Release Control

Version logicielle : 9.60

Pour les systèmes d'exploitation Windows® et Linux® pris en charge

Manuel de l'utilisateur

Date de publication du document : Janvier 2018
Date de publication du logiciel : Janvier 2018

Mentions légales

La traduction est fournie à titre de référence uniquement. La version anglaise prévaut.

Garantie

Les seules garanties pour les produits et services de Micro Focus et de ses sociétés affiliées et concédants de licence (« Micro Focus ») sont celles énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucun élément du présent document ne doit être interprété comme une garantie complémentaire. Micro Focus ne saurait être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions techniques ou éditoriales contenues dans ce document. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Sauf indication contraire, une licence valide de Micro Focus est requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Mention relative aux droits de reproduction

© 2006 - 2018 Micro Focus ou l'une de ses sociétés affiliées

Mentions relatives aux marques commerciales

Adobe® est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated.

Microsoft® et Windows® sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

Oracle et Java sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses filiales.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Linux® est la marque déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Clause d'exclusion de responsabilité

Certaines versions des logiciels et/ou documents (le "Matériel") accessibles ici peuvent contenir des marques Hewlett-Packard Company (maintenant HP Inc.) et Hewlett Packard Enterprise Company. À compter du 1er septembre 2017, le Matériel est généré par Micro Focus, une société privée externe. Toute référence aux marques HP et Hewlett Packard Enterprise/HPE a caractère historique, et les marques HP et Hewlett Packard Enterprise/HPE sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Mises à jour de la documentation

Pour rechercher des mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, visitez le site : https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Pour accéder à ce site, vous devrez disposer d'un identifiant Software Passport. Pour demander un identifiant Software Passport, cliquez sur le bouton d'inscription **Register for Software Passport** ou créez un compte sur le site Web d'assistance de Micro Focus à l'adresse https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Vous pouvez recevoir des mises à jour ou de nouvelles éditions de ce document si vous vous abonnez au service d'assistance approprié. Pour plus de détails, contactez votre représentant commercial Micro Focus.

Support technique

Visitez le site d'assistance de Micro Focus à l'adresse : https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Ce site fournit les coordonnées des services et des informations sur les produits, les services et le support technique proposés par Micro Focus.

Le site d'assistance en ligne Micro Focus offre aux utilisateurs des fonctions interactives pour résoudre des problèmes. De manière efficace et rapide, il vous donne un accès direct aux outils de support technique nécessaires à la gestion de vos opérations. En tant que client privilégié de l'assistance, vous pouvez réaliser les opérations suivantes sur ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes de support et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts spécialisés dans l'assistance ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres clients qui utilisent les logiciels ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres d'assistance, vous devez créer un compte Software Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour obtenir un identifiant Software Passport, cliquez sur le bouton d'inscription **Register for Software Passport** sur le site Web d'assistance de Micro Focus à l'adresse https://softwaresupport.softwaregrp.com.

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante : https://softwaresupport.softwaregrp.com/web/softwaresupport/access-levels.

Le lien **Integration Catalog** vous permet d'accéder au site Web Micro Focus Integration Catalog. Ce site vous permet d'explorer les solutions Micro Focus répondant à vos besoins métier. Il propose une gamme complète d'intégrations entre produits Micro Focus, ainsi qu'une liste de processus ITIL. L'URL de ce site Web est la suivante : https://softwaresupport.softwaregrp.com/km/KM01702731.

À propos de cette version PDF de l'aide en ligne

Ce document est une version PDF de l'aide en ligne. Ce fichier PDF vous est fourni pour faciliter vos tâches d'impression de plusieurs sujets à partir des informations d'aide ou lire l'aide en ligne au format PDF. Certains sujets peuvent ne pas être correctement formatés car ces contenus d'aide en ligne ont initialement été créés pour être visionnés dans un navigateur Web. Certains sujets interactifs ne sont peut-être pas présents dans cette version PDF. Ils peuvent être imprimés à partir de l'aide en ligne.

Table des matières

Bienvenue dans ce 1
- Organisation de ce manuel 1
- Public visé par ce manuel 2
- Documentation de Release Control 2
- Autres ressources en ligne 3

Partie I : Introduction 4
- Introduction à Release Control 5
  - Concepts 5
    - Principes de Release Control 5
  - Référence 6
    - Accès à Release Control 6

Partie II : Paramètres utilisateur 8
- Préférences de l'utilisateur 9
  - Concepts 9
    - Principes des préférences de l'utilisateur 9
  - Référence 9
    - Interface Utilisateur des préférences de l'utilisateur 9
      - Volet CI métier 10
      - Volet Détails 11
      - Volet Affichage de la grille 12
      - Volet Affichage du filtre rapide 13
      - Volet Espace de travail de l'utilisateur 14

Partie III : Analyse des changements 18
- Module Analyse 19
  - Concepts 19
    - Principes du module Analyse 19
    - Éléments d'action 20
    - Analyse d'impact 21
    - Analyse des risques 21
    - Principes d'intégration du studio de modélisation 25

Périodes 25
Collisions de demandes de changement 27
Changements similaires 28
Changements latents et détectés 28
Tâches 30
Résoudre les problèmes en cours avant la réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB) 30
Utiliser le planificateur du changement pour replanifier un changement 31
Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Supprimer un CI 32
Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Ajouter un CI 34
Référence 37
Interface utilisateur du module Analyse 37
Volet Éléments d'action 38
Boîte de dialogue Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités 43
Boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action 43
Boîte de dialogue Approuver/Rétracter/Refuser une demande de changement 45
Évaluer > onglet Impact 46
Évaluer > onglet Collisions 51
Évaluer > onglet Risque 56
Onglet Évaluer > Changements similaires 59
Onglet Évaluer > Conflits de périodes 62
Boîte de dialogue Planificateur du changement 66
Demandes de changement — Vue Calendrier 74
Volet Graphique récapitulatif des demandes de changement 77
Demandes de changement — Vue Liste 78
Options de la barre d'outils du volet Demandes de changement 81
Onglet Collaborer > Éléments d'action 84
Onglet Collaborer > Discussion 85
Onglet Collaborer > Résolution 87
Fenêtre Graphique d'impact 90
Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel 91

Boîte de dialogue Nouveau thème de discussion 93
Boîte de dialogue Suivi post-implémentation 94
Onglet Aperçu > Détails 96
Onglet Aperçu > Principes 98
Onglet Aperçu > Enregistrements associés 100
Boîte de dialogue Détails du rapport 101
Boîte de dialogue Répondre 103
Onglet Examiner > Conclusions 104
Onglet Examiner > Journal des événements 106
Onglet Examiner > Vérification 107
Filtrage des demandes de changement et des activités 109
Concepts 109
Principes du filtrage des demandes de changement et des activités 109
Expressions régulières 111
Tâches 111
Créer un filtre combiné 111
Référence 112
Interface utilisateur de filtrage 112
Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité 113
Boîte de dialogue Filtres disponibles 124
Boîte de dialogue Valeurs de <critère> 126
Volet Filtres 127
Liste Sélectionner un filtre 129
Boîte de dialogue Enregistrer le filtre 131
Partie IV : Surveillance et implémentation des activités 133
Module Directeur 134
Concepts 134
Principes du module Directeur 134
Affichage des activités dans la chronologie 135
Alertes d'activité 136
Communication entre utilisateurs 137
Tâches 137
Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité 137
Référence 138
Interface utilisateur du module Directeur 138

Boîte de dialogue Infos sur l'activité 138
Volet Chronologie de l'activité 142
Volet Alertes 145
Boîte de dialogue Attributs du CI 147
Volet Communications 147
Fenêtre du module Directeur 148
Boîte de dialogue Gérer l'alerte 148
Boîte de dialogue Remarques sur l'activité <ID> 149
Boîte de dialogue Replanifier l'activité 150
Boîte de dialogue Mettre à jour l'état de l'activité 150
Module Exécuteur 153
Concepts 153
Principes du module Exécuteur 153
Gestion de l'implémentation de l'activité 153
Tâches 154
Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité 154
Référence 157
Interface utilisateur du module Exécuteur 157
Volet Communications 157
Fenêtre du module Exécuteur 157
Boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC 158
Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité 159
Volet Tâches à effectuer 159
Communication entre utilisateurs 162
Concepts 162
Principes de communication entre utilisateurs 162
Référence 163
Interface utilisateur du volet Communications 163
Boîte de dialogue Ajouter une nouvelle salle 163
Volet Communications 163
Boîte de dialogue Gérer les salles de conversation 165
Partie V : Tableau de bord 167
Utilisation du tableau de bord 168
Concepts 169
Affichage des portlets par défaut 169

Portlet Tendances 170
Portlets Analyse 171
Portlets Post-implémentation 174
Tâches 175
Modifier les préférences d'affichage des portlets Tendances 175
Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Distribution de la gravité dans l'application 176
Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Distribution de l'état dans l'application 177
Modifier les préférences d'affichage du portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement 178
Modifier les préférences d'affichage du portlet Évolution des résultats 178
Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Résultats regroupés par risque 179
Personnalisation du Tableau de bord 180
Gérer les portlets 184
Référence 186
Utilisation des pages du Tableau de bord 186
Partie VI : Administration 187
Principes de configuration de Release Control 188
Concepts 188
Flux de données de Release Control 188
Principes de base du traitement de la configuration 189
Tâches 190
Déployer Release Control 190
Configurer l'analyse des demandes de changement 190
Configurer les paramètres d'examen et de collaboration 193
Configurer les paramètres généraux et les préférences système 194
Utilisation de l'onglet Configuration 196
Concepts 196
Principes de l'onglet Configuration 196
Tâches 197
Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration 197
Enregistrer et appliquer des modifications de configuration 198

Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration 198
Référence 200
Interface utilisateur de l'onglet Configuration 200
Onglet Configuration 200
Boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations 205
Boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon 206
Configuration du processus de changement 208
Concepts 208
Configuration des collisions 208
Calcul des collisions de demandes de changement 209
Analyse d'impact 213
Analyse des risques 214
Analyse des changements similaires 216
Tâches 216
Configurer une règle d'analyse d'impact 216
Configurer une analyse des risques 218
Configurer la création automatique des éléments d'action 219
Référence 221
Interface utilisateur de configuration du processus de changement 221
Volet Processus de changement 222
Volet Script du flux des changements 224
Volet Collisions 225
Volet Conditions préalables 226
Volet Types 229
Volet Règles d'analyse d'impact 233
Volet Facteurs de risque 237
Sources de données utilisées lors de la création d'un facteur de risque 242
Volet Similarité 243
Création de documentation interne 246
Concepts 246
Principes de la documentation interne 246
Référence 247
Volet Documentation interne 247
Configuration des paramètres de champ et d'énumération 249

Concepts 249
Configuration des champs 249
Principes des énumérations 250
Champs préconfigurés de demande de changement 251
Champs prédéfinis. 251
Champs personnalisés 254
Référence 256
Formats d'affichage valides 256
Interface utilisateur de configuration des paramètres de champ et d'énumération 257
Volet Énumérations 257
Volet Champs 259
Configuration des paramètres associés à Universal CMDB 274
Concepts 275
Principes de configuration des paramètres associés à Universal CMDB 275
Principes d'utilisation du mode autonome 276
Configuration des changements latents et détectés 276
Configuration des règles d'analyse d'impact (Corrélation) 280
Principes des adaptateurs de fédération Release Control 280
Adaptateur de fédération de changements 281
Tâches 282
Configurer Universal CMDB 10.20 ou ultérieur 282
Augmenter le nombre de conditions de propriétés de CI pour l'analyse d'impact à l'aide de la console JMX 284
Configurer les paramètres avancés de Universal CMDB 285
Mettre à niveau la version de Universal CMDB 287
Configurer manuellement les correctifs de Universal CMDB 288
Configurer Release Control en mode autonome 289
Configurer les KPI comme fédérés dans Business Availability Center 8.x ou Business Service Management 9.x 293
Ajouter des champs personnalisés à l'adaptateur de fédération 294
Chiffrer un mot de passe à l'aide de la console JMX 295
Configurer Release Control et Universal CMDB pour qu'ils fonctionnent avec LDAP, à l'aide de la console JMX 295

Importer des CI métier à partir de Universal CMDB 296
Référence 298
Interface utilisateur de la configuration d'intégration 298
Volet Universal CMDB 299
<Volets Connexions disponibles> 299
Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI 302
Volet Affichage des CI 303
Volet Impact 304
Volet Applications 305
Volet Attributs nom du CI métier 305
Volet Mappage d'énumération de la gravité 306
Volet Changements latents 307
Volet Type de changement correspondant au type de CI 309
Volet Surveillance 311
Volet Synchronisation 312
Volet Script Universal CMDB autonome 313
Volet Script KPI Universal CMDB autonome 313
Configuration du centre de services 315
Concepts 316
Principes de la conversion des demandes de changement 316
Principes de la configuration de l'adaptateur 317
Écriture des scripts de conversion 318
Lien vers les interfaces Release Control à partir du centre de services 321
Mise à jour de l'état d'approbation dans le centre de services 322
Mise à jour de l'analyse des heures suggérées dans Service Manager 323
Tâches 324
Configurer l'intégration initiale du centre de services 324
Récupérer des fiches à partir du centre de services 324
Modifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services 327
Configurer Release Control pour mettre à jour Service Manager avec les informations d'analyse 327
Configurer Release Control et Service Manager avec LW-SSO 328
Configurer Release Control pour l'approbation des demandes 328

Créer un lien vers l'application Release Control 331
Créer un lien vers le calendrier Release Control 331
Créer un lien vers l'onglet Évaluer de Release Control 332
Créer un lien vers une demande de changement unique 333
Créer un lien à l'aide des paramètres de fuseau horaire et régionaux 333
Créer un lien à l'aide des paramètres du locataire 334
Générer des liens vers des fiches Service Manager 335
Autoriser l'accès à Service Manager via des liens URL 336
Mettre à jour le script des opérations de SDI afin de prendre en charge la fonction Refuser 339
Référence 339
Script des opérations de SDI 339
Propriétés de l'adaptateur du centre de services 341
Règles et syntaxe pour la création de liens vers Release Control 355
Paramètres de l'URL des liens personnalisés 356
Valeurs des paramètres de champs utilisés dans les liens vers Release Control 357
Dépannage et limitations 359
Configuration des libellés et termes 360
Concepts 360
Principes de configuration des libellés et termes par défaut 360
Référence 361
Volet Libellés et termes 361
Configuration des modules 365
Concepts 365
Principes de la configuration des notifications 365
Principes de la configuration des rapports 366
Tâches 366
Configurer les paramètres du tableau de bord 366
Référence 367
Expressions de valeur 367
Configuration de la règle de notification 368
Interface utilisateur de la configuration des modules 371
Volet Analyse 371
Volet Infos sur l'analyse 372

Volet Calendrier 373
Volet Graphiques 374
Volet Filtre 376
Volet Onglets de filtre 376
Volet Infos générales 376
Volet Notifications 377
Volet Rapports 381
Volet Tableau de bord 382
Volet Directeur 382
Volet Alertes 383
Configuration de la sécurité 387
Concepts 388
Principes de l'authentification Lightweight Single Sign-On 388
Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control 388
Utilisation de la gestion des identités 389
Architecture du mode Gestionnaire des identités de Release Control 389
Utilisation de l'authentification LDAP 390
Architecture de l'authentification LDAP de Release Control 391
Tâches 391
Utiliser le mode de gestion des identités 391
Utiliser le mode d'authentification Base de données 396
Configurer les propriétés de la connexion LDAP 396
Paramétrer la connexion entre Release Control et le serveur LDAP 398
Référence 399
Limitations LW-SSO 399
Avertissements de sécurité LW-SSO 400
Informations importantes concernant LW-SSO 400
Interface Utilisateur de la configuration de la sécurité 401
Volet Sécurité 401
Volet Authentification 402
Volet Mode Base de données 402
Volet Mode Gestionnaire des identités 404
Volet Mode LDAP 404
Volet Propriétés du serveur LDAP 406

Volet Lightweight SSO (LWSSO) 410
Configuration du serveur 412
Concepts 412
Principes de la configuration multi-locataire 412
Principes du déploiement en cluster 413
Tâches 415
Configurer le serveur Release Control pour multi-locataire (SaaS uniquement) 415
Configurer un déploiement en cluster de Release Control 417
Déployer plusieurs instances de Release Control sur le même ordinateur 419
Configurer un processus logiciel d'équilibrage de la charge 422
Référence 425
Interface Utilisateur de la configuration du serveur 425
Volet Serveur 426
Volet Cluster 427
Volet Cluster multidiffusion 428
Volet Cluster monodiffusion 429
Volet Multi-locataire 430
Configuration des périodes 431
Concepts 431
Principes de configuration des périodes 431
Tâches 432
Définir des périodes 432
Référence 434
Onglet Périodes 434
Configuration des CI métier 441
Concepts 441
Principes de configuration des CI métier 441
Référence 441
Interface utilisateur de configuration des CI métier 441
Onglet CI métier 442
Boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier> 442
Configuration de l'utilisateur 445
Concepts 445

Principes de configuration de l'utilisateur 445
Référence 445
Interface de configuration de l'utilisateur 445
Boîte de dialogue Paramètres Utilisateur 446
Onglet Utilisateurs 448
Partie VII : Annexes 450
Utilitaires 451
Référence 451
Utilitaires Release Control 451
Change Cleaner 452
Change Context Path 454
Dump 456
Export Configuration Set 457
Export Application Importance 459
Import Configuration Set 460
Import Users 462
Chiffrement du mot de passe 464
Populate 466
Queue Manager 466
Role Manager 467
SDI Persistency Cleanup 474
Configuration du serveur Web 474
Journaux 477
Concepts 477
Principes des journaux 477
Tâches 478
Configurer les propriétés du journal 478
Référence 479
Journaux disponibles dans Release Control 479
Gestion des erreurs de traitement des fiches 483
Concepts 483
Gestion des erreurs lors de la conversion d'une demande de changement 483
Gestion des erreurs lors de l'analyse d'une demande de changement 484

Configuration et maintenance des bases de données 485
Référence 485
Directives relatives à la configuration et à la maintenance des bases de données MS SQL Server 485
Directives relatives aux bases de données Oracle Server 487
Utilisation de paramètres régionaux non anglais 488
Paramètres de configuration du pool de base de données 488
Envoyer des commentaires sur la documentation 490

Bienvenue dans ce

Bienvenue dans le *manuel de l'utilisateur de Release Control* qui explique comment utiliser et configurer le logiciel Release Control. Release Control offre une plate-forme commune qui aide les membres du Comité consultatif sur les changements (CAB) et les équipes chargées de l'implémentation à prendre leurs décisions durant tout le cycle de vie de publication. Release Control analyse chaque demande de changement dans le système et fournit en temps réel des informations et des alertes lors de l'implémentation. En outre, Release Control facilite la collaboration, l'échange d'informations, les commentaires et la révision tout au long du cycle de vie de la publication.

Ce chapitre :

- Organisation de ce manuel
- Public visé par ce manuel
- Documentation de Release Control
- Autres ressources en ligne

Organisation de ce manuel

Ce manuel comprend les parties suivantes :

- Partie I : Introduction
  Décrit les différents composants de l'application Release Control.
- Partie II : Paramètres Utilisateur
  Explique comment afficher et configurer les propriétés utilisateur et les paramètres du module Analyse pour l'utilisateur Release Control actuel.
- Partie III : Analyse des changements
  Décrit les différentes vues et les informations sur les demandes de changement affichées dans les divers onglets du module Analyse, et explique comment filtrer les demandes de changement, les éléments d'action et les activités.
- Partie IV : Surveillance et implémentation des activités
  Décrit le module Directeur vous permettant de surveiller l'état des demandes de changement planifiées pour l'implémentation, le module Exécuteur dans lequel vous gérez les activités que vous implémentez, et la façon dont vous communiquez entre ces deux modules.

- Partie V : Tableau de bord
  Explique comment utiliser le Tableau de bord Release Control qui affiche en temps réel les données des demandes de changement à l'aide de vues graphiques.
- Partie VI : Administration
  Explique comment configurer les différentes parties du système Release Control.
- Partie VII : Annexes
  Décrit les fichiers journaux Release Control, la configuration et la maintenance des bases de données, les utilitaires Release Control et la gestion des erreurs lors du processus de conversion des demandes de changement.

Public visé par ce manuel

Ce manuel s'adresse aux membres du Comité consultatif sur les changements (CAB), aux autres personnes impliquées dans le processus de changement et chargées d'évaluer l'impact des demandes de changement sur l'environnement informatique de votre organisation et d'approuver ou rejeter les changements proposés, ainsi qu'aux exécuteurs de changement et aux utilisateurs NOC chargés d'implémenter les changements et de surveiller l'avancement de l'implémentation.

Documentation de Release Control

Release Control est fourni avec la documentation suivante :

Le **manuel de déploiement de Release Control** explique comment installer et déployer Release Control. Ce manuel est accessible dans les formats ci-dessous, à partir des emplacements suivants :

- au format PDF dans le package d'installation de Release Control ;
- au format PDF en sélectionnant **Aide > Bibliothèque de documentation** à partir de l'application Release Control.

Le **manuel d'utilisateur de Release Control** explique comment utiliser et configurer Release Control. Ce manuel est accessible dans les formats ci-dessous, à partir des emplacements suivants :

- au format PDF dans le package d'installation de Release Control
- au format PDF et sous forme d'une aide en ligne HTML en sélectionnant **Aide > Bibliothèque de documentation** à partir de l'application Release Control ;

- sous forme d'aide en ligne HTML à partir de fenêtres spécifiques de l'application Release Control, en cliquant dans la fenêtre puis en appuyant sur la touche **F1**, ou en sélectionnant **Aide** dans le menu principal.

La **référence API de Release Control** explique comment utiliser les API de Release Control. La référence API est disponible au format CHM sur le DVD de Release Control ou dans l'application Release Control en sélectionnant **Aide > Bibliothèque de documentation**.

Le fichier **Readme de Release Control** fournit des détails sur les nouveautés de la version actuelle du produit ainsi que des informations complètes sur les problèmes connus et les limitations. Les Notes de version sont disponibles au format HTML dans le package d'installation de Release Control.

> **Remarque:** Toutes les documentations publiées au format PDF peuvent être lues et imprimées à l'aide du logiciel Adobe Reader, téléchargeable sur le site Web d'Adobe (http://www.adobe.com).

Autres ressources en ligne

Le lien **Software Support** vous dirige vers le site Web Micro Focus Software Support. Ce site permet aux utilisateurs de résoudre eux-mêmes les problèmes en consultant la base de connaissances pour la résolution autonome. Vous pouvez également publier des messages et rechercher des informations sur les forums de discussion des utilisateurs, soumettre des demandes de support, télécharger des correctifs et des documentations mises à jour, etc. Choisissez **Aide > Software Support**.

Pour accéder à la plupart des offres de support, vous devez vous inscrire en tant qu'utilisateur disposant d'un compte Software Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour obtenir des informations relatives aux niveaux d'accès et à la demande d'identificateur Software Passport, rendez-vous également sur le site Web Micro Focus Software Support.

Le lien **Software Web Site** vous permet d'accéder au site Web Micro Focus Software. Ce site vous fournit les dernières informations sur les produits Micro Focus Software. Cela inclut les nouvelles versions du logiciel, les séminaires et expositions, le support technique, etc. Choisissez **Aide > Site Web Software**.

Partie I : Introduction

Introduction à Release Control

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de Release Control

Référence

- Accès à Release Control

Concepts

Principes de Release Control

Dans un cycle de vie de publication standard, lorsqu'une modification est appliquée au système, celle-ci passe par des phases d'**approbation**, d'**implémentation** et de **révision**. Release Control prend en charge chacune de ces phases dans le cycle de vie de publication.

Approbation

Durant la phase d'approbation, le **module Analyse** fournit une analyse détaillée de chaque demande de changement saisie dans le système. Les membres du Comité consultatif sur les changements (CAB) peuvent consulter des informations telles que l'impact potentiel du changement et ses risques pour l'implémentation. Le CAB utilise ces informations pour prendre de meilleures décisions concernant l'approbation de changements planifiés.

En outre, la **fonction de collaboration** permet aux membres du CAB de fournir des informations sur les changements planifiés, d'approuver ou de refuser les demandes de changement, ou de rétracter l'approbation.

Implémentation

Durant l'implémentation, les **modules Directeur et Exécuteur** fournissent des informations en temps réel sur les activités de changement. Les exécuteurs et les équipes de publication peuvent surveiller l'état de toutes les activités de changement sur une période de 24 heures. Ils reçoivent des alertes sur les problèmes comme les planifications, les collisions et les retards, et suivent les directives

d'implémentation définies dans le module Analyse lors de la phase d'approbation.

Révision

Après l'implémentation, la fonctionnalité **Suivi post-implémentation (PIR)** offre une plate-forme dans laquelle les réviseurs peuvent présenter leurs conclusions concernant le changement implémenté. Grâce aux informations recueillies lors de la phase d'implémentation, les réviseurs fournissent des données sur la réussite globale du changement et le niveau de satisfaction des parties concernées.

Gestion et administration

Durant tout le cycle de vie de publication, les responsables informatiques utilisent le **module Tableau de bord** de Release Control pour visualiser les affichages graphiques des demandes de changement et des données d'activité en temps réel. Release Control utilise le **module Administration** pour configurer ses propriétés et réaliser des tâches d'administration dans le système.

Référence

Accès à Release Control

Vous pouvez accéder à Release Control en utilisant un navigateur Web à partir de n'importe quel ordinateur disposant d'une connexion réseau (intranet ou Internet) vers le serveur Release Control. Pour plus de détails sur la configuration requise du navigateur Web, reportez-vous à la section "Configuration système requise pour le serveur" du *Manuel de déploiement de Release Control*.

Pour accéder à la page de connexion de Release Control et se connecter à Release Control :

1. Dans le navigateur Web, entrez l'URL http://<nom_serveur>:<port du serveur Tomcat>/ccm si vous n'utilisez aucun système de gestion des identités, ou http://<nom_serveur>/ccm dans le cas contraire, où **nom_serveur** représente le nom ou l'adresse IP du serveur Release Control.
2. Entrez les paramètres de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) d'un utilisateur défini par l'administrateur et affecté à vous, puis cliquez sur **Connexion**. Une fois la connexion établie, le nom d'utilisateur apparaît dans l'angle supérieur droit de l'écran. Dans une nouvelle installation, un utilisateur nommé **admin** avec un mot de passe **admin** est créé et peut accéder pour la première fois au système.
3. Configurez le mode d'authentification des utilisateurs, comme décrit dans la section Principes de l'authentification de l'utilisateur de Release Control.

Pour se déconnecter de Release Control :

Une fois votre session terminée, cliquez sur **Déconnexion** dans l'angle supérieur droit de l'écran.

Partie II : Paramètres utilisateur

Préférences de l'utilisateur

Ce chapitre :

Concepts

- Principes des préférences de l'utilisateur

Référence

- Interface Utilisateur des préférences de l'utilisateur

Concepts

Principes des préférences de l'utilisateur

Release Control vous permet d'afficher et de configurer les propriétés de l'utilisateur Release Control actuel, de sélectionner les CI métier à associer à l'utilisateur actuel et de configurer les paramètres pour le module Analyse.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de l'utilisateur, consultez la section Configuration de l'utilisateur.

Référence

Interface Utilisateur des préférences de l'utilisateur

Ce chapitre :

- Volet CI métier
- Volet Détails

- Volet Affichage de la grille
- Volet Affichage du filtre rapide
- Volet Espace de travail de l'utilisateur

Volet CI métier

Ce volet vous permet d'associer des CI métier à l'utilisateur actuel.

Lorsqu'un CI métier est associé à un utilisateur, ce dernier reçoit des notifications si un changement prévu concerne le CI métier. Bien que l'administrateur soit responsable de l'association initiale entre les CI métier et les utilisateurs, vous pouvez créer ou supprimer les associations de CI métier pour l'utilisateur actuel.

Pour plus de détails sur la façon de définir un nouvel utilisateur en configurant les paramètres de l'utilisateur, notamment les détails de base sur l'utilisateur et les CI métier associés, voir Configuration de l'utilisateur.

Pour y accéder	Sélectionnez **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **CI métier**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher/Masquer les obsolètes. Masquez ou affichez les CI obsolètes.
	Rechercher. Recherche un CI métier spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **CI métier disponibles** vers la liste **Mes CI métier**. Le CI métier est associé à l'utilisateur actuel.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **Mes CI métier** vers la liste **CI métier disponibles**. Le CI métier n'est pas associé à l'utilisateur actuel. **Remarque:** Vous pouvez arrêter l'association entre un CI métier et l'utilisateur actuel uniquement si l'administrateur n'a pas obligé ce dernier à afficher les données du CI métier en

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	activant le CI métier pour l'utilisateur.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. Page 3 of 5
CI métier disponibles	CI métier de cette liste qui ne sont pas associés à l'utilisateur actuel.
Mes CI métier	CI métier de la liste associés à l'utilisateur actuel.

Volet Détails

Ce volet vous permet d'afficher et de modifier les propriétés de l'utilisateur Release Control actuel configurées par l'administrateur.

Pour y accéder	Sélectionnez **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **Détails**.
Informations importantes	Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas modifier le mot de passe de l'utilisateur.
Voir aussi	• Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control • Configuration de l'utilisateur

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Mot de passe	Pour modifier le mot de passe de l'utilisateur, entrez un nouveau mot de passe. Il s'agit du mot de passe que l'utilisateur utilise pour se connecter à Release Control. **Remarque:** Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas modifier le mot de passe de l'utilisateur.
Confirmer le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe pour confirmer le mot de passe entré dans la zone **Mot de passe**. **Remarque:** Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas modifier le mot de passe de l'utilisateur.

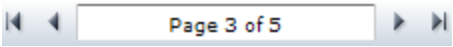
Volet Affichage de la grille

Ce volet vous permet de configurer les champs de demande de changement dont vous souhaitez afficher les données dans Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **Analyse** > **Affichage de la grille**.
Informations importantes	• Les champs de demande de changement dont vous souhaitez afficher les données dans Release Control sont définis dans le module Administrateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Champs. • Une configuration spécifique à un utilisateur définie dans le volet Affichage de la grille remplace la configuration actuelle dans le module Administrateur. Cette définition s'applique uniquement à l'ordinateur dont se sert l'utilisateur pour configurer les champs de demande de changement.
Voir aussi	Demandes de changement — Vue Liste

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Rétablir les valeurs par défaut. Restaure les valeurs par défaut dans les champs du module Administrateur.
	Rechercher. Recherchez une colonne spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie toutes les colonnes contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Ajouter. Déplacez les colonnes sélectionnées de la liste **Colonnes disponibles** à la liste **Colonnes sélectionnées**. Les colonnes apparaissent dans le volet Demandes de changement.
	Supprimer. Déplacez les champs sélectionnés de la liste **Colonnes sélectionnées** à la liste **Colonnes disponibles**. Les colonnes n'apparaissent pas dans le volet Demandes de changement.
	Utilisez les flèches haut et bas pour déterminer l'ordre d'affichage des colonnes dans le volet Demandes de changement.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	sur 5 est affichée. 
Colonnes disponibles	Liste des colonnes disponibles. **Remarque:** Vous pouvez sélectionner plusieurs colonnes à l'aide de la touche Ctrl.
Colonnes sélectionnées	Affiche les champs qui apparaissent dans le volet Demandes de changement. **Remarque:** Vous pouvez sélectionner plusieurs colonnes à l'aide de la touche Ctrl.

Volet Affichage du filtre rapide

Ce volet vous permet de définir les champs qui apparaissent dans le volet Filtres du module Analyse. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Filtres.

Pour y accéder	• **Dans les préférences de l'utilisateur :** Sélectionnez **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **Affichage du filtre rapide**. • **Dans le module Administrateur :** Sélectionnez l'onglet **Configuration** > **Champs**. Dans le volet Champs disponibles, cliquez sur le bouton **Gérer l'affichage du filtre rapide** pour ouvrir la boîte de dialogue Affichage du filtre rapide.
Informations importantes	• Les résultats de vos modifications apparaissent aussitôt dans le volet Filtres. • Par défaut, les filtres qui apparaissent dans le volet Filtres sont définis par l'administrateur dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs** > volet **Champs disponibles** > bouton **Gérer l'affichage du filtre rapide**. • Une configuration spécifique à un utilisateur définie dans le volet Affichage du filtre rapide remplace la configuration actuelle dans le module Administrateur pour cet utilisateur.
Voir aussi	Volet Filtres

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Rétablir les valeurs par défaut. Restaurez les champs par défaut définis dans le module Administrateur.
	Rechercher. Recherchez un champ spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les champs contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Déplacez le champ sélectionné de la liste **Champs disponibles** vers la liste **Champs sélectionnés**. Les champs apparaissent dans le volet Filtre rapide.
	Déplacez les champs sélectionnés de la liste **Champs sélectionnés** vers la liste **Champs disponibles**. Les champs n'apparaissent pas dans le volet Filtre rapide.
	Utilisez les flèches haut et bas pour déterminer l'ordre d'affichage des champs dans le volet Filtre rapide.
<Affichage d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. Page 3 of 5
Champs disponibles	Liste des champs Filtre rapide disponibles. **Remarque:** Vous pouvez sélectionner plusieurs champs à l'aide de la touche Ctrl.
Champs sélectionnés	Affiche les champs qui apparaissent dans le volet Filtre rapide. **Remarque:** Vous pouvez sélectionner plusieurs champs à l'aide de la touche Ctrl.

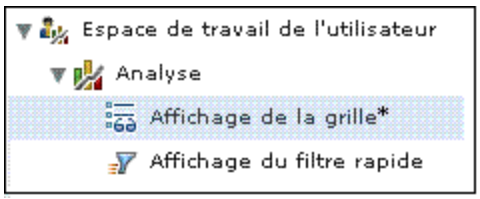
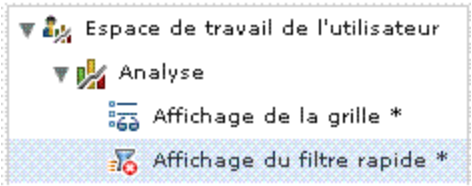
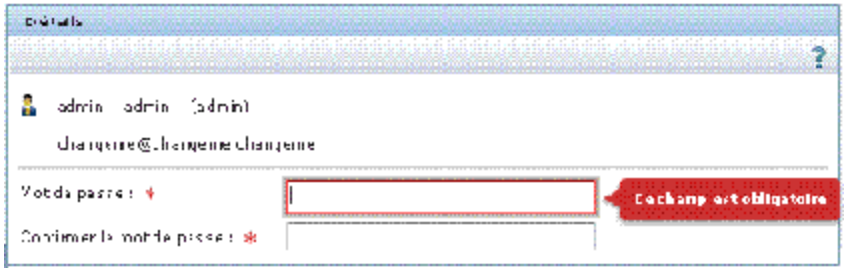
Volet Espace de travail de l'utilisateur

Ce volet vous permet de configurer les propriétés de l'utilisateur Release Control actuel.

