciones para cada medición durante la configuración del monitor en SAM Administration. Para más información sobre la configuración de umbrales de estado, consulte Using SiteScope Guide en la Ayuda de SiteScope.
Valor medio	El valor medio de cada medición (o contador) enumerado en la lista durante el período especificado.
Errores críticos/Total	El número de errores críticos producidos durante la recopilación de datos de medición en comparación con el número total de mediciones realizadas durante el período especificado. Haga clic en el vínculo para ver una lista de los mensajes de error críticos. BSM muestra el vínculo solo si se producen errores.
Nombre de host	El nombre del equipo host de SiteScope.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de medición	Nombre de la medición. Si existen datos de medición para el intervalo de tiempo seleccionado, el nombre de la medición se muestra como un vínculo. Haga clic en el vínculo de la medición para abrir el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo. Para más información sobre el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo, consulte " Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo " abajo.
Título de monitor	El título del monitor.

Informe de datos SiteScope con el paso del tiempo

Este informe muestra datos de mediciones específicas en el intervalo de tiempo seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo del informe de datos SiteScope con el paso del tiempo:



Para obtener acceso	<p>Desde el informe de rendimiento de SiteScope, realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ver estos datos, marque la casilla de verificación correspondiente a la medición que quiera visualizar y haga clic en Generar. • Haga clic en el vínculo de la medición en la columna Nombre de medición. La columna muestra un vínculo solo si existen datos de medición para el intervalo de tiempo seleccionado.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> • Puede ver este informe para una sola medición o para varias mediciones a la vez. • Puede añadir el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo a informes personalizados. Para más información, consulte Custom Report Wizard. • Haga clic en la ficha correspondiente para visualizar el informe en formato de gráfico o de tabla. Si lo visualiza en formato de tabla, esta muestra los valores de medición reales, no los normalizados. • Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Informes de System Availability Management" en la página 967.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Botones de formato>	Haga clic en el botón correspondiente para imprimir el informe, enviarlo por correo electrónico o abrirlo en formato CSV o PDF. Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Contenido del informe como gráfico

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
<Leyenda de código de colores>	Identifica las mediciones en el gráfico, por color.
<Puntos de datos>	Información sobre herramientas: Muestra detalles sobre las mediciones, incluido el valor original de la medición.
<Eje X>	Muestra la fecha y hora de las mediciones supervisadas.

Elemento de IU	Descripción
<Eje Y>	Muestra un ajuste normalizado de 0 - 100 para las mediciones supervisadas. BSM utiliza la siguiente fórmula para convertir el valor del eje Y original en un valor en el eje Y combinado: [valor de eje Y original] x [valor de ajuste] = valor de eje Y en gráfico combinado
Ver como tabla	Haga clic para ver el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo en formato de tabla.

Contenido del informe como tabla

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Fecha>	La fecha de los datos en la medición seleccionada.
<título de monitor y nombre de medición>	Información sobre herramientas: Desplace el ratón sobre la entrada para ver el título del monitor que se está midiendo y el nombre de la medición específica. Este elemento se encuentra a la izquierda de la tabla.
<Hora>	La hora de los datos en la medición seleccionada.
<Valor>	El valor de la medición en la hora especificada.
Ver como gráfico	Haga clic para ver el informe de datos SiteScope con el paso del tiempo en formato de gráfico.

Informe de resumen de estado

Este informe muestra una instantánea rápida del rendimiento de los equipos de infraestructura supervisados, organizados por grupo de SiteScope. Puede crear el informe de resumen de estado y su subinforme para obtener una visión global del rendimiento de los grupos de SiteScope definidos y los monitores definidos en ellos.

