

Peregrine | Connect-It
Intégration produit

© Copyright 2002 Peregrine Systems, Inc.

Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated, et ne peuvent être utilisées ou communiquées qu'avec l'autorisation écrite préalable de Peregrine Systems, Inc. La reproduction de tout ou partie de ce manuel est soumise à l'accord écrit préalable de Peregrine Systems, Inc. Cette documentation désigne de nombreux produits par leur marque. La plupart de ces citations sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Peregrine Systems[®] et Connect-It[®] sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc.

Ce produit contient des composants logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org>).

Les logiciels décrits dans ce manuel sont fournis avec un contrat de licence entre Peregrine Systems, Inc., et l'utilisateur final ; ils doivent être utilisés suivant les termes de ce contrat. Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et sont fournies sans engagement aucun de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez le support client de Peregrine Systems, Inc. pour contrôler la date de la dernière version de ce document.

Les noms de personnes et de sociétés cités dans le manuel, dans la base d'exemple ou dans les visites guidées sont fictifs et sont destinés à illustrer l'utilisation des logiciels. Toute ressemblance avec des sociétés ou personnes existantes ou ayant existé n'est qu'une pure coïncidence.

Pour toute information technique sur ce produit ou pour faire la demande d'une documentation sur un produit dont vous possédez la licence, veuillez contacter le support client Peregrine Systems, Inc. en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : support@peregrine.com.

Pour tout commentaire ou suggestion à propos du présent document, veuillez contacter le département des publications techniques de Peregrine Systems, Inc. en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 3.3 du programme sous contrat de licence

Connect-It

Table des matières

Chapitre 1. Aperçu	7
Objet et audience	7
Versions requises	7
Chapitre 2. Intégration TeleCenter/AssetCenter	9
Points d'intégration	9
Personnalisation d'AssetCenter	10
Mappings d'AssetCenter vers TeleCenter	10
Mappings de TeleCenter vers AssetCenter	14
Chapitre 3. Intégration TeleCenter/ServiceCenter	17
Points d'intégration	17
Personnalisation de ServiceCenter	17
Mappings de ServiceCenter vers TeleCenter	19
Mappings TeleCenter vers ServiceCenter	22

Liste des tableaux

1.1. Logiciels requis	8
2.1. Mappings d'AssetCenter vers TeleCenter	10
2.2. Mappings TeleCenter vers AssetCenter.	15
3.1. Mappings ServiceCenter vers TeleCenter	19
3.2. Mappings TeleCenter vers ServiceCenter	22

1 | Aperçu

CHAPITRE

Sont traitées dans ce manuel les principaux points d'intégration entre les applications TeleCenter, Asset Center et Service Center. Pour une description plus détaillée ou spécifique sur des points d'intégration, de scénario ou de personnalisation produit, etc., référez-vous au manuel Connect-It Stored Procedure Standards et / ou au manuel Personnalisation de SCTC.

Objet et audience

Ce manuel et tous les documents associés sont destinés à un usage interne. Ils ont été écrits pour le personnel de Peregrine Systems, plus particulièrement pour le service recherche et développement et le service marketing afin de mieux étendre et intégrer cette solution.

Versions requises

Ce projet d'intégration est compatible avec les versions des logiciels Peregrine Systems suivants :

Tableau 1.1. Logiciels requis

Logiciel	Version
Connect-It	2.7.1
TeleCenter	3.5
AssetCenter	3.50, 3.51
ServiceCenter	<ul style="list-style-type: none">• 3.0 sp3• 4.00, 4.01, 4.02, 4.03, 4.04, 4.05, 4.06, 4.07, 4.08, 4.1.1• 5.0.0, 5.0.1, 5.1.0

2 | Intégration TeleCenter/AssetCenter

CHAPITRE

Points d'intégration

- Mise à jour dynamique de l'annuaire de votre société incluant le transfert des personnes, des services et des localisations. Dans cette réconciliation, les insertions, changements et suppressions d'enregistrements sont pris en compte.
- Les lignes de dépense des biens dans AssetCenter, à la fois loyers et dépenses occasionnelles, allouées aux personnes ou services sont transférées vers TeleCenter.
- Les frais d'utilisation téléphonique consolidés de TeleCenter sont transférés vers AssetCenter. Ces frais d'utilisation sont actuellement consolidés selon le numéro GL, mais avec des ajustements minimes ils peuvent être consolidés par personnes ou biens. Toutefois, le changement de cette consolidation peut entraîner la migration d'un grand nombre d'enregistrements vers AssetCenter.