Pour y accéder	Sélectionnez **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **Espace de travail de l'utilisateur**.
Informations importantes	Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas modifier le mot de passe de l'utilisateur.

Voir aussi	• Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control • Configuration de l'utilisateur

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	**Description**
<Arborescence des préférences de l'utilisateur dans le volet de gauche>	L'option sélectionnée apparaît dans le volet de droite. Les indicateurs suivants s'affichent : • Si un changement se produit dans l'option sélectionnée, un astérisque (*) apparaît à droite de l'option sélectionnée dans l'arborescence.  • Si une action non valide a été tentée, l'indicateur apparaît au niveau de l'icône à gauche de l'option sélectionnée dans l'arborescence.  Exemples d'actions non valides : • La zone **Mot de passe** du volet Détails est vide • La liste **Champs sélectionnés** du volet Affichage du filtre rapide ne contient aucun champ sélectionné Dans ce cas, un cadre rouge entoure la zone correspondante pour signaler qu'une action non valide a été tentée. Vous pouvez également maintenir le curseur de la souris sur le cadre rouge pour afficher une description de l'action non valide. 

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Détecter les paramètres de langue	Sélectionnez cette option pour indiquer à Release Control d'utiliser la langue par défaut configurée pour votre ordinateur. Pour utiliser une autre langue, désactivez la case à cocher **Détecter les paramètres de langue** et sélectionnez la langue requise. Si la langue sélectionnée n'est pas prise en charge, Release Control utilise la langue par défaut de la zone **Langue du système** dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Serveur**. **Par défaut :** Sélectionné
Détecter les paramètres de fuseau horaire	Sélectionnez cette option pour indiquer à Release Control d'utiliser le fuseau horaire configuré pour le serveur Release Control. Pour utiliser un autre fuseau horaire, décochez la case **Détecter les paramètres de fuseau horaire** et sélectionnez le fuseau horaire requis dans la liste **Fuseau horaire**. **Remarque:** Cette option est désactivée si la case **Forcer le fuseau horaire du client** est cochée dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > volet **Serveur** . **Par défaut :** Sélectionné
Page de destination	Sélectionnez le module actuel comme page de destination. Naviguez vers le module que Release Control doit ouvrir, puis cliquez sur **Utiliser la page actuelle**. Si vous choisissez d'utiliser le module Analyse comme page de destination, Release Control effectue également les opérations suivantes : • Ouvre la dernière vue affichée. Par exemple, le format **Liste** ou **Calendrier**. Pour plus d'informations, consultez la section Options de la barre d'outils Demandes de changement. • Ouvre le dernier filtre affiché dans le volet Demandes de changement, y compris un filtre non enregistré. **Remarque:** Si le dernier filtre affiché était le résultat d'une recherche Rechercher ID demande, le filtre Tous apparaît. Cependant, si la zone **Nom du filtre par défaut** (sélectionnez **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Serveur**) contient une valeur autre que **vide** (le filtre **Tous**), Release Control affiche le filtre qui apparaît dans la zone **Nom du filtre par défaut**. Pour plus d'informations sur le filtrage des demandes de changement, consultez la section Filtrage des demandes de changement et des activités.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Dernière page visitée	Release Control ouvre le dernier module affiché avant la déconnexion. Si le module Analyse était le dernier module affiché, Release Control effectue également les opérations suivantes : • Ouvre la dernière vue affichée. • Affiche le dernier filtre qui apparaissait dans le volet Demandes de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Page de destination** ci-dessus. **Remarque:** Par défaut, Release Control ouvre la dernière page affichée.
Me notifier les mises à jour des éléments de ma liste Favoris	Vous permet de recevoir des notifications lorsque certaines des modifications sont apportées aux éléments d'action favoris.

Partie III : Analyse des changements

Module Analyse

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Présentation du module Analyse
- Éléments d'action
- Analyse d'impact
- Analyse des risques
- Principes d'intégration du studio de modélisation
- Périodes
- Collisions de demandes de changement
- Changements similaires
- Changements détectés et latents

Tâches

- Résoudre les problèmes en cours avant la réunion du Comité consultatif sur les changements
- Utiliser le Planificateur du changement pour replanifier un changement
- Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Supprimer un CI
- Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Ajouter un CI

Référence

- Interface utilisateur du module Analyse

Concepts

Principes du module Analyse

Le module Analyse affiche une analyse détaillée de chaque demande de changement saisie dans le système.

Les membres du Comité consultatif sur les changements (CAB) peuvent consulter des informations telles que l'impact potentiel du changement et ses risques pour l'implémentation. Le CAB utilise ces informations pour prendre de meilleures décisions concernant l'approbation de changements planifiés.

En outre, la fonction de collaboration permet aux membres du CAB de fournir des informations sur les changements planifiés, d'approuver ou de refuser les demandes de changement, ou de rétracter l'approbation.

Release Control vous permet de configurer les paramètres du module Analyse. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Préférences de l'utilisateur.

Éléments d'action

Les éléments d'action représentent les tâches que les utilisateurs peuvent s'échanger concernant une demande de changement spécifique. L'utilisateur auquel un élément d'action est affecté (nommé le "chargé" dans Release Control) peut choisir d'exécuter la tâche qui lui est affectée ou renvoyer l'élément d'action à son créateur. Si le chargé choisit d'exécuter la tâche, il informe le créateur que l'élément d'action est effectué une fois le travail terminé. Le créateur de l'élément d'action choisit ensuite de fermer ou de réouvrir l'élément, le cas échéant.

Lorsque le chargé reçoit un élément d'action qui doit impliquer d'autres utilisateurs, il peut créer un ou plusieurs éléments d'action dérivés de l'élément d'action qui lui a été affecté. Cependant, ces éléments d'action ne sont pas directement associés à l'élément d'action original et leurs états n'affectent pas celui de ce dernier. L'état de l'élément d'action original reste inchangé jusqu'à ce que le chargé de l'élément original informe le créateur que l'élément est terminé.

Pour surveiller des éléments d'action spécifiques, vous pouvez les ajouter à votre liste **Favoris**. Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir des notifications d'e-mail lorsque des modifications sont apportées aux éléments d'action. En outre, vous pouvez transférer par e-mail un élément d'action à d'autres utilisateurs afin qu'ils l'examinent ou le commentent.

> **Remarques :**
>
> - Une demande de changement peut être associée à plusieurs éléments d'action mais un élément d'action ne peut être associé qu'à une seule demande de changement.
> - Par défaut, Release Control crée automatiquement des éléments d'action pour certaines demandes de changement. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Configurer la création automatique des éléments d'action.

Les éléments d'action peuvent être consultés à deux endroits dans le module Analyse :

- Dans le volet Éléments d'action. Ce volet vous permet d'afficher tous les éléments d'action de votre système ou ceux qui répondent à certains critères de filtre. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Éléments d'action.
- Dans la vue Éléments d'action de l'onglet Collaboration. L'onglet Collaboration permet d'afficher les éléments d'action associés à une demande de changement spécifique. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Collaborer > volet Éléments d'action.

Analyse d'impact

L'analyse d'impact calcule les effets des demandes de changement sur les CI. Les détails et les relations entre les CI sont importés à partir de Universal CMDB. Pour plus d'informations sur la configuration de Release Control pour calculer l'analyse d'impact, reportez-vous à la section Volet Règles d'analyse d'impact.

Release Control vous permet d'afficher les résultats du calcul de l'analyse d'impact d'une demande de changement dans l'onglet Évaluer > Impact. Cet onglet affiche les CI métier et système concernés par la demande de changement. Il affiche des informations générales sur les CI métier ou système affectés ainsi qu'une indication de la gravité de l'impact de la demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Impact.

Analyse des risques

Pour chaque demande de changement, Release Control calcule une valeur de risque relative à l'aide de la formule suivante :

Risque calculé = **Dommage potentiel** x **Probabilité d'échec**

où :

- **Risque calculé** représente une valeur relative comprise entre 0 et 100, un chiffre plus important indiquant un niveau de risque relatif plus élevé. La valeur de risque ne reflète pas un niveau de risque universel objectif. Elle indique plutôt le niveau de risque de la demande de changement sélectionnée par rapport à d'autres demandes de changement.
- **Dommage potentiel** représente le dommage potentiel pouvant résulter de l'implémentation du changement demandé. Le dommage potentiel est calculé sous forme d'une valeur pondérée comprise entre 0 et 10, un chiffre plus important indiquant un niveau de dommage plus élevé.

- **Probabilité d'échec** représente la probabilité que l'implémentation de la demande de changement échouera à un certain degré et risquera de provoquer des dommages. La probabilité d'échec est calculée sous forme d'une valeur pondérée comprise entre 0 et 10, un chiffre plus important indiquant un niveau de probabilité plus élevé.

Les valeurs Dommage potentiel et Probabilité d'échec sont calculées sur la base de facteurs de risque définis par l'administrateur Release Control lors du processus de configuration.

Par exemple, l'administrateur peut définir un facteur de risque Probabilité d'échec intitulé **New_ technology**, reflétant le temps écoulé (en trimestres) depuis que la technologie impliquée dans le changement est utilisée dans l'organisation.

Lorsqu'il crée un facteur de risque, l'administrateur définit la source des données (par exemple, un champ dans l'application de centre de services intégrée), les règles de mappage qui convertissent les données source en valeur de facteur comprise entre 0 et 10, puis affecte une pondération au facteur.

L'administrateur peut également définir des règles de remplacement pour le calcul du risque. Il peut, par exemple, spécifier que si la demande de changement implique une technologie nouvelle pour l'organisation, le niveau de risque est automatiquement défini sur 100, quel que soit le calcul du risque réel.

Exemple de calcul d'analyse des risques

Cette section fournit un exemple détaillé du processus de calcul de la valeur de risque des demandes de changement.

Lors du processus de configuration, l'administrateur Release Control définit un facteur de risque intitulé **New_technology**. Il s'agit de l'un des facteurs utilisés pour mesurer la probabilité d'échec de chaque demande de changement traitée par Release Control.

La source de données du facteur de risque **New_technology** est un champ requis dans l'application de centre de services intégrée, qui mesure la valeur suivante : **Depuis combien de temps (en mois) la nouvelle technologie impliquée dans le changement est-elle utilisée dans l'organisation ?** Les valeurs acceptées représentent un chiffre compris entre 1 et 36.

L'administrateur affecte au facteur de risque New_technology les règles de mappage suivantes afin de convertir les données source en valeurs de facteur comprises entre 0 et 10 :

Données d'origine (Plage)	Score du facteur
1-12 mois	10
12-24 mois	5
24-36 mois	0

Par exemple, si la technologie a été adoptée il y a 18 mois, le facteur de risque **New_technology** reçoit un score de 5.

L'administrateur affecte une pondération de 4 au facteur de risque New_technology.

Il définit ensuite trois autres facteurs de risque afin de mesurer la probabilité d'échec. Le tableau suivant récapitule les facteurs de risque Probabilité d'échec définis par l'administrateur et les pondérations qui leur ont été affectées :

Nom du facteur	Pondération
New_technology	4
QA_approval	8
Affected_CIs	6
Duration_of_change	2
	Pondération totale = 20

Après avoir défini les facteurs de risque utilisés pour mesurer la probabilité d'échec de chaque demande de changement, l'administrateur répète le processus pour définir un autre jeu de facteurs de risque qui servira à mesurer le dommage potentiel de chaque demande de changement.

Supposons maintenant qu'une demande de changement particulière impliquant une technologie relativement nouvelle est traitée par Release Control et reçoit les scores de facteur de risque Probabilité d'échec suivants :

Nom du facteur	Score du facteur
New_technology	10
QA_approval	4
Affected_CIs	2
Duration_of_change	0

Release Control calcule une valeur pondérée pour chaque facteur à l'aide de la formule suivante :

```
Pondération/Pondération totale x Score = Valeur pondérée
```

où :

- **Pondération** représente la pondération affectée au facteur de risque lors du processus de configuration de Release Control.

- **Pondération totale** représente la somme de toutes les pondérations affectées aux facteurs de risque.
- **Score** représente le score du facteur de risque converti à partir des données source. Le mappage utilisé pour convertir les données source en score est défini lors du processus de configuration de Release Control.

En remplaçant les valeurs du facteur de risque **New_technology** (Pondération=4, Pondération totale=20, Score du facteur=10) dans cette formule, nous obtenons une valeur pondérée de 2:

```
4/20 x 10 =2
```

Les valeurs pondérées sont calculées pour tous les facteurs de risque Probabilité d'échec, comme indiqué ci-dessous :

Nom du facteur	Score du facteur	Pondération	Valeur pondérée
New_technology	10	4	2
QA_approval	4	8	1,6
Affected_CIs	2	6	0,6
Durée du changement	0	2	0
		Pondération totale=20	**Probabilité d'échec=4,2**

Le score Probabilité d'échec représente la somme de toutes les valeurs pondérées et s'élève à 4,2, comme indiqué dans le tableau ci-dessus.

Avec la même méthode (et d'autres facteurs de risque définis), le score Dommage potentiel atteint 5.

Le score de risque final, calculé en utilisant la formule d'analyse des risques d'origine, s'élève à 21 :

```
Probabilité d'échec (4,2) X Dommage potentiel (5) = Risque calculé (21)
```

Comme illustré dans cet exemple, le score de risque final de la demande de changement intègre tous les facteurs de risque influençant à la fois la probabilité d'échec et le dommage potentiel de cette demande de changement.

Pour afficher l'analyse des risques d'une demande de modification, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Risques.

Principes d'intégration du studio de modélisation

> **Remarque:** Cette fonctionnalité s'applique uniquement si vous êtes connecté à Universal CMDB version 8.01 ou ultérieure.

Les résultats du calcul de l'analyse d'impact s'appuient sur les CI qui apparaissent dans les volets CI avec impact, Concerné par ou Concerne de l'onglet Évaluer > Impact. Si des CI devant être inclus dans le calcul n'apparaissent pas dans l'onglet Évaluer > Impact, ou apparaissent dans l'onglet Impact mais ne devraient pas être inclus dans le calcul, les résultats du calcul de l'analyse d'impact deviennent inexacts. Pour plus de détails sur la configuration de l'analyse d'impact, reportez-vous à la section Volet des règles de l'analyse d'impact.

Release Control vous permet de modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact de la demande de changement en modifiant le modèle de CI métier correspondant dans le studio de modélisation de Universal CMDB, directement à partir de Release Control.

Par exemple, si un hôte apparaît dans le volet CI avec impact, mais qu'il n'existe plus dans le modèle, il reste inclus dans les résultats d'impact, car Universal CMDB n'a pas été mis à jour avec ce changement. Les résultats de l'analyse d'impact sont par conséquent inexacts. Pour plus d'informations, consultez la section Onglet Évaluer > Impact

Affichage des résultats mis à jour

Une fois Universal CMDB mis à jour avec le changement requis, les résultats du calcul de l'analyse d'impact sont mis à jour. Dans le volet CI avec impact de l'onglet Évaluer > Impact, les résultats mis à jour apparaissent uniquement la fois suivante où Release Control calcule l'impact. Pour afficher les résultats mis à jour, vous pouvez lancer une simulation dans le Planificateur du changement et consulter les résultats de la simulation dans le volet des détails du Planificateur du changement. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement.

Périodes

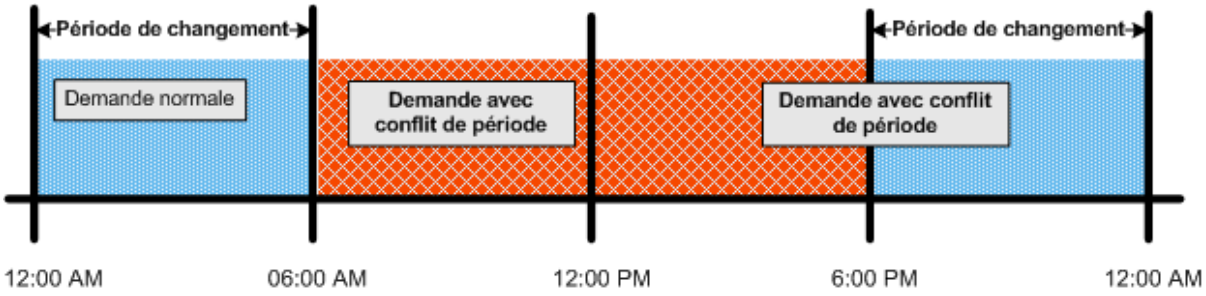
Les périodes définissent les moments où les changements peuvent être implémentés ou non. Les types de période sont les suivants :

- **Période de changement.** Période durant laquelle les demandes peuvent être implémentées.
- **Pas question de changement.** Période durant laquelle les demandes ne peuvent pas être implémentées.

- **Indifférent aux changements.** Période durant laquelle un événement externe, tel un jour férié, n'a aucun impact direct sur l'implémentation d'une demande.

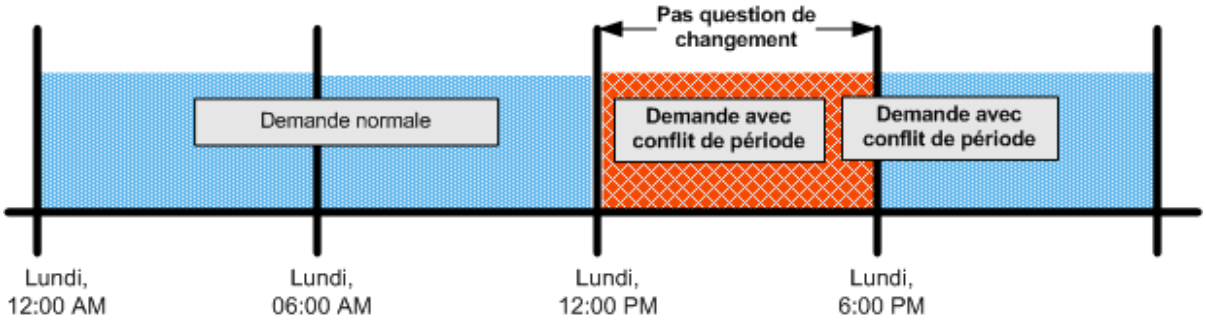
Par exemple, pour répondre aux exigences de niveau de service de votre société, vous pouvez définir une période **Période de changement** de sorte que les changements apportés au site Web de l'entreprise interviennent uniquement entre 0 h 00 (12:00 AM) et 6 h 00 (6:00 AM) ou entre 18 h 00 (6:00 PM) et 0 h 00 (12:00 AM). Pour plus d'informations sur la procédure recommandée pour définir les périodes, reportez-vous à la section Définir des périodes.

Dans ce cas, pour qu'une demande soit considérée comme **normale**, elle doit intervenir entièrement dans une **Période de changement**. Si une partie de la demande survient en dehors de la **Période de changement**, toute la demande est considérée comme ayant entraîné un conflit de période. Pour plus d'informations concernant l'affichage des conflits de période, consultez la section Onglet Évaluer> Conflits de période.



De même, vous pouvez définir une période **Pas question de changement** de sorte que les changements apportés au site Web n'interviennent pas le lundi entre 0 h 00 et 18 h 00.

Dans ce cas, pour qu'une demande soit considérée comme **normale**, elle doit intervenir entièrement en dehors d'une période **Pas question de changement**. Si une partie de la demande survient dans la période **Pas question de changement**, toute la demande est considérée comme ayant entraîné un conflit de période.



Pour plus d'informations sur la configuration des périodes, consultez la section Onglet Périodes.

Collisions de demandes de changement

Release Control identifie automatiquement les demandes de changement impliquant des éléments clés communs prévus pour avoir lieu à la même heure ou côte à côte, entraînant des **collisions de demandes de changement**.

> **Remarque:** Toutes les références à des demandes de changement dans ce chapitre concernent également les demandes de changement associées aux éléments d'action.

Les demandes de changement entrent en collision dans les cas suivants :

- Un élément de configuration (CI, configuration item) ou CI métier est impliqué dans plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes
- Le même exécuteur est chargé de l'implémentation de plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes
- Un champ spécifié affiche la même valeur dans plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes

La gravité d'une collision est mesurée selon sa cause et la proximité entre les demandes de changement.

Cette section inclut les parties suivantes :

- Niveaux de proximité de collision
- Causes des collisions
- Gravité de la collision

Niveaux de proximité de collision

Le niveau de proximité de deux demandes de changement peut être défini sur **Chevauchement** ou **Avertissement de chevauchement**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des niveaux de proximité de collision.

Causes des collisions

Pour plus d'informations sur les causes des collisions de demandes de changement, reportez-vous à la section Configuration des niveaux de gravité de la collision.

Gravité de la collision

Pour plus d'informations sur la façon dont Release Control détermine la gravité d'une collision,

reportez-vous à la section Calcul des collisions de demandes de changement.

Vous modifiez les définitions de niveau de gravité dans le fichier de configuration **change-flow.settings** (**<répertoire d'installation de Release Control>\conf**). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Collisions.

Pour plus d'informations sur l'affichage des détails collision, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Collisions.

Changements similaires

Release Control identifie et compare automatiquement les éléments communs à toutes les demandes de changement, puis génère une liste des demandes existantes similaires à toute demande de changement proposée.

Lorsque vous comparez un changement proposé à cette liste de changements similaires, vous pouvez utiliser les données historiques afin d'identifier la nature du changement proposé et obtenir ainsi une meilleure estimation du résultat final.

Cette fonctionnalité est basée sur un algorithme adaptatif développé par les laboratoires logiciels. Un utilisateur avec le rôle de Professeur de similarité peut adapter cet algorithme en ajoutant, supprimant ou confirmant des changements similaires.

En d'autres termes, en adaptant l'algorithme de similarité, le Professeur de similarité modifie en fait la façon dont Release Control calcule la similarité entre les demandes de changement, ce qui permet d'obtenir des résultats plus pertinents.

Pour plus d'informations sur les changements similaires, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Changements similaires

Changements latents et détectés

Par défaut, Release Control contient tous les changements *planifiés* comme devant être appliqués à votre environnement. Cependant, vous pouvez configurer Universal CMDB pour rechercher périodiquement les changements *réels* apportés à votre environnement et pour envoyer à Release Control les données relatives à ces changements. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des changements latents et détectés.

> **Remarque:** Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre application Release Control. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Release Control.

Cette section inclut les parties suivantes :

- Présentation des changements planifiés et détectés
- Affichage des changements détectés
- Affichage des changements latents

Présentation des changements planifiés et détectés

Vous pouvez utiliser Release Control pour afficher les données de deux types de changement :

- **Changements détectés.** Changements terminés réels détectés par Universal CMDB dans votre environnement.
- **Changements planifiés.** Tous les changements prévus pour avoir lieu dans votre environnement sont répertoriés dans Release Control.

Release Control associe tous les **changements détectés** à des **changements planifiés** selon des critères spécifiques. Selon le nombre de changements correspondants, chaque changement détecté est ensuite classé comme **changement détecté** ou **changement latent**.

Affichage des changements détectés

Release Control définit le changement détecté comme un **changement détecté** lorsqu'il remplit tous les critères d'un changement planifié. Pour plus de détails sur l'affichage des changements détectés, reportez-vous à la section Onglet Examiner > Vérifications.

Affichage des changements latents

Release Control définit le changement détecté comme un **changement latent** lorsqu'il ne correspond à aucun changement planifié ou lorsqu'il remplit une partie seulement des critères de changement planifié.

Les changements latents apparaissent comme des changements distincts dans la vue Liste des demandes de changement, en compagnie de toutes les autres demandes de changement. Un changement latent est signalé par l'icône **Latent** et par les termes **Changement latent** dans la colonne **Récapitulatif** de la vue Liste. Pour plus de détails sur l'affichage des changements détectés, reportez-vous à la section Onglet Examiner > Vérifications.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de changement latent de plusieurs façons. Cette section suppose que la fonctionnalité de changement latent est totalement activée. Pour plus d'informations sur les différents modes de changement latent, reportez-vous à la section Volet Changements latents.

Tâches

Résoudre les problèmes en cours avant la réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB)

Cette tâche explique comment identifier les collisions de demandes de changement associées aux changements planifiés qui seront discutés lors de la prochaine réunion du CAB. Il décrit ensuite comment résoudre les problèmes avant la réunion afin que le comité CAB puisse se concentrer uniquement si les problèmes qui ne peuvent pas être résolus hors ligne.

Étape 1 : Afficher les demandes de changement qui seront discutées lors de la réunion du CAB

En tant que Gestionnaire des changements de votre société, sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**, puis cliquez sur **Sélectionner Filtre**. Sélectionnez le filtre **Prochaine réunion du CAB** pour afficher les demandes de changement dont il est prévu de discuter lors de la prochaine réunion du CAB.

Pour plus d'informations sur le filtrage des demandes de changement, consultez la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement.

Étape 2 : Triez les demandes de changement par gravité de collision

Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur l'en-tête de la colonne **Gravité de la collision** pour trier les demandes de changement par gravité. Les demandes de changement qui entrent en collision apparaissent en haut de la liste et les changements dont la gravité est la plus élevée s'affichent en premier.

Pour plus de détails sur les collisions de demandes de changement, consultez la section Collisions de demandes de changement.

Étape 3 : Créez un élément d'action

Créez un élément d'action pour chaque changement entrant en collision afin de résoudre les collisions avant la prochaine réunion du CAB.

Dans le volet Demandes de changement, sélectionnez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer un élément d'action, puis cliquez sur l'onglet **Collaborer** > **Éléments d'action**.

Cliquez ensuite sur le bouton **Nouvel élément d'action** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter l'élément d'action et affecter l'élément d'action à la personne concernée.

Pour plus d'informations sur la création d'un élément d'action, consultez la section Boîte de dialogue Ajouter/Modifier un élément d'action.

Utiliser le planificateur du changement pour replanifier un changement

Étape 1 : Sélectionner un nouveau planning dans le Planificateur du changement

Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**, puis cliquez sur le bouton **Planifier le changement sélectionné** pour ouvrir le Planificateur du changement. Dans le volet Planification, utilisez les calendriers des zones **Début prévu** et **Fin prévue** pour définir une nouvelle planification. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Planification.

Étape 2 : Exécuter une simulation dans le Planificateur du changement

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur le bouton **Exécuter la simulation** pour exécuter la simulation.

Étape 3 : Afficher des informations récapitulatives

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Aperçu** pour afficher les informations suivantes :

- Les heures actuelles planifiées du changement comparées aux heures simulées.
- Un récapitulatif des résultats d'analyse actuels comparés aux résultats d'analyse simulés. Pour plus d'informations sur l'onglet Aperçu, consultez la section Onglet Aperçu.

Étape 4 : Afficher l'analyse d'impact de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Impact** pour afficher l'analyse d'impact de la simulation. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats d'analyse d'impact et les options de filtre, consultez la section Onglet Impact.

Étape 5 : Afficher l'analyse des collisions de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Collisions** pour afficher l'analyse des collisions de la simulation. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats d'analyse de collision et les options de filtre, consultez la section Onglet Collisions.

Étape 6 : Afficher l'analyse des conflits de périodes de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Conflits de périodes** pour afficher l'analyse des conflits de périodes de la simulation. Pour plus d'informations sur l'affichage des conflits de période

et les options de filtre, consultez la section Onglet Conflits de période.

Étape 7 : Afficher l'analyse des risques de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Risque** pour afficher l'analyse des risques de la simulation. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats de risque, consultez la section Onglet Risque.

Étape 8 : Enregistrer la planification mise à jour

Enregistrez la planification mise à jour dans votre centre de services. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement

Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Supprimer un CI

Cette tâche décrit la procédure de modification des résultats du calcul de l'analyse d'impact de la demande de changement en supprimant le modèle de CI métier correspondant dans le studio de modélisation de Universal CMDB, directement à partir de Release Control.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact

Étape 2 : Supprimer le CI TestBusiness du volet CI avec impact

Étape 3 : Afficher les résultats de la simulation

Étape 1 : Examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact

Supposons que vous être membre du Comité consultatif sur les changements (CAB) et chargé d'examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact pour le déploiement d'un nouveau serveur de messagerie Web.

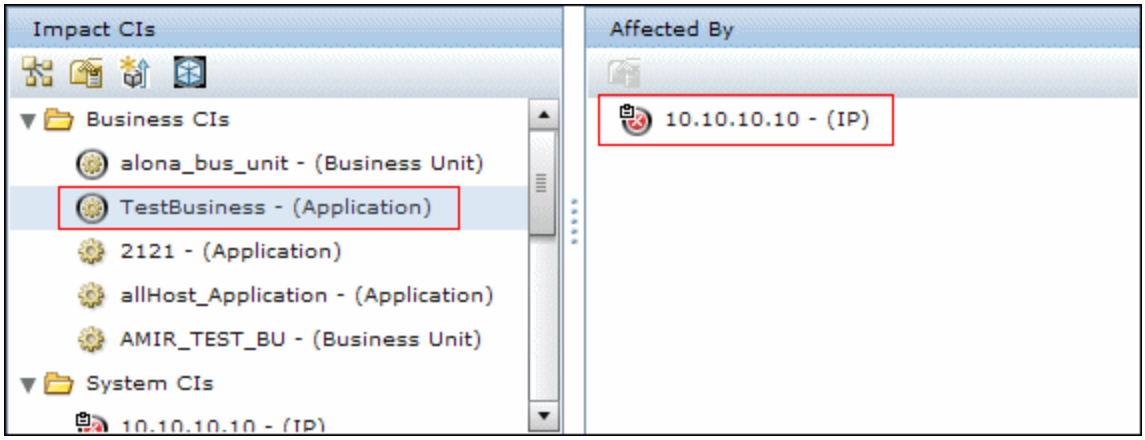
Dans le volet Demandes de changement, sélectionnez la demande de changement requise. Cliquez ensuite sur le bouton **Planifier le changement sélectionné** pour ouvrir le Planificateur du changement. Cliquez sur l'onglet **Impact** pour examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact pour la demande de changement. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Impact.

Visualisez les CI **TestBusiness** qui apparaissent dans le volet CI avec impact et rappelez que le CI **TestBusiness** n'existe plus dans le modèle. Le CI **TestBusiness** apparaît toujours dans le volet CI avec impact; il est donc inclus dans les résultats d'impact puisque Universal CMDB n'a pas été mis à jour avec ce changement.

Les résultats de l'analyse d'impact sont par conséquent inexacts.

Exemple de CI redondant dans le volet CI avec impact :

Pour obtenir des résultats d'analyse d'impact exacts, vous devez supprimer le CI **TestBusiness** du volet CI avec impact afin de calculer les résultats de l'analyse d'impact sans ce CI.

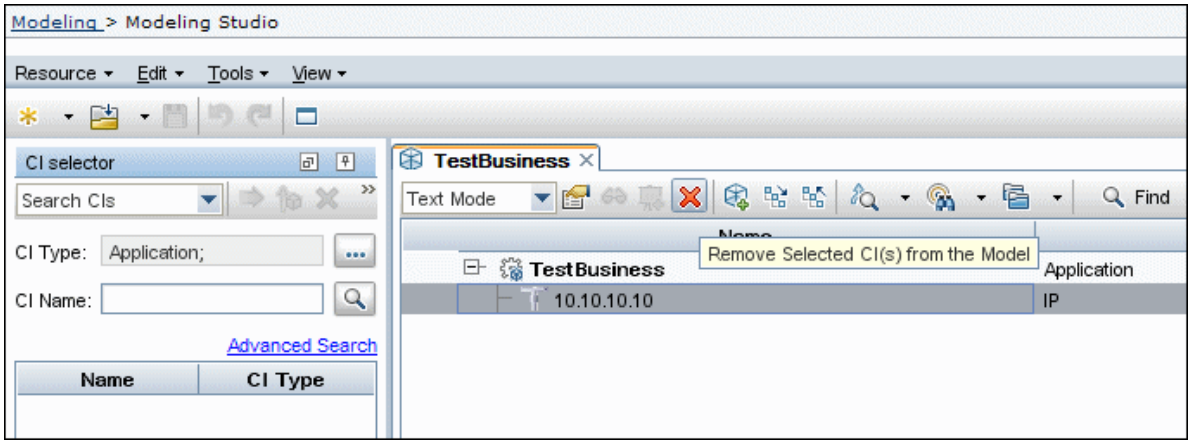


Étape 2 : Supprimer le CI TestBusiness du volet CI avec impact

Sélectionnez le CI **TestBusiness** dans le volet CI avec impact, puis cliquez sur **Mettre à jour le modèle** pour ouvrir le studio de modélisation dans Universal CMDB. Le CI métier du modèle sélectionné apparaît dans le volet Éditeur. Vous voulez supprimer le CI affectant le CI **TestBusiness**, le CI **10.10.10.10** dans ce cas, afin que le CI **TestBusiness** n'apparaisse plus dans le volet CI avec impact en tant que CI avec impact. Pour plus de détails sur le bouton **Mettre à jour le modèle**, reportez-vous à la section Mettre à jour le modèle.

Exemple de suppression d'un CI du modèle :

Dans le studio de modélisation, sélectionnez le CI **10.10.10.10** et cliquez sur le bouton **Supprimer les CI sélectionnés du modèle**. Pour enregistrer les changements effectués, cliquez ensuite sur le bouton **Enregistrer** dans la barre d'outils du studio de modélisation.

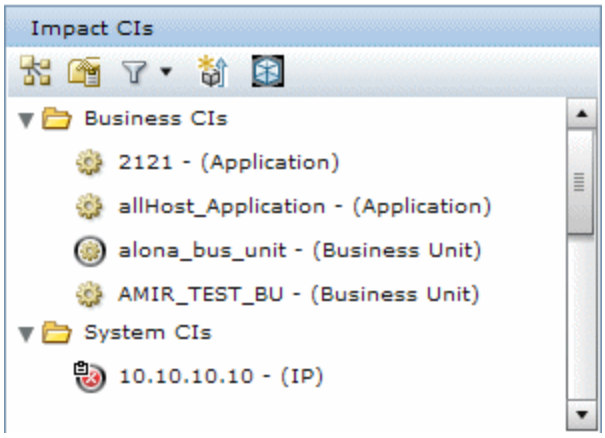


Étape 3 : Afficher les résultats de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur le bouton **Exécuter la simulation** pour exécuter la simulation du planificateur de changement. Pour plus de détails sur le Planificateur du changement, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement.

Exemple montrant le CI TestBusiness supprimé du volet CI avec impact :

Le CI **TestBusiness** a été supprimé du volet CI avec impact et n'est plus calculé dans le cadre des résultats de l'analyse d'impact.



Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Ajouter un CI

Cette tâche décrit la procédure de modification des résultats du calcul de l'analyse d'impact de la demande de changement en ajoutant le modèle de CI métier requis à partir du studio de modélisation de

Universal CMDB, directement à partir de Release Control.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact

Étape 2 : Ajouter le CI Criticality_App au volet Concerne

Étape 3 : Afficher les résultats de la simulation

Étape 1 : Examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact

En tant que membre du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous êtes chargé d'examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact pour le déploiement d'un nouveau serveur de messagerie Web.