A continuación se muestra un ejemplo de un registro de resumen de estado:

Rendimiento de grupos

América/Los Angeles 12/11/12 18:19 - 12/12/12 18:19

Perfil(es): BSMVM0114JA

Generar

Nombre de grupo	Número de subgrupos	Número de mediciones
<div><div></div>TEST</div>	5	40
<div><div></div>Health</div>	0	115

No hay datos

Correcto

Menor

Crítico

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > Resumen de estado
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968. Algunas de las funciones del informe enumeradas en Common Report and Page Elements no son compatibles con este informe.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Nota: Algunos de los ajustes de informes comunes no son compatibles con este informe.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	<p>Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.</p>
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.
Nombre de grupo	<p>El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope del grupo especificado. Para más información sobre el informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope, consulte "Informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope" en la página siguiente.</p> <p>Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.</p>

Elemento de IU	Descripción
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope

Este informe muestra información de estado **Correcto**, **Menor** y **Crítico** para cada monitor del grupo durante el intervalo de tiempo seleccionado. El informe de resumen del tiempo de actividad de SiteScope permite determinar la tendencia de rendimiento global de un monitor determinado.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de resumen del tiempo de actividad de SiteScope:

Estado SiteScope para grupo: TEST

Título de supervisión	Aceptar %	Menor %	Crítico %
CPU	100.0	0.0	0.0
CPU Utilization on SiteScope Server	100.0	0.0	0.0
Memory on SiteScope Server	100.0	0.0	0.0
TEST	100.0	0.0	0.0
remotel	0.0	0.0	100.0
test	100.0	0.0	0.0
test1	100.0	0.0	0.0
test2	100.0	0.0	0.0

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	Haga clic en un nombre de grupo del informe de resumen de estado.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Si el grupo especificado contiene subgrupos, estos se visualizan al principio de la página. Haga clic en los subgrupos para ver sus subinformes de detalles de tiempo de actividad de SiteScope. Este informe no se puede abrir en formato PDF. Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Contenido del informe



A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Crítico %	El porcentaje de instancias de medición cuyos valores entran en el nivel de umbral Crítico .
Menor %	El porcentaje de instancias de medición cuyos valores entran en el nivel de umbral Menor .
Título de monitor	El título del monitor que se está midiendo.
Correcto %	El porcentaje de instancias de medición completadas correctamente.

Informe de resumen de advertencias

Este informe muestra una lista de los monitores, para el grupo seleccionado y sus subgrupos, cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral menor durante el período seleccionado. Puede crear el informe de resumen de advertencias y su subinforme para identificar los grupos de SiteScope cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral menor durante el período seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo de un registro de resumen de advertencias:

	Nombre de grupo	Número de subgrupos	Número de mediciones
	TEST	5	40
	Health	0	115

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > Resumen de advertencias
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968. Algunas de las funciones del informe enumeradas en Common Report and Page Elements no son compatibles con este informe.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Nota: Algunos de los ajustes de informes comunes no son compatibles con este informe.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	<p>Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.</p>
<Leyenda de nivel de calidad>	<p>Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.</p>
Nombre de grupo	<p>El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de resumen de advertencias de SiteScope del grupo especificado. Para más información sobre el informe de resumen de advertencias de SiteScope, consulte "Informe de detalles de advertencias SiteScope" abajo.</p> <p>Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.</p>
Número de mediciones	<p>Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.</p>
Número de subgrupos	<p>Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.</p>

Informe de detalles de advertencias SiteScope

Este informe muestra información de estado Menor para cada instancia de medición de cada monitor del grupo a lo largo del intervalo de tiempo seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo del informe de detalles de advertencias de SiteScope:

Time	Monitor Title	Measurement Name	Status
7/24/04 7:47 AM	alerts	Number of Agents	0.0
7/24/04 7:47 AM	alerts	Received Alerts	0.0
7/24/04 7:37 AM	alerts	Number of Agents	0.0
7/24/04 7:37 AM	alerts	Received Alerts	0.0