Personnalisation d'AssetCenter

Pour s'assurer de l'intégrité du transfert des données d'AssetCenter vers TeleCenter et de la fonctionnalité d'un scénario, plusieurs options de configuration des bases de données et workflows doivent être faites dans AssetCenter avant d'utiliser ces scénarios.

- La fonction historique du champ Nom complet (FullName) dans les tables EmplDept et Localisation doit être activée. Cette activation permet la réconciliation dans TeleCenter.
- Trois workflows doivent être importés pour tracer l'effacement des personnes, services et localisations ainsi que le changement des enregistrements téléphoniques. Ces workflows créent des enregistrements de l'événement sortant et permettent la réconciliation des éléments effacés pour les tables des personnes, services, localisation, et leurs extensions dans TeleCenter.

Mappings d'AssetCenter vers TeleCenter

Le tableau suivante décrit les mappings d'AssetCenter vers TeleCenter

Tableau 2.1. Mappings d'AssetCenter vers TeleCenter

Table AssetCenter	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Événements sortants (amOutputEvent)	Orglevel	Effacer	Quand un service est effacé d'AssetCenter, un enregistrement est écrit dans la table Événements sortants (amOutputEvent) de façon à être réconcilié et retiré de TC.

Table AssetCenter	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Historique (amhistory)	Orglevel	Mise à jour seulement	Quand un service est changé dans AssetCenter, un enregistrement est écrit dans la table historique pour être mis à jour dans TeleCenter. Un processus en tâche de fond met également à jour l'ensemble des enregistrements fils.
Table des personnes (EmplDept)	OrgLevel	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des services, réconciliés sur le nom de champ Nom complet, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Événements sortants (amOutputEvent)	Localisation	Effacer	Quand une localisation est effacée d'AssetCenter, un enregistrement est écrit dans la table Événements sortants pour être réconcilié et effacé de TeleCenter. Un processus tâche de fond met également à jour tout les enregistrements fils.

Table AssetCenter	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Historique	Localisation	Mise à jour seulement	Quand une localisation est changée dans AssetCenter, un enregistrement est écrit dans la table Historique pour être mis à jour dans TeleCenter. Un processus tâche de fond met également à jour tout les enregistrements fils.
Localisation (am-Location)	Localisations	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table localisation, réconciliés par le nom complet, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Evénements sortants (amOutputEvent)	Directory	Mise à jour seulement	Quand une personne est effacée dans AC, un enregistrement est créé dans la table des Evénements sortants afin d'être réconcilié avec TeleCenter. La personne n'est pas effacée mais une date d'effacement est créée. TeleCenter permet alors à l'utilisateur de purger les enregistrements effacés à partir de n'importe quel point, généralement après un cycle de facturation.

Table AssetCenter	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Table des personnes (EmplDept)	Directory	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des personnes, réconciliés sur le numéro d'ID, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Événements sortants (amOutputevent)	Direac	Mise à jour seulement	Quand le numéro de téléphone d'une personne change ou qu'une personne est effacée d'AssetCenter, un enregistrement est créé dans la table des Événements sortants pour être réconcilié avec TeleCenter. La date d'effacement de l'extension est fixée et un processus en tâche de fond fixe l'extension comme non utilisée dans l'extension.
Table des personnes (EmplDept)	Direac	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements des champs numéros de téléphone de la table des personnes, effectués à partir du numéro ID, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.

Table AssetCenter	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Lignes de dépense (amExpenseLine)	AdChrg	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table lignes de dépense liées à un employé, réconciliés selon le Numéro d'item, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter. Le mapping est réduit aux lignes de dépense avec les valeurs de la table mDebit.
Lignes de dépense	AdChrg	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table lignes de dépense liées à un service, réconciliés selon le Numero d'item, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter. Le mapping est restreint aux lignes de dépense avec les seules valeurs du champ mCredit.