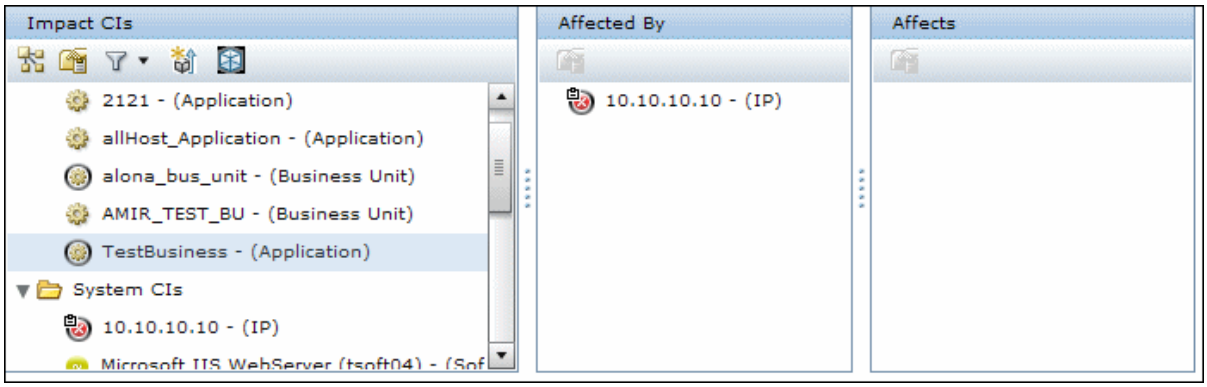
Dans le volet Demandes de changement, sélectionnez la demande de changement requise. Cliquez ensuite sur le bouton **Planifier le changement sélectionné** pour ouvrir le Planificateur du changement. Cliquez sur l'onglet **Impact** pour examiner les résultats du calcul de l'analyse d'impact pour la demande de changement. Pour plus de détails sur l'onglet Impact, reportez-vous à la rubrique Évaluer > onglet Impact.

Vous remarquez que le CI **TestBusiness** qui apparaît dans l'onglet CI avec impact devrait s'appliquer à un autre CI - **Criticality_App**, mais que le CI **Criticality_App** n'apparaît pas dans le volet Concerne. Le CI **Criticality_App** n'est pas inclus dans les résultats d'impact puisque Universal CMDB n'a pas été mis à jour avec ce changement.

Les résultats de l'analyse d'impact sont par conséquent inexacts.

Exemple de CI manquant dans le volet CI avec impact :

Pour obtenir des résultats d'analyse d'impact exacts, vous devez ajouter le CI **Criticality_App** au volet Concerne afin d'inclure le CI **Criticality_App** dans le calcul.



Étape 2 : Ajouter le CI Criticality_App au volet Concerne

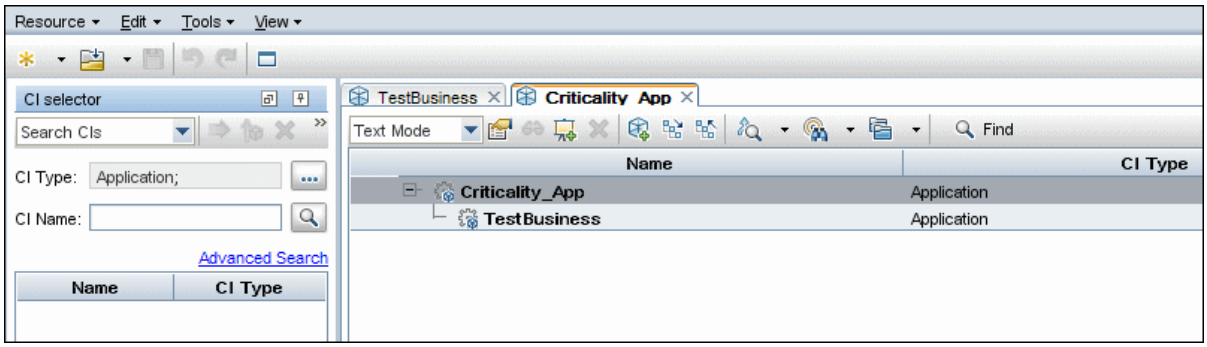
Sélectionnez le CI **TestBusiness** dans le volet CI avec impact, puis cliquez sur le bouton **Ajouter CI**

au modèle pour ouvrir le studio de modélisation dans Universal CMDB. Le CI **TestBusiness** apparaît dans CI Selector. Vous voulez ajouter le CI **Criticality_App** au modèle. Pour plus de détails sur le bouton **Ajouter CI au modèle**, reportez-vous à la section Ajouter Ajouter CI au modèle.

> **Remarque :** Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine.

Exemple d'ajout d'un CI au modèle :

Dans le studio de modélisation, cliquez sur la flèche du menu déroulant en regard du bouton **Ouvrir** et sélectionnez l'option **Ouvrir le modèle**. La boîte de dialogue Ouvrir le modèle apparaît. Sélectionnez le CI **Criticality_App** et cliquez sur **OK**. Le CI **Criticality_App** apparaît au-dessus du CI **TestBusiness** pour indiquer que le CI **TestBusiness** concerne le CI **Criticality_App**. Pour enregistrer les changements effectués, cliquez ensuite sur le bouton **Enregistrer** dans la barre d'outils du studio de modélisation.

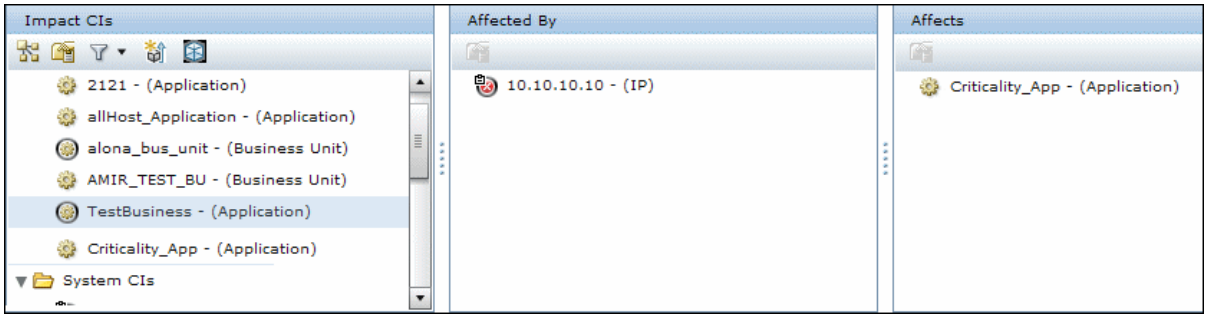


Étape 3 : Afficher les résultats de la simulation

Dans le Planificateur du changement, cliquez sur le bouton **Exécuter la simulation** pour exécuter la simulation du planificateur de changement. Pour plus de détails sur le Planificateur du changement, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement.

Exemple montrant le CI Criticality_App ajouté au volet Concerne :

Le CI **Criticality_App** a été ajouté au volet Concerne pour indiquer que le CI **TestBusiness** concerne le CI **Criticality_App**.



Référence

Interface utilisateur du module Analyse

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

- Volet Éléments d'action
- Boîte de dialogue Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités
- Boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action
- Boîte de dialogue Approuver/Rétracter/Refuser une demande de changement
- Évaluer > onglet Impact
- Évaluer > onglet Collisions
- Évaluer > onglet Risque
- Évaluer > onglet Changements similaires
- Évaluer > onglet Conflits de périodes
- Boîte de dialogue Planificateur du changement
- Demandes de changement — vue Calendrier
- Demandes de changement — vue Liste
- Options de la barre d'outils Demandes de changement
- Collaborer > onglet Éléments d'action
- Collaborer > onglet Discussion
- Collaborer > onglet Résolution

- Fenêtre Graphique d'impact
- Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel
- Boîte de dialogue Nouveau thème de discussion
- Boîte de dialogue Examen post-implémentation
- Aperçu > onglet Détails
- Aperçu > onglet Vue d'ensemble
- Aperçu > onglet Enregistrements associés
- Boîte de dialogue Détails du rapport
- Boîte de dialogue Répondre
- Examiner > onglet Conclusions
- Examiner > onglet Journal des événements
- Examiner > onglet Vérifications

Volet Éléments d'action

Ce volet affiche les éléments d'action créés à partir de demandes de changement ainsi que les informations de base et les commentaires des utilisateurs pour chaque élément d'action sélectionné dans la liste.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module > Analyse > Éléments d'action**.
Voir aussi	Éléments d'action

Volet Liste des éléments d'action

Ce volet affiche une liste des éléments d'action.

Informations importantes	• Par défaut, le mode Éléments d'action répertorie tous les éléments d'action créés à partir de toutes les demandes de changement du système. • Vous pouvez trier l'ordre d'apparition des demandes selon chaque colonne en cliquant sur son en-tête.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Répondre	Ouvre la boîte de dialogue Répondre, permettant : • à un utilisateur de publier des commentaires ; • au chargé de définir un élément d'action ouvert comme **Terminé** ou de renvoyer l'élément à son créateur ; • au créateur de réouvrir l'élément d'action marqué comme **Terminé**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Répondre. **Remarque :** Cette option est activée uniquement si l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel.
	Clôturer l'élément d'action. Permet au créateur de définir l'état de l'élément d'action sur **Clôturé**. **Remarque :** Cette option est activée uniquement si l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel.
	Modifier l'élément d'action. Permet au créateur de modifier un élément d'action ouvert. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action. **Remarque :** Cette option est activée uniquement si l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel.
	Nouvel élément d'action. Vous permet de créer un élément d'action associé à la même demande de changement que l'élément d'action sélectionné. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action,
	Supprimer l'élément d'action. Permet au créateur de supprimer un élément d'action. **Remarque:** • Cette option est activée uniquement lorsque l'utilisateur connecté est le créateur de l'élément d'action. • Une fois l'élément d'action ajouté, il peut être supprimé uniquement s'il n'a pas été mis à jour. Par exemple, si le chargé de l'élément d'action a répondu ou qu'un commentaire a été publié concernant cet élément d'action. Le traitement d'un élément d'action devrait se terminer par l'état **Clôturé**, indiquant que toutes les tâches spécifiées pour l'élément d'action ont été effectuées.
	Transmettre par e-mail (pour info). Vous permet d'envoyer par e-mail un élément d'action à titre d'information. Ouvre la boîte de dialogue

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Envoyer un e-mail.
	Ajouter l'élément d'action sélectionné aux favoris/Supprimer l'élément d'action sélectionné des favoris. Permet d'ajouter ou de supprimer l'élément d'action sélectionné du filtre Favoris. Pour plus d'informations sur les filtres, reportez-vous à la section Filtrage des demandes de changement et des activités. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes : • **Supprimer des favoris.** Supprime les éléments d'action sélectionnés du filtre Favoris. • **Supprimer toutes les demandes dans le filtre Favoris.** Supprime tous les éléments d'action du filtre Favoris. **Remarque:** Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir des notifications lorsque certaines des modifications sont apportées aux éléments d'action favoris. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Espace de travail de l'utilisateur.
	S'abonner à l'élément d'action sélectionné/Annuler l'abonnement à l'élément d'action sélectionné. Vous permet de recevoir des notifications d'e-mail ou de suspendre l'abonnement aux notifications pour l'élément d'action sélectionné. Pour plus d'informations sur la configuration des règles et des conditions de notification, reportez-vous à la section Volet Notifications.
	Atteindre l'élément d'action parent. Affiche l'élément d'action parent pour l'élément d'action dérivé sélectionné.
<Afficher d'autres pages>	Vous permet d'afficher d'autres pages en utilisant les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée.
Affecté à	Affiche le nom de l'utilisateur auquel l'élément d'action a été affecté. Cet utilisateur peut répondre à la demande de l'une des façons suivantes : • Effectuer la tâche correspondante et la marquer comme **Terminée**. • Rejeter la demande et la renvoyer au créateur. Si nécessaire, le chargé peut également créer un élément d'action dérivé de l'élément d'action actuel.
Créateur	Affiche le nom de l'utilisateur qui a créé l'élément d'action. Le créateur est également l'utilisateur chargé de marquer l'élément d'action comme **Clôturé**.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Date d'échéance	Date à laquelle le créateur a décidé que l'élément d'action doit être terminé. Si la date est passée et que l'élément n'a pas été clôturé, la date d'échéance s'affiche en rouge. Une infobulle indiquant la date d'échéance (y compris le jour et l'heure) de l'élément d'action apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de l'élément d'action. Si la date d'échéance est passée et que l'élément n'a pas été clôturé, l'infobulle comporte également la mention **[Expiré]**.
ID	Affiche le numéro généré par Release Control pour l'élément d'action.
Modifié	Affiche la date (y compris le jour et l'heure) de la dernière modification de l'élément d'action. Si l'élément n'a pas été modifié depuis sa création, cette colonne affiche la date et l'heure de création de cet élément.
En attente de	Affiche le nom de l'utilisateur dont l'action est en attente. Si l'élément est ouvert, le nom du chargé, supposé marquer l'élément comme **Terminé**, apparaît dans cette colonne (sauf si le chargé a renvoyé l'élément au créateur). Si l'élément d'action est marqué comme **Terminé**, le nom du créateur, supposé marquer l'élément comme **Clôturé**, apparaît dans cette colonne.
Priorité	Affiche un drapeau de couleur indiquant le niveau de priorité que le créateur a affecté à l'élément d'action. La couleur du drapeau indique le niveau de priorité de la façon suivante : • **Rouge** – Élevée • **Jaune** – Normale • **Vert** – Faible Une infobulle indiquant la priorité de l'élément d'action apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de l'élément d'action.
État	Affiche une icône indiquant l'état de l'élément d'action. Les différentes icônes indiquent les états suivants : • Ouvert • Terminé • Clôturé Une infobulle indiquant l'état de l'élément d'action apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de l'élément d'action.
Objet	Affiche une brève description de l'élément d'action. Vous pouvez développer les éléments d'action parents pour afficher tous les éléments

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	d'action dérivés. Pour développer ou réduire des éléments d'action, cliquez sur le bouton Développer à gauche de l'élément. Les éléments d'action dérivés apparaissent en bleu clair.

Volet Annotations sur les éléments d'action

Ce volet affiche les informations de base et les commentaires des utilisateurs pour chaque élément d'action sélectionné dans la liste des éléments d'action.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Chargé	Affiche le nom de l'utilisateur auquel l'élément d'action a été affecté. Si l'élément d'action est en attente du côté du chargé, une puce apparaît à droite du nom du chargé.
Commentaires	Affiche les commentaires publiés concernant l'élément d'action. Chaque commentaire contient un en-tête incluant le nom de l'utilisateur qui a publié le commentaire ainsi que la date et l'heure de sa publication. L'objet du commentaire apparaît en bleu clair et la description saisie par l'utilisateur en noir. **Remarque :** Tous les utilisateurs Release Control peuvent publier des commentaires.
Créateur	Affiche le nom de l'utilisateur qui a créé l'élément d'action. Si l'élément d'action est en attente du côté du créateur, une puce apparaît à droite du nom du créateur.
Date d'échéance	Date à laquelle le créateur a décidé que l'élément d'action doit être terminé.
État	Affiche l'état de l'élément d'action. Les options possibles sont les suivantes : • **Ouvert** • **Terminé** • **Clôturé**
Objet	Affiche la ligne d'objet de l'élément d'action (au-dessus des commentaires).

Boîte de dialogue Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités

Release Control calcule les changements similaires selon des critères spécifiques définis dans le répertoire des paramètres similaires. Un utilisateur avec le rôle de Professeur de similarité peut ajouter des demandes à la liste Changements similaires même si elles ne sont pas considérées similaires selon ces critères.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Changements similaires**, puis cliquez sur **Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités**.
Voir aussi	• Configuration de l'utilisateur • Changements similaires

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
ID demande	Entrez l'ID de la demande à ajouter à la liste.
Centre de services	Sélectionnez le centre de services requis.

Boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action

Cette boîte de dialogue vous permet de créer un élément d'action pour une demande de changement spécifique ou de modifier un élément d'action existant.

Pour y accéder	Si vous êtes en mode Éléments d'action (sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Éléments d'action**), choisissez l'élément d'action de la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer un élément d'action. Si vous êtes en mode Demandes de changement (sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**), choisissez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez créer un élément d'action. • Pour créer un élément d'action, cliquez sur **Nouvel élément d'action** dans la barre d'outils.

	• Pour modifier un élément d'action existant, cliquez sur **Modifier l'élément d'action** dans la barre d'outils.
Informations importantes	• Le créateur d'un élément d'action peut uniquement modifier l'élément d'action affecté s'il est toujours ouvert. Pour plus de détails sur les états des éléments d'action, reportez-vous à la section État. • Lorsque vous modifiez un élément d'action, vous ne pouvez pas modifier son niveau (parent/dérivé). • Le bouton **Modifier l'élément d'action** est activé uniquement lorsque l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel et que l'état de cet élément n'est pas défini sur **Clôturé**.
Voir aussi	Éléments d'action

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Soumettre	L'élément d'action que vous créez/modifiez est ajouté à la fois à la liste des éléments d'action et à la vue Éléments d'action de l'onglet Collaboration > Éléments d'action de la demande de changement associée. Un e-mail de notification est envoyé au chargé.
Enregistrer sous	Si vous sélectionnez un élément d'action dont vous êtes le chargé, choisissez si vous souhaitez créer un élément d'action nouveau ou dérivé. Un élément d'action dérivé apparaît sous l'élément parent dans la liste des éléments d'action.
Chargé	Sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter l'élément d'action sélectionné. Cliquez sur **Chargé** à droite de la zone **Chargé**. La boîte de dialogue Sélectionner les utilisateurs apparaît. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter l'élément d'action. Le nom d'utilisateur de la personne que vous avez choisie apparaît dans la zone **Chargé**.
Créateur	Créateur de l'élément d'action.
Description	(Facultatif) Zone de texte libre contenant une brève description de l'élément d'action.
Date d'échéance	Sélectionnez la date et l'heure auxquelles l'élément d'action devrait être terminé. Cliquez sur le bouton Calendrier à droite de la zone **Date d'échéance** pour sélectionner la date et l'heure. La date apparaît dans la zone **Date d'échéance**. **Remarque :** Vous sélectionnez l'heure en fonction du fuseau horaire de votre ordinateur, comme indiqué dans le champ de calendrier.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Priorité	Sélectionnez la priorité à affecter à l'élément d'action. Les options sont les suivantes : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé**
ID demande	ID de la demande de changement.
Objet	Brève description de l'élément d'action.

Boîte de dialogue Approuver/Rétracter/Refuser une demande de changement

Cette boîte de dialogue vous permet d'approuver, de rétracter ou de refuser une demande de changement.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Collaborer** > onglet **Résolution**, puis cliquez sur **Approuver**, **Rétracter** ou **Refuser** dans le volet Résolution.
Informations importantes	• Les boutons **Approuver/Rétracter/Refuser** sont activés uniquement si les critères requis sont remplis. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Collaborer > onglet Résolution. • Si les données d'authentification que vous avez fournies sont incorrectes ou si vous n'êtes actuellement pas autorisé à approuver la demande de changement, Release Control affiche un message d'erreur détaillé. Si la version de l'application de centre de services de la demande est plus récente que la version dans Release Control, vous recevez un message vous demandant si vous souhaitez forcer l'approbation de la demande de changement. Cochez la case et cliquez sur **Approuver** pour forcer l'approbation. • Pour afficher les détails de votre approbation, cliquez sur le bouton **Journal des approbations** dans le volet Résolution de l'onglet Collaborer > Résolution. • Si vous avez rétracté l'approbation de la demande de changement, les détails de la rétractation apparaissent dans le volet Décisions CAB de **Collaborer > onglet Résolution**. • Pour mettre à jour l'état d'une demande de changement dans le

	volet Demandes de changement, cliquez sur le bouton **Actualiser**. L'état de la demande est mis à jour lorsque Release Control reçoit la demande mise à jour de l'application du centre de services. Cette opération peut prendre quelques secondes.
Voir aussi	Collaborer > onglet Résolution

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Commentaire	Entrez les informations à afficher dans Release Control dans le cadre de votre approbation/rétractation/refus. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'application de votre centre de services dans la zone de dialogue Connexion qui s'affiche. Release Control enregistre ces informations jusqu'à la fin de votre session ce qui vous évite d'avoir à les ressaisir chaque fois que vous souhaitez approuver, rétracter ou refuser une demande de changement. Si vous avez configuré la demande de changement sélectionnée pour contenir un lien URL vers la demande d'origine dans l'application du centre de services, vous pouvez afficher la demande dans cette application en cliquant sur **Ouvrir la demande d'origine dans l'application du centre de services**. Lorsque vous cliquez sur **Approuver**, **Rétracter** ou **Refuser**, Release Control vérifie si votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont corrects et si vous êtes autorisé à approuver/rétracter/refuser la demande de changement. Dans ce cas, Release Control approuve/rétracte/refuse la demande, et les détails apparaissent dans l'onglet Collaborer. Pour plus d'informations sur l'approbation ou le refus d'une demande de changement ou sur la rétractation d'une approbation, reportez-vous à la section Collaborer > onglet Résolution.

Évaluer > onglet Impact

Cet onglet décrit la façon d'afficher les résultats du calcul de l'analyse d'impact pour une demande de changement. L'onglet Impact affiche les CI métier et système affectés par la demande de changement. Il affiche des informations générales sur les CI métier ou système affectés ainsi qu'une indication de la gravité de l'impact de la demande de changement.

En outre, Release Control vous permet de modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact de la demande de changement en modifiant le modèle de CI métier créé dans le studio de modélisation de Universal CMDB.

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas afficher l'interface utilisateur de Universal CMDB avec Firefox 3.0.9.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Impact**.
Tâches correspondantes	• Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Supprimer un CI • Modifier les résultats du calcul de l'analyse d'impact - Ajouter un CI
Voir aussi	• Analyse d'impact • Principes d'intégration du studio de modélisation

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ouvrir la fenêtre de graphique. Vous permet d'afficher les résultats du calcul de l'analyse d'impact dans un format graphique. Ouvre la fenêtre Graphique d'impact.
	Attributs du CI. Vous permet d'afficher les attributs du CI sélectionné. Ouvre la fenêtre Attributs du CI. > **Remarque :** Pour personnaliser les attributs affichés par Release Control, reportez-vous à la section Volet Affichage des CI.
	Ajouter CI au modèle. Lien permettant d'ouvrir Universal CMDB. Recherche le CI sélectionné et ouvre Universal CMDB. Dans le studio de modélisation, le CI sélectionné apparaît dans le CI Selector et le volet Éditeur est vide. Vous pouvez créer un modèle ou ajouter le CI au modèle existant. > **Remarques :** > • Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine. > • Si la prise en charge de l'authentification Lightweight Single Sign-On (LW-SSO) est activée, vous pouvez configurer le

Éléments d'IU (A-Z)	Description

	studio de modélisation pour s'ouvrir automatiquement. Si elle n'est pas activée, la page de connexion de Universal CMDB s'affiche.
	
	Vous pouvez accéder à ce bouton dans les emplacements suivants :
	• **Dans le Planificateur du changement :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement**. Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur **Planifier le changement sélectionné** pour ouvrir la fenêtre Planificateur du changement, puis cliquez sur l'onglet **Impact**.
	• **Dans le module Analyse :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement** > **Évaluer** > onglet **Impact**.
	• Dans la fenêtre Graphique d'impact : Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement** > **Évaluer** > onglet **Impact**. Dans le volet Impact, cliquez sur **Ouvrir la fenêtre de graphique** pour ouvrir la fenêtre Graphique d'impact.
	
	Remarque:
	• Vous ne pouvez pas afficher l'interface utilisateur de Universal CMDB avec Firefox 3.0.9.
	• Ce bouton apparaît uniquement si la version de Universal CMDB à laquelle vous êtes connecté est la version 8.01 ou ultérieure.
	• Ce bouton est désactivé si :
	  ◦ aucun CI n'est sélectionné ;
	  ◦ le CI sélectionné n'est pas valide ;

	Mettre à jour le modèle. Lien permettant d'ouvrir Universal CMDB. Dans le studio de modélisation, le CI métier du modèle sélectionné apparaît dans le volet Éditeur. Vous pouvez rechercher un CI dans le CI Selector et ajouter ou supprimer des CI du modèle. **Remarques :** • Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine. • Si la prise en charge de l'authentification Lightweight Single Sign-On (LW-SSO) est activée, vous pouvez configurer le studio de modélisation pour s'ouvrir automatiquement. Si

Éléments d'IU (A-Z)	Description

	elle n'est pas activée, la page de connexion de Universal CMDB s'affiche.
	
	Vous pouvez accéder à ce bouton dans les emplacements suivants :
	• **Dans le Planificateur du changement :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement**. Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur **Planifier le changement sélectionné** pour ouvrir la fenêtre Planificateur du changement, puis cliquez sur l'onglet **Impact**.
	• **Dans le module Analyse :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement** > **Évaluer** > onglet **Impact**.
	• **Dans la fenêtre Graphique d'impact :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement** > **Évaluer** > onglet **Impact**. Dans le volet Impact, cliquez sur **Ouvrir la fenêtre de graphique** pour ouvrir la fenêtre Graphique d'impact.
	
	Remarques :
	• Vous ne pouvez pas afficher l'interface utilisateur de Universal CMDB avec Firefox 3.0.9.
	• Ce bouton apparaît uniquement si la version de Universal CMDB à laquelle vous êtes connecté est la version 8.01 ou ultérieure.
	• Ce bouton est désactivé si :
	  ○ aucun CI n'est sélectionné ;
	  ○ le CI sélectionné n'est pas valide ;
	  ○ un CI système est sélectionné.

	Bouton Mes CI métier. Cliquez sur ce bouton pour réduire l'étendue de la recherche de CI avec impact aux CI auxquels vous êtes abonné, définis dans la liste **Mes CI métier**. Désactivez ce bouton pour que la recherche porte sur les CI de toutes les RFC. Pour plus de détails sur la définition du nombre maximal de CI avec impact par demande de changement, reportez-vous à la section Taille maximale des résultats de la recherche d'impact.
	Zone de recherche de CI. Permet de rechercher des CI en entrant un modèle de nom de CI dans la zone de texte. Les caractères génériques sont pris en charge. Par exemple, si un CI porte le nom "abc", vous pouvez saisir "`a*`" ou "`a?c`" pour le rechercher. La recherche renvoie tous les CI dont le nom correspond au modèle de recherche. Les parents et enfants directs du CI sont également

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	inclus dans les résultats. Si vous laissez cette zone vide, la recherche porte sur tous les noms (équivalent à "*").
	Rechercher. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour rechercher un CI avec impact spécifique.
	Développer/Réduire. Vous permet de développer/réduire un CI pour afficher/masquer tous les CI enfants.
<Niveaux de gravité de l'impact des CI métier>	Les icônes à gauche de chaque nom de CI métier indiquent si ce CI métier est directement ou indirectement affecté par la demande de changement : • . Le CI métier est directement affecté par la demande de changement (DAB). Autrement dit, il est inclus dans les résultats de l'analyse d'impact uCMDB du groupe de la règle de corrélation RC_DIRECTLY_AFFECTED. • . Le CI métier est indirectement affecté par la demande de changement (IAB). Autrement dit, il est inclus dans les résultats de l'analyse d'impact uCMDB du groupe de la règle de corrélation RC_IMPACT (et non dans les résultats du groupe de la règle de corrélation RC_DIRECTLY_AFFECTED). Si un CI est déclenché directement à partir de la fiche (CI déclenché), un cercle noir entoure l'icône du niveau de gravité de l'impact . À partir de chaque CI métier affecté, vous pouvez filtrer les demandes de changement afin d'afficher uniquement celles qui affectent le CI métier actuel. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit sur le CI métier affecté et choisissez l'option **Filtre rapide : afficher les demandes qui ont une incidence** dans le menu. Les demandes de changement qui affectent ce CI métier apparaissent dans le volet Demandes de changement.
<Niveaux de gravité de l'impact des CI système>	Le niveau de gravité de l'impact d'un CI décrit en détail dans la fiche (CI déclenché) est automatiquement défini sur Critique. La gravité des CI qui ne sont pas des CI déclenchés est calculée par Universal CMDB. Voici les icônes par défaut des niveaux de gravité de l'impact : Critique Élevée Moyenne

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Faible Très faible Aucune analyse d'impact disponible • Si un CI est directement affecté par le CI de changement (CCI), un cercle noir entoure l'icône du niveau de gravité de l'impact . • Si un CI est déclenché directement à partir de la fiche (CI déclenché), un symbole de fiche est ajouté à l'icône du niveau de gravité de l'impact . Une infobulle indiquant le niveau de gravité de l'impact du CI métier ou système apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de gravité de l'impact. **CCI** indique que le CI change à la suite de la demande de changement. **ACI** indique que le CI est affecté par la modification de la demande de changement. **Remarque :** Si vous utilisez Release Control sans Universal CMDB, les ACI ne peuvent pas être détectés.
Volet Concerné par	Affiche les CI qui affectent le CI sélectionné.
Volet Concerne	Affiche les CI affectés par le CI sélectionné.
Volet CI avec impact	Affiche les CI affectés et modifiés (ACI et CCI).

Évaluer > onglet Collisions

Cet onglet affiche des détails sur toutes les demandes de changement qui entrent en collision avec la demande de changement sélectionnée dans le volet Demandes de changement.

Vous pouvez afficher les collisions dans les vues Liste ou Chronologie. Les causes des collisions sont également précisées.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Collisions**.
Informations importantes	Le nombre maximum de collisions pour lequel Release Control calcule des résultats de collision est défini dans la zone **Fusion des collisions** du volet Collisions. Si le nombre de collisions du changement sélectionné dépasse la valeur spécifiée dans la zone **Fusion des collisions**, les collisions n'apparaissent pas et le message suivant s'affiche :

	Le nombre de collisions a dépassé le seuil configuré. Ceci peut indiquer un problème de configuration des collisions. Contactez l'administrateur.
Tâches correspondantes	Résoudre les problèmes en cours avant la réunion du Comité consultatif sur les changements
Voir aussi	Collisions de demandes de changement

Volet Changements en collision

Ce volet vous permet d'afficher les collisions dans les vues Liste ou Calendrier.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Liste. Affiche les demandes de changement en collision avec la demande de changement sélectionnée dans le volet Demandes de changement sous forme de tableau. Pour plus de détails, reportez-vous à la section vue Liste.
	Chronologie. Affiche les demandes de changement en collision sous forme de barres pleines dans une chronologie. Pour plus de détails, reportez-vous à la section vue Chronologie.
Atteindre	**Permet d'accéder à une demande en collision.** Vous permet d'afficher la demande de changement avec laquelle la demande de changement en collision affichée dans le volet Changements en collision entre en collision dans le volet Demande de changement.
	Zoom avant/Zoom arrière. Vous permet de diviser la chronologie en plages de 1 à 6 heures. Cliquez sur la flèche en regard du bouton **Zoom avant/Zoom arrière** pour sélectionner l'intervalle requis. **Remarque :** Disponible uniquement dans la vue Chronologie.

Volet Causes des collisions

Cet onglet affiche les détails des facteurs entraînant la collision de la demande de changement sélectionnée dans les vues Liste ou Chronologie.

Informations importantes	Si vous utilisez Release Control sans Universal CMDB, les ACI ne peuvent pas être détectés. La seule cause de collision associée aux CI est alors **CCI-CCI**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous (les éléments sans libellé sont entourés de chevrons) :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Développer tout/Réduire tout. Vous permet de développer ou de réduire les causes des collisions.
	Attributs du CI. Vous permet d'afficher les attributs du CI sélectionné. Ouvre la fenêtre Attributs du CI. **Remarque :** Pour personnaliser les attributs affichés par Release Control, reportez-vous à la section Volet Affichage des CI.
<Cause de collision: CI métier>	Si un CI métier couramment affecté provoque la collision, il apparaît dans le volet Causes des collisions, sous **CI métier**. L'icône à gauche du CI métier indique s'il est directement ou indirectement affecté par la collision. • Si au moins un des CI associés au CI métier est un CCI, le CI métier est directement affecté par la collision. • Si tous les CI associés au CI métier sont des ACI, le CI métier est indirectement affecté par la collision. **Remarque :** Vous pouvez filtrer les demandes de changement afin d'afficher uniquement celles qui affectent un CI métier particulier. Pour cela, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le CI métier dans le volet Causes des collisions, puis sélectionnez **Filtre rapide: afficher les demandes qui ont une incidence**. Seules les demandes de changement qui affectent ce CI métier apparaissent dans le volet Demandes de changement.
<Cause de collision: Exécuteur>	Si l'une des causes de collision est un exécuteur commun, le nom de l'exécuteur chargé d'implémenter les demandes de changement apparaît dans le volet Causes des collisions, sous **Exécuteurs**.
<Cause de collision: Système>	Si l'une des causes de collision représente des CI système couramment affectés, vous pouvez afficher une liste de ces CI dans le volet Causes des collisions, sous **Système**. Les CI en collision apparaissent avec des icônes indiquant la gravité de l'impact des CI. Pour plus d'informations sur la gravité de l'impact, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Impact.

Vue Liste

Cette vue affiche les demandes de changement en collision avec la demande de changement sélectionnée dans le volet Demandes de changement sous forme de tableau. Le tableau est trié par niveau de gravité des collisions.

		Récapitulatif	ID demande	Causes
		Régler problème serveur pour calendrier USA	C-00000124	Exécuteur

Maintenez le curseur de la souris sur un élément du tableau pour afficher une infobulle avec les informations associées.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Collisions** puis cliquez sur **Liste** dans le volet Changements en collision.