Para obtener acceso	Haga clic en un nombre de grupo del informe de resumen de advertencias.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> SAM muestra solo datos sin procesar en el informe de detalles de advertencias SiteScope. No se utilizan datos agregados. Por lo tanto, si se han suprimido datos históricos de la base de datos de perfiles con el Gestor de depuraciones, no podrá ver los datos del informe de detalles de advertencias SiteScope durante el período en el cual se suprimieron los datos. Este informe no se puede abrir en formato PDF.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Tabla Contenido de informe de subgrupos para grupo: <Nombre de grupo>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	<p>Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.</p>
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de grupo	El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de detalles de advertencias SiteScope del grupo especificado y ver las mediciones del grupo. Para más información sobre el informe de rendimiento de SiteScope, consulte " Tabla Contenido de informe de mediciones de advertencias de SiteScope para grupo: <Nombre de grupo> " abajo. Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Tabla Contenido de informe de mediciones de advertencias de SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Nombre de medición	La instancia de la medición cuyo umbral quede dentro del nivel Menor .
Título de monitor	El monitor al que está asociado la medición.
Estado	El valor de la medición.
Hora	La fecha y hora de la instancia de la medición.

Informe de resumen de errores

Este informe muestra una lista de los monitores, para el grupo seleccionado y sus subgrupos, cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral crítico durante el período seleccionado. Puede crear el informe de resumen de errores y su subinforme para identificar los grupos de SiteScope cuyas mediciones se encuentren dentro del nivel de umbral crítico durante el período seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo de un registro de resumen de errores:

Rendimiento de grupos

América/Los Angeles 12/11/12 18:19 - 12/12/12 18:19

Perfil(es): BSMVM0114JA

Generar

Nombre de grupo	Número de subgrupos	Número de mediciones
<div><div></div>TEST</div>	5	40
<div><div></div>Health</div>	0	115

No hay datos

Correcto

Menor

Crítico

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Informes con el paso del tiempo de SiteScope > Resumen de errores
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> Para cada grupo de SiteScope del perfil seleccionado, el informe muestra un nivel de calidad con código de colores, el número de subgrupos y el número de mediciones incluidas. Los indicadores de nivel de calidad permiten obtener una instantánea rápida del rendimiento de los monitores de los grupos de SiteScope definidos. Puede controlar la posición de los puntos suspensivos ("...") en etiquetas largas de los informes de System Availability Management. Para más información, consulte "Etiquetas largas utilizadas en informes" en la página 968. Algunas de las funciones del informe enumeradas en Common Report and Page Elements no son compatibles con este informe.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	<p>Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements.</p> <p>Nota: Algunos de los ajustes de informes comunes no son compatibles con este informe.</p>

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	<p>Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos.</p> <p>Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.</p>
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.

Elemento de IU	Descripción
Nombre de grupo	El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de resumen de errores de SiteScope del grupo especificado. Para más información sobre el informe de resumen de errores de SiteScope, consulte "Informe de detalles de errores SiteScope" abajo . Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Informe de detalles de errores SiteScope

Este informe muestra información de estados de error para cada instancia de medición de cada monitor del grupo a lo largo del intervalo de tiempo seleccionado.

A continuación se muestra un ejemplo del informe de resumen de errores de SiteScope:

Tiempo	Título de supervisión	Nombre de medición	Estado
12/12/12 18:15	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0
12/12/12 18:05	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0
12/12/12 17:55	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0
12/12/12 17:45	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0
12/12/12 17:35	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0
12/12/12 17:25	Log Event Checker	status	. *skipped #1.... occurred. #=0

Para obtener acceso	Haga clic en un nombre de grupo del informe de resumen de errores.
Información importante	<ul style="list-style-type: none"> SAM muestra solo datos sin procesar en el informe de detalles de errores SiteScope. No se utilizan datos agregados. Por lo tanto, si se han suprimido datos históricos de la base de datos de perfiles con el Gestor de depuraciones, no podrá ver los datos del informe de detalles de errores SiteScope durante el período en el cual se suprimieron los datos. Este informe no se puede abrir en formato PDF.