Mappings de TeleCenter vers AssetCenter

Le tableau suivant décrit les mappings de TeleCenter vers AssetCenter.

Tableau 2.2. Mappings TeleCenter vers AssetCenter.

Table TeleCenter	Table AssetCenter	Reconciliation Type	Description du Mapping
Directory	Table des personnes (EmplDept)	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des personnes, réconciliés selon le numéro d'ID, sont mis à jour ou insérés dans AssetCenter.
OrgLevel	Table des personnes (EmplDept)	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des localisations, réconciliés selon le nom complet, sont mis à jour ou insérés dans AssetCenter.
Localisation	Localisation (am-Location)	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des localisations, réconciliés selon le nom complet, sont mis à jour ou insérés dans assetCenter.
TransLog	Table des personnes (amEmplDept)	Effacer	Quand un service est effacé dans TeleCenter, un enregistrement est écrit dans la table translog afin d'être réconcilié et supprimé d'AssetCenter.
TransLog	Localisation	Effacer	Quand une localisation est effacée dans TeleCenter, un enregistrement est écrit dans la table translog afin d'être réconcilié et supprimé dans AssetCenter.

Table TeleCenter	Table AssetCenter	Reconciliation Type	Description du Mapping
Directory	Table des personnes (EmplDept)	Effacer	Si un enregistrement de la table directory a une date d'effacement fixée, cet enregistrement est réconcilié selon le numéro d'ID et supprimé d'AssetCenter.
SumGLCharges	Lignes de dépense (amExpenseLine)	Mettre à jour ou Insérer	Les frais d'utilisation téléphoniques consolidés par numéros GL et réconciliés par classe d'appel sont mis à jour ou insérés dans AssetCenter.

3 | Intégration TeleCenter/ServiceCenter

CHAPITRE

Points d'intégration

- Mise à jour dynamique de l'annuaire de votre société (directory information) incluant le transfert des personnes, des services et des localisations. Dans cette réconciliation, les insertions, changements et suppressions d'enregistrements sont pris en compte.
- Les charges relatives aux pièces et main d'oeuvre des dossiers ou demandes d'interventions sont transférées vers TeleCenter. Ces charges sont incluses dans les lignes de dépenses et attribuées à des personnes ou des services.

Personnalisation de ServiceCenter

Pour assurer l'intégrité du transfert des données de ServiceCenter vers TeleCenter et le bon fonctionnement des scénarios, des personnalisations système doivent être faites au niveau de ServiceCenter avant l'utilisation de ces scénarios.

Nouvelles installations Service Center

Pour une installation rapide de Service Center, plusieurs fichiers .unl ont été créés pour faciliter l'importation de ces changements. Pour obtenir la liste de ces fichiers, référez-vous à Connect-It Stored Procedure Standards. Pour une description plus détaillée des changements que chaque fichier .unl contient, veuillez vous référer au fichier SCTCTailoring.

Installations existantes de Service Center

Pour les installations existantes de Service Center 3.0, charger les fichiers .unl listés ci-dessus endommagera toute personnalisation existante. Référez-vous à la documentation [SCTCTailoring](#) [SCTCTailoring.doc] pour une description plus détaillée des changements à effectuer pour que Service Center puisse utiliser les scénarios.

Fichiers .unl

Ces fichiers .unl contiennent les événements entrants à créer dans ServiceCenter. Ils contiennent également les mappings permettant aux données de ces événements d'être enregistrées dans les tables de ServiceCenter. Ces fichiers doivent être utilisés en fonction du scénario TeleCenter - Service Center choisi. Le fichier operator --correspondant à l'enregistrement operator de Telecenter-- contient le login utilisé pour lancer les scénarios Connect-It TC2SC et SC2TC. Pour obtenir une description de ces fichiers, utilisez la fonction 'Lister le contenu' dans la fenêtre d'import de ServiceCenter. Ces fichiers sont indispensables au fonctionnement du scénario tc2sc.scn (TeleCenter vers ServiceCenter).

- **TcScCompany.unl**
- **TcScContacts.unl**
- **TcScDept.unl**
- **TcScDeptDel.unl**
- **TcScLocation.unl**
- **TcScLocDel.unl**
- **TcScInputSched.unl**
- **Operator.unl**

Mappings de ServiceCenter vers TeleCenter

Le tableau suivant décrit les mappings de ServiceCenter vers TeleCenter.