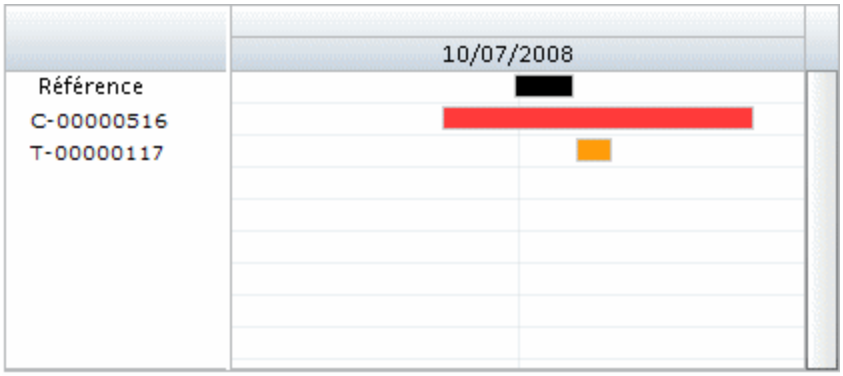
Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<Gravité de la collision>	Affiche une icône indiquant la gravité de la collision. Si une collision comporte plusieurs causes, sa gravité est déterminée par la plus grave de ces causes. La gravité de la collision est indiquée comme suit : • Critique • Élevée • Moyenne • Faible • Très faible Pour plus de détails sur le mode de calcul de la gravité d'une collision, reportez-vous à la section Collisions de demandes de changement.
<Niveau de proximité>	Affiche une icône indiquant le niveau de proximité de la collision. La proximité de la collision est indiquée comme suit : • Chevauchement • Avertissement de chevauchement Pour plus d'informations sur les niveaux de proximité d'une collision, reportez-vous à la section Collisions de demandes de changement.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Causes	Affiche les causes de la collision. Les collisions de demandes de changement peuvent être causées par plusieurs facteurs (CI, CI métier, exécuteur ou champ). Si plusieurs facteurs sont à l'origine d'une collision, tous ces facteurs sont affichés. Voici la liste de toutes les causes de collision possibles : • **CCI-CCI.** Un CI commun est modifié par les deux demandes de changement. • **CCI-ACI.** Un CI commun est modifié par l'une des demandes de changement et indirectement affecté par l'autre demande de changement. • **ACI-ACI.** Un CI commun est indirectement affecté par les deux demandes de changement. • **DAB-DAB.** Un CI métier commun est directement affecté par les deux demandes de changement. • **IAB-DAB.** Un CI métier commun est directement affecté par l'une des demandes de changement et indirectement affecté par l'autre demande de changement. • **IAB-IAB.** Un CI métier commun est indirectement affecté par les deux demandes de changement. • **Exécuteur.** Un exécuteur commun est chargé d'implémenter les deux demandes de changement. • **Champ.** Un champ spécifié affiche la même valeur dans les deux demandes de changement. Pour plus d'informations sur les causes d'une collision, reportez-vous à la section Collisions de demandes de changement.
Fin	Affiche la date de fin planifiée de l'implémentation de la demande de changement en conflit.
ID demande	Affiche l'ID de la demande de changement en conflit dans l'application du centre de services.
Début	Affiche la date de début planifiée de l'implémentation de la demande de changement en conflit.
Récapitulatif	Affiche une brève description de la demande de changement en conflit.

Vue Chronologie

Cette vue affiche les demandes de changement en collision sous forme de barres pleines dans une chronologie. Chaque bloc représente une demande de changement en collision distincte.



La demande de changement sélectionnée dans le volet Demandes de changement, intitulée **Référence**, apparaît toujours en premier dans la chronologie. Les demandes de changement en collision sont libellées selon leur ID demande.

La couleur de la barre indique la gravité de la collision. Si une collision comporte plusieurs causes, sa gravité est déterminée par la cause la plus grave.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Collisions**. Cliquez ensuite sur **Liste** dans le volet Changements en collision.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous (les éléments sans libellé sont entourés de chevrons) :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<Gravité de la collision>	Par défaut, la gravité de la collision est indiquée comme suit : • **Rouge** – Critique • **Orange** – Élevée • **Jaune** – Moyenne • **Kaki** – Faible • **Vert olive** – Très faible • **Gris** – Aucune collision disponible

Évaluer > onglet Risque

Cet onglet vous permet d'afficher l'analyse des risques d'une demande de changement. L'onglet Risque affiche un récapitulatif global de l'analyse des risques pour la demande de changement sélectionnée, y compris les graphiques de distribution des facteurs de risque intervenant dans le calcul

des valeurs Dommage potentiel et Probabilité d'échec. Ces graphiques de distribution vous permettent d'identifier les principaux facteurs déterminant le niveau de risque de la demande de changement sélectionnée.

Le calcul du risque s'affiche dans le volet Infos risque. Si une règle de remplacement est appliquée, ses détails apparaissent en regard des graphiques de distribution.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Risque**.
Voir aussi	Analyse des risques

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Explorer. Affiche les détails du calcul de risque dans les volets Dommage potentiel et Probabilité d'échec.
	Renvoie à la vue de niveau supérieur.
Dommage potentiel	Affiche une illustration graphique représentant le dommage potentiel pouvant résulter de l'implémentation du changement demandé. Le dommage potentiel est calculé sous forme d'une valeur pondérée comprise entre 0 et 10, un chiffre plus important indiquant un niveau de dommage plus élevé. **Remarque :** Ce graphique apparaît également dans la vue de niveau inférieur lorsque vous cliquez sur **Explorer** .
Détails des facteurs de dommage potentiel	Affiche les détails sur chaque facteur de risque sous forme de tableau. Le tableau inclut les colonnes suivantes : • **Données.** Données source du facteur de risque, par exemple, les données d'un champ de l'application intégrée du centre de services. • **Description.** Description du facteur de risque définie lors du processus de configuration de Release Control. • **Nom.** Nom du facteur de risque défini lors du processus de configuration de Release Control. • **Score.** Score du facteur de risque converti à partir des données source. Le mappage utilisé pour convertir les données source en score est défini lors du processus de configuration de Release Control. • **Pondération.** Pondération affectée au facteur de risque lors du

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	processus de configuration de Release Control. • **Valeur pondérée.** Valeur pondérée du facteur de risque dans le score Dommage potentiel ou Probabilité d'échec final. La valeur pondérée est calculée de la façon suivante : **Valeur pondérée** = **Pondération**/**Pondération totale** x **Score** où **Pondération** représente la pondération associée au facteur de risque et **Pondération totale**, la somme de toutes les pondérations affectées aux facteurs de risque.
Probabilité d'échec	Affiche une illustration graphique représentant la probabilité que l'implémentation de la demande de changement échouera à un certain degré et risquera de provoquer des dommages. La probabilité d'échec est calculée sous forme d'une valeur pondérée comprise entre 0 et 10, un chiffre plus important indiquant un niveau de probabilité plus élevé. **Remarque :** Ce graphique apparaît également dans la vue de niveau inférieur lorsque vous cliquez sur **Explorer**.
Détails des facteurs de probabilité d'échec	Affiche les détails sur chaque facteur de risque sous forme de tableau. Le tableau inclut les colonnes suivantes : • **Données.** Données source du facteur de risque, par exemple, les données d'un champ de l'application intégrée du centre de services. • **Description.** Description du facteur de risque définie lors du processus de configuration de Release Control. • **Nom.** Nom du facteur de risque défini lors du processus de configuration de Release Control. • **Score.** Score du facteur de risque converti à partir des données source. Le mappage utilisé pour convertir les données source en score est défini lors du processus de configuration de Release Control. • **Pondération.** Pondération affectée au facteur de risque lors du processus de configuration de Release Control. • **Valeur pondérée.** Valeur pondérée du facteur de risque dans le score Dommage potentiel ou Probabilité d'échec final. La valeur pondérée est calculée de la façon suivante : **Valeur pondérée** = **Pondération**/**Pondération totale** x **Score** où **Pondération** représente la pondération associée au facteur de risque et **Pondération totale**, la somme de toutes les pondérations affectées aux facteurs de risque.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Pour y accéder : Cliquez sur **Explorer** dans le volet Probabilité d'échec.
Infos risque	Affiche le calcul du risque.

Onglet Évaluer > Changements similaires

Cet onglet affiche une liste des changements similaires à la demande de changement sélectionnée dans le volet Demandes de changement ou Éléments d'action.

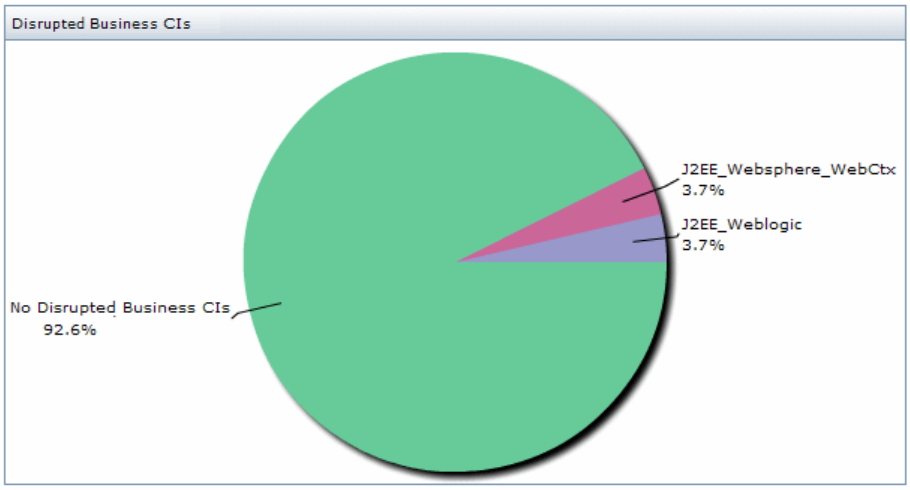
Pour plus d'informations sur les changements similaires, consultez la sectionChangements similaires

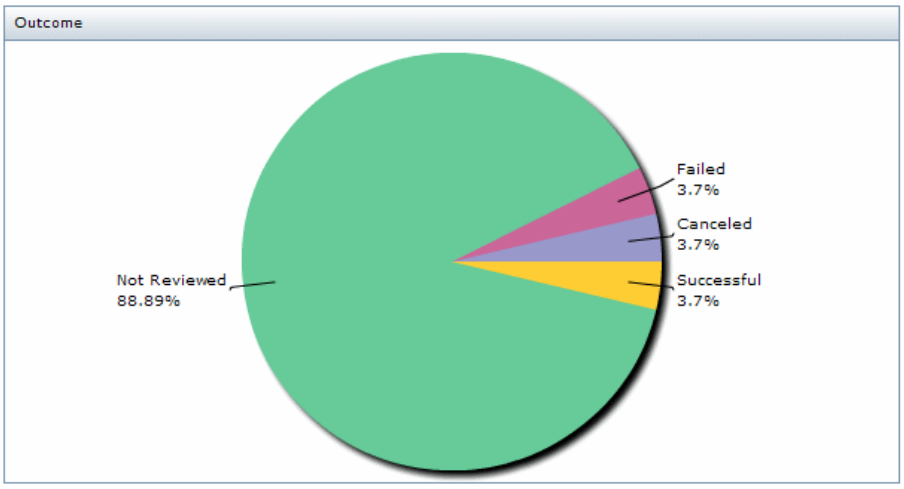
Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement ou Éléments d'action** > onglet **Évaluer** > **Changements similaires**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Changements similaires. Affiche une liste des demandes similaires à la demande sélectionnée dans le volet Demandes de changement ou Éléments d'action.
	Statistiques. Affiche les graphiques Résultat et CI métier interrompus. Les informations affichées dans les graphiques sont répercutées dans toutes les demandes affichées dans la liste Changements similaires.
	Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités Release Control calcule les changements similaires selon des critères spécifiques définis dans le répertoire des paramètres similaires. Si on vous a attribué le rôle de Professeur de similarité, vous pouvez ajouter des demandes à la liste Changements similaires même si elles ne sont pas considérées similaires selon ces critères. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter la demande de changement à l'ensemble de similarités. **Remarques :** • Une fois la demande ajoutée à la liste Changements similaires, une coche apparaît dans la colonne **Confirmé**. • L'ajout d'une demande à la liste Changements similaires influence la façon dont Release Control calcule les changements similaires futurs.
	Confirmer la similarité de la demande de changement. Permet à un

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	utilisateur ayant le rôle de Professeur de similarité de confirmer la similarité d'une demande. Cette procédure garantit que la demande apparaît toujours dans la liste Changements similaires, quelles que soient les autres modifications apportées à la liste. **Remarques :** • Une coche apparaît dans la colonne **Confirmé** en regard de la demande confirmée comme similaire. • La confirmation de la similarité de la demande influence la façon dont Release Control calcule les changements similaires futurs.
	Supprimer la demande de changement de l'ensemble de similarités Release Control calcule les changements similaires selon des critères spécifiques définis dans le répertoire des paramètres similaires. Si on vous a attribué le rôle de Professeur de similarité, vous pouvez ajouter des demandes à la liste Changements similaires même si elles sont considérées similaires selon ces critères. **Remarque :** La suppression d'une demande de la liste Changements similaires influence la façon dont Release Control calcule les changements similaires futurs.
	Ouvrir la fenêtre Détails similaires. Vous permet d'afficher les détails PIR de tout changement similaire avec l'état **Clôturé**, dans lequel un PIR a été créé. La fenêtre Détails similaires s'ouvre et affiche les informations CI métier interrompus et Remarques d'examen saisies lors de la création du PIR. Pour plus d'informations sur la création de PIR, consultez la section Onglet Examiner > Conclusions.
Go	**Permet d'accéder à une demande similaire.** Vous permet d'afficher la liste des changements similaires pour toute demande apparaissant dans la liste Changements similaires. La demande sélectionnée apparaît dans la liste Demandes de changements, et cette liste est mise à jour pour afficher la liste des changements similaires de la nouvelle demande sélectionnée.
Confirmé	Indique les demandes qui ont été ajoutées à la liste ou confirmées comme étant similaires. Pour plus d'informations sur les changements similaires, consultez Changements similaires. **Pour y accéder :** cliquez sur le bouton **Changements similaires**.
Volet CI métier interrompus	Spécifie les autres CI métier qui ont été affectés par les changements similaires.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	 **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Statistiques** .
Terminé	Affiche la date de fin de la demande. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Gravité de l'impact	Indique le niveau de gravité d'impact de la demande. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Outcome	Affiche le résultat de la demande. Les demandes affichant un état autre que **Clôturé** reçoivent automatiquement le résultat **Non examiné**. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Volet Résultat	Affiche les statistiques de résultat cumulées de toutes les demandes dans la liste Changements similaires.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	 **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Statistiques** .
ID demande	Affiche le numéro de référence de la demande dans l'application du centre de services. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Date d'examen	Affiche la date de création d'un examen post-implémentation ou PIR (Post Implementation Review) pour la demande. Pour plus d'informations sur les PIR, consultez la section Onglet Examiner > Conclusions. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Risque	Affiche le niveau de risque (faible, moyen ou élevé). **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Démarrée	Affiche la date de fin de la demande. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .
Récapitulatif	Affiche une brève description de la demande. **Pour y accéder :** Cliquez sur le bouton **Changements similaires** .

Onglet Évaluer > Conflits de périodes

Cet onglet affiche les conflits de périodes dans lesquels il est prévu que la demande de changement sélectionnée ait lieu en dehors d'une **Période de changement** (périodes pendant lesquelles les

demandes de changement peuvent avoir lieu) ou dans une période **Pas question de changement** (périodes pendant lesquelles les demandes de changement ne peuvent pas avoir lieu).

Pour plus d'informations sur le mode de calcul des conflits de périodes, reportez-vous à la section Onglet Périodes.

Vous pouvez choisir d'afficher les occurrences de période en arrière-plan de la vue, selon les couleurs de catégorie et les modèles de période configurés par l'administrateur Release Control.

Pour y accéder	• Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Évaluer** > onglet **Conflits de période**. ou • Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > **Aperçu** > onglet **Vue d'ensemble**. Dans le volet Infos sur l'analyse, la catégorie affichée dans le champ **Conflits de périodes** sert de lien vers l'onglet Conflits de période. ou • Dans la boîte de dialogue Planificateur du changement, cliquez sur l'onglet **Conflits de périodes**.
Informations importantes	Si la demande de changement sélectionnée n'a aucune heure de fin ou de début planifiée, les boutons de la barre d'outils sont désactivés et la grille de la chronologie disparaît.
Tâches correspondantes	Définir des périodes
Voir aussi	Périodes

Volet Conflits

Ce volet affiche les périodes Période de changement et/ou Pas question de changement configurées entraînant le conflit de période.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Planifier le changement sélectionné. Ouvre la boîte de dialogue Planificateur de changement dans laquelle vous pouvez simuler les effets de la modification des détails d'une demande de changement. Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue Planificateur du changement pour modifier le début et/ou la fin planifiée de la demande de changement (et éviter ainsi tout risque de conflit), puis pour simuler les effets des modifications. **Remarque :** Pour les catégories de changement telles qu'Urgence, Normale et Standard, la planification d'un

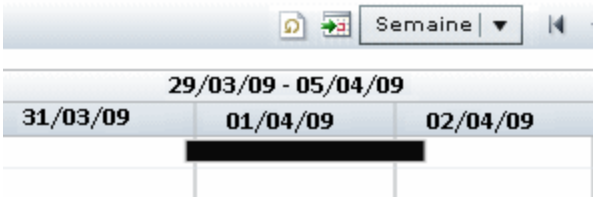
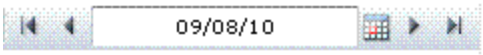
Éléments d'IU (A-Z)	Description
	changement n'a pas lieu au cours de la première phase d'inscription et de catégorisation. Le bouton **Planifier le changement sélectionné** n'est disponible que lorsque les heures Début prévu/Fin prévue du changement sont renseignées.
	Pas question de changement. Représente une période pendant laquelle les demandes de changement ne peuvent pas avoir lieu.
	Période de changement. Représente une période pendant laquelle les demandes de changement peuvent avoir lieu.
<Couleur de période>	Couleur affectée à la catégorie de période telle que définie par l'administrateur Release Control. Il s'agit de la couleur utilisée par Release Control pour afficher la catégorie dans le module Analyse.
Période	Catégorie de période définie par l'administrateur Release Control avec laquelle la demande de changement est en conflit.

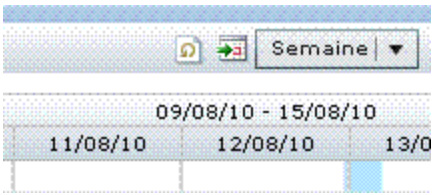
Volet Chronologie

Ce volet affiche les occurrences du conflit de période de la demande de changement sélectionnée dans une chronologie.

Les éléments suivants sont inclus :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Sélectionner la période. Affiche une liste des catégories de période pour lesquelles la demande répond aux critères du filtre sélectionné. Vous pouvez sélectionner les périodes configurées à afficher en arrière-plan. **Par défaut :** Toutes les périodes sont affichées. Pour plus d'informations sur la configuration des périodes, reportez-vous à la section Principes de configuration des périodes.
	Réinitialiser la chronologie. Vous ramène à l'heure de début de la demande de changement sélectionnée.
	Maintenant. Affiche la date actuelle.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Sélectionnez la plage d'affichage des demandes de changement. • **Jour**. Affiche les demandes de changement de la date sélectionnée uniquement. • **Semaine**. Affiche les demandes de changement de la semaine entourant la date sélectionnée. • **Mois**. Affiche les demandes de changement du mois entourant la date sélectionnée. Par défaut, la plage affichée varie selon la durée et l'heure de fin de la demande de changement.
	Sélectionner une date. Sélectionnez la date à afficher. Le calendrier affiche la semaine entourant la date sélectionnée. **Remarque :** La dernière date que Release Control vous permet d'afficher dans le calendrier correspond à la période suivante la plus longue : • Date actuelle + 60 jours Notez que la valeur 60 est définie par défaut et peut être modifiée. Pour plus d'informations sur la configuration des périodes, consultez la section Onglet Périodes. ou • Date de fin planifiée du changement sélectionné + 30 jours.
<Demande de changement sélectionnée dans la chronologie>	La demande de changement sélectionnée dans la chronologie est représentée par une ligne noire épaisse. 
<Date sélectionnée>	Affiche la date sélectionnée. Le calendrier affiche le jour, la semaine ou le mois entourant la date sélectionnée, selon la période choisie.  Vous pouvez utiliser le bouton **Sélectionner une date** ou parcourir la fenêtre à l'aide des flèches gauche/droite.
<Période dans la	La période dans la chronologie s'affiche dans la couleur définie par

Éléments d'IU (A-Z)	Description
chronologie>	l'administrateur Release Control. 
<Chronologie>	Affiche la durée planifiée de la demande de changement sélectionnée dans une chronologie ainsi que les catégories de période auxquelles la période appartient.

Boîte de dialogue Planificateur du changement

Cette boîte de dialogue vous permet de simuler les effets de la modification des détails d'une demande de changement.

Vous utilisez le Planificateur du changement pour simuler les effets de la modification des détails de demande de changement suivants :

- Le début et la fin planifiés de la demande de changement.
- Les CI modifiés par la demande de changement (CCI).

Pour y accéder	• Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**, puis cliquez sur **Planifier le changement sélectionné** . • Cliquez sur **Évaluer** > **Conflits de périodes**, puis sur **Planifier le changement sélectionné** . Cliquez sur la flèche du menu déroulant en regard du bouton **Planificateur du changement** et sélectionnez l'une des options suivantes : • **Planifier le changement sélectionné.** Le Planificateur du changement s'ouvre, affichant les détails actuels de la demande de changement sélectionnée. Utilisez cette option pour simuler les modifications apportées à une demande de changement existante. • **Planifier un nouveau changement.** Le Planificateur du changement s'ouvre sans aucune donnée sur la demande de changement. Utilisez cette option pour simuler un nouveau changement.

Informations importantes	Si vous utilisez Service Manager comme centre de services, vous pouvez y enregistrer les heures de fin et de début planifiées mises à jour de la demande de changement.
Tâches correspondantes	Utiliser le Planificateur du changement pour replanifier un changement

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Exécuter la simulation. Exécute la simulation du Planificateur du changement. **Remarques :** • Les résultats simulés apparaissent dans le volet des détails du Planificateur du changement. • Si vous planifiez un changement existant et que les résultats de la simulation vous conviennent, vous pouvez enregistrer dans le centre de services d'origine les heures de fin et de début planifiées mises à jour de la demande de changement. L'option d'enregistrement est disponible uniquement si vous utilisez Service Manager comme centre de services.
	Enregistrer. Enregistre dans votre centre de services les heures planifiées mises à jour de la demande de changement. **Remarques :** • Si vous simulez un nouveau changement, cette option n'est pas disponible. • Option disponible uniquement si vous utilisez Service Manager comme centre de services. • Si Release Control n'intègre pas Lightweight Single Sign-On (LW-SSO), vous êtes invité à fournir vos informations d'identification à Service Manager.
	Ouvrir la demande d'origine. Ouvre la demande de changement dans le centre de services d'origine. **Remarques :** • Si vous simulez un nouveau changement, cette option n'est pas disponible. • Pour activer cette option, reportez-vous à la section Lien vers les interfaces Release Control à partir du centre de services.

Volet Planification

Ce volet vous permet de planifier le début et la fin de la simulation de la demande de changement. Si vous utilisez Service Manager, vous pouvez enregistrer les heures mises à jour dans votre centre de services.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Réinitialiser date/heure. Vous permet de restaurer les heures actuellement planifiées.
	Insérer les dates/heures suggérées. Permet à Release Control de suggérer la prochaine heure possible d'implémentation du changement, c'est-à-dire dans une période **Période de changement** et en dehors d'une période **Pas question de changement** associée à la demande de changement. Release Control ne suggère aucune heure dans les cas suivants : • Aucune période n'est associée au changement • Le changement figure dans une période Pas question de changement et il n'existe aucune future période de changement **Remarque :** Lorsque la date de fin planifiée de la demande de changement est postérieure à celle indiquée dans le champ **Fin demandée** (spécifié dans la fiche de demande de l'application du centre de services), l'avertissement suivant apparaît : `La fin demandée est postérieure à la fin prévue de la demande de changement.`
<< >>	Permet de passer aux heures suggérées précédentes et suivantes. **Remarque :** Ces boutons apparaissent uniquement si Release Control a suggéré une autre heure. Ils sont activés uniquement s'il existe plusieurs heures suggérées possibles.
Accepter	Acceptez l'heure suggérée par Release Control et exécutez la simulation du Planificateur du changement en fonction de l'heure suggérée. **Remarque :** Apparaît uniquement si Release Control a suggéré une autre heure.
Annuler	Restaure l'heure précédente. **Remarque:** Apparaît uniquement si Release Control a suggéré une autre heure.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Verrouiller la durée	Vous permet de verrouiller la durée du changement. Par exemple, si cette option est sélectionnée est que vous reculez de 4 heures l'heure de fin planifiée, l'heure de début planifiée est automatiquement reculée de 4 heures afin que la durée du changement reste la même. Apparaît uniquement si cette option est sélectionnée, c'est-à-dire lorsque la durée du changement est verrouillée. Apparaît uniquement si cette option n'est pas sélectionnée, c'est-à-dire lorsque la durée du changement n'est pas verrouillée.
Durée prévue	Différence de temps entre l'heure de début et l'heure de fin de la demande de changement.
Fin prévue	Utilisez le calendrier pour définir la date et l'heure de fin prévue de la demande de changement **Remarque :** Ce champ est vide si la demande de changement n'inclut aucune heure de fin prévue.
Début prévu	Utilisez le calendrier pour définir la date et l'heure de début prévues de la demande de changement **Remarque :** Ce champ est vide si la demande de changement n'inclut aucune heure de début prévue.

Volet CI changés

Ce volet vous permet de sélectionner les CI (CCI) qui ont changé lors de la simulation de la demande de changement.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Réinitialiser les CI. Vous permet de restaurer les CI changés actuels.
	Afficher CI métier/CI système. Permet d'afficher les CI métier ou les CI système.
	Attributs du CI. Vous permet d'afficher les attributs du CI sélectionné. Ouvre la fenêtre Attributs du CI.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Remarques : • Pour personnaliser les attributs affichés par Release Control, reportez-vous à la section Volet Affichage des CI. • Si plusieurs CI sont sélectionnés ou aucun CI n'est sélectionné, ce bouton est désactivé.
	Recherche avancée des CI. Lien ouvrant le CI Selector dans Universal CMDB. Vous permet d'importer les CI qui n'existent pas encore dans la base de données de Release Control, puis de les importer dans Release Control. Les CI importés apparaissent dans le volet CI sélectionnés. Pour plus d'informations sur le CI Selector, reportez-vous à la documentation de Universal CMDB. **Remarques :** • Vous ne pouvez pas afficher le CI Selector avec Firefox 3.0.9. • Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine. • Si la prise en charge de l'authentification Lightweight Single Sign-On (LW-SSO) est activée, vous pouvez configurer le CI Selector pour s'ouvrir automatiquement. Si elle n'est pas activée, la page de connexion de Universal CMDB s'affiche. • Les CI importés dans Release Control à partir de Universal CMDB ne sont pas ajoutés à la base de données. Une fois la boîte de dialogue Planificateur du changement fermée, les CI importés n'apparaissent plus dans le volet CI sélectionnés. • Ce bouton apparaît uniquement si la version de Universal CMDB à laquelle vous êtes connecté est la version 8.01 ou ultérieure.
	Rechercher. Recherchez un CI métier/système spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier/système dont le nom contient la chaîne saisie. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. Page 3 of 5
Volet Afficher CI métier/CI système	Contient une liste des CI métier/système disponibles pouvant être utilisés dans la simulation. Sélectionnez un ou plusieurs des CI requis (à l'aide de la touche CTRL), puis cliquez sur la flèche du haut pour les déplacer vers la liste **CI sélectionnés**. Seuls les CI sélectionnés sont inclus dans la simulation.
Volet CI sélectionnés	Contient une liste des CI métier/système à inclure dans la simulation. Sélectionnez un ou plusieurs des CI requis (à l'aide de la touche CTRL), puis cliquez sur la flèche du bas pour les déplacer vers la liste **CI métier/système disponibles**. Les CI déplacés vers la liste **CI métier/système disponibles** ne sont pas inclus dans la simulation. **Remarque :** Les CI apparaissent dans ce volet selon leur libellé. Si deux ou plusieurs CI affichent le même libellé, vous pouvez utiliser la fenêtre Attributs du CI pour les différencier en affichant leurs différents attributs. Pour ouvrir la fenêtre Attributs du CI, cliquez sur **Attributs du CI** .

Onglet Aperçu

Cet onglet affiche les heures planifiées actuelles du changement comparées aux heures simulées, ainsi qu'un récapitulatif des résultats d'analyse actuels comparés aux résultats d'analyse simulés.

Les éléments suivants sont inclus :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Volet Infos sur l'analyse	Affiche un récapitulatif des résultats d'analyse actuels comparés aux résultats d'analyse simulés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Aperçu > Vue d'ensemble.
Volet Infos fenêtre de temps	Affiche les heures actuelles planifiées du changement comparées aux heures simulées. **Début prévu.** Date et heure du début prévu de la demande de

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	changement. **Fin prévue.** Date et heure de la fin prévue de la demande de changement. **Durée.** Différence de temps entre l'heure de début et l'heure de fin de la demande de changement. **Fin demandée.** Dernières date et heure de la fin de la demande de changement spécifiée dans la fiche de demande de l'application du centre de services. **Remarque :** L'avertissement suivant apparaît lorsque la date de fin planifiée de la demande de changement est postérieure à la fin de la demande de changement (spécifiée dans la fiche de demande de l'application du centre de services) : `La fin demandée dépasse la fin planifiée de la demande de changement, comme spécifié dans la fiche.`

Onglet Impact

Cet onglet affiche l'analyse d'impact de la simulation.

Informations importantes	Les informations de cet onglet sont présentées de la même manière que dans l'onglet Évaluer > Impact du module Analyse. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats de l'analyse d'impact, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Impact.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Vous permet d'afficher l'analyse d'impact actuelle ou simulée et de sélectionner l'option appropriée dans la liste. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement si vous planifiez un changement existant.

Onglet Collisions

Cet onglet affiche l'analyse des collisions de la simulation.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Informations importantes	Les informations de cet onglet sont présentées de la même manière que dans l'onglet Évaluer > Collisions du module Analyse. Pour

	plus d'informations sur l'affichage des résultats de l'analyse de collision, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Collisions.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Vous permet de filtrer les informations affichées dans l'onglet et de sélectionner l'une des options suivantes dans la liste : • **Collisions simulées.** Affiche toutes les collisions qui se produisent lorsque les paramètres simulés sont appliqués. • **Collisions supplémentaires.** Affiche les collisions supplémentaires qui se produisent avec les paramètres simulés. Ces collisions ne se produisent pas avec les paramètres actuels. • **Collisions non résolues.** Affiche les collisions communes aux paramètres actuels et aux paramètres simulés. Ces collisions ne sont pas résolues avec les paramètres simulés. • **Collisions résolues.** Affiche les collisions résolues avec les paramètres simulés. Ces collisions se produisent pour les paramètres actuels et pas pour les paramètres simulés. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement si vous planifiez un changement existant.

Onglet Conflits de périodes

Cet onglet affiche l'analyse des conflits de périodes de la simulation.

Informations importantes	Les informations de cet onglet sont présentées de la même manière que dans l'onglet Évaluer > Conflits de périodes du module Analyse. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats de l'analyse des conflits de périodes, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Conflits de périodes.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

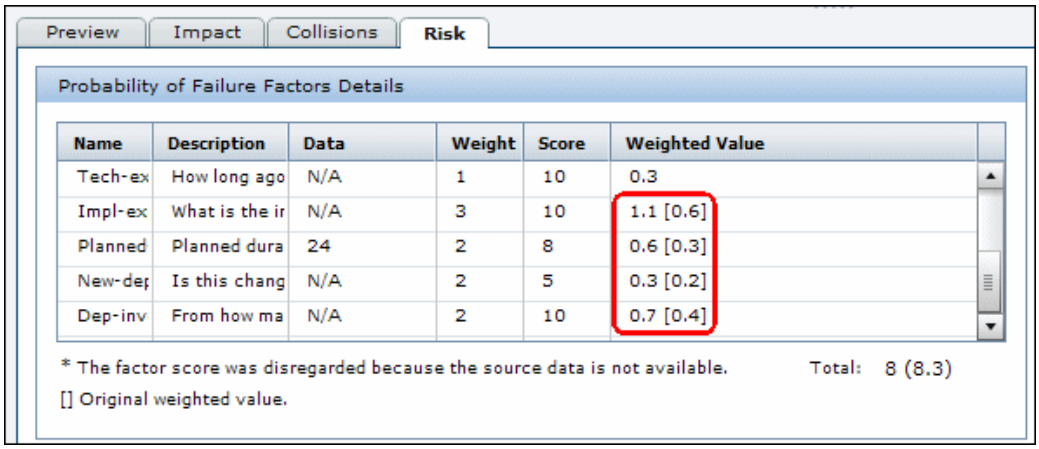
Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Vous permet de filtrer les informations affichées dans l'onglet et de sélectionner l'une des options suivantes dans la liste : • **Conflits de période actuels.** Affiche tous les conflits de périodes de la date actuellement affichée. • **Conflits de période simulés.** Affiche tous les conflits de

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	périodes qui se produisent lorsque les paramètres simulés sont appliqués. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement si vous planifiez un changement existant.

Onglet Risque

Cet onglet affiche l'analyse des risques de la simulation.

Dans la colonne **Valeur pondérée** des tableaux de facteurs de risque, pour chaque facteur de risque modifié, la valeur pondérée d'origine apparaît entre parenthèses.



Informations importantes	• Les informations de cet onglet sont présentées de la même manière que dans l'onglet Évaluer > Risque du module Analyse. Pour plus d'informations sur l'affichage des résultats de l'analyse des risques, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Risque. • Cette option s'applique uniquement si vous planifiez un changement existant.

Demandes de changement — Vue Calendrier

Le volet Demandes de changement — Vue Calendrier affiche, sous la forme d'un calendrier, les demandes de changement qui ont été traitées chaque jour par Release Control. Les demandes de changement affichées représentent les demandes incluses dans le filtre actuellement actif.