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Tabla Contenido de informe de subgrupos para grupo: <Nombre de grupo>

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Indicador de nivel de calidad>	Icono con código de colores que permite ver el rendimiento de los monitores de los grupos definidos. Información sobre herramientas: Indica el nivel de calidad del grupo y el número de errores críticos.
<Leyenda de nivel de calidad>	Indica el nivel de calidad representado por los iconos de colores de la tabla Rendimiento de grupos.
Nombre de grupo	El nombre del grupo de monitor de SiteScope. Haga clic en el nombre del grupo para abrir el informe de detalles de errores SiteScope de las mediciones del grupo especificado. Para más información, consulte " Tabla Contenido de informe de mediciones de errores SiteScope para grupo: <Nombre de grupo> " abajo. Información sobre herramientas: Muestra el nombre completo del grupo.
Número de mediciones	Número de mediciones contenidas en el grupo especificado.
Número de subgrupos	Número de subgrupos contenidos en el grupo especificado.

Tabla Contenido de informe de mediciones de errores SiteScope para grupo: <Nombre de grupo>

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Nombre de medición	La instancia de la medición cuyo umbral quede dentro del nivel de error.
Título de monitor	El monitor al que está asociado la medición.
Estado	Información de errores según SiteScope.
Hora	La fecha y hora de la instancia de la medición.

Informe de rendimiento global

Este informe muestra una instantánea rápida del rendimiento de los equipos de infraestructura supervisados en los perfiles de SiteScope seleccionados.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de rendimiento global:

Genere el informe personalizado para visualizarlo antes de añadirlo al Gestor de informes.

Vista: De: A: América/Los Angeles Cada: día(s)

Rendimiento global


Profile: BSMVM0114JA

16.186.79.107 bsmvm0114ja selvc.chn....

☐ Aceptar
☐ Menor
☐ Crítico

Nota: el informe utiliza datos agregados a diario.

Para obtener acceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Aplicaciones > Informes de usuario > Gestor de informes. 2. En Gestor de informes, haga clic en Nuevo y seleccione Nuevo informe personalizado. 3. En la página Componentes de informe, haga clic en Añadir nuevo componente. 4. En el panel Seleccionar categoría de componente, seleccione System Availability Management > Informes SiteScope. 5. En el panel Seleccionar componente, seleccione Rendimiento global en la lista Tipo. <p>Para acceder a un informe de rendimiento global existente: Seleccione el informe personalizado adecuado en el Gestor de informes y haga clic en el botón Ver .</p>
Información importante	Este informe es válido solamente en informes personalizados y no se visualiza en la interfaz de SAM.
Véase también	Customizing Reports

Configuración del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .

Contenido del informe

Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Leyenda de código de colores>	Identifica los estados de las mediciones en el gráfico, por color.
<Gráficos circulares>	Representa el rendimiento de cada elemento de la infraestructura que SiteScope está supervisando. Información sobre herramientas: Describe el número y el porcentaje exactos de las mediciones de cada segmento del gráfico.
Perfil	El perfil que se está supervisando.

Capítulo 44

Registro de eventos

El registro de eventos de SAM muestra los eventos recopilados por SiteScope (alertas generadas y cambios de estado en algún elemento o sistema de la infraestructura), además de los eventos recopilados desde software y aplicaciones externas a través de sistemas de gestión empresarial (EMS) que utilizan SiteScope.

La página Registro de eventos muestra los registros de los eventos que se envían al sistema. Puede usar filtros (marco de tiempo, origen de datos, gravedad y nombre de destino) para visualizar información específica. Si selecciona el origen de datos de SiteScope, puede seleccionar después filtros adicionales: perfil, grupos y tipo de monitor de SiteScope.

El registro de eventos permite diagnosticar problemas específicos en tiempo real y crear informes de tendencias. Para más información sobre la creación de informes de tendencias, consulte [Trend Reports](#).