Tableau 3.1. Mappings ServiceCenter vers TeleCenter

Table Service Center	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Effacer Société	Orglevel	Effacer	Réconcilie les enregistrements de la table des sociétés qui ont été effacés et efface les enregistrements concernés de TeleCenter.
Changer la société	Orglevel	Mise à jour seulement	Réconcilie les enregistrements de la table des sociétés qui ont été changés et met à jour les enregistrements correspondants dans TeleCenter. Un processus en tâche de fond met également à jour tout les enregistrements fils.
Société Company)	OrgLevel	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des sociétés, réconciliés selon la société, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Effacer Service	Orglevel	Effacer	Réconcilie les enregistrements effacés dans la table des services et efface les enregistrements correspondants de TeleCenter.

Table Service Center	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Changer le service	Orglevel	Mise à jour seulement	Réconcilie les enregistrements modifiés dans la table des services et met à jour les enregistrements correspondants dans TeleCenter. Un processus TeleCenter en tâche de fond met également à jour les enregistrements fils.
Service	OrgLevel	Mettre à jour ou Insérer	Tout les enregistrements dans la table des services , réconciliés selon le champ service, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Effacer Localisation	Localisation	Effacer	Réconcilie les enregistrements effacés dans la table des localisations et efface les enregistrements correspondants dans TeleCenter.
Changer la Localisation	Localisation	Mise à jour seulement	Réconcilie les enregistrements changés dans la table des localisations et met à jour les enregistrements correspondants dans TeleCenter. Un processus TeleCenter en tâche de fond met aussi à jour les enregistrements fils.

Table Service Center	Table TeleCenter	Réconciliation Type	Description du Mapping
Localisation	Localisation	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements dans la table des localisations, réconciliés selon le champ localisation, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Contacts	Directory	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table contact, réconciliés selon le champ contact.name, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.
Contacts	Direac	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements des champs numéros de téléphone de la table des personnes, réconciliés selon le champ contact.name, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter. Cette réconciliation inclut les champs carphones, extensions, pagers et portables.
Expline	Adchrg	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des lignes de dépenses liées à une personne ou à un service, réconciliés selon le numéro d'ID, sont mis à jour ou insérés dans TeleCenter.

Mappings TeleCenter vers ServiceCenter

Le tableau suivant décrit les mappings de TeleCenter vers ServiceCenter.

Tableau 3.2. Mappings TeleCenter vers ServiceCenter

Table TeleCenter	Table ServiceCenter	Reconciliation Type	Description du Mapping
OrgLevel	Société	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table top level organization, réconciliés selon le champ nom complet, sont mis à jour ou insérés dans ServiceCenter.
OrgLevel	Service	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table non-top level organization, réconciliés selon le nom complet, sont mis à jour ou insérés dans ServiceCenter.
Localisation	Localisation	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements dans la table des localisations, réconciliés selon le nom complet, sont mis à jour ou insérés dans ServiceCenter.
Directory	Contacts	Mettre à jour ou Insérer	Tous les enregistrements de la table des personnes, réconciliés selon le numéro d'ID, sont mis à jour ou insérés dans ServiceCenter.

Table TeleCenter	Table ServiceCenter	Reconciliation Type	Description du Mapping
Direac	Contacts	Mise à jour seulement	Toutes les extensions affectées aux personnes, incluant les champs phone, pager et cellular, réconciliées selon le numéro d'ID, sont mis à jour dans la table des contacts.
TransLog	Société	Effacer	Quand un enregistrement de la table top level organization est effacé dans TeleCenter, un enregistrement est créé dans la table translog afin d'être réconcilié et supprimé de ServiceCenter.
TransLog	Service	Effacer	Quand un enregistrement de la table non-top level organization est effacé de TeleCenter, un enregistrement est créé dans la table translog afin d'être réconcilié et supprimé de TeleCenter.
TransLog	Localisation	Effacer	Quand un enregistrement de la table localisation est effacé de TeleCenter, un enregistrement est écrit dans la table translog afin d'être réconcilié et supprimé de ServiceCenter.