Ce volet affiche les demandes de changement au format calendrier et/ou liste, selon le mode d'affichage que vous avez sélectionné :

- **Mode Jour et Semaine.** Affiche les demandes de changement traitées par Release Control sous forme de tableau et de calendrier.
- **Mode Mois.** Affiche sous forme de lien le nombre de demandes de changement de chaque jour du calendrier.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur **Calendrier**.
Informations importantes	• Les demandes de changement sans heure de début ou de fin ou avec des heures de début postérieures aux heures de fin, n'apparaissent pas dans la vue Calendrier. • Par défaut, la semaine du calendrier commence le lundi et se termine le dimanche. • La couleur de la barre des demandes de changement en modes **Jour** et **Semaine** indique la couleur mappée vers la valeur d'un champ dans **Module** > **Administrateur** > **Modules** > **Analyse** > **Calendrier**. Par exemple, vous pouvez mapper le niveau moyen de gravité de l'impact vers la couleur violet. Pour reconfigurer ces paramètres, reportez-vous à la section Volet Calendrier.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
< Aujourd'hui >	Vous permet de sélectionner : • Le jour/la semaine/le mois qui précède • La date actuelle • Le jour/la semaine/le mois qui suit
Jour Semaine	**Mode Jour.** Affiche les demandes de changement de la date sélectionnée uniquement. Le mode Jour est divisé en quatre périodes égales de six heures. **Mode Semaine.** Affiche les demandes de changement de la semaine entourant la date sélectionnée. En mode **Jour** ou **Semaine**, le volet Demandes de changement affiche les demandes de changement qui ont été traitées par Release Control sous forme de tableau et de calendrier. Vous pouvez augmenter ou réduire la taille du tableau et du calendrier en faisant glisser vers la gauche ou vers la droite la ligne verticale qui les sépare.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Remarque : Le tableau qui apparaît à gauche contient les mêmes colonnes que l'onglet Demandes de changement — Vue Liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Demandes de changement — Vue Liste. Vous ne pouvez pas modifier l'ordre d'affichage des demandes. Chaque colonne représente un jour, et chaque barre une demande de changement. Les données apparaissent sous forme de blocs de temps dans une chronologie. Chaque entrée est affichée sur une ligne distincte. La vue ressemble à un diagramme de Gantt standard et offre un aperçu dans le temps. Lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur différents éléments, une infobulle affiche des informations détaillées sur ces éléments. Lorsque vous cliquez sur une entrée, des détails et des informations d'analyse apparaissent dans les volets Aperçu, Évaluer, Collaborer et Examiner. Vous pouvez choisir d'afficher les périodes configurées dans la vue Calendrier. Pour cela, cliquez sur le bouton **Sélectionner les périodes** et choisissez les catégories de période à afficher. Lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur une icône, le nom de la catégorie à laquelle la période appartient ainsi que les heures de début et de fin de cette période apparaissent dans l'infobulle.
Mois	**Mode Mois.** Affiche les demandes de changement du mois entourant la date sélectionnée. En mode **Mois**, le volet Demandes de changement affiche les demandes de changement uniquement sous forme de calendrier. De plus, le <volet Graphique récapitulatif des demandes de changement> apparaît sous le volet Demandes de changement et affiche les données agrégées sous forme graphique. Pour en savoir plus, consultez le <Volet graphique récapitulatif des demandes de changement>. Les demandes de changement apparaissent sous forme d'un lien. Lorsque vous cliquez sur le lien, Release Control bascule automatiquement en mode **Jour** et affiche les demandes de changement sous forme de tableau.
<volet Graphique récapitulatif des demandes de changement>	Affiche des graphiques représentant les données d'un champ spécifique pour les demandes de changement incluses dans le filtre actuellement actif. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Graphique récapitulatif des demandes de changement.
<Sélecteur de date>	Vous permet de sélectionner les demandes de changement à afficher.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Remarque : Si vous êtes en mode **Jour** ou **Semaine**, vous pouvez utiliser la touche Maj pour sélectionner d'autres dates adjacentes.
<Barre d'outils>	Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Options de la barre d'outils Demandes de changement.
Volet Filtres	Vous permet de filtrer les demandes de changement affichées dans le volet Demandes de changement. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Filtres. **Remarque :** Par défaut, Release Control affiche toutes les demandes de changement du système. Lorsqu'un filtre est appliqué, il trie les demandes de changement dans l'ensemble des différentes vues

Volet Graphique récapitulatif des demandes de changement

Ce volet affiche des graphiques représentant les données d'un champ spécifique pour les demandes de changement incluses dans le filtre actuellement actif. Les données peuvent apparaître sous forme de graphique à colonnes ou à secteurs.

Remarque : Ce volet apparaît uniquement en mode **Mois**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur **Calendrier**.
Informations importantes	• Les graphiques prennent en charge les champs dont le groupe de données utilise des valeurs combinées en un seul chiffre. Par exemple, les graphiques peuvent afficher les niveaux de priorité d'une demande de changement, où **Faible** correspond à la valeur 1, **Normale** à la valeur 2 et **Élevée** à la valeur3. Les graphiques ne prennent pas en charge les champs dont la valeur représente un groupe de chiffres. Par exemple, les champs de date/heure contenant la valeur mm/dd/yy. • Vous pouvez définir les champs dont vous souhaitez afficher les données dans la vue mensuelle Calendrier, et déterminer le format graphique par défaut dans lequel les données apparaissent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Graphiques. Par défaut, trois champs sont configurés. Si vous choisissez de ne définir aucun champ, aucun graphique n'apparaît dans la vue Calendrier.

	• Si plus de huit valeurs existent, la mention **(Max 8)** apparaît en haut du volet. • Les couleurs des champs qui apparaissent dans les graphiques sont définies dans le volet Mappage des couleurs du calendrier. Le volet Mappage des couleurs du calendrier vous permet de configurer un schéma de mappage des couleurs à une valeur de champ existante. Si une valeur de champ n'est pas mappée dans le volet Mappage des couleurs du calendrier, cette valeur affiche la couleur par défaut définie dans la zone **Couleur par défaut**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Calendrier.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Graphique à colonnes. Affiche les données du champ sous forme de graphique à colonnes. Le graphique à colonnes affiche dans chaque champ jusqu'à huit des valeurs les plus élevées, de la plus haute à la plus faible, en commençant par la gauche. Les barres qui affichent la même valeur sont classées par ordre alphabétique. Une infobulle indiquant le nom de la valeur apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur chaque barre.
	Graphique à secteurs. Affiche les données du champ sous forme de graphique à secteurs. Le graphique à secteurs affiche dans chaque champ les huit valeurs les plus élevées. Une infobulle indiquant le nombre de changements, la valeur représentée par le secteur, et son pourcentage dans le graphique apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur chaque section. Si plus de huit valeurs existent, un segment supplémentaire **Autres** est créé, représentant toutes les autres valeurs combinées en une seule.
	Légende. Affiche le nom complet de chaque valeur de champ. **Remarque :** La légende peut être déplacée n'importe où dans l'écran.

Demandes de changement — Vue Liste

La vue Liste affiche les demandes de changement qui ont été traitées par Release Control sous forme de tableau dont le contenu peut être trié. Vous pouvez trier l'ordre d'apparition des demandes selon

chaque colonne en cliquant sur son en-tête.

Dans la vue Liste, les changements apparaissent par défaut par ordre décroissant de gravité d'impact. Dans les modes **Jour** et **Semaine** de la vue Calendrier, les demandes de changement apparaissent par ordre croissant selon leur heure de début planifiée.

Lorsque vous sélectionnez une demande de changement dans la liste, les détails et les informations d'analyse de la demande de changement sélectionnée s'affichent dans les volets Aperçu, Évaluer, Collaborer et Examiner.

Vous pouvez afficher les tâches associées à chaque demande de changement dans Onglet Aperçu > Enregistrements associés.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**, puis cliquez sur **Liste**.
Informations importantes	• Vous pouvez filtrer les demandes de changement affichées en mode Demandes de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Filtrage des demandes de changement et des activités. Par défaut, Release Control affiche toutes les demandes de changement du système. Lorsque vous appliquez un filtre, seules les demandes de changement qui répondent aux conditions du filtre sélectionné s'affichent. • Vous pouvez personnaliser la vue Liste pour afficher différentes informations. Pour plus d'informations sur la personnalisation des colonnes de la vue Liste, reportez-vous à la section <Volet du bas> - Vue Liste.

Les éléments suivants sont inclus sauf si l'administrateur a défini une autre personnalisation :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Anormal	L'icône indique que la demande de changement s'est produite en dehors d'une période de changement (périodes pendant lesquelles les demandes de changement peuvent avoir lieu) ou dans une période Pas question de changement (périodes pendant lesquelles les demandes de changement ne peuvent pas avoir lieu).
Gravité de la collision	Affiche une icône indiquant le niveau de gravité de la collision de la demande de changement. Si la demande de changement entre en collision avec plusieurs autres demandes de changement, le niveau de gravité de la collision la plus grave s'affiche. Par défaut, les symboles de couleur ci-après correspondent aux niveaux de gravité suivants : • **Critique**

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• **Élevé** • **Moyen** • **Faible** • **Très faible** Si la demande de changement ne présente aucune collision, aucune icône de gravité de la collision s'affiche. Une infobulle indiquant le niveau de gravité de la collision apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de gravité de la collision. Pour plus de détails sur les collisions et le mode de calcul de leur gravité, consultez la section Collisions de demandes de changement.
Personne à contacter	Affiche le nom de l'utilisateur responsable de la demande de changement.
Gravité de l'impact	Affiche une icône indiquant le niveau de gravité d'impact de la demande de changement. Le niveau de gravité de la demande de changement est déterminé par le plus haut niveau de gravité du CI métier affecté par la demande. Par défaut, les symboles de couleur ci-après correspondent aux niveaux de gravité de l'impact suivants : • **Critique** • **Élevé** • **Moyen** • **Faible** • **Très faible** • **Aucune analyse d'impact disponible** Une infobulle indiquant le niveau de gravité d'impact de la demande de changement apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône de gravité de l'impact. Pour plus d'informations sur l'analyse d'impact et sur le calcul de la gravité d'impact, reportez-vous à la section Analyse d'impact.
Priority	Affiche le niveau de priorité Release Control de la demande de changement. Lorsque vous configurez Release Control, vous configurez les niveaux de priorité pouvant être affectés à une demande de changement.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
ID demande	Affiche le de numéro de référence de la demande de changement dans l'application du centre de services.
Risque	Affiche le niveau de risque (faible, moyen ou élevé). Ces niveaux sont configurés manuellement selon différents niveaux de risque numérique. Release Control calcule ce chiffre en fonction des facteurs de risque pondérés de façon subjective par l'administrateur Release Control lors du processus de configuration. Pour plus d'informations sur le mode de calcul des niveaux de risque, reportez-vous à la section Analyse des risques.
Début	Affiche la date de début planifiée de la demande de changement.
État	Affiche l'état Release Control de la demande de changement. Lorsque vous configurez Release Control, vous configurez les états pouvant être affectés à une demande de changement.
Récapitulatif	Affiche une brève description de la demande de changement.
Historique des thèmes de discussion de l'utilisateur	La présence d'une icône Historique des thèmes de discussion de l'utilisateur indique qu'il existe un historique des thèmes de discussion de l'utilisateur en réponse à la demande de changement sélectionnée. Une infobulle indiquant le nombre de thèmes de discussion de l'utilisateur apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur cette icône. Vous pouvez afficher les thèmes de discussion dans la vue Discussion de l'onglet Collaborer. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Collaborer > Discussion.

Options de la barre d'outils du volet Demandes de changement

Cette section décrit les options de la barre d'outils du volet Demandes de changement.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**.
Voir aussi	• Demandes de changement — Vue Liste • Demandes de changement — Vue Calendrier

Le tableau suivant contient une description de chaque option de la barre d'outils affichée dans la vue Liste du volet Demandes de changement.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Liste. Affiche les demandes de changement sous forme de liste. Ouvre la vue Liste du volet Demandes de changement.
	Calendrier. Affiche les demandes de changement sous forme de calendrier. Ouvre la vue Calendrier du volet Demandes de changement.
	Planifier le changement sélectionné. Vous permet de simuler les effets de la modification des détails d'une demande de changement et de visualiser la façon dont ces modifications influencent les données d'analyse. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes : • **Planifier le changement sélectionné.** • **Planifier un nouveau changement.** Ouvre le Planificateur du changement.
	Nouveau thème de discussion. Vous permet d'ajouter un nouveau thème de discussion au volet Votes de l'onglet Collaborer > Discussion. Ouvre la boîte de dialogue Nouveau thème de discussion.
	Nouvel élément d'action. Permet de créer un élément d'action associé à la demande. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action.
	Lancer le processus de changement manuel. Vous permet de réexécuter manuellement le processus de recalcul d'une demande de changement sélectionnée ou de toutes les demandes de changement d'un filtre sélectionné. Ouvre la boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel.
	Générer un rapport. Vous permet de générer un rapport PDF, HTML ou Excel. Ouvre la boîte de dialogue Détails du rapport.
	Envoyer les données du changement. Vous permet d'envoyer des thèmes de discussion par e-mail. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes : • **Envoyer les données du changement.** Envoyez un e-mail contenant uniquement la demande de changement sélectionnée. • **Envoyer les données du changement et le journal.** Envoyez

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	un e-mail contenant la demande de changement sélectionnée ainsi que les informations du journal des événements associé. • **Envoyer l'invitation au CAB.** Envoyer une invitation à la réunion du CAB. • **Envoyer le procès-verbal du CAB.** Envoyer les procès-verbaux du CAB du changement sélectionné. • **Envoyer l'invitation au PIR.** Envoyez une invitation à la réunion du PIR. • **Envoyer le procès-verbal du PIR.** Envoyez les procès-verbaux du PIR du changement sélectionné.
	Ajouter la demande sélectionnée aux favoris/Supprimer la demande sélectionnée des favoris. Permet d'ajouter ou de supprimer la demande sélectionnée du filtre Favoris. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Filtrage des demandes de changement et des activités. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes : • **Supprimer des favoris.** Supprime la demande sélectionnée du filtre Favoris. • **Supprimer toutes les demandes dans le filtre Favoris.** Supprime toutes les demandes de changement du filtre Favoris. **Remarque :** Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir des notifications lorsque certaines modifications sont apportées aux demandes de changement favorites. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Espace de travail de l'utilisateur.
	S'abonner à la demande sélectionnée/Annuler l'abonnement à la demande sélectionnée. Vous permet de recevoir des notifications d'e-mail ou de suspendre l'abonnement aux notifications pour la demande de changement sélectionnée. Pour plus d'informations sur la configuration des règles et des conditions de notification, reportez-vous à la section Volet Notifications. **Remarque :** Certaines modifications apportées aux demandes de changement ne déclenchent pas de notification. Release Control n'envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs qui s'abonnent à un changement que si l'un des événements suivants se produit. • Événement Annotation ajoutée : une nouvelle annotation est ajoutée à la demande de changement.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• Événement Élément d'action ajouté : un nouvel élément d'action est ajouté à la demande de changement. • Événement Approuvé : la demande de changement est approuvée. • Événement Rétracter : la demande de changement est rétractée.
	Sélectionner la période. Vous permet de sélectionner les périodes configurées à afficher en arrière-plan de la vue Calendrier. Pour plus d'informations sur la configuration des périodes, reportez-vous à la section Principes de configuration des périodes. **Remarque :** Cette option est activée uniquement dans la vue Calendrier.
	Actualiser. Vous permet d'actualiser les demandes de changement affichées dans le volet Demandes de changement de la liste des éléments d'action.
	Rechercher ID demande/élément d'action. Localisez une demande de changement ou un élément d'action nécessaire. • Dans le volet Demandes de changement, entrez un ID demande dans la zone **Rechercher ID demande** afin de localiser la demande de changement requise dans la liste. • Dans le volet Éléments d'action, entrez un ID élément d'action dans la zone de **Rechercher ID élément d'action** afin de localiser l'élément requis dans la liste.
Total	Nombre de demandes de changement répondant aux critères que vous avez définis. **Remarque :** En mode **Mois**, le nombre total représente le nombre réel de changements pour ce mois.

Onglet Collaborer > Éléments d'action

Cet onglet vous permet d'afficher les éléments d'action de la demande de changement.

- Si vous êtes en mode Demandes de changement, cet onglet vous permet d'afficher les éléments d'action associés à une demande de changement et de les utiliser comme vous le faites dans le volet Éléments d'action en mode Éléments d'action.

- Si vous êtes en mode Éléments d'action, cet onglet vous permet d'afficher tous les éléments d'action associés à la même demande de changement que l'élément d'action sélectionné.

Volet Éléments d'action

Ce volet affiche les éléments d'action associés à une demande de changement. Pour plus d'informations sur ce volet, reportez-vous à la section Volet Éléments d'action.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Atteindre	Affiche l'élément d'action sélectionné dans le volet Éléments d'action.

Volet Annotations sur les éléments d'action

Affiche des informations pour chaque élément d'action sélectionné dans la liste. Pour plus d'informations sur ce volet, reportez-vous à la section Volet Éléments d'action.

Onglet Collaborer > Discussion

Cet onglet affiche l'historique des thèmes de discussion de l'utilisateur ainsi qu'un récapitulatif des votes pour la demande de changement sélectionnée ou associée. Il permet aux utilisateurs d'organiser des discussions en ligne concernant une demande de changement avant la réunion du CAB. En conséquence, la discussion du CAB peut commencer ultérieurement ou être tout simplement annulée si les réponses des utilisateurs indiquent clairement si la demande devrait être approuvée ou non.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse**> **Demandes de changement** > **Collaborer** > onglet **Discussion**.

Volet Commentaires

Ce volet affiche tous les thèmes de discussion associés à la demande de changement. Chaque thème inclut un en-tête avec le nom de l'utilisateur qui a lancé la discussion, une icône représentant le vote publié par l'auteur de la discussion, la date et l'heure du commentaire initial, l'objet et le texte du commentaire initial, et les commentaires publiés par les autres participants à la discussion.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Développer tous les commentaires. Vous permet de développer tous les commentaires inclus dans les thèmes de discussion.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Réduire tous les commentaires. Vous permet de réduire tous les commentaires inclus dans les thèmes de discussion.
	Le plus ancien d'abord/Le plus récent d'abord. Vous permet de trier les commentaires afin d'afficher le commentaire le plus ancien ou le plus récent en premier.
	Nouveau thème de discussion. Vous permet d'ajouter un thème à une demande de changement. Ouvre la boîte de dialogue Nouveau thème de discussion.
	Envoyer un e-mail. Vous permet d'envoyer un ou plusieurs thèmes de discussion par e-mail. Ouvre la boîte de dialogue Envoyer un e-mail. Entrez l'adresse e-mail de chaque destinataire de l'e-mail et vos éventuels commentaires sur la demande de changement.

Volet Votes

Ce volet affiche un récapitulatif des derniers votes publiés par les auteurs de la discussion pour la demande de changement.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
<Arborescence du récapitulatif des votes>	Affiche les derniers votes publiés par les auteurs de la discussion pour la demande de changement. Chaque option de vote disponible apparaît (**Pas d'accord**, **D'accord**, **Au CAB** et **Sans vote**) avec, entre parenthèses, le nombre d'utilisateurs qui ont voté pour l'option affichée. **Remarque :** Seul le dernier vote de l'utilisateur est pris en compte. Sous chaque option de vote apparaît la liste des utilisateurs (auteurs de la discussion) qui ont voté pour l'option affichée. Vous pouvez développer ou réduire la liste des utilisateurs sous chaque option de vote en cliquant sur la flèche en regard de l'option de vote. Lorsque vous sélectionnez un utilisateur, tous les thèmes de discussion créés par cet utilisateur apparaissent dans le volet Commentaires. Pour afficher tous les thèmes de discussion créés par l'ensemble des utilisateurs, cliquez sur **Tous**. Pour trier de façon chronologique les thèmes de discussion, cliquez sur le bouton **Le plus ancien d'abord/Le plus récent d'abord** .

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Remarque : Les utilisateurs peuvent créer plusieurs thèmes de discussion pour chaque demande de changement. Tous les forums de discussion sont affichés avec le dernier vote de l'utilisateur.

Onglet Collaborer > Résolution

Cet onglet vous permet d'approuver ou de retirer l'approbation d'une demande de changement, d'afficher l'historique et l'état des approbations, de créer des procès-verbaux du CAB et des directives de pré et post-implémentation.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Collaborer** > **Résolution**.

Volet Résolution

> **Ce volet s'applique uniquement si vous utilisez les centres de services suivants :**
>
> - Service Manager
> - Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Ce volet vous permet d'approuver/refuser une demande de changement ou d'en retirer l'approbation, et d'afficher l'historique et l'état des approbations.

Les options d'approbation, de refus et de rétractation varient selon l'état de la demande et sont disponibles uniquement si vous disposez des autorisations **approveChange**. L'approbation, la rétractation et le refus d'une demande de changement dans Release Control entraînent la mise à jour de l'état de la demande dans l'application de centre de services. Si vous utilisez Service Manager, les commentaires d'approbation sont également exportés avec l'état mis à jour.

Cette fonctionnalité vous permet de gérer le processus d'approbation des demandes dans Release Control, sans avoir à accéder directement à chaque demande depuis l'application de centre de services.

Informations importantes	• Lorsque vous approuvez une demande de changement, Release Control vérifie que vos mot de passe et nom d'utilisateur sont corrects et que vous êtes actuellement autorisé à approuver la demande de changement. Si c'est le cas, Release Control approuve la demande et les détails de l'approbation apparaissent dans l'onglet Collaborer.

	Si les données d'authentification que vous avez fournies sont incorrectes ou si vous n'êtes actuellement pas autorisé à approuver la demande de changement, Release Control affiche un message d'erreur détaillé. Si la version de l'application de centre de services de la demande est plus récente que la version dans Release Control, vous recevez un message vous demandant si vous souhaitez forcer l'approbation de la demande de changement. Sélectionnez la case à cocher et cliquez sur **Approuver** pour forcer l'approbation. • L'administrateur peut définir l'état pour lequel le **bouton d'approbation** est activé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer Release Control pour l'approbation des demandes.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Journal des approbations. Affiche un historique des approbations et rétractations effectuées dans Release Control pour chaque changement sélectionné. Les utilisateurs qui ont approuvé ou rétracté la demande de changement s'affichent avec les commentaires publiés.
	État de l'approbation. Vous pouvez afficher l'état d'approbation du changement sélectionné. Le volet Résolution est divisé en trois catégories d'approbation. Chaque catégorie répertorie les groupes d'utilisateurs correspondants (par exemple, **Admin**). Les trois catégories d'approbation suivantes sont affichées : • **Approbations terminées.** Répertorie les groupes d'utilisateurs ayant déjà approuvé le changement. • **En attente d'approbation.** Répertorie les groupes d'utilisateurs dont l'approbation est toujours en attente. • **Approbations futures.** Répertorie les groupes d'utilisateurs qui peuvent approuver un changement uniquement si un autre groupe d'utilisateurs l'a déjà approuvé. Les groupes d'utilisateurs devant approuver le changement apparaissent dans la catégorie **En attente d'approbation**.
	Approuver. Vous permet d'approuver une demande de changement. Ouvre la boîte de dialogue Approuver une demande de changement. **Rétracter.** Vous permet de rétracter l'approbation que vous avez accordée à la demande sélectionnée. Ouvre la boîte de dialogue

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Rétracter une demande de changement. **Refuser**. Vous permet de refuser une demande de changement. Ouvre la boîte de dialogue Refuser une demande de changement. Pour plus d'informations sur l'approbation, la rétractation ou le refus d'une demande de changement, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Approuver/Rétracter/Refuser une demande de changement. Lorsque vous sélectionnez la demande de changement appropriée, ou un élément d'action dans le volet Demandes de changement ou Éléments d'action, puis choisissez l'onglet **Collaborer > Résolution**, le message **Vérification de l'état** apparaît dans l'infobulle des boutons **Approuver**, **Rétracter** et **Refuser** lorsque Release Control vérifie les éléments suivants : • Si vous êtes un utilisateur disposant des autorisations **approveChange**, qui a le droit d'approuver les demandes de changement. • Si la demande de changement sélectionnée peut être approuvée à l'heure actuelle. Si tous les critères ci-dessus sont remplis, le bouton **Approuver** est activé. Si l'approbation de la demande n'est pas autorisée par l'application du centre de services, un message d'état **Opération non prise en charge** apparaît dans l'infobulle des boutons **Approuver**, **Rétracter** et **Refuser**. Si la demande de changement a été récemment approuvée et que son état n'a pas encore été mis à jour dans Release Control, un message d'état **Approuvé** apparaît dans l'infobulle du bouton **Approuver**. Si une erreur s'est produite lors du processus de vérification de Release Control, un message d'erreur apparaît dans l'infobulle des boutons **Approuver**, **Rétracter** et **Refuser**.

Volet Décisions du CAB

Ce volet vous permet de publier différents types de note concernant le processus d'approbation/rétractation/refus.

Informations importantes	Pour effectuer cette procédure, vous devez disposer du rôle de **Gestionnaire des changements**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter une décision. Vous permet de publier différents types de note concernant le processus d'approbation/rétractation/refus. Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez sélectionner le type de note à publier : • **Procès-verbal du CAB.** Détails des discussions du CAB correspondantes. • **Directives de pré-implémentation.** Directives à suivre avant d'implémenter un changement. Ces directives apparaissent dans le module Directeur du volet des alertes avant la planification d'une demande de changement. • **Directives de post-implémentation.** Procédures à suivre après l'implémentation d'un changement. Ces directives apparaissent dans le module Directeur du volet des alertes après la planification d'une demande de changement. Entrez l'objet et le contenu de la note dans la boîte de dialogue qui apparaît. La note apparaît dans le volet Décisions du CAB.

Fenêtre Graphique d'impact

Cette fenêtre affiche une représentation visuelle des relations d'impact de la demande de changement sélectionnée.

Vous pouvez modifier l'affichage en déposant ou en retirant des CI individuels. Les lignes, flèches et relations ne sont pas affectées.

Les graphiques d'impact de CI individuels ou de groupes de CI peuvent être consultés en sélectionnant le CI ou le groupe de CI dans la fenêtre Graphique d'impact.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Évaluer**, puis cliquez sur **Ouvrir la fenêtre de graphique**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Nœud racine. Restaure l'affichage d'origine de la fenêtre Graphique d'impact si le graphique d'impact de CI individuels ou de groupes de CI représente la vue actuelle.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Disposition radiale concentrique. Réorganise les CI selon une disposition radiale concentrique.
	Disposition hiérarchique. Réorganise les CI selon une disposition hiérarchique.
	Disposition radiale centrée sur parent. Réorganise les CI selon une disposition radiale centrée sur parent.
	Disposition ressort forcé. Réorganise les CI selon une disposition ressort forcé.
	Zoom. Vous permet d'augmenter ou de réduire le facteur d'agrandissement.
Tous les impacts des CI concernés	Affiche une représentation visuelle des relations d'impact sous forme graphique. Les CI sont connectés par des lignes, avec des flèches indiquant le sens de l'impact. Par exemple, si un CI intitulé **host11** affiche une flèche pointant vers **serverB**, cela signifie que **host11** affecte **serverB**. Vous pouvez personnaliser la mise en page du graphique d'impact afin de réorganiser les CI tout en conservant les mêmes relations d'impact.
CI avec impact	Affiche les CI affectés et modifiés (ACI et CCI).

Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel

Cette boîte de dialogue vous permet de réexécuter manuellement le processus de calcul d'une demande de changement sélectionnée ou de toutes les demandes de changement d'un filtre sélectionné.

> **Attention :** L'exécution du processus de changement manuel sur un grand nombre de changements peut affecter les performances du système.

Les cas pratiques suivants décrivent les situations dans lesquelles vous devrez peut-être relancer manuellement le processus de calcul :

- Un changement s'est produit dans Universal CMDB. Par exemple, un changement dans un CI.
- Un changement s'est produit dans la configuration. Par exemple, en raison d'un CI changé, deux demandes de changement impliquent au moins un CI en commun, ce qui entraîne une collision de demandes de changement.
- Un changement s'est produit dans la configuration des facteurs de risque.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Demandes de changement, cliquez sur **Lancer le processus de changement manuel** .
Informations importantes	Vous ne pouvez pas appliquer le processus de changement manuel à des changements latents si vous utilisez un filtre contenant des changements latents.

Volet Lancer un nouveau processus

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Filtre actuel	Recalcule toutes les demandes de changement d'un filtre sélectionné. Cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez le filtre requis.
Description	Vous permet de saisir un texte libre décrivant le processus de recalcul.
Exécuter	Exécute le processus de recalcul.
Demande de changement sélectionnée	Recalcule la demande de changement sélectionnée.

Volet Calcul des demandes de changement

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Abandonner	Cochez la case à gauche des processus de recalcul requis, puis cliquez sur **Abandonner** pour interrompre le recalcul manuel. **Remarque :** Vous pouvez abandonner vos propres processus de recalcul à tout moment. Pour abandonner les processus d'un autre utilisateur, vous devez disposer des autorisations **abortAnyManualChangeProcess**.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Retirer automatiquement de la liste les processus terminés	Sélectionnez cette option pour automatiquement supprimer du volet les processus de recalcul terminés.
État du calcul	Lorsque vous cliquez sur le bouton **Exécuter** pour lancer le processus de recalcul manuel, une barre de progression indique le nombre de demandes de changement qu'il reste à recalculer.
Description	Nom du processus de recalcul comme décrit dans la zone **Description** du volet Lancer un nouveau processus.
Afficher les processus de tous les utilisateurs	Cochez cette case pour afficher les processus de recalcul manuels lancés par tous les utilisateurs. Si cette case n'est pas cochée, seuls les processus que vous avez lancés apparaissent.
Heure de début	Heure de lancement du processus de recalcul.
Utilisateur	Utilisateur qui a lancé le processus de recalcul manuel.

Boîte de dialogue Nouveau thème de discussion

Cette boîte de dialogue vous permet d'ajouter un thème de discussion à toute demande de changement. Au cours de ce thème discussion, vous pouvez exprimer votre opinion sur le changement en sélectionnant l'option de vote requise.

Vous pouvez ajouter plusieurs thèmes de discussion pour chaque demande de changement. Tous les forums de discussion ainsi que le dernier vote de l'utilisateur apparaissent dans l'onglet Collaborer > Discussion.

Pour y accéder	• Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans la barre d'outils du volet Demandes de changement, cliquez sur **Nouveau thème de discussion** . • Sélectionnez **Module** > **Analyse**> **Demandes de changement** > **Collaborer > onglet Collaborer**. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Nouveau thème de discussion** .
Voir aussi	Onglet Collaborer > Discussion

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
<Zone de message>	(Facultatif) Entrez le message requis.
Objet	Entrez l'objet requis.
Vote	Sélectionnez l'une des options de vote suivantes : • **Pas d'accord** • **Au CAB** • **D'accord** • **Sans vote** Si vous avez déjà voté pour cette demande de changement, votre dernier vote apparaît dans la zone **Vote actuel** sur la partie droite de la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Suivi post-implémentation

Cette boîte de dialogue vous permet de créer/modifier un suivi post-implémentation (PIR) pour une demande de changement.

Le PIR est ajouté à la demande de changement et toutes les informations PIR envoyées apparaissent dans le volet Infos sur la conclusion de l'onglet **Examiner > Conclusions**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Examiner** > **Conclusions**, puis cliquez sur **Examiner** dans le volet Infos sur la conclusion
Informations importantes	• Par défaut, Release Control vous permet de créer un PIR uniquement pour une demande de changement défini sur l'état **Évaluation et clôture**. • Si vous utilisez Service Manager, Release Control met à jour les informations PIR directement dans cette application.
Voir aussi	Onglet Examiner > Conclusions

Onglet Détails

Cet onglet vous permet de créer/modifier un PIR pour la demande de changement sélectionnée.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Résultat du changement	Sélectionnez le résultat de la demande de changement dans la liste déroulante.
Satisfaction clientèle	Le client est la personne qui a ouvert la fiche de la demande dans l'application du centre de services. Sélectionnez le niveau global de satisfaction de la clientèle concernant la demande dans la liste déroulante.
Respect du planning	Sélectionnez le degré global de respect du planning concernant la demande dans la liste déroulante.
Commentaires sur l'examen	Ajoutez les éventuels commentaires que vous jugez appropriés.
Date d'examen	Utilisez le calendrier pour définir la date et l'heure de création de l'examen. La date et l'heure de création du premier PIR sont enregistrées dans le système. Si vous modifiez un PIR, nous vous recommandons de ne pas modifier cette option.
Authentification du centre de services	Si vous utilisez Service Manager, entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe afin de mettre à jour les informations PIR directement dans cette application. Ce champ n'apparaît pas si vous utilisez une autre application de centre de services.

Onglet CI métier interrompus

Cet onglet affiche les CI métier inclus dans le PIR.

Les CI métier que vous incluez dans le PIR apparaissent dans le volet CI métier interrompus de l'onglet **Examiner > Conclusions**.

Les éléments suivants sont inclus :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher uniquement les CI métier concernés/Afficher tous les CI métier. Permet d'afficher au choix : • Une liste de tous les CI métier concernés par la demande actuelle (Afficher uniquement les CI métier concernés). • Une liste de tous les CI métier reconnus par Release Control dans Universal CMDB (Afficher tous les CI métier).
	Afficher les obsolètes. Visualisez les CI métier obsolètes.
	Rechercher. Recherchez un CI métier spécifique dans la liste CI métier disponibles en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier contenant la

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. Page 3 of 5
CI métier disponibles	Affiche une liste des CI métier disponibles concernés par la demande actuelle ou des CI métier reconnus par Release Control dans Universal CMDB. Pour inclure un ou plusieurs CI dans le PIR, sélectionnez les CI requis (à l'aide de la touche CTRL), puis cliquez sur la flèche du haut pour les déplacer vers la liste **CI métier interrompus**.
CI métier interrompus	Affiche une liste des CI métier à inclure dans le PIR. Pour supprimer un ou plusieurs CI du PIR, sélectionnez les CI requis (à l'aide de la touche CTRL), puis cliquez sur la flèche du bas pour les déplacer vers la liste **CI métier disponibles**.

Onglet Aperçu > Détails

Cet onglet affiche des détails sur la demande de changement provenant de l'application du centre de services et de quelques données d'analyse importantes traitées par Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Aperçu** > **Détails**.
Informations importantes	Pour plus d'informations sur la personnalisation de l'onglet Aperçu > Détails, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Champs** > onglet **<Volet du bas> - Détails**. Pour plus d'informations, consultez la section Onglet <Volet du bas> - Détails.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fin réelle	Date de fin réelle de l'exécution de la demande de changement.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Début réel	Date de début réelle de l'exécution de la demande de changement.
Catégorie	Catégorie décrivant le type de demande de changement.
Personne à contacter	Nom de l'utilisateur responsable de la demande de changement.
Emplacement du contact	Situation géographique de la personne responsable de la demande de changement.
Créé le	Date et heure de création de la demande de changement dans l'application du centre de services.
Urgence	Indique que la demande de changement est gérée selon la procédure de changement d'urgence.
Risque estimé	Niveau de risque estimé affecté à la demande de changement par un utilisateur.
Gravité de l'impact	Niveau de gravité d'impact de la demande de changement, calculé par Release Control. Pour plus de détails sur la gravité de l'impact, consultez la section Analyse d'impact.
Exécuteurs	Personnes responsables de l'implémentation de la demande de changement.
Entrepris par	Personne à l'origine de la demande (demandes de changement de premier niveau uniquement).
Analyse du dernier impact	Date/heure du dernier calcul de l'analyse d'impact.
Dernière mise à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de la demande de changement dans l'application du centre de services.
Ouvert par	Personne à l'origine de la demande (demandes de changement de second niveau uniquement).
Fin prévue	Date prévue de fin de l'exécution de la demande de changement.
Début prévu	Date prévue de début de l'exécution de la demande de changement.
Priority	Niveau de priorité de la demande de changement selon Release Control. Lorsque vous configurez Release Control, vous configurez les niveaux de priorité pouvant être affectés à une demande de changement.
ID demande	Numéro de référence de la demande de changement dans l'application du centre de services.
Date de fin demandée	Dernière date à laquelle la demande doit être implémentée.
Analyse des risques	Affiche le niveau de risque (faible, moyen ou élevé) calculé par

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Release Control. Pour plus d'informations sur le mode de calcul des niveaux de risque, reportez-vous à la section Analyse des risques.
Début du temps d'indisponibilité planifié	Heure de début d'indisponibilité prévue de l'activité de changement.
Centre de services	Application du centre de services dans laquelle la demande de changement a été créée.
Sous-catégorie	Développe le champ **catégorie** et décrit en détail le type de demande de changement.
Urgence	Urgence affectée à la demande par son initiateur.