El registro de eventos permite visualizar datos de eventos con el paso del tiempo, eventos ocurridos en un momento concreto, información detallada de un evento específico y (si es posible) el historial de eventos.

El tipo de evento recopilado depende de qué se define como evento en las aplicaciones o software externo. Los tipos de eventos pueden ser advertencias, alertas, inicios de sesión de usuario, etc.

Cuando se crea el registro de eventos, aparece la página Registro de eventos con los eventos ordenados según la hora en que se produjeron en orden descendente. También contiene columnas comunes a todos los orígenes de datos capaces de enviar eventos. Los datos del origen de datos de SiteScope se filtran según los permisos del perfil de SiteScope (para más información, consulte ["Permisos"](#) en BSM Platform Administration Guide).

El registro de eventos muestra datos de eventos comunes a todos los orígenes de datos, incluidos:

- La gravedad del evento.
- La aplicación o el software desde el que se recopiló el evento.
- La hora en que se produjo el evento.
- La jerarquía del origen de evento.
- El nombre (o la dirección IP) del host o del dispositivo que causó el evento.
- El estado o el tipo de evento.
- La descripción del evento del sistema externo.

Puede filtrar los eventos por marco de tiempo específico, origen de datos, gravedad y nombre de destino. Para más información, consulte ["Cómo ver el registro de eventos" en la página 1009](#).

Una vez filtrados los eventos, puede desglosar hasta los datos comunes para:

- Visualizar datos específicos del origen de datos donde se produjo el evento. Para más información sobre este tema, consulte ["Página Detalles del evento" en la página 1015](#).

- Visualizar el historial de un evento específico. Para más información sobre este tema, consulte ["Página Historial de eventos" en la página 1016](#).

Cómo ver el registro de eventos

Esta tarea describe cómo ver los registros de eventos enviados a BSM.

1. Prerrequisitos

Asegúrese de que SiteScope está configurado para supervisar la infraestructura de su sistema BSM. Seleccione **Administración > System Availability Management** y verifique que existen SiteScope alojados en el panel izquierdo (desplace el ratón sobre las entradas) y visualice el contenido que aparece en la información sobre herramientas.

Para más información, consulte [Cómo configurar SiteScope para comunicarse con BSM](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

2. Seleccione el período del registro de eventos

Seleccione **Aplicaciones > System Availability Management > Registro de eventos** para ver la página Registro de eventos. En la lista **Ver**, seleccione el período durante el cual quiera recopilar información para incluirla en el informe.

Para más información sobre la tarea, consulte [How to Run Reports](#).

3. Edite los filtros en el cuadro de diálogo Filtros activos (opcional)

Puede hacer clic en el vínculo **Filtros activos** para editar los filtros de los eventos que quiere mostrar en la página Registro de eventos.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte ["Cuadro de diálogo Filtros activos"](#) en la página 1015.

4. Dé formato al registro de eventos (opcional)

Haga clic en uno de los botones de acción para imprimir, enviar por correo electrónico o abrir un informe en formato Excel o PDF.

Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte [Common Report and Page Elements](#).

Cómo personalizar el registro de eventos

Esta tarea describe cómo personalizar el registro de eventos.

Cambiar el número máximo de filas visualizadas por página

Si hay demasiados eventos para visualizar en una página de una tabla, tal vez quiera modificar el número de filas permitidas por página.


Para modificar este ajuste, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**.

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/System Availability Management**.
- En la tabla **Informes de eventos**, localice **Número máximo de filas**. Cambie el valor por el número de filas por página que necesite.

El cambio se implementará después de reiniciar.

Configurar la vista del historial para orígenes de datos

Puede habilitar el botón **Historial** para los orígenes de datos seleccionados si configura los parámetros correspondientes en Configuración de infraestructura. Para modificar este ajuste, seleccione **Administración > Plataforma > Configuración y mantenimiento > Configuración de infraestructura**.

- Seleccione **Aplicaciones**.
- Seleccione **Usuario final/System Availability Management**.
- En la tabla **Usuario final/System Availability Management - Datos**, localice **Historial de orígenes de datos de informes de registro de eventos**.
- En el cuadro **Valor**, defina el valor de la propiedad agregando los nombres de los orígenes de datos para los que quiera habilitar el botón **Historial** . Separe los nombres de múltiples grupos de noticias con comas.

El cambio se implementará después de reiniciar.

Cómo establecer filtros adicionales para SiteScope

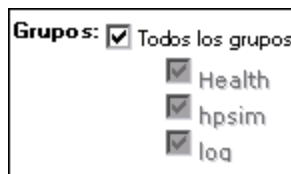
Si selecciona un origen de datos de SiteScope en el filtro activo, se proporciona automáticamente otro filtro para filtrar los datos por perfil, grupo y tipo de monitor de SiteScope.

Para trabajar con filtros adicionales para orígenes de datos de SiteScope:

1. Haga clic en **Filtro SiteScope** para abrir la página FiltroSiteScope.
2. Seleccione el tipo de monitor en la lista **Tipo de monitor**. El ajuste predeterminado es **Todos los tipos de monitor**.
3. Seleccione el perfil de SiteScope en la lista **Perfil**. El ajuste predeterminado es **Todos los perfiles**. Para ver eventos de interés relacionados con los permisos del perfil o del grupo, seleccione uno de los perfiles en la lista **Perfil**. Se visualizará la lista de grupos permitidos para el perfil seleccionado. Para más información sobre los permisos de perfiles o de grupos, consulte [Permissions Overview](#) en Guía de administración de la aplicación BSM.

Nota: Si selecciona **Todos los perfiles**, sus permisos de perfil o de grupo no se aplicarán a los eventos mostrados.

4. Si está disponible, seleccione el grupo que necesite en el árbol de grupo. Seleccione **Todos los grupos** si quiere seleccionar todos los grupos del árbol. Cuando un árbol de CI cambia de estado (de seleccionado a no seleccionado, o de no seleccionado a seleccionado), el estado de todo el subárbol cambia también.



Interfaz de usuario de registro de eventos

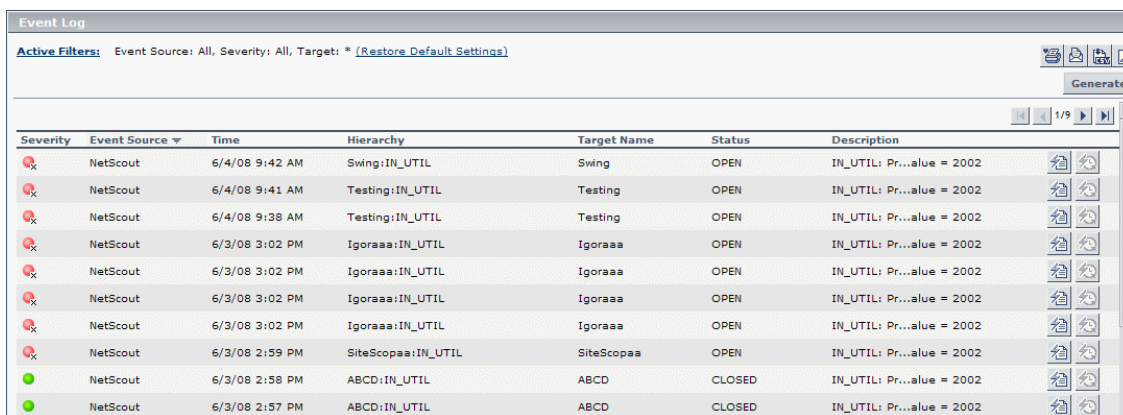
Esta sección incluye:

- "Página Registro de eventos" abajo
- "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 1015
- "Página Detalles del evento" en la página 1015
- "Página Historial de eventos" en la página 1016

Página Registro de eventos

Esta página muestra datos de eventos comunes a todos los orígenes de datos de eventos. El registro de eventos muestra eventos recopilados desde SiteScope, así como eventos recopilados desde aplicaciones o software externo por sistemas de gestión empresarial (EMS) usando SiteScope.