Onglet Aperçu > Principes

Cet onglet affiche un récapitulatif des informations sur les demandes de changement provenant de l'application du centre de services.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Aperçu** > **Principes**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Infos sur l'analyse	Affiche un récapitulatif de l'analyse réalisée par Release Control pour la demande de changement, et inclut les données suivantes : • **Gravité de l'impact.** Affiche le niveau de gravité d'impact de la demande de changement, représenté par une icône de gravité d'impact. Une infobulle indiquant le niveau de gravité d'impact de la demande de changement apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône. L'icône sert de lien vers l'onglet Impact. Pour plus d'informations sur l'analyse d'impact et sur le calcul de la gravité d'impact, reportez-vous à la section Analyse d'impact. • **Collisions.** Affiche le niveau de gravité de la collision de la demande de changement, représenté par une icône de gravité de la collision. Si la demande de changement entre en collision avec plusieurs autres demandes de changement, le niveau de gravité de la collision la plus grave s'affiche. Une infobulle indiquant le niveau de gravité de la collision apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'icône. L'icône sert de lien vers l'onglet Collisions. Pour plus de détails sur les collisions et le mode de calcul de leur

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	gravité, consultez la section Collisions de demandes de changement. • **Risque.** Affiche le niveau de risque (faible, moyen ou élevé). Le niveau affiché sert de lien vers l'onglet Risque. Pour plus d'informations sur l'onglet Risque et le mode de calcul des niveaux de risque, consultez la section Analyse des risques. • **CI changés.** Affiche le nombre de CI qui ont été changés en conséquence directe de la demande de changement. Le nombre affiché sert de lien vers l'onglet Impact. • **CI métier concernés.** Affiche le nombre de CI métier concernés par la demande de changement. Le nombre affiché sert de lien vers l'onglet Impact. • **Conflits de périodes.** Si la demande de changement a violé les règles de répétition d'une catégorie de période, le nom de cette catégorie apparaît. La catégorie affichée sert de lien vers l'onglet Conflits de périodes.
Infos générales	• **ID demande** Numéro de référence de la demande de changement dans l'application du centre de services. • **Centre de services.** Application du centre de services dans laquelle la demande de changement a été créée. • **Planifié pour le.** Heure de début prévue de la demande de changement. • **Durée.** Durée prévue de la demande de changement. • **État.** État de la demande de changement, comme défini dans l'application du centre de services. • **Résultat.** Résultat de la demande de changement. Le résultat est envoyé vers l'onglet Examiner. La valeur Résultat renvoie vers l'onglet Examiner > Conclusion.
Infos utilisateur	Affiche les informations suivantes : • **Thèmes de discussion.** Nombre de thèmes de discussion publiés par les utilisateurs en réponse à la demande de changement. • **Pas d'accord.** Nombre d'utilisateurs qui ont soumis un vote **Pas d'accord** en réponse à la demande de changement. • **Au CAB.** Nombre d'utilisateurs qui ont soumis un vote **Au CAB** en réponse à la demande de changement. • **D'accord.** Nombre d'utilisateurs qui ont soumis un vote **D'accord** en réponse à la demande de changement.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Remarque : Les données renvoient vers l'onglet Collaboration > Discussion. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Collaborer > Discussion.

Onglet Aperçu > Enregistrements associés

Depuis la version 5.0, les demandes de changement et leur tâches (enregistrements associés) n'apparaissent plus ensemble sur le même volet. Release Control vous permet d'afficher les demandes de changement et leur tâches associées sur différents volets.

- En mode Demandes de changement :
  - Si les demandes de changement s'affichent dans le volet Demandes de changement, les tâches affectées au changement sélectionné apparaissent dans l'onglet Aperçu > Enregistrements associés.
  - Si les demandes de changement s'affichent dans l'onglet Aperçu > Enregistrements associés, les tâches affectées au changement sélectionné apparaissent dans le volet Demandes de changement.
- En mode Éléments d'action, les tâches apparaissent toujours dans l'onglet Aperçu > Enregistrements associés.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement** > onglet **Aperçu** > **Enregistrements associés**.
Informations importantes	Par défaut, les demandes de changement s'affichent dans le volet Demandes de changement et leurs tâches associées apparaissent dans l'onglet Aperçu > Enregistrements associés. Vous pouvez modifier cet affichage en sélectionnant **Changement** dans la zone **Hiérarchie** de la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité. (Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche en bas à droite du bouton **Nouveau**, puis sélectionnez **Nouveau** ou **Modifier**.) Vous pouvez également choisir d'afficher par défaut les tâches associées dans le volet Demandes de changement en sélectionnant **Tâche** dans la zone **Hiérarchie**.
Voir aussi	◦ Demandes de changement — Vue Liste ◦ Volet Éléments d'action

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ouvrir les enregistrements sélectionnés. Permet d'afficher, au choix, les tâches et les demandes de changement dans le volet Demandes de changement et dans l'onglet Aperçu > Enregistrements associés. **Remarques :** • Ce bouton est activé uniquement dans le volet Demandes de changement. • Lorsque vous cliquez sur ce bouton, Release Control crée automatiquement un fichier temporaire intitulé **Enregistrements associés**. • En mode Demandes de changement, vous pouvez afficher les éléments de votre filtre précédent en cliquant sur le bouton **Précédent** . Pour plus d'informations, consultez la section Volet Filtres.
<colonnes>	Pour une description des colonnes de cet onglet, consultez la section Vue Liste du volet Demandes de changement.
Total	Nombre d'enregistrements affectés à l'élément sélectionné dans le volet Demandes de changement ou Éléments d'action.

Boîte de dialogue Détails du rapport

Cette boîte de dialogue vous permet de générer un rapport PDF, HTML ou Excel contenant les données d'une seule demande de changement ou toutes les demandes de changement incluses dans le filtre actuel.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse**. Sélectionnez la demande de changement ou le filtre pour laquelle/lequel vous souhaitez créer un rapport, puis cliquez sur **Générer un rapport**.
Informations importantes	Si vous utilisez un environnement affichant une langue asiatique et souhaitez générer des rapports PDF, vous devez modifier la valeur d'encodage PDF (actuellement définie sur CP1250) dans les fichiers modèles de rapport suivants, situés dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\reports.ext** : • **calendar.changes-report.days-subreport.pdf.jrxml** • **calendar.changes-report.pdf.jrxml** • **calendar.changes-report.tickets-subreport.pdf.jrxml**

	• **grid.change-single-pager-report.pdf.jrxml** • **grid.changes-report.pdf.jrxml** • **grid.changes-report.tasks-subreport.pdf.jrxml**
Voir aussi	Volet Rapports

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Données	Selon les données que vous souhaitez afficher dans le rapport, choisissez la plage de demandes requise. Les options sont les suivantes : • **Filtre actuel.** Toutes les demandes de changement du filtre sélectionné. • **Demande de changement sélectionnée.** La demande de changement actuellement sélectionnée. **Remarque :** Si le nombre de demandes de changement dans le rapport dépasse le nombre maximal de demandes de changement pouvant figurer dans un rapport généré, comme défini dans Volets Rapports, l'avertissement suivant apparaît : `la sélection dépasse n (nombre maximum des demandes pour un rapport). Certains changements seront supprimés du rapport.`
Format	Sélectionnez le type de sortie de rapport requis. Les options sont les suivantes : • **PDF** • **Excel** **Remarque :** Cette option apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Liste** comme option de mise en page. • **HTML**
Mise en page	Choisissez l'option de mise en page requise pour les demandes : • **Une seule page.** Affiche sur une page distincte les données de chaque demande de changement. **Remarque:** Cette option apparaît uniquement dans la vue Liste. • **Liste.** Affiche de manière concise et sous forme de liste les données de chaque demande de changement. Plusieurs listes apparaissent sur chaque page.
Critère du niveau	Vous permet de spécifier si vous souhaitez inclure dans le rapport

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	des demandes de changement enfant (tâches) et des demandes de changement parent (changements). Sélectionnez : • **Réduit** pour uniquement inclure les données des demandes de changement parent (changements). • **Développé** pour inclure dans le rapport des demandes de changement enfant (tâches) et des demandes de changement parent (changements). **Valeur par défaut :** Réduit

Boîte de dialogue Répondre

Cette boîte de dialogue permet :

- à tout utilisateur de Release Control d'ajouter un commentaire à un élément d'action non clôturé ;
- au chargé d'un élément d'action de renvoyer l'élément d'action à son créateur si, pour une raison quelconque, il n'accepte pas cet élément ;
- au chargé d'un élément d'action de modifier l'état de cet élément de **Ouvert** à **Terminé** ;
- au créateur d'un élément d'action de modifier l'état de cet élément de **Ouvert** à **Terminé** ou **Clôturé**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Éléments d'action**. Dans le volet Éléments d'action, sélectionnez l'élément d'action requis, puis cliquez sur Répondre.
Informations importantes	Le bouton Répondre est activé uniquement si l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Description	• Si vous avez sélectionné l'option **Annoter et mettre l'élément d'action en attente de <créateur>**, saisissez la raison pour laquelle vous ne voulez pas accepter l'élément d'action. • Si vous avez sélectionné l'option **Répondre avec une annotation**, entrez le texte complet de votre commentaire.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Informez le <créateur> que l'élément d'action est terminé	Permet au chargé de modifier l'état d'un élément d'action de **Ouvert** à **Terminé**. Pour plus de détails sur les états des éléments d'action, reportez-vous à la section État. **Remarque :** Cette option apparaît lorsque l'élément d'action sélectionné est affecté à l'utilisateur actuel et n'affiche pas encore l'état **Terminé**.
Annoter et mettre l'élément d'action en attente de <créateur>	Vous permet, en tant que chargé, de renvoyer l'élément d'action à son créateur si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas l'accepter. **Le renvoyer à : <Créateur>** apparaît dans la zone **Objet**. **Remarque :** Votre action apparaît désormais comme un commentaire à la fois dans la liste des éléments d'action et dans le volet Éléments d'action de l'onglet Collaborer. L'élément d'action indique à présent qu'il est en attente de la réponse du créateur.
Rouvrir l'élément d'action et informer le <chargé> qu'il nécessite plus de travail	Permet au créateur de modifier l'état d'un élément d'action de **Terminé** à **Rouvrir** ou **Clôturé**.
Répondre avec une annotation	Permet à tout utilisateur de Release Control d'ajouter un commentaire à un élément d'action non clôturé. Lorsque l'élément d'action est sélectionné dans le volet de liste Éléments d'action ou dans le volet Éléments d'action de l'onglet Collaborer, le commentaire apparaît dans le volet Annotations des éléments d'action.

Onglet Examiner > Conclusions

Cet onglet permet à l'examinateur des changements d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter des remarques d'examen à une demande de changement avec l'état **Évaluation et clôture**.
- Clôturer la demande afin d'empêcher toute modification ultérieure.

Les notes de révision présentent les conclusions sur la demande et fournissent des informations sur son succès global et les niveaux de satisfaction des parties concernées.

Si vous utilisez Service Manager, vous pouvez synchroniser les informations PIR directement avec cette application et les informations de Service Manager avec Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Examiner** > **Conclusions**.
Informations importantes	• L'examinateur des changements peut utiliser le bouton **Envoyer par e-mail** de la barre d'outils Demandes de changement afin d'envoyer par e-mail une invitation à une réunion PIR ainsi qu'un récapitulatif des conclusions PIR pour toute demande terminée. • Vous pouvez définir un filtre de demande de changement selon des critères liés à l'examen. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Filtrage des demandes de changement et des activités.
Voir aussi	Boîte de dialogue Suivi post-implémentation

Volet Infos sur la conclusion

Ce volet vous permet de créer/modifier un PIR pour une demande de changement définie sur l'état **Évaluation et clôture**.

Si vous utilisez Service Manager, vous pouvez également clôturer la demande afin d'empêcher toute modification ultérieure.

Informations importantes	Le bouton **Clôturer** de ce volet est disponible uniquement si vous utilisez Service Manager. Si vous utilisez une autre application de centre de services, le bouton **Clôturer** est désactivé.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Si vous avez totalement intégré Service Manager, ce bouton vous permet de créer/modifier un PIR pour toute demande de changement dont l'état n'est pas défini sur **Clôturé**. Ouvre la boîte de dialogue Examen post-implémentation. **Remarque :** Si vous utilisez une autre application de centre de services, le bouton est désactivé.
	Si vous avez totalement intégré Service Manager, ce bouton vous permet de clôturer la demande directement dans Service Manager afin d'empêcher toute modification ultérieure. **Remarque :** Si vous utilisez une autre application de centre de services, le bouton est désactivé. Ouvre la boîte de dialogue Connexion. Entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe Service Manager. Si l'opération réussit, la fiche est

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	mise à jour dans Service Manager, ce qui met également à jour la demande dans Release Control à l'état **Clôturé**.
<Infos sur la conclusion>	Contient les informations d'examen saisies dans la boîte de dialogue Examen post-implémentation pour la demande sélectionnée.

Volet CI métier interrompus

Ce volet affiche les CI métier interrompus sélectionnés dans la boîte de dialogue Examen post-implémentation et à inclure dans le PIR.

Onglet Examiner > Journal des événements

Cet onglet affiche tous les événements associés à l'activité sélectionnée.

Ces événements peuvent être générés par l'utilisateur ou le système.

- Les événements générés par l'utilisateur incluent :
  - Les mises à jour de l'état d'une activité
  - Les modifications apportées au planning d'implémentation d'une activité
  - Les alertes traitées pour une activité
  - Les notes envoyées pour une activité
  - Les changements similaires ajoutés/confirmés/supprimés
  - L'approbation, le refus ou la rétractation d'approbation de demandes de changement
  - Les procès-verbaux ou directive d'implémentation diffusés
  - La gestion des éléments d'action
  - Les mises à jour d'examen post-implémentation
  - Les votes publiés pour une demande de changement
- Les événements générés par le système incluent :
  - Les alertes générées pour une activité
  - Les traitements d'une demande de changement, comme l'analyse des risques, de l'impact et des collisions

Pour y accéder	• **Dans le module Analyse :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Examiner** > **Journal des événements**.

	• **Dans le module Directeur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité ou Alertes, cliquez sur **Infos sur l'activité** pour ouvrir la boîte de dialogue Infos sur l'activité. Puis cliquez sur l'onglet **Journal des événements**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Description	Description de l'événement.
Heure	Heure à laquelle l'événement a été enregistré dans le Journal des événements.
Utilisateur	• Les événements générés par le système sont répertoriés sous le nom d'utilisateur avec la mention **Système**. • Les événements générés par l'utilisateur affichent le nom de l'utilisateur correspondant.

Onglet Examiner > Vérification

Cet onglet vous permet d'afficher les données des changements **détectés** et **latents**.

Les changements détectés de la demande sélectionnée apparaissent avec les informations fournies par Universal CMDB.

Pour plus d'informations sur les changements détectés et latents, consultez la section Changements détectés et latents.

Le volet Changements détectés affiche, pour chaque changement détecté, les informations suivantes :

- **Nom du CI.** Nom du CI qui a été changé.
- **Type de CI.** Type du CI qui a été changé.
- **Type de changement.** Type de changement effectué sur le CI.
- **Fenêtre de détection.** Plage de détection utilisée lors de la découverte du changement détecté.

Le volet Attributs changés affiche, pour chaque changement détecté, les informations suivantes :

- **Attribut.** Aspect spécifique du CI qui a été changé. Par exemple, le système d'exploitation (OS_VERSION).

- **Ancienne valeur.** Définition de l'attribut avant le changement. Par exemple, XP SP1.
- **Nouvelle valeur.** Définition de l'attribut après le changement. Par exemple, XP SP2.

Les changements latents apparaissent comme des changements distincts dans la vue Liste des demandes de changement, en compagnie de toutes les autres demandes de changement. Un changement latent est indiqué par **l'icône latent** et les mots **changement latent** dans la colonne Récapitulatif de la vue en liste.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > onglet **Examiner** > **Vérifications**.
Informations importantes	• Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre application Release Control. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Release Control. • Cette section suppose que la fonctionnalité de changement latent est totalement activée.

Filtrage des demandes de changement et des activités

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes du filtrage des demandes de changement et des activités
- Expressions régulières

Tâches

- Créer un filtre combiné

Référence

- Interface utilisateur de filtrage

Concepts

Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Vous pouvez filtrer les demandes de changement dans le module Analyse, et les activités dans le module Directeur. Vous pouvez sélectionner un filtre public ou un filtre que vous avez spécifié précédemment, ou définir un nouveau filtre. Vous pouvez également utiliser les champs Filtre rapide pour afficher les informations requises les plus courantes dans le volet Demandes de changement.

Quel que soit l'emplacement où vous créez le filtre, les mêmes filtres apparaissent à la fois dans les modules Analyse et Directeur.

Pour plus d'informations sur le module Analyse, reportez-vous à la section Module Analyse. Pour plus d'informations sur le module Directeur, reportez-vous à la section Module Directeur.

Cette section inclut les parties suivantes :

- Utilisation de filtres dans le module Analyse
- Utilisation de filtres dans le module Directeur

Utilisation de filtres dans le module Analyse

Vous pouvez utiliser le mécanisme de filtrage du volet Filtres pour définir le jeu de critères que Release Control doit utiliser pour déterminer les demandes à afficher en mode Demandes de changement ou les éléments d'action à afficher en mode Élément d'actions.

Si vous travaillez en mode Demandes de changement, vous pouvez :

- Rechercher une demande de changement spécifique en entrant son numéro d'identification dans la zone de recherche située dans l'angle supérieur droit de la page, puis en cliquant sur le bouton **Rechercher** . Pour obtenir une liste des expressions régulières pouvant être créées, reportez-vous à la section Expressions régulières.
- Sélectionnez un filtre de demande de changement. Release Control affiche les demandes de changement répondant aux critères du filtre de demande de changement que vous avez sélectionné.

Si vous travaillez en mode Éléments d'action, vous pouvez :

- Rechercher un élément d'action spécifique en entrant son numéro d'identification dans la zone de recherche située dans l'angle supérieur droit de la page, puis en cliquant sur le bouton **Rechercher** . Pour obtenir une liste des expressions régulières pouvant être créées, reportez-vous à la section Expressions régulières.
- Sélectionnez un filtre d'élément d'action. Release Control affiche les éléments d'action répondant aux critères du filtre de demande de changement que vous avez sélectionné.

> **Remarque :** Le filtre d'élément d'action ne s'applique pas à la vue Éléments d'action de l'onglet Collaborer. Si vous utilisez le volet Demandes de changement, cette vue affiche tous les éléments d'action associés à la demande de changement sélectionnée. Si vous utilisez le volet Éléments d'action, cette vue affiche tous les éléments d'action associés à la demande de changement à laquelle l'élément d'action sélectionné est associé.

Utilisation de filtres dans le module Directeur

Vous utilisez le mécanisme de filtrage en haut du module Directeur pour définir le jeu de critères que Release Control doit utiliser pour déterminer les activités à afficher dans le module Directeur.

Le mécanisme de filtrage du module Directeur fonctionne de la même manière que le mécanisme de filtrage du module Analyse et vous pouvez utiliser les filtres créés dans le module Analyse pour filtrer

les activités dans le module Directeur. Cependant, certains des critères de filtre s'appliquant uniquement au module Analyse ne sont pas inclus dans le module Directeur et vice versa.

Par exemple, les critères de date/heure, qui ne s'appliquent qu'au module Analyse, ne sont pas inclus dans le module Directeur. Si un filtre a été créé dans le module Analyse avec des critères de date/heure, le filtre peut néanmoins être utilisé dans le module Directeur. Cependant, vous ne pouvez pas modifier les critères de date/heure dans le module Directeur.

Expressions régulières

Dans certains champs de filtre et de recherche, vous pouvez utiliser des expressions régulières pour affiner votre recherche ou votre filtre. Dans ces champs, vous pouvez utiliser les expressions régulières suivantes :

- **OR ou une virgule (,).** Cette expression crée un lien OR logique entre les prédicats. Par exemple, si vous entrez **david OR steve**, les noms **david** et **steve** sont inclus dans le filtre. De même, si vous entrez **steve, da***, le nom **steve** et toute chaîne commençant par **da** sont inclus dans le filtre.
- **NOT.** En tapant `NOT` au début de l'expression, un lien logique NOT est créé pour toute l'expression. L'opérateur NOT se réfère à la condition logique entière, qu'elle comporte un ou plusieurs prédicats. N'ajoutez pas de parenthèses. Par exemple, si vous tapez **NOT a***, toutes les chaînes ne commençant pas par la lettre **a** sont incluses dans le filtre. De même, si vous tapez **NOT da*, steve**, toutes les chaînes ne commençant pas par les lettres **da** et ne représentant pas le nom **steve** sont incluses dans le filtre.

Un astérisque (*) remplace n'importe quelle série de caractères. Un point d'interrogation (?) remplace n'importe quel caractère unique.

Tâches

Créer un filtre combiné

Lors de la prochaine réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous discuterez des demandes de changement prévues pour être implémentées lors de la première semaine de juin 2009 et qui affichent un risque élevé, entrent en collision de manière critique avec d'autres demandes ou qui ont été votées avant le CAB.

Cette tâche explique comment créer un filtre combiné qui affiche les demandes de changement dont les critères répondent à ces conditions.

Étape 1 : Définir un nouveau filtre

Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demande de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du bouton **Nouveau**, puis sélectionnez **Nouveau**. Définissez un nouveau filtre intitulé **Prochaine réunion du CAB**. Dans l'onglet **Heure**, sélectionnez la première semaine de juin dans la zone **Prévu au cours de**. Pour plus d'informations sur la définition d'un filtre, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.

Étape 2 : Combiner le filtre de la prochaine réunion du CAB avec des filtres existants

Dans l'onglet **Filtres combinés**, sélectionnez les filtres **Collisions critiques**, **Risque élevé** et **Vote envoyé au CAB** précédemment définis dans Release Control. Pour plus d'informations sur l'onglet **Filtres combinés**, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.

Étape 3 : Résultats

Lorsque vous sélectionnez le filtre **Prochaine réunion du CAB**, Release Control affiche toutes les demandes de changement prévues durant la première semaine de juin 2009 et répondant à l'un des critères suivants :

- Risque = élevé
- Gravité de la collision = critique
- Contient les votes envoyés au CAB

Référence

Interface utilisateur de filtrage

Cette section décrit les éléments suivants :

- Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité
- Boîte de dialogue Filtres disponibles
- Boîte de dialogue Valeurs de <critère>
- Volet Filtres

- Liste Sélectionner un filtre
- Boîte de dialogue Enregistrer le filtre

Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité

Cette boîte de dialogue vous permet de créer un filtre de demande de changement ou d'activité. Vous pouvez créer un filtre dans le module Analyse ou le module Directeur.

Vous filtrez les activités selon différents critères. Ces critères sont divisés en catégories de filtre prédéfinies. Vous pouvez également combiner les résultats du filtre actuel avec d'autres filtres existants dans l'onglet **Filtres combinés**.

Pour y accéder	• Dans le module Directeur : Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du bouton **Nouveau**, puis sélectionnez **Nouveau** ou **Modifier**. • Dans le module Analyse : Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du bouton **Nouveau**, puis sélectionnez **Nouveau** ou **Modifier**.
Informations importantes	• Release Control applique tous les critères définis à un filtre (à l'aide d'un opérateur AND). Par exemple, si vous avez spécifié un filtre en définissant **Priorité** sur **Élevée** et **Gravité de l'impact** sur **Critique**, vous n'affichez que les résultats répondant à ces deux critères (**Priorité : Élevée** et **Gravité de l'impact : Critique**). • L'administrateur Release Control peut supprimer certains des critères de filtre prédéfinis. Certains des critères répertoriés dans la description des onglets **Général**, **Données d'analyse**, **CI métier** et **Filtres combinés** peuvent par conséquent ne pas être disponibles. • L'administrateur Release Control peut créer des filtres personnalisés supplémentaires; dans ce cas, d'autres catégories de filtre apparaissent dans la boîte dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité. Pour plus de détails sur la création de filtres personnalisés, reportez-vous à la section Volet Champs. • Certains critères de filtre peuvent être inclus dans un module et pas dans l'autre. Si un filtre a été créé dans un module avec des critères ne s'appliquant qu'à celui-ci, le filtre peut néanmoins être utilisé dans un autre module, mais avec certaines limitations.

	Par exemple, les critères de date/heure, qui ne s'appliquent qu'au module Analyse, ne sont pas inclus dans le module Directeur. Si un filtre a été créé dans le module Analyse avec des critères de date/heure, le filtre peut néanmoins être utilisé dans le module Directeur. Cependant, vous ne pouvez pas modifier les critères de date/heure dans le module Directeur.
Tâches correspondantes	Créer un filtre combiné
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Effacer. Efface toutes les propriétés de filtre sélectionnées.
	Enregistrer sous. Enregistre vos paramètres de filtre. Ouvre la boîte de dialogue Enregistrer le filtre.
Afficher	**Afficher les résultats filtrés.** Affiche les résultats filtrés dans le volet Chronologie de l'activité sans enregistrer le filtre.

Onglet Général

Cet onglet contient des critères de filtre basés sur des champs provenant de l'application du centre de services.

Les éléments suivants de l'interface utilisateur sont inclus lorsque vous créez un filtre pour les demandes de changement et les activités :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Catégorie	Filtre les demandes de changement selon une catégorie.
Type de changement	Filtre les activités selon leur type de demande. Les options suivantes sont disponibles : • **Prévu.** Affiche les demandes de changement régulières prévues dans Release Control. • **Latent.** (Disponible si la fonctionnalité de changement latent est configurée). Affiche les demandes de changement détectées par Universal CMDB. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Changements latents et détectés. • **Substitut.** Affiche les demandes de changement automatiquement créées par Release Control pour représenter une demande de changement existant dans l'application du service de données et qui n'a pas encore été récupérée par Release Control.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	• **Automatisé.** Affiche les changements provenant de Network Automation ou Server Automation.
Personne à contacter	Filtre les demandes de changement selon la personne à contacter responsable des demandes. Pour obtenir une liste des expressions régulières pouvant être utilisées, reportez-vous à la section Expressions régulières.
État de détection	Filtre les demandes de changement selon la méthode de détection. Les options suivantes sont disponibles : • **Non détecté.** Affiche les demandes de changement régulières prévues dans Release Control. • **Détecté.** Affiche les changements latents ou les demandes de changement contenant des changements détectés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Changements latents et détectés. **Remarque :** S'applique uniquement au module Analyse. Disponible uniquement si la fonctionnalité de changement **Latent** est configurée.
Urgence	Filtre les demandes de changement comme suit : • **Vrai.** Demandes de changement traitées lors d'une procédure d'urgence. • **Faux.** Demandes de changement non traitées lors d'une procédure d'urgence.
Niveau hiérarchique	Filtre les activités selon leur structure hiérarchique. Les options suivantes sont disponibles : • **Changement.** Affiche uniquement les demandes de changement de niveau supérieur. • **Tâche.** Affiche uniquement les demandes de changement de niveau inférieur. **Remarques :** • Si vous avez sélectionné l'option **Niveau hiérarchique** dans les versions antérieures à la version 5.0, le filtre affiche uniquement les demandes de changement de niveau supérieur. • Les noms des demandes de niveau supérieur et inférieur sont configurables dans le fichier **enumeration-labels.properties** du volet Libellés et termes. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Libellés et termes.
Exécuteurs	Filtre les demandes de changement selon leurs exécuteurs. Pour

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	sélectionner un exécuteur, vous pouvez entrer son nom dans la zone de texte ou cliquer sur le bouton **Sélectionner dans une liste** pour choisir un exécuteur dans la boîte de dialogue qui apparaît. Pour obtenir une liste des expressions régulières pouvant être utilisées, reportez-vous à la section Expressions régulières.
Centre de services	Filtre les demandes de changement selon les applications du centre de services qui les ont générées. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des applications de centre de services répertoriées.
État	Filtre les demandes de changement selon leurs états. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des états répertoriés. L'état est défini dans l'application du centre de services.
Sous-catégorie	Filtre les demandes de changement selon une sous-catégorie.

Onglet Données d'analyse

Cet onglet décrit les critères de filtre basés sur les calculs effectués par Release Control lors du traitement des demandes de changement.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Risque calculé	Filtre les demandes de changement selon leurs niveaux d'analyse des risques. Le niveau d'analyse des risques représente un chiffre compris entre 0 et 100 indiquant le niveau de risque de cette demande de changement par rapport à d'autres demandes de changement. Plus ce chiffre est élevé, plus le niveau de risque est important. Entrez ou sélectionnez une plage de valeurs à l'aide des champs fournis. Pour plus d'informations sur le calcul des niveaux de risque, reportez-vous à la section Analyse des risques.
CI	Filtre les demandes de changement selon les CI affectés à chaque demande de changement en fonction du calcul d'analyse de l'impact. Pour sélectionner des CI, vous pouvez entrer leurs noms dans la zone de texte ou cliquer sur le bouton **Sélectionner les valeurs** pour ouvrir la boîte de dialogue Sélectionner les valeurs.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Pour obtenir une liste des expressions régulières pouvant être utilisées, reportez-vous à la section Expressions régulières. Pour choisir des CI à l'aide de la boîte de dialogue Sélectionner les valeurs, sélectionnez les CI dans la liste **Valeurs disponibles**, double-cliquez dessus ou cliquez sur la flèche vers le haut pour les déplacer vers la liste **Valeurs sélectionnées**, puis cliquez sur **OK**. Pour désélectionner un CI, choisissez-le dans la liste **Valeurs sélectionnées** et cliquez sur la flèche vers le bas. **Remarque:** Si vous utilisez l'expression régulière NOT, le filtre exclut toutes les demandes de changement contenant uniquement les CI spécifiés et aucun autre CI. Cependant, si une demande de changement inclut également d'autres CI en plus de celui que vous avez spécifié, cette demande de changement apparaît toujours dans les résultats.
Gravité de la collision	Filtre les demandes de changement selon leurs niveaux de gravité de collision. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des niveaux de gravité de collision répertoriés. La gravité de la collision est calculée par Release Control. Pour plus d'informations sur la gravité de collision, reportez-vous à la section Collisions de demandes de changement.
Type de collision	Filtre les demandes de changement selon les types ou causes des collisions. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des causes de collision répertoriées. Pour plus d'informations sur les causes d'une collision, reportez-vous à la section Collisions de demandes de changement. **Remarques :** • Si vous avez défini une cause de collision personnalisée, vous pouvez sélectionner le nom du champ que vous

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	avez spécifié comme une cause de collision. • S'applique uniquement au module Analyse.
Date création discussion	Filtre les demandes de changement selon la date/heure à laquelle les thèmes de discussion de la demande et les commentaires ont été ajoutés. **Remarque :** S'applique uniquement au module Analyse.
Gravité de l'impact	Filtre les demandes de changement selon leurs niveaux de gravité d'impact. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des niveaux de gravité d'impact répertoriés. La gravité de l'impact est calculée par Release Control. Pour plus d'informations sur la gravité de l'impact, reportez-vous à la section Analyse d'impact. **Remarque :** Vous ne pouvez pas filtrer selon le niveau de gravité de l'impact si vous avez sélectionné l'option **Demandes avec impact inconnu** dans l'onglet **CI métier**.
Conflits de périodes	Filtre les demandes de changement selon les catégories de période dont les règles de répétition sont violées par les demandes. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des catégories de période répertoriées. Pour plus d'informations sur les catégories de période, reportez-vous à la section Configuration des périodes. **Remarque :** S'applique uniquement au module Analyse. Lorsque vous affichez les demandes de changement filtrées dans les vues Chronologie et Calendrier, les catégories de période que vous avez sélectionnées dans le volet de filtrage des demandes de changement apparaissent automatiquement.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Vote reçu	Filtre les demandes de changement selon les votes reçus des utilisateurs. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des options de vote répertoriées. Les utilisateurs peuvent exprimer leur option sur une demande de changement en publiant un vote (**Pas d'accord**, **Au CAB**, **D'accord**, **Sans vote**) concernant la demande. Pour plus d'informations sur les votes de demande de changement, reportez-vous à la section Collaborer > onglet Discussion. **Remarque :** S'applique uniquement au module Analyse.

Onglet Éléments d'action

Cet onglet filtre les demandes de changement selon les éléments d'action qui leur sont associés.

- Si vous utilisez le volet Demandes de changement et créez un filtre à l'aide des champs d'élément d'action, le volet Demandes de changement affiche toutes les demandes de changement dont les éléments d'action associés répondent aux critères des éléments d'action définis dans le filtre. Par exemple, toutes les demandes de changement associées à un élément d'action dont l'état est défini sur **Ouvert**.
- Si vous utilisez le volet Élément d'action, celui-ci affiche tous les éléments d'action répondant aux critères des champs d'élément d'action et de demande de changement définis dans le filtre.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Chargé de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon l'utilisateur auquel ils sont affectés. Vous pouvez entrer le nom du chargé dans la zone de texte affichée ou cliquer sur le bouton **Sélectionner dans une liste** à droite de la zone de texte pour localiser et choisir le chargé dans la boîte de dialogue Sélectionner les utilisateurs.
Créateur de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon l'utilisateur qui les a créés. Vous pouvez entrer le nom du créateur dans la zone de texte affichée ou cliquer sur le bouton **Sélectionner dans une liste** à droite de la zone de texte pour localiser et choisir le créateur dans la boîte de dialogue Sélectionner les utilisateurs.

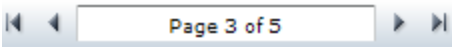
Éléments d'IU (A-Z)	Description
Date d'échéance de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon la date à laquelle le créateur a décidé que l'élément d'action doit être terminé.
Dernière modification de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon la date (y compris le jour et l'heure) de la dernière modification de l'élément d'action.
Élément d'action en attente de	Filtre les éléments d'action selon l'utilisateur dont l'action est en attente. Vous pouvez entrer le nom d'un utilisateur dans la zone de texte affichée ou cliquer sur le bouton **Sélectionner dans une liste** à droite de la zone de texte pour localiser et choisir un utilisateur dans la boîte de dialogue Sélectionner les utilisateurs.
Priorité de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon leurs niveaux de priorité. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des niveaux de priorité répertoriés. Les niveaux de priorité sont définis dans l'application du centre de services.
État de l'élément d'action	Filtre les éléments d'action selon leurs états. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des états répertoriés. L'état est défini dans l'application du centre de services.