A continuación se muestra un ejemplo del registro de eventos:



Severity	Event Source	Time	Hierarchy	Target Name	Status	Description
⚠	NetScout	6/4/08 9:42 AM	Swing:IN_UTIL	Swing	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/4/08 9:41 AM	Testing:IN_UTIL	Testing	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/4/08 9:38 AM	Testing:IN_UTIL	Testing	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/3/08 3:02 PM	Igoraaa:IN_UTIL	Igoraaa	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/3/08 3:02 PM	Igoraaa:IN_UTIL	Igoraaa	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/3/08 3:02 PM	Igoraaa:IN_UTIL	Igoraaa	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/3/08 3:02 PM	Igoraaa:IN_UTIL	Igoraaa	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
⚠	NetScout	6/3/08 2:59 PM	SiteScopaa:IN_UTIL	SiteScopaa	OPEN	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
●	NetScout	6/3/08 2:58 PM	ABCD:IN_UTIL	ABCD	CLOSED	IN_UTIL: Pr...alue = 2002
●	NetScout	6/3/08 2:57 PM	ABCD:IN_UTIL	ABCD	CLOSED	IN_UTIL: Pr...alue = 2002

Para obtener acceso	Seleccione Aplicaciones > System Availability Management > Registro de eventos
Información importante	Si el número de eventos que se producen durante el marco de tiempo especificado supera el número máximo de eventos que se pueden visualizar en el informe, aparecerá un mensaje para indicarlo. Para reducir el número de eventos, seleccione un intervalo de tiempo más específico. Por ejemplo, para ver los eventos de la semana pasada, seleccione los distintos días de la semana por separado.



Configuración del informe







Los elementos de interfaz de usuario se describen a continuación (los elementos sin etiqueta se muestran entre paréntesis angulares):

Elemento de IU	Descripción
<Configuración común del informe>	Para más información sobre la interfaz de usuario, consulte Common Report and Page Elements .
Filtros activos	<p>Permite definir filtros en componentes de registros de eventos para destacar los eventos que quiera ver más. Para más información sobre los filtros activos, consulte "Cuadro de diálogo Filtros activos" en la página 1015.</p> <p>Nota: Puede hacer clic en el valor de una fila concreta para agregar dicho valor al filtro activo.</p>

Contenido del informe

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
	Detalles del evento. Abre la página Detalles del evento para poder ver datos adicionales del evento. Para más información, consulte " Página Detalles del evento " en la página 1015.
	Historial de eventos. Abre la página Historial de eventos para poder ver detalles sobre los datos del historial de eventos. Para más información, consulte " Página Historial de eventos " en la página 1016.
Descripción	Descripción del evento. Si la descripción es muy larga, el valor se acorta y la información sobre herramientas muestra la jerarquía completa.
Origen de evento	La aplicación o el software desde el que se recopiló el evento. Para obtener una lista de los posibles orígenes de eventos, consulte " Orígenes de eventos " en la página siguiente.
Jerarquía	Descripción de la jerarquía del origen de evento. Puede incluir la ruta de la ubicación en la que se produjo el evento en el área, subárea o instancia y/o el evento en función de la aplicación o software desde el que se haya recopilado el evento. La jerarquía puede tener entre dos y cuatro bifurcaciones, en función del origen de datos. Si la jerarquía es muy larga, este campo muestra la cadena corta y la información sobre herramientas muestra la jerarquía completa.