Onglet CI métier

Cet onglet filtre les demandes de changement selon leur impact.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher/Masquer les obsolètes. Masque ou affiche les CI obsolètes. **Remarque :** Disponible uniquement si vous sélectionnez l'option **Demandes ayant une incidence sur les CI métier sélectionnés**.
	Rechercher. Recherche un CI métier spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **CI métier disponibles** vers la liste **CI métier sélectionnés**. Le CI métier est inclus dans le filtre.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **CI métier disponibles** vers la liste **CI métier sélectionnés**. Le CI métier n'est pas inclus dans le filtre.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	est affichée. 
Toutes les demandes	Affiche toutes les demandes de changement.
CI métier disponibles	Liste de tous les CI métier disponibles. **Remarques :** • Disponible uniquement si vous sélectionnez l'option **Demandes ayant une incidence sur les CI métier sélectionnés**. • Vous pouvez sélectionner plusieurs CI métier à l'aide de la touche **Ctrl**.
Demandes ayant une incidence sur un CI métier	Affiche les demandes de changement dont les résultats d'analyse d'impact affectent un CI métier.
Demandes ayant une incidence sur mes CI métier	Affiche les demandes de changement dont les résultats d'analyse d'impact affectent les CI métier qui vous sont associés.
Demandes affectant les CI métier sélectionnés	Sélectionne les demandes de changement dont les résultats d'analyse d'impact affectent les CI métier qui vous sont associés.
Demandes avec impact inconnu	Affiche uniquement les demandes d'impact pour lesquelles il n'existe aucun résultat d'analyse d'impact.
CI métier sélectionnés	Affiche les CI métier que vous souhaitez inclure dans le filtre. **Remarques :** • Disponible uniquement si vous sélectionnez l'option **Demandes ayant une incidence sur les CI métier sélectionnés**. • Vous pouvez sélectionner plusieurs CI métier à l'aide de la touche **Ctrl**.

Onglet Date/Heure

Cet onglet filtre les demandes de changement selon les critères de date/heure en sélectionnant une ou plusieurs des options de date/heure.

Dans la zone adjacente à chaque critère de filtre que vous avez sélectionné, choisissez l'option souhaitée dans la liste déroulante.

Si vous avez sélectionné l'option **Après**, **Avant** ou **Entre**, cliquez sur le bouton Calendrier , puis sélectionnez une date et une heure.

> **Remarque :** Vous sélectionnez des plages en fonction du fuseau horaire de votre ordinateur, comme indiqué dans le champ de calendrier.

Informations importantes	Cet onglet apparaît uniquement dans le module Analyse.

Les éléments suivants de l'interface utilisateur sont inclus lorsque vous créez un filtre pour les demandes de changement et les activités :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fin réelle	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure de fin d'exécution réelle.
Début réel	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure de début d'exécution réelle.
Créé le	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure de création.
Implémenté au cours de	Filtre les demandes de changement selon la plage durant laquelle elles ont été implémentées. Toute partie de l'implémentation réelle figurant dans cette plage est incluse dans le filtre.
Dernière mise à jour	Filtre les demandes de changement selon la date/heure de leur dernière mise à jour.
Fin prévue	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure de fin d'exécution prévue.
Début prévu	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure de début d'exécution prévue.
Prévu au cours de	Filtre les demandes de changement selon la plage durant laquelle elles ont été prévues. Toute partie de l'exécution prévue figurant dans cette plage est incluse dans le filtre.
Date de fin demandée	Filtre les demandes de changement selon la date à laquelle l'implémentation de la demande de changement doit être terminée.
Fin du temps d'indisponibilité planifié	Filtre les demandes de changement selon la fin planifiée du temps d'indisponibilité.
Début du temps d'indisponibilité planifié	Filtre les demandes de changement selon le début planifié du temps d'indisponibilité.

Les éléments suivants de l'interface utilisateur sont inclus lorsque vous créez un filtre pour les éléments d'action :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Date d'échéance	Filtre les éléments d'action selon la date à laquelle ils doivent être terminés.
Modifié	Filtre les éléments d'action selon leur date/heure de modification.

Onglet Examiner

Cet onglet filtre les demandes selon des critères d'examen.

Informations importantes	Cet onglet apparaît uniquement dans le module Analyse.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Satisfaction clientèle	Filtre les demandes de changement selon le degré de satisfaction clientèle que les examinateurs des changements leur ont attribué. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des degrés répertoriés.
CI métier interrompus	Filtre les demandes de changement selon les CI métier affectés de façon négative par leur implémentation. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs CI métier (à l'aide de la touche **Ctrl**) dans la liste **CI métier disponibles** et cliquer sur la flèche vers le haut pour déplacer les CI métier sélectionnés vers la liste **CI métier sélectionnés**.
Outcome	Filtre les demandes de changement selon les résultats que les examinateurs des changements leur ont attribué. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des résultats répertoriés.
Respect du planning	Filtre les demandes de changement selon le degré de respect du planning que les examinateurs des changements leur ont attribué. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs des degrés répertoriés.
Examiné	Filtre les demandes de changement selon leur date/heure d'examen. Vous définissez la plage d'examen en choisissant l'option souhaitée dans la liste déroulante de sélection. Si vous choisissez l'option **Après**, **Avant** ou **Entre**, cliquez sur le bouton Calendrier pour ouvrir la fenêtre du calendrier, sélectionnez un mois à l'aide des touches gauche et droite en regard du nom du mois, une date du calendrier, entrez ou sélectionnez une heure précise dans la zone de l'heure, puis cliquez sur **OK**. **Remarque :** Vous sélectionnez la plage en fonction du fuseau horaire de votre ordinateur, comme indiqué dans le champ de calendrier.

Onglet Filtres combinés

Cet onglet vous permet de sélectionner un filtre existant dont vous souhaitez combiner les critères avec le filtre que vous définissez actuellement.

> **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs filtres à l'aide de la touche Ctrl.

Informations importantes	Un filtre combiné utilise l'opérateur **A AND** (**BOR C OR D OR**...), où **A** représente le filtre actuel et **B**, **C**, et **D**... représentent des filtres Release Control existants. Découvrez un exemple à la section Créer un filtre combiné. **Remarques :** • Le filtre Favoris et les filtres contenant des filtres combinés n'apparaissent pas dans la liste Filtres disponibles et ne peuvent donc pas être combinés comme des filtres combinés avec le filtre actuel que vous définissez. • Si vous choisissez de combiner des filtres privés avec le filtre que vous définissez actuellement, vous pouvez enregistrer le filtre actuel uniquement comme un filtre privé. • Vous ne pouvez pas combiner des filtres qui ont été définis par un administrateur comme des filtres de période avec des filtres qui n'ont pas été définis comme tels.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Déplacez les filtres sélectionnés de la liste **Filtres disponibles** vers la liste **Filtres sélectionnés**. Les filtres sélectionnés sont combinés avec le filtre que vous définissez actuellement.
	Déplacez les filtres sélectionnés de la liste **Filtres sélectionnés** vers la liste **Filtres disponibles**. Les filtres sélectionnés ne sont pas combinés avec le filtre que vous définissez actuellement.
Filtres disponibles	Les filtres existants.
Filtres sélectionnés	Sélectionnez le filtre dont vous souhaitez combiner les résultats avec le filtre actuel.

Boîte de dialogue Filtres disponibles

Cette boîte de dialogue vous permet d'ajouter, de modifier ou de supprimer des catégories dans les modules Analyse et Directeur.

Pour y accéder	• **Dans le module Directeur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, cliquez sur la flèche vers le bas à droite de la zone **Activités**, puis sélectionnez **Organiser**. • **Dans le module Analyse :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du bouton **Nouveau**, puis sélectionnez **Organiser**.
Informations importantes	• S'applique uniquement aux modules Analyse et Directeur. • Si le filtre par défaut n'apparaît pas dans la boîte de dialogue Filtres disponibles, par exemple s'il a été supprimé, Release Control ouvre le filtre suivant : **Filtre non enregistré (Tous)**. Le filtre Éléments d'action s'ouvre toujours avec le filtre **Filtre non enregistré (Tous)**.
Tâches correspondantes	Créer un filtre combiné
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Supprimer le filtre. Vous permet de supprimer un filtre. **Remarques :** • Vous pouvez supprimer tous les filtres de la boîte de dialogue Filtres disponibles, à l'exception des filtres **RFC favoris** et **EA favoris**. • Vous ne pouvez pas supprimer un filtre s'il s'agit d'un filtre de période utilisé pour définir une catégorie de période, ou d'un filtre utilisé comme filtre combiné sans un autre filtre. • Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs filtres à supprimer à l'aide de la touche CTRL.
	Ajouter une catégorie. Vous permet d'ajouter une catégorie. **Remarque :** Vous ne pouvez pas placer une nouvelle catégorie sous une autre catégorie.
	Modifier la catégorie. Vous permet de modifier une catégorie.
	Supprimer la catégorie. Vous permet de supprimer une catégorie.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Remarques : • Vous pouvez supprimer toutes les catégories de la boîte de dialogue Filtres disponibles, à l'exception de la catégorie **Mes filtres**. • Vous pouvez uniquement supprimer une catégorie si elle est vide. • Vous pouvez sélectionner simultanément plusieurs catégories à supprimer à l'aide de la touche CTRL.
	Actualiser. Met à jour la liste Filtres disponibles. **Remarque :** Si vous ajoutez, modifiez ou supprimez une catégorie ou un filtre de la boîte de dialogue Filtres disponibles du module Analyse, et souhaitez afficher la liste Filtres disponibles mise à jour dans la boîte de dialogue Filtres disponibles du module Directeur, cliquez sur le bouton **Actualiser** de la boîte de dialogue Filtres disponibles.

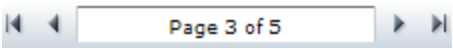
Boîte de dialogue Valeurs de <critère>

Cette boîte de dialogue vous permet de sélectionner des valeurs critères supplémentaires afin de créer un filtre.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du champ de filtre rapide requis, puis sélectionnez **Plus**.
Informations importantes	S'applique uniquement au module Analyse.
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Entrez tout ou partie du nom d'une valeur de critère à rechercher, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.
	Déplacez les valeurs sélectionnées de la liste **Valeurs disponibles** vers la liste **Valeurs sélectionnées**. Les valeurs déplacées vers la liste **Valeurs sélectionnées** sont utilisées pour créer le filtre.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Déplacez les valeurs sélectionnées de la liste **Valeurs sélectionnées** vers la liste **Valeurs disponibles**. Les valeurs déplacées vers la liste **Valeurs disponibles** ne sont pas utilisées pour créer le filtre.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. 

Volet Filtres

Ce volet vous permet de :

- Sélectionner un filtre déterminant les demandes de changement affichées dans le volet Demandes de changement.
- Définir de nouveaux filtres et modifier des filtres existants. Tout filtre que vous créez ou modifiez dans le volet Filtres apparaît dans la liste Sélectionner un filtre du volet Éléments d'action et dans le module Directeur.
- Ajouter, modifier ou supprimer des catégories dans les modules Analyse et Directeur.
- Utiliser les champs Filtre rapide pour afficher les informations requises les plus courantes dans le volet Demandes de changement.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement** > volet **Filtres**.
Informations importantes	Le volet Filtres apparaît uniquement dans le volet Demandes de changement du module Analyse.
Tâches correspondantes	Créer un filtre combiné
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Sélectionner un filtre. Sélectionnez le filtre qui détermine :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Les activités à afficher dans le module Directeur Les demandes de changement à afficher dans le volet Demandes de changement Les éléments d'action à afficher dans le volet Éléments d'action. Ouvre la Liste de sélection des filtres.
	Précédent\Suivant. Vous permet de passer à l'occurrence précédente ou suivante du filtre, de la vue ou de la demande de changement.
	Réinitialiser au dernier filtre sélectionné. Rétablit les paramètres précédemment enregistrés du filtre.
	Enregistrer sous. Copiez n'importe quel filtre à l'exception du filtre **Favoris** en l'enregistrant sous un autre nom ou avec des propriétés d'accès différentes (privé/public). Ouvre la boîte de dialogue Enregistrer le filtre. Par exemple, si vous êtes un utilisateur sans privilège d'administration et souhaitez modifier l'un des filtres publics, renommez le filtre public afin de l'enregistrer comme l'un de vos filtres personnels puis modifiez les propriétés du filtre. **Remarques :** • Vous ne pouvez pas modifier les propriétés d'un filtre **Favoris** automatiquement généré. • Seul un administrateur peut modifier les propriétés des filtres publics. • Si le filtre modifié est un filtre de période inclus dans des catégories de période, Release Control recalcule la conformité des demandes de changement correspondant aux catégories configurées à l'aide des règles relatives à ces catégories.
	Modifier le filtre. Contient les options suivantes : • **Nouveau.** Définit un nouveau filtre. Ouvre la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité. • **Modifier.** Modifie un filtre existant. Ouvre la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité. • **Organiser.** Vous permet d'ajouter, de modifier ou de supprimer des catégories dans les modules Analyse et Directeur. Ouvre la boîte de dialogue Enregistrer le filtre.
<Champs Filtre rapide par défaut>	Vous permet de prédéfinir des champs affichant les informations requises courantes. • Les administrateurs peuvent définir des champs Filtre rapide par

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	défaut dans le module Administrateur. Sélectionnez **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Champs**. Dans le volet Champs disponibles, cliquez sur le bouton **Gérer l'affichage du filtre rapide** pour ouvrir la boîte de dialogue Affichage du filtre rapide. Pour plus d'informations, consultez le volet Affichage du filtre rapide de la section volet Affichage du filtre rapide. • Les utilisateurs sans privilèges d'administration peuvent définir les champs Filtre rapide par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Affichage du filtre rapide. Les champs Filtre rapide définis dans la boîte de dialogue Préférences de l'utilisateur s'appliquent uniquement à l'utilisateur spécifique et remplacent les champs définis par l'administrateur dans le module Administrateur. Pour modifier les résultats du filtre, cliquez sur la flèche en bas à droite de chaque champ, puis procédez comme suit : • Sélectionnez les valeurs de filtre requises. Pour plus d'informations, consultez la section boîte de dialogue Filtres disponibles • Cliquez sur **Plus** pour sélectionner d'autres valeurs de critère. Ouvre la Boîte de dialogue Valeurs de <critère>. • Cliquez sur **Effacer** pour effacer les valeurs sélectionnées comme critères de filtre. **Remarque:** Release Control applique tous les critères définis à un filtre (à l'aide d'un opérateur AND). Par exemple, si vous avez spécifié un filtre en définissant la Priorité sur Élevée et la Gravité de l'impact sur Critique, vous n'affichez que les résultats répondant à ces deux critères (Priorité : Élevée et Gravité de l'impact : Critique). Vous pouvez afficher les résultats du filtre sans l'enregistrer, ou enregistrer le nouveau filtre à l'aide du bouton **Enregistrer** pour ouvrir la Boîte de dialogue Enregistrer le filtre.

Liste Sélectionner un filtre

La liste Sélectionner un filtre vous permet de sélectionner le filtre qui définit les critères déterminant les activités à afficher dans le volet Chronologie de l'activité du module Directeur et dans le volet Demandes de changement/Éléments d'action du module Analyse.

Pour y accéder	• **Dans le module Directeur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, cliquez sur la flèche vers le bas à droite de la zone **Activités**. • **Dans le volet Demandes de changement :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Demandes de changement**. Dans le volet Filtres, cliquez sur la flèche vers le bas à droite du bouton **Sélectionner un filtre** . • **Dans le volet Éléments d'action :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Éléments d'action**. Cliquez sur la flèche vers le bas à droite de la zone **Filtres**.
Tâches correspondantes	Créer un filtre combiné
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Représente un filtre.
	Représente un filtre combiné. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Onglet Filtres combinés.
Catégorie Mes filtres	Affiche les filtres enregistrés dans la catégorie **Mes filtres**. Aucun autre utilisateur ne peut afficher ces filtres. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Enregistrer le filtre.
Catégorie Filtres publics	Affiche les filtres enregistrés dans la catégorie **Filtres publics** en sélectionnant l'option **Filtres publics** dans la boîte de dialogue Enregistrer le filtre. **Remarques :** • Les filtres qui apparaissent dans la catégorie **Filtres publics** peuvent être consultés par tous les autres utilisateurs. • Si vous ne disposez pas du rôle d'administrateur, le filtre apparaît dans la catégorie **Mes filtres**.
Filtres de période	Affiche les filtres enregistrés dans la catégorie **Filtres de période** en sélectionnant l'option **Filtres de période** dans la boîte de dialogue Enregistrer le filtre.

Boîte de dialogue Enregistrer le filtre

Cette boîte de dialogue vous permet d'enregistrer vos paramètres de filtre et d'afficher les résultats filtrés dans le volet Demande de changement du module Analyse et dans le volet Chronologie de l'activité du module Directeur.

> **Remarque :** Si le filtre enregistré est un filtre de période inclus dans des catégories de période, Release Control recalcule la conformité des demandes de changement correspondant aux catégories configurées à l'aide des règles relatives à ces catégories.

Pour y accéder	• Dans la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/activité, cliquez sur **Enregistrer** . • Dans le volet Filtres, cliquez sur **Enregistrer sous**.

Informations importantes	• Lorsque vous enregistrez un **filtre public** ou un **filtre de période**, vous devez l'enregistrer dans une catégorie spécifique (à sélectionner dans la liste déroulante **Catégorie**).
	• Une fois enregistré, le filtre apparaît dans l'une des catégories suivantes de la liste **Sélectionner un filtre** :
	  ○ **Mes filtres**
	  ○ **Filtres publics** (si la case **Filtre public** a été cochée)
	  ○ **Filtres de période** (si la case **Filtre de période** a été cochée)

Tâches correspondantes	Créer un filtre combiné
Voir aussi	Principes du filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Catégorie	Lorsque vous enregistrez un **filtre public** ou un **filtre de période**, vous devez l'enregistrer dans une catégorie spécifique (à sélectionner dans la liste déroulante **Catégorie**).
Description	Entrez une description du filtre.
Nom	Entrez le nom du filtre. > **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser un point d'interrogation (?) ou le caractère esperluette (&) dans le nom du filtre.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Filtre public	Si vous disposez du rôle d'Administrateur ou de Gestionnaire des changements, vous pouvez cocher la case **Filtre public** pour permettre à tous les utilisateurs de voir le filtre que vous créez. **Remarque :** Si vous êtes un utilisateur normal, le filtre apparaît dans la zone **Mes filtres** de la liste Sélectionner le filtre. Si vous êtes un administrateur et que vous avez coché la case **Filtre public**, le filtre apparaît dans la zone **Filtres publics** de la liste Sélectionner le filtre.
Filtre de période	Si vous êtes un administrateur et souhaitez pouvoir définir une catégorie de période basée sur le filtre que vous créez, cochez la case **Filtre de période**. Le filtre apparaît alors dans la boîte de dialogue Sélectionner le filtre et vous pouvez le sélectionner lors de la définition d'une catégorie de période dans l'onglet **Périodes** du module Administrateur. Pour plus d'informations sur la définition de périodes, reportez-vous à la section Onglet Périodes. **Remarque :** La case à cocher Filtre de période ne peut pas être activée dans les cas suivants : • Si l'option **Conflits de périodes** est sélectionnée dans l'onglet **Données d'analyse** • Si l'option **Demandes ayant une incidence sur mes CI métier** est sélectionnée dans l'onglet **CI métier** • Si des options autres que **Avant**, **Après** ou **Entre** sont sélectionnées dans l'onglet **Date/Heure**

Partie IV : Surveillance et implémentation des activités

Module Directeur

> **Remarque :** Ce chapitre s'adresse aux utilisateurs NOC. C'est-à-dire que la plupart des actions décrites nécessitent des privilèges NOC.

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes du module Directeur
- Affichage des activités dans la chronologie
- Alertes d'activité
- Communication entre utilisateurs

Tâches

- Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité

Référence

- Interface utilisateur du module Directeur

Concepts

Principes du module Directeur

Le module Directeur vous permet de surveiller l'état des demandes de changement planifiées pour l'implémentation.

Tous les utilisateurs peuvent afficher le module Directeur. Si vous êtes un **utilisateur NOC** (utilisateur affecté au rôle NOC), vous pouvez exécuter les actions de ce module. Si vous ne disposez pas des privilèges NOC, par exemple, si vous êtes un Gestionnaire des compilations ou un Gestionnaire des changements, vous pouvez utiliser ce module pour communiquer avec les autres utilisateurs à propos d'une demande de changement qui vous intéresse.

Lors de la phase d'implémentation, les demandes de changement sont appelées **activités**. Dans le module Directeur, vous pouvez observer les événements qui entourent les activités, par exemple les mises à jour de l'état des activités, les problèmes rencontrés lors de l'implémentation, etc. Si des problèmes surviennent, vous pouvez intervenir sur-le-champ afin que l'implémentation s'exécute de façon efficace et avec un impact aussi minime que possible sur l'environnement de production.

Pour consulter un exemple indiquant comment suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité et gérer les problèmes qui peuvent survenir lors de l'implémentation, reportez-vous à la section Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité.

Affichage des activités dans la chronologie

Le volet Chronologie de l'activité répertorie les activités planifiées dans une période sélectionnée et leurs plannings apparaissent de manière graphique sur une chronologie. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Chronologie de l'activité.

La représentation graphique d'un planning d'activité indique l'état de l'activité. Toute modification du planning d'une activité est signalée dans la chronologie. Pour plus d'informations, consultez la section Représentation d'activités dans la chronologie ci-dessous.

La chronologie se compose d'une zone grisée représentant le temps passé et d'une zone non grisée représentant le temps à venir. La ligne verticale qui sépare le passé et le futur symbolise l'heure actuelle. Par défaut, le tableau affiche les activités planifiées 12 heures avant et après l'heure actuelle. Vous pouvez modifier la plage affichée sur la chronologie. Pour plus d'informations, consultez la section Modification de l'affichage de l'heure dans la chronologie.

Vous pouvez filtrer les activités afin d'afficher uniquement certains critères. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Filtrage des demandes de changement et des activités.

Cette section comprend les parties suivantes :

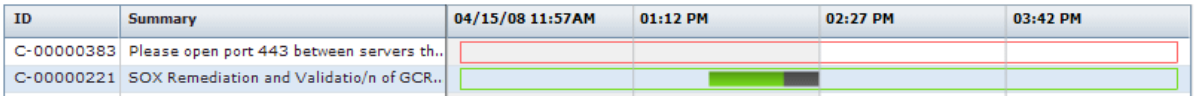
- Représentation d'activités dans la chronologie
- Modification de l'affichage de l'heure dans la chronologie

Représentation d'activités dans la chronologie

La chronologie affiche les activités de façon à vous permettre d'identifier immédiatement le planning d'une activité et l'état actuel de celle-ci.

Le **planning** d'une activité est représenté par une barre horizontale vide, tandis que la période **d'implémentation réelle** est symbolisée par une barre pleine.

Par exemple, dans l'image suivante, le planning de l'activité C00000221 est représenté par une barre vide. La barre pleine représente l'heure d'implémentation réelle. Vous pouvez constater que l'implémentation de l'activité a démarré à 13h30 environ (01:30 PM).



L'indisponibilité d'une activité est indiquée sur la chronologie par une ligne pleine gris foncé. Dans l'exemple ci-dessus, l'indisponibilité a commencé à 14h15 environ (02:15 PM).

La couleur d'une activité dans la chronologie varie selon qu'elle comporte ou non des alertes ou que son implémentation est terminée ou non.

- Si l'activité ne comporte aucune alerte, elle s'affiche en vert.
- Si elle comporte des alertes, l'activité apparaît en rouge, jaune ou bleu selon l'alerte la plus grave de l'activité. Pour plus d'informations sur les alertes d'activité, consultez la section Alertes d'activité.
- Si l'implémentation d'une activité est terminée, l'activité s'affiche en gris.

Modification de l'affichage de l'heure dans la chronologie

La chronologie se compose de quatre parties égales dans lesquelles, par défaut, la moitié du temps affiché correspond au passé (zone grisée), et l'autre moitié correspond au futur (zone non grisée). L'heure actuelle est symbolisée par la ligne verticale séparant le passé et le futur.

Vous pouvez modifier la plage affichée dans la chronologie et les heures écoulées/futures représentées. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Chronologie de l'activité.

Alertes d'activité

Le volet Alertes du module Directeur affiche les alertes concernant les activités qui apparaissent dans la chronologie. Ces alertes vous préviennent des problèmes détectés concernant les activités répertoriées, en vous invitant à prendre des mesures si nécessaire. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Alertes.

Les alertes peuvent signaler des erreurs ou des avertissements, ou de simples informations. Elles surviennent dans les conditions suivantes :

- Une activité a démarré plus tôt que prévu.
- Une activité est sur le point de démarrer ou a démarré en retard.
- Une activité est sur le point de se terminer ou s'est terminée en retard.

- Une activité a violé une période sans obtenir l'approbation du Comité consultatif sur les changements (CAB).
- Une activité comporte des directives de pré- ou post-implémentation.
- Une activité est sur le point d'entrer en collision ou entre en collision avec une autre activité sans obtenir l'approbation du Comité consultatif sur les changements (CAB).
- Un exécuteur demande de l'aide.
- Une activité d'urgence a été ajoutée.
- Les détails d'une activité ont été modifiés.

Communication entre utilisateurs

Vous pouvez communiquer avec les autres utilisateurs pour diffuser ou obtenir des informations sur vos activités communes auxquelles vous êtes associé ou sur d'autres sujets via le volet Communications. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Communications.

Tâches

Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité

Cette tâche explique comment suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité et gérer les problèmes qui peuvent survenir lors de l'implémentation.

Étape 1 : Vérifier les alertes d'une activité

En tant que Gestionnaire des changements NOC de votre société, vous êtes chargé de suivre l'avancement de l'implémentation du déploiement d'un nouveau serveur de messagerie Web.

Dans le volet Chronologie de l'activité, sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez. Le volet Alertes affiche une alerte vous indiquant que l'activité a démarré en retard. En conséquence, l'activité est sur le point d'entrer en collision avec une autre activité sans obtenir l'approbation du Comité consultatif sur les changements (CAB). Pour plus d'informations sur le volet Alertes, consultez la section Volet Alertes.

Étape 2 : Comprendre les raisons du retard d'une activité

Vous voulez comprendre pourquoi l'activité ne démarre pas à l'heure. Vous communiquez donc avec

l'exécuteur en charge de l'activité en ouvrant une salle de discussion dans le volet Communications afin d'obtenir des informations sur les motifs du retard. Pour plus d'informations sur le volet Communication, consultez la section Communication entre utilisateurs.

Étape 3 : Replanifier une activité pour éviter les collisions

Pour éviter une collision avec une autre activité, vous décidez de replanifier l'activité afin qu'elle se termine avant l'heure prévue par le Comité consultatif sur les changements (CAB). Vous cliquez sur **Replanifier l'activité** dans le volet Chronologie de l'activité pour ouvrir la boîte de dialogue Replanifier l'activité. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Replanifier l'activité

Référence

Interface utilisateur du module Directeur

Cette section décrit les éléments suivants :

- Boîte de dialogue Infos sur l'activité
- Volet Chronologie de l'activité
- Volet Alertes
- Boîte de dialogue Attributs du CI
- Volet Communications
- Fenêtre du module Directeur
- Boîte de dialogue Gérer l'alerte
- Boîte de dialogue Remarques sur l'activité
- Boîte de dialogue Replanifier l'activité
- Boîte de dialogue Mettre à jour l'état de l'activité

Boîte de dialogue Infos sur l'activité

Cette boîte de dialogue vous permet d'afficher des informations sur chaque activité. Les informations fournies incluent tous les détails sur l'activité. La boîte de dialogue contient également des directives de pré- ou post-implémentation et tous les événements associés à l'activité, par exemple, si l'activité a été replanifiée, si l'état a été mis à jour, etc.

Pour y accéder	• **Dans le module Directeur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Sélectionnez l'activité requise dans le volet Chronologie de l'activité ou Alertes, puis cliquez sur **Infos sur l'activité**. • **Dans le module Exécuteur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Exécuteur**. Sélectionnez l'activité requise dans le volet Tâches à effectuer, puis cliquez sur **Infos sur l'activité** .
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	• Onglet Examiner • Volet Alertes

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Afficher dans Analyse	Affichez l'activité dans le module Analyse.

Onglet Détails

Cet onglet affiche des détails sur l'activité sélectionnée.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fin réelle	Date et heure de fin réelles de l'implémentation de l'activité.
Début réel	Date et heure de début réelles de l'implémentation de l'activité.
Type de changement	Type de changement (par exemple, prévu ou automatisé).
Emplacement du contact	Situation géographique de la personne responsable de l'activité.
Personne à contacter	Nom de l'utilisateur responsable de l'activité.
Créé le	Date et heure de création de l'activité dans l'application du centre de services.
Description	Description de l'activité.
Risque estimé	Niveau de risque estimé affecté à l'activité par un utilisateur.
Gravité de l'impact	Niveau de gravité d'impact de l'activité, calculé par Release Control.
Exécuteurs	Personnes responsables de l'implémentation de l'activité.
Dernier impact	Date/heure du dernier calcul de l'analyse d'impact.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Dernière mise à jour	Date/heure de la dernière mise à jour de l'activité dans l'application du centre de services.
Fin prévue par NOC	Date et heure de fin prévues de l'implémentation de l'activité, telles que replanifiées par les utilisateurs NOC.
Début prévu par NOC	Date et heure de début prévues de l'implémentation de l'activité, telles que replanifiées par les utilisateurs NOC.
Fin prévue	Date et heure de fin prévues de l'implémentation de l'activité.
Début prévu	Date et heure de début prévues de l'implémentation de l'activité.
Priorité	Niveau de priorité de l'activité.
ID demande	ID référence de l'activité dans l'application du centre de services.
Risque	Nombre compris entre 0 et 100 indiquant le niveau de risque de cette activité par rapport à d'autres activités, calculé par Release Control.
Centre de services	Application du centre de services dans laquelle l'activité a été créée.

Onglet Directives d'implémentation

Cet onglet affiche les directives du comité CAB à suivre avant et/ou après l'implémentation de l'activité.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Post-implémentation	Affiche les directives du comité CAB à suivre après l'implémentation de l'activité.
Pré-implémentation	Affiche les directives du comité CAB à suivre avant l'implémentation de l'activité.

Onglet Journal des événements

Cet onglet affiche les éléments associés aux activités. Ces événements peuvent être générés par l'utilisateur ou le système. Pour plus d'informations sur les éléments affichés dans le journal des événements, reportez-vous à la section Examiner > onglet Journal des événements.

Onglet KPI du CI

Cet onglet affiche les KPI (indicateurs clés de performance) pour les CI affectés par l'activité sélectionnée.

Pour y accéder	• Sélectionnez une activité dans le volet Chronologie de l'activité, puis

	cliquez sur **KPI des CI de l'activité**. • Sélectionnez une activité dans le volet Chronologie de l'activité, cliquez sur **Infos sur l'activité**, puis sélectionnez l'onglet **KPI du CI**.
Informations importantes	• Cette fonctionnalité est disponible uniquement si Release Control est intégré à Business Availability Center 8.0 ou version ultérieure. • Pour afficher les KPI du CI, Business Availability Center doit être en cours d'exécution.
Voir aussi	• Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, reportez-vous à la section volet Surveillance. • Pour soumettre des informations ou commentaires sur une activité, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Remarques sur l'activité <ID>. • Pour afficher des couches d'informations supplémentaires dans la chronologie, reportez-vous à la section Chronologie de l'activité.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Volet CI avec impact	Affiche les CI métier et système affectés par la demande de changement. • . Release Control actualise automatiquement chaque minute la liste des CI avec impact. Cliquez à tout moment sur **Actualiser la chronologie de l'activité** pour actualiser l'affichage. • . Affiche les attributs du CI sélectionné. Ouvre la boîte de dialogue Attributs du CI. • **<Liste des CI avec impact>**. Liste des CI métier et système affectés par la demande de changement. Lorsque vous sélectionnez l'un des CI dans le volet CI avec impact, les détails du KPI apparaissent dans le volet**Indicateurs de performance clé (KPI)**. Pour une description détaillée des icônes de ce volet, reportez-vous à la section Évaluer > onglet Impact.
Indicateurs de performance clé (KPI), volet	Affiche les détails des KPI associés avec le CI que vous sélectionnez dans le volet CI avec impact. • **Nom**. Type de KPI. • **Source**. Application fournissant des informations sur le KPI. • **État**. État du KPI. • **Valeur**. Si aucun état n'est disponible, la valeur du KPI s'affiche. L'unité de valeur apparaît entre parenthèses.

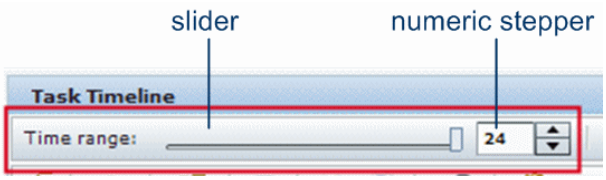
Volet Chronologie de l'activité

Ce volet répertorie les activités planifiées dans une période sélectionnée et leurs plannings apparaissent de manière graphique sur une chronologie. La représentation graphique des plannings de l'activité indique l'état de l'activité, c'est-à-dire, si elle n'a pas encore démarré, a démarré, est terminée, etc. Toute modification du planning d'une activité est signalée dans la chronologie.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle** > onglet **Chronologie de l'activité**.
Voir aussi	Affichage des activités dans la chronologie

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher la couche. Vous permet d'afficher des informations supplémentaires en ajoutant des couches d'informations à la chronologie. Sélectionnez la couche d'informations à afficher. Pour plus d'informations sur les couches d'informations que vous pouvez afficher, reportez-vous à la section Couches d'informations dans le volet Chronologie de l'activité.
	Mode Glisser/mode Curseur. Vous permet de modifier la plage passée et future à afficher dans la chronologie. Vous pouvez basculer entre le **mode Glisser** et le **mode Curseur**. • Cliquez sur **Mode Glisser** pour transformer le curseur en main lorsqu'il est positionné dans la chronologie. Faites glisser la zone de la chronologie vers la gauche pour augmenter la plage future, ou vers la droite pour agrandir la plage passée. Les activités affichées sont mises à jour en fonction de la nouvelle plage affichée. • Cliquez sur **Mode Curseur** pour rétablir le curseur standard.
	Infos sur l'activité. Ouvre la boîte de dialogue Infos sur l'activité. Contient des détails sur l'activité sélectionnée. **Remarque :** Le bouton **Infos sur l'activité** est également disponible dans l'onglet Alertes.
	Mettre à jour l'état de l'activité. Ouvre la boîte de dialogue Mettre à jour l'état de l'activité. Vous permet de mettre à jour l'état, sur ordre de l'exécuteur, si ce dernier ne peut pas directement mettre à jour l'état de l'activité.