Elemento de IU	Descripción
Gravedad	<p>Un icono de color indica el nivel de gravedad del evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  Desconocido •  Informativo •  Advertencia •  Menor •  Mayor •  Crítico <p>Información sobre herramientas: Muestra la gravedad del evento.</p>
Estado	El estado o el tipo del evento. Si la jerarquía es muy larga, el valor se acorta y la información sobre herramientas muestra la jerarquía completa.
Nombre de destino	El nombre o la dirección IP del host o del dispositivo que causó el evento.
Hora	La hora en que se produjo el evento. De forma predeterminada, los datos de esta columna se ven en orden descendente.

Orígenes de eventos

A continuación se enumeran las aplicaciones y el software desde el que se recopilan los eventos, en función de los sistemas externos que envían los eventos a BSM:

- Operations Manager
- Remedy ARs
- SiteScopeAlert
- SiteScopeAlertStatusChange
- Tivoli TEC
- BMC Patrol
- CA Unicenter
- HP SIM
- Compaq Insight Manager
- Whatsup
- Compaq Insight Manager

Cuadro de diálogo Filtros activos

Este cuadro de diálogo permite definir filtros en campos de registros de eventos específicos para destacar los eventos que quiera ver más.


Para obtener acceso	Haga clic en el vínculo Filtros activos en la página Registro de eventos.
----------------------------	--

El cuadro de diálogo incluye las siguientes fichas y áreas de filtros:

Elemento de IU	Descripción
Origen de evento	Permite filtrar los datos visualizados en el registro de eventos en función de orígenes de eventos específicos. La ficha Origen de evento incluye las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none">• Todo. Haga clic para ver todos los orígenes de eventos de la página Registro de eventos.• <Nombre de origen de evento>. Haga clic para ver solo el origen de evento especificado en la página Registro de eventos.
Gravedad	Permite filtrar los datos visualizados en el registro de eventos en función del nivel de gravedad del evento.
Destino	Permite filtrar los datos visualizados en el registro de eventos en función de la ubicación de destino. Nota: Para ver todos los destinos, introduzca un asterisco ("*") en el campo Destinos .

Página Detalles del evento

Esta página muestra información detallada sobre el evento especificado, así como sobre los campos y los valores de los campos de los datos del evento.



Para obtener acceso	Haga clic en el botón Detalles del evento  en la página Registro de eventos situado junto al evento del que quiera recuperar información.
Información importante	El tipo de información proporcionada depende del origen de datos. No todos los elementos se visualizan para todos los eventos.
Véase también	"Página Registro de eventos" en la página 1012

A continuación se ofrece una descripción de los elementos de la interfaz de usuario:

Elemento de IU	Descripción
Reconocido por	El operador que ha reconocido el evento.
IP del host del recopilador	La dirección IP del equipo que ha recopilado los datos.
Nombre de host del recopilador	El nombre del equipo que ha recopilado los datos.
Descripción	Una descripción del evento.
Origen de evento	La aplicación o el software desde el que se recopiló el evento.
Grupo	Nivel lógico adicional de la jerarquía del evento.
Gravedad original	La gravedad original del evento.
Gravedad	La gravedad del evento.
Estado	El estado o el tipo de evento.
Nombre de destino	El nombre de host o del dispositivo que causó el evento.
Hora	La hora del evento.
Valor	Cualquier valor numérico que se envía con el evento.

Página Historial de eventos

Esta página muestra información detallada sobre el evento especificado en distintos períodos. Puede utilizar el informe de historial de eventos para obtener una vista histórica del evento.

Para obtener acceso	Haga clic en el botón Historial de eventos  de la página Registro de eventos.
Información importante	Los elementos mostrados en la página Historial de eventos son exactamente los mismos que aparecen en la página Registro de eventos. Sin embargo, no es posible ver el informe de detalles del evento desde la página Historial de eventos, ya que el botón Detalles del evento  no aparece.
Véase también	"Página Registro de eventos" en la página 1012