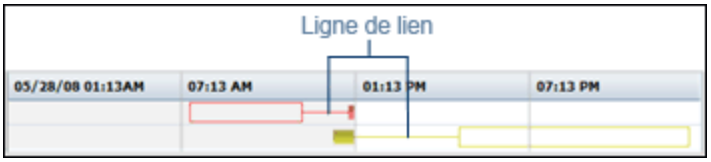
Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Replanifier l'activité. Ouvre la boîte de dialogue Replanifier l'activité. Vous permet de replanifier une activité afin qu'elle démarre ou se termine avant ou après l'heure prévue par le Comité consultatif sur les changements (CAB).
	Soumettre une remarque au journal des événements. Ouvre la boîte dialogue Remarques sur l'activité <ID>. Vous permet de soumettre au journal des événements des informations ou commentaires sur une activité.
	Ouvrir la salle de conversation de l'activité. Ouvre une salle de conversation dans le volet Communications. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.
	Actualiser la chronologie de l'activité. Release Control actualise chaque minute automatiquement le volet Chronologie de l'activité. Vous pouvez à tout moment cliquer sur **Actualiser la chronologie de l'activité** pour actualiser l'affichage.
Activités	Définissez un jeu de critères permettant de déterminer les activités à afficher dans le volet Chronologie de l'activité. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.
ID	ID référence de l'activité dans l'application du centre de services.
Résultats	Nombre d'activités affichées dans le volet Chronologie de l'activité.
Récapitulatif	Description de l'activité.
Plage de temps	Modifiez la plage de temps affichée dans la chronologie.  Faites glisser le curseur **Plage de temps** vers la gauche ou vers la droite, ou utilisez la zone d'incrémentation numérique pour sélectionner le nombre d'heures à afficher. Vous pouvez sélectionner une plage de temps comprise entre 1 et 24 heures. Par défaut, une plage de 24 heures est affichée.

Couches d'informations dans le volet Chronologie de l'activité

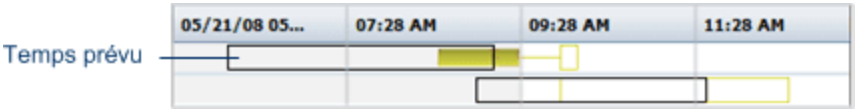
Vous pouvez afficher une par une ou simultanément les couches d'informations disponibles dans la chronologie.

- **Indisponibilité.** Intervalles d'indisponibilité des CI lors de l'implémentation de l'activité. L'indisponibilité est représentée par une barre pleine gris clair.

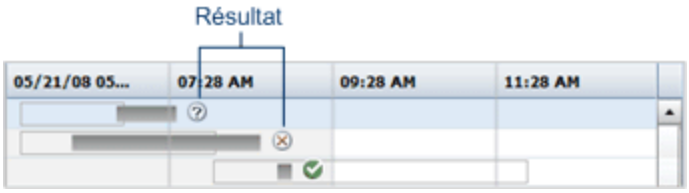
- **Ligne de lien.** Lorsque les plannings d'implémentation prévus et réels d'une activité ne se chevauchent pas, une fine ligne lie ces deux plannings.



- **Temps prévu.** Planning d'implémentation original de l'activité définie par le CAB, représenté par une barre vide à bordure noire.



- **Résultat de l'implémentation.** Pour les activités terminées, vous pouvez afficher les résultats de l'implémentation dans la chronologie.



  - **Réussie.** Indique que l'implémentation est réussie.
  - **Réussie avec problèmes.** Indique que l'implémentation a réussi que mais des problèmes sont survenus.
  - **Échec.** Indique que l'implémentation a échoué.
  - **Annulée.** Indique que l'implémentation est annulée.

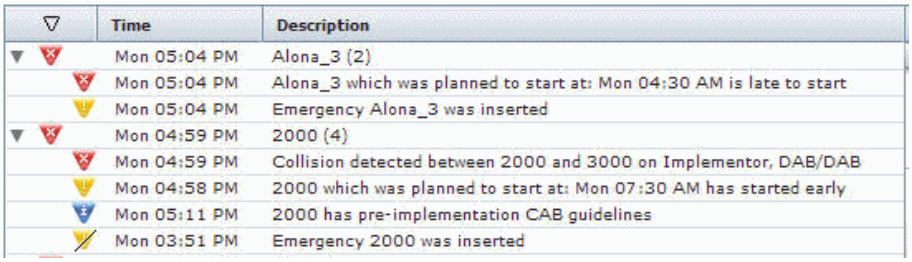
Volet Alertes

Ce volet affiche des notifications sur les problèmes liés aux activités. Les alertes peuvent également signaler des avertissements, ou de simples informations.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle** > volet **Alertes**.
Informations importantes	Vous devez vous déconnecter puis vous reconnecter pour appliquer ces configurations.
Voir aussi	Alertes d'activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher uniquement les alertes ouvertes. Affiche uniquement les alertes ouvertes. Cette vue masque les alertes supprimées et les alertes en mode rappel. **Remarque :** Il s'agit de la vue par défaut.
	Synchroniser avec l'activité sélectionnée. Affiche uniquement les alertes associées à une activité sélectionnée. **Remarque :** Pour afficher uniquement les alertes ouvertes de l'activité, cliquez sur **Afficher uniquement les alertes ouvertes**.
	Regrouper par activité. Vous permet de regrouper par activité les alertes dans le volet Alertes. Les alertes regroupées par activité sont signalées par une puce en regard de leur icône. Time | Description Mon 03:33 PM | T-00000131 (2) Cliquez sur la puce pour développer les alertes de l'activité. Cliquez ici pour afficher un exemple.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	 **Remarque :** Pour afficher uniquement les alertes ouvertes de l'activité, cliquez sur **Afficher uniquement les alertes ouvertes**.
	Infos sur l'activité. Contient des détails sur l'activité sélectionnée. Ouvre la boîte de dialogue Infos sur l'activité. **Remarque :** Le bouton **Infos sur l'activité** est également disponible dans l'onglet Chronologie de l'activité.
Gérer	**Gérer l'alerte.** Vous permet de déterminer la façon dont une alerte déclenchée est gérée. Ouvre la boîte de dialogue Gérer l'alerte.
	Ouvrir la salle de conversation de l'activité. Ouvre une salle de conversation dans le volet Communications. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.
	Indique la gravité de l'alerte. La couleur de l'icône d'alerte est déterminée par l'alerte la plus grave de l'activité. L'icône affichée en regard de chaque alerte indique sa gravité et son état. L'icône d'une alerte peut être : • Rouge, signalant une erreur • Jaune, signalant un avertissement • Bleue, signalant une notification Les alertes peuvent afficher les états suivants : • **Ouverture** L'alerte est active. • **Supprimée** L'alerte a été prise en compte puis supprimée du volet Alertes. • **En mode rappel** L'alerte est en mode rappel.
Description	Identificateur de l'activité. Le nombre entre parenthèses en regard de l'ID de l'activité indique le nombre d'alertes de cette activité.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Heure	Heure à laquelle l'alerte a été générée.

Boîte de dialogue Attributs du CI

Cette boîte de dialogue affiche les attributs du CI sélectionné.

Pour y accéder	• **Pour y accéder dans le module Analyse :** Sélectionnez **Module** > **Analyse** > **Évaluer** > onglet **Impact**. Puis cliquez sur **Attributs du CI** dans le volet CI avec impact. • **Pour y accéder dans le module Directeur :** Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Cliquez sur **Infos sur l'activité** dans le volet Chronologie de l'activité ou Alertes pour ouvrir la boîte de dialogue Infos sur l'activité. Cliquez sur l'onglet **KPI du CI** puis sur **Attributs du CI** dans le volet CI avec impact.
Informations importantes	Pour personnaliser les attributs affichés, reportez-vous à la section Volet Affichage des CI.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Nom	Nom de l'attribut.
Valeur	Valeur de l'attribut.

Volet Communications

Ce volet vous permet de communiquer avec d'autres utilisateurs impliqués dans une activité particulière ou concernés par un sujet spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle** > **volet Communications**.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité

Fenêtre du module Directeur

Cette fenêtre vous permet de surveiller l'état des demandes de changement planifiées pour l'implémentation.

Cette fenêtre contient les volets suivants :

- Volet Chronologie de l'activité
- Volet Alertes
- Volet Communications

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Principes du module Directeur

Boîte de dialogue Gérer l'alerte

Cette boîte de dialogue vous permet de déterminer la façon de gérer une alerte.

Lorsqu'une alerte est générée, vous pouvez choisir comment la gérer. Vous pouvez :

- Demander un rappel d'alerte
- Supprimer l'alerte
- Réouvrir une alerte supprimée ou une alerte en mode rappel

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Alertes, sélectionnez l'alerte requise, puis cliquez sur **Gérer l'alerte** Gérer .
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Alertes d'activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Supprimer l'alerte et la rouvrir uniquement en cas d'augmentation de sa gravité	Vous permet de supprimer l'alerte. Si la gravité de cette alerte augmente, l'alerte est réouverte avec une gravité supérieure. Par exemple, si une alerte va entre en collision avec une autre alerte, une alerte d'avertissement (jaune) est générée. Si, après avoir supprimé cette alerte, les activités entrent effectivement en collision, l'alerte est réouverte en tant qu'alerte d'erreur (rouge).
Remarques	(Facultatif) Zone de texte libre dans laquelle vous pouvez saisir des remarques concernant l'alerte.
Me rappeler dans :	Demandez un rappel d'alerte. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'heure d'activation du rappel.
Réouvrir l'alerte	Réouvrez une alerte sélectionnée qui a été supprimée. Une icône d'alerte standard apparaît en regard de l'alerte pour indiquer qu'elle est ouverte. **Remarque :** Pour rouvrir une alerte, vérifiez que l'option **Afficher uniquement les alertes ouvertes** n'est pas sélectionnée.

Boîte de dialogue Remarques sur l'activité <ID>

Cette boîte de dialogue contient une zone de texte libre permettant de saisir des informations ou des commentaires concernant une activité à soumettre au journal des événements.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, sélectionnez l'activité à commenter, puis cliquez sur **Soumettre une remarque au journal des événements** .
Voir aussi	Onglet Journal des événements

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Remarques	Notes ou informations concernant une activité à soumettre au journal des événements.

Boîte de dialogue Replanifier l'activité

Cette boîte de dialogue vous permet de replanifier une activité afin qu'elle démarre ou se termine avant ou après l'heure prévue par le Comité consultatif sur les changements (CAB).

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, sélectionnez l'activité requise, puis cliquez sur **Replanifier l'activité** .
Informations importantes	Vous pouvez replanifier une activité pour qu'elle démarre jusqu'à 12 heures avant la date de début originale prévue par le comité CAB et qu'elle se termine jusqu'à 12 heures après la date de fin originale prévue par le comité CAB.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Onglet Journal des événements

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ouvre un calendrier. Sélectionnez une nouvelle heure/date. **Remarque :** Le planning mis à jour apparaît dans la chronologie et l'événement est consigné dans le journal des événements.
Heure de fin	Affiche la nouvelle heure de fin pour l'activité sélectionnée.
Heure de début	Affiche la nouvelle heure de début pour l'activité sélectionnée.

Boîte de dialogue Mettre à jour l'état de l'activité

Cette boîte de dialogue vous permet de mettre à jour l'état pour le compte de l'exécuteur si ce dernier ne peut pas directement mettre à jour l'état de l'activité.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Contrôle**. Dans le volet Chronologie de l'activité, sélectionnez l'activité requise, puis cliquez sur **Mettre à jour l'état de l'activité**.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fin réelle	• Cliquez sur pour sélectionner la date et l'heure (actuelles ou passées) de fin de l'activité. • Cliquez sur pour effacer l'état actuel. **Remarques :** • Vous devez mettre à jour la valeur **Début réel** avant la valeur **Fin réelle**. • Si vous utilisez exclusivement Service Manager comme centre de services, le champ **Fin réelle** est automatiquement mis à jour dans le centre de services d'origine lorsque vous le mettez à jour dans le module Directeur.
Début réel	• Cliquez sur pour sélectionner la date et l'heure (actuelles ou passées) de début de l'activité. • Cliquez sur pour effacer l'état actuel. **Remarque :** Si vous utilisez exclusivement Service Manager comme centre de services, le champ **Début réel** est automatiquement mis à jour dans le centre de services d'origine lorsque vous le mettez à jour dans le module Directeur.
Fin de l'indisponibilité	• Cliquez sur pour sélectionner la date et l'heure (actuelles ou passées) de fin de l'indisponibilité de l'activité. • Cliquez sur pour effacer l'état actuel. **Remarque :** Vous devez mettre à jour la valeur **Début de l'indisponibilité** avant de pouvoir mettre à jour la valeur **Fin de l'indisponibilité**.
Début de l'indisponibilité	• Cliquez sur pour sélectionner la date et l'heure (actuelles ou passées) de début de l'indisponibilité. • Cliquez sur pour effacer l'état actuel. **Remarques :** • Vous devez mettre à jour la valeur **Début réel** avant de

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	pouvoir mettre à jour la valeur **Début de l'indisponibilité**. • Si vous mettrez à jour la valeur **Début de l'indisponibilité**, vous devez d'abord mettre à jour le champ **Fin de l'indisponibilité** avant de pouvoir mettre à jour le champ **Fin réelle**.
Remarques	(Facultatif) Zone de texte libre dans laquelle vous pouvez saisir des remarques concernant la mise à jour de l'état.
Sur ordre de	Sélectionnez l'exécuteur pour le compte duquel vous souhaitez mettre à jour l'état de l'activité. Vous pouvez choisir le nom de l'exécuteur dans la liste déroulante ou en cliquant sur l'option **Sélectionner l'exécuteur** puis en sélectionnant un nom dans la liste qui apparaît.
Outcome	Si vous mettez à jour le champ **Fin réelle**, l'option Résultat est activée. Sélectionnez l'un des résultats d'activité suivants : • **Réussie.** Indique que l'activité a réussi. • **Réussie avec problèmes.** Indique que globalement l'activité a réussi, mais que des problèmes sont survenus. • **Échec.** Indique que l'activité a échoué. • **Annulée.** Indique que l'activité a été annulée.

Module Exécuteur

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes du module Exécuteur
- Gestion de l'implémentation de l'activité

Tâches

- Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité

Référence

- Interface utilisateur du module Exécuteur

Concepts

Principes du module Exécuteur

En tant qu'exécuteur, vous pouvez gérer les activités qui vous sont affectées via le module Exécuteur. Vous pouvez consulter les informations et mettre à jour l'état des activités sur lesquelles vous travaillez. Les utilisateurs NOC sont ensuite informés de l'état actuel de l'activité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Tâches à effectuer.

À partir du module Exécuteur, vous pouvez communiquer avec d'autres exécuteurs affectés à la même activité, ainsi qu'avec des utilisateurs NOC et d'autres personnes impliquées dans l'activité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.

Gestion de l'implémentation de l'activité

Le module Exécuteur répertorie les activités qui vous ont été affectées sur une période de 24 heures, c'est-à-dire au cours des 12 dernières heures et des 12 prochaines heures, triées selon leur heure de début planifiée.

L'état actuel de chaque activité s'affiche dans la liste Tâches à effectuer. Au fur et à mesure de l'implémentation, vous mettez à jour l'état de l'activité. Pour plus d'informations sur la façon de mettre à jour l'état de l'activité, reportez-vous à la section Volet Tâches à effectuer.

Une fois l'implémentation terminée, vous pouvez mettre à jour le résultat obtenu. Pour plus d'informations sur la façon de mettre à jour le résultat de l'implémentation, consultez la section Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité.

Tâches

Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité

Cette tâche explique comment modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité et gérer les problèmes qui peuvent survenir lors de l'implémentation.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Afficher des informations sur l'activité

Étape 2 : Afficher les informations du journal des événements

Étape 3 : Mettre à jour l'état de l'activité

Étape 4 : Demander l'assistance du NOC.

Étape 5 : Communiquer avec d'autres exécuteurs

Étape 6 : Signaler le début de l'indisponibilité du serveur

Étape 7 : Signaler la fin de l'indisponibilité du serveur

Étape 8 : Signaler le résultat de l'activité

Étape 1 : Afficher des informations sur l'activité

En tant qu'exécuteur pour votre entreprise, vous êtes chargé de modifier l'avancement de l'implémentation afin de résoudre le problème de notification par e-mail survenu dans le serveur Release Control.

Dans la liste Tâches à effectuer, sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez. Cliquez sur le bouton **Infos sur l'activité** pour ouvrir la boîte de dialogue Informations sur l'activité. Cliquez

ensuite sur l'onglet **Directives d'implémentation** pour afficher les directives CAB associées à suivre avant et après l'implémentation de l'activité.

La correction du problème de notification par e-mail impliquant la planification d'une période d'arrêt du serveur Release Control, les directives de pré-implémentation vous obligent à informer les personnes concernées de la date et de la durée d'arrêt du serveur.

Les directives de post-implémentation vous obligent à signaler le moment où les personnes concernées ont été informées du temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur l'onglet Directives d'implémentation, consultez la section Onglet Directives d'implémentation.

Étape 2 : Afficher les informations du journal des événements

Pour confirmer que le temps d'arrêt du serveur Release Control n'affecte pas d'autres applications critiques, vous devez passer en revue les informations associées à l'activité sur laquelle vous travaillez.

Consultez les informations affichées dans :

- **le journal des événements.** Cliquez sur l'onglet Journal des événements dans la boîte de dialogue Infos sur l'activité. Pour plus de détails sur les Informations sur le Journal des événements, consultez la section Onglet Journal des événements.
- **Le module Analyse.** Dans la boîte de dialogue Informations sur l'activité, cliquez sur le bouton **Afficher dans Analyse** de l'onglet Détails. Pour plus d'informations sur l'onglet Détails, consultez la section Onglet Détails.

Étape 3 : Mettre à jour l'état de l'activité

Avant le début de l'implémentation, l'activité affiche l'état **Non démarrée**. Lorsque vous êtes assuré de pouvoir commencer l'implémentation, mettez à jour l'état de l'activité à la valeur **Signaler le début de l'activité**.

Dans la liste Tâches à effectuer, sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez puis cliquez sur le bouton **Signaler le début de l'activité**. L'état de l'activité est mis à jour à la valeur **Démarrée**.

Pour plus d'informations sur l'état de l'activité, consultez la section Volet Tâches à effectuer

Étape 4 : Demander l'assistance du NOC.

Alors que le problème de notification par e-mail est en cours d'investigation, vous détectez une autre panne matérielle au niveau du serveur sur lequel vous travaillez et en recherchez la cause. Vous envoyez un message aux utilisateurs NOC pour leur demander de vous aider à résoudre ce problème.

Dans la liste Tâches à effectuer, sélectionnez l'activité pour laquelle vous souhaitez bénéficier d'une assistance. Dans la barre d'outils Tâches à effectuer, cliquez sur le bouton **Demander l'assistance du NOC** afin d'ouvrir la boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC. Saisissez votre demande d'assistance puis cliquez sur **OK**. La demande est transmise au module Directeur où elle s'affiche comme une alerte de gravité élevée.

Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC.

Étape 5 : Communiquer avec d'autres exécuteurs

Vous êtes maintenant prêt à implémenter l'arrêt planifié du serveur, mais vous vous rappelez que votre collègue Lauren travaille actuellement dessus. Vous ouvrez donc une salle de conversation afin de l'informer que vous devez arrêter le serveur.

Dans la liste Tâches à effectuer, sélectionnez l'activité pour laquelle vous souhaitez lancer une conversation, puis cliquez sur le bouton **Ouvrir la salle de conversation de l'activité** de la barre d'outils Tâches à effectuer. Une salle de conversation apparaît dans le volet Communications. Vous saisissez votre message dans la zone adjacente au bouton **Envoyer** puis cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la salle de conversation d'une activité, consultez la section Communication entre utilisateurs.

Étape 6 : Signaler le début de l'indisponibilité du serveur

Avant d'arrêter le serveur, vous devez mettre à jour l'état de l'activité. Sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez, puis cliquez sur le bouton **Signaler le début de l'indisponibilité** dans la barre d'outils Tâches à effectuer.

Étape 7 : Signaler la fin de l'indisponibilité du serveur

Lorsque vous êtes prêt à redémarrer le serveur, sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez, puis cliquez sur le bouton **Signaler la fin de l'indisponibilité** dans la barre d'outils Tâches à effectuer.

Étape 8 : Signaler le résultat de l'activité

À la fin de l'implémentation de l'activité, vous devez mettre à jour l'état de l'activité et indiquer son résultat. Sélectionnez l'activité sur laquelle vous travaillez, puis cliquez sur le bouton **Signaler la fin de l'activité** dans la barre d'outils Tâches à effectuer. La boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité apparaît, dans laquelle vous sélectionnez le résultat d'activité requis.

Pour plus d'informations sur les options de résultats de l'activité, consultez la section Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité.

Référence

Interface utilisateur du module Exécuteur

Cette section décrit les éléments suivants :

- Volet Communications
- Fenêtre du module Exécuteur
- Boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC
- Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité
- Volet Tâches à effectuer

Volet Communications

Ce volet vous permet de communiquer avec d'autres utilisateurs impliqués dans une activité particulière ou concernés par un sujet spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Exécuteur** > volet **Communications**.
Tâches correspondantes	Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité

Fenêtre du module Exécuteur

Cette fenêtre répertorie les activités qui vous ont été affectées sur une période de 24 heures, c'est-à-dire au cours des 12 dernières heures et des 12 prochaines heures, triées selon leur heure de début planifiée.

Vous pouvez consulter les informations et mettre à jour l'état des activités sur lesquelles vous travaillez. Pour plus d'informations sur la façon de mettre à jour l'état de l'activité, reportez-vous à la section Volet Tâches à effectuer.

Une fois l'implémentation terminée, vous pouvez mettre à jour le résultat obtenu. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité.

Cette fenêtre contient les volets suivants :

- Volet Tâches à effectuer
- Volet Communications

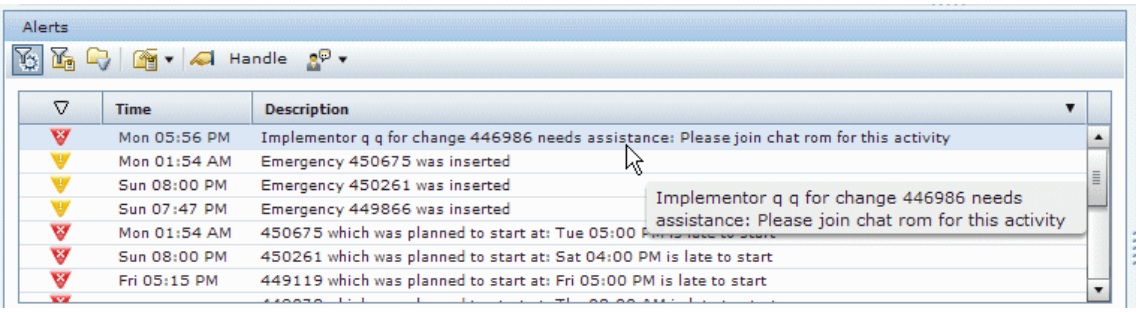
Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Exécuteur**.
Tâches correspondantes	Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Gestion de l'implémentation de l'activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Description	Description complète du changement sélectionné.
Récapitulatif	Brève description du changement sélectionné.

Boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC

Si vous êtes un exécuteur, cette boîte de dialogue vous permet d'envoyer un message aux utilisateurs NOC afin de leur demander une assistance pour une activité donnée. Le message est transmis dans le module Directeur sous la forme d'une alerte de gravité élevée signalant que vous avez besoin d'aide.



Pour plus d'informations sur le module Directeur, consultez la section Module Directeur.

Pour y accéder	Sélectionnez l'activité pour laquelle vous avez besoin d'aide, puis cliquez sur **Demander l'assistance du NOC** dans la barre d'outils Tâches à effectuer.

Tâches correspondantes	Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Gestion de l'implémentation de l'activité

Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité

Cette boîte de dialogue vous permet de sélectionner le résultat d'implémentation requis dans la liste Tâches à effectuer après la mise à jour de l'état de l'activité. Pour plus d'informations sur la façon de mettre à jour l'état de l'activité, reportez-vous à la section Volet Tâches à effectuer.

La valeur dans la colonne **État** affiche **Terminée** et la colonne **Résultat** est mise à jour avec l'icône correspondante. Pour plus d'informations sur les icônes qui apparaissent dans la colonne Mise à jour, consultez la section Volet Tâches à effectuer.

Pour y accéder	Cliquez sur **Signaler la fin de l'activité** depuis la barre d'outils dans la liste des tâches à effectuer.
Tâches correspondantes	Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Gestion de l'implémentation de l'activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Remarques	(Facultatif) Entrez ici vos commentaires sur le résultat de l'activité.
Outcome	Sélectionnez l'un des résultats d'activité suivants : • **Réussie.** Indique que l'activité a réussi. • **Réussie avec problèmes**. Indique que globalement l'activité a réussi, mais que des problèmes sont survenus. • **Échec.** Indique que l'activité a échoué. • **Annulée**. Indique que l'activité a été annulée.

Volet Tâches à effectuer

La liste Tâches à effectuer répertorie les activités qui vous ont été affectées sur une période de 24 heures, c'est-à-dire au cours des 12 dernières heures et des 12 prochaines heures. Elle affiche les

heures de début planifiées des activités, avec leur récapitulatif et leur description. Au fur et à mesure de l'implémentation, l'état de l'activité et le résultat d'implémentation sont mis à jour à cet endroit.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Directeur** > **Exécuteur** > volet **Tâches à effectuer**.
Tâches correspondantes	Modifier l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Gestion de l'implémentation de l'activité

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Infos sur l'activité. Ouvre la boîte de dialogue Infos sur l'activité. Contient des détails sur l'activité sélectionnée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Infos sur l'activité.
	Ouvrir la salle de conversation de l'activité. Ouvre une salle de conversation dans le volet Communication. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.
	Demander l'assistance du NOC. La boîte de dialogue Demander l'assistance du NOC s'ouvre. En tant qu'exécuteur, vous pouvez envoyer un message aux utilisateurs NOC afin de leur demander une assistance pour une activité donnée. Le message est transmis dans le module Directeur sous la forme d'une alerte de gravité élevée signalant que l'exécuteur a besoin d'aide. Pour plus d'informations, consultez la section Alertes d'activité.
	Signaler le début de l'activité. Met à jour l'état de l'activité à la valeur **Démarrée**. **Remarque :** Si vous utilisez exclusivement Service Manager comme centre de services, le champ **Signaler le début de l'activité** est automatiquement mis à jour dans le centre de services d'origine lorsque vous le mettez à jour dans le module Exécuteur.
	Signaler la fin de l'activité. Met à jour l'état de l'activité à la valeur **Terminée**. Ouvrez la boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité qui vous invite à spécifier le résultat de l'implémentation. **Remarque :** Si vous utilisez exclusivement Service Manager comme centre de services, le champ **Signaler la fin de l'activité** est automatiquement mis à jour dans le centre de services d'origine lorsque vous le mettez à jour dans le module Exécuteur.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Signaler le début de l'indisponibilité. Signale le début de l'indisponibilité de l'activité.
	Signaler la fin de l'indisponibilité. Signale la fin de l'indisponibilité de l'activité.
	Résultat. Lorsque vous avez sélectionné le résultat requis dans la boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité, la colonne du résultat est mise à jour avec l'une des icônes suivantes : • **Réussie.** L'implémentation a réussi. • **Réussie avec problèmes.** L'implémentation a réussi mais des problèmes sont survenus. • **Échec.** L'implémentation a échoué. • **Annulée.** L'activité a été annulée.
ID activité	ID référence de l'activité dans l'application du centre de services.
Date/heure de début prévue par NOC	Date/heure de début de l'activité telle que replanifiée par les utilisateurs NOC.
État	Avant le début de l'implémentation, l'activité affiche l'état **Non démarrée**. Lorsque vous démarrez l'implémentation et mettez à jour l'état, le module Directeur est également automatiquement mis à jour. Cela permet aux utilisateurs NOC de suivre l'avancement de l'implémentation et de fournir leur aide si nécessaire. Pour mettre à jour l'état de l'activité dans le module Exécuteur, sélectionnez l'activité à mettre à jour à l'aide des boutons appropriés de la barre d'outils Tâches à effectuer. L'état de l'activité est mis à jour comme suit : • **Non démarrée.** Avant le début de l'implémentation, l'activité affiche l'état **Non démarrée**. • **Démarrée.** Pour mettre à jour l'état de l'activité à la valeur Démarrée, cliquez sur **Signaler le début de l'activité** ou **Signaler la fin de l'indisponibilité** . • **Interrompue.** Pour mettre à jour l'état de l'activité à la valeur **Interrompue**, cliquez sur **Signaler le début de l'indisponibilité** . • **Terminé.** L'implémentation du changement est terminée.

Communication entre utilisateurs

Ce chapitre :

Concepts

- Principes de la communication entre utilisateurs

Référence

- Interface Utilisateur du volet Communications

Concepts

Principes de communication entre utilisateurs

Vous pouvez communiquer avec les autres utilisateurs pour diffuser ou obtenir des informations sur les activités communes auxquelles vous êtes associé ou sur d'autres sujets en ouvrant une salle de conversation de l'activité dans le volet Communication. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Communications.

Le volet Communications apparaît dans les modules Directeur et Exécuteur.

- Les utilisateurs du module Directeur, par exemple les utilisateurs NOC, les Gestionnaires des compilations et les Gestionnaires des changements, communiquent via le module Directeur. Pour plus d'informations, consultez la section Module Directeur.
- Les exécuteurs communiquent via le module Exécuteur. Pour plus d'informations, consultez la section Module Exécuteur.

Salles de conversation de l'activité

Si vous êtes un utilisateur NOC, lorsque vous démarrez une session de conversation, tous les utilisateurs associés à cette activité et en ligne sont invités à rejoindre la session de conversation.

Si vous êtes un exécuteur ou un autre utilisateur non NOC, tous les utilisateurs non NOC associés à cette activité et en ligne sont invités à rejoindre la session de conversation. Pour inviter des utilisateurs NOC à rejoindre à une session de conversation de l'activité, vous devez forcer leur participation.

> **Remarque :** Les utilisateurs sont **en ligne** lorsqu'ils ont ouvert le module Directeur ou Exécuteur.

Référence

Interface utilisateur du volet Communications

Cette section décrit les éléments suivants :

- Boîte de dialogue Ajouter une nouvelle salle
- Volet Communications
- Boîte de dialogue Gérer les salles de conversation

Boîte de dialogue Ajouter une nouvelle salle

Cette boîte de dialogue vous permet de créer une salle de conversation. Entrez le nom de la salle de conversation personnalisée. La salle de conversation est ajoutée à la liste des salles, et vous êtes désigné comme son propriétaire.

Pour y accéder	Cliquez sur **Ajouter une salle de conversation** dans la boîte de dialogue Gérer les salles de conversation.
Voir aussi	Principes de communication entre utilisateurs

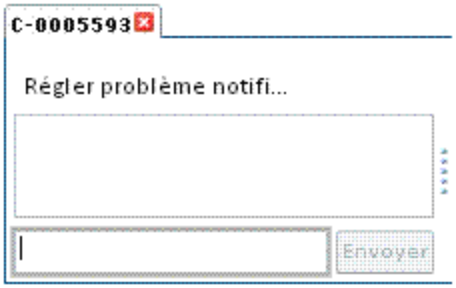
Volet Communications

Ce volet vous permet de communiquer avec les autres utilisateurs pour diffuser ou obtenir des informations sur les activités communes auxquelles vous êtes associé ou sur d'autres sujets. Ouvre une fenêtre de salle de conversation de l'activité.

Pour y accéder	• **Dans le module Directeur :** Dans le volet Chronologie de l'activité, sélectionnez l'activité dont vous souhaitez discuter. Puis, dans la barre d'outils du volet Chronologie de l'activité ou Alertes, cliquez sur **Ouvrir la salle de conversation de l'activité** .

	• Dans le module Exécuteur : Dans le volet Tâches à effectuer, sélectionnez l'activité dont vous souhaitez discuter. Puis, dans la barre d'outils Tâches à effectuer, cliquez sur **Ouvrir la salle de conversation de l'activité** .
Informations importantes	Le volet Communications apparaît dans les modules Directeur et Exécuteur.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	Principes de la communication entre utilisateurs

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Vous permet de quitter une salle de conversation. **Remarque :** Ce bouton apparaît lorsque vous maintenez le curseur de la souris sur l'onglet de la salle de conversation, en regard de l'ID activité. 
	Ouvre la boîte de dialogue Gérer les salles de conversation. Vous permet de créer des salles de conversation personnalisées dans lesquelles vous pouvez aborder des problèmes généraux.
	Force les utilisateurs NOC à rejoindre la salle de conversation. Le prochain message que vous envoyez ouvre une fenêtre de salle de conversation dans le volet Communications des utilisateurs NOC. **Remarque :** Ce bouton apparaît uniquement dans le module Directeur si l'utilisateur est un utilisateur NOC.
	Les utilisateurs affichés en texte normal sont en ligne mais absents de la salle de conversation.
	Les utilisateurs affichés en gras sont présents dans la salle de conversation.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<ID activité>	Nom de la fenêtre de la salle de conversation. L'onglet de la fenêtre de la salle de conversation prend le nom de l'ID de l'activité abordée dans la discussion.

Envoyer	Entrez un message dans la zone à gauche du bouton **Envoyer**, puis cliquez sur **Envoyer** pour transmettre le message aux autres utilisateurs. Le message que vous envoyez s'affiche dans le volet du message.
	• Si vous êtes un utilisateur NOC, tous les utilisateurs répertoriés sont automatiquement forcés de participer à la session de conversation.
	  ○ Une fenêtre de salle de conversation s'ouvre dans le volet Communications de chaque utilisateur.
	  ○ Tous les utilisateurs de la **liste des utilisateurs** apparaissent alors en gras, ce qui signifie qu'ils sont présents dans la salle.
	• Si vous êtes un exécuteur ou un autre utilisateur non NOC, les utilisateurs NOC sont automatiquement forcés de participer à la session de conversation. Ils continuent d'apparaître en ligne jusqu'à ce qu'ils rejoignent eux-mêmes la salle. Vous pouvez également les forcer à rejoindre la salle de conversation en cliquant sur **Forcer l'intervention du NOC** dans le volet Communications. Le prochain message que vous envoyez ouvre aussi une fenêtre de salle de conversation dans le volet Communications des utilisateurs NOC.
	Tout au long de la session de conversation, les messages automatisés indiquent quand les utilisateurs sont en ligne ou hors ligne et quand ils rejoignent ou quittent la salle de conversation.

Liste des utilisateurs	Affiche tous les utilisateurs en ligne associés de près ou de loin à l'activité.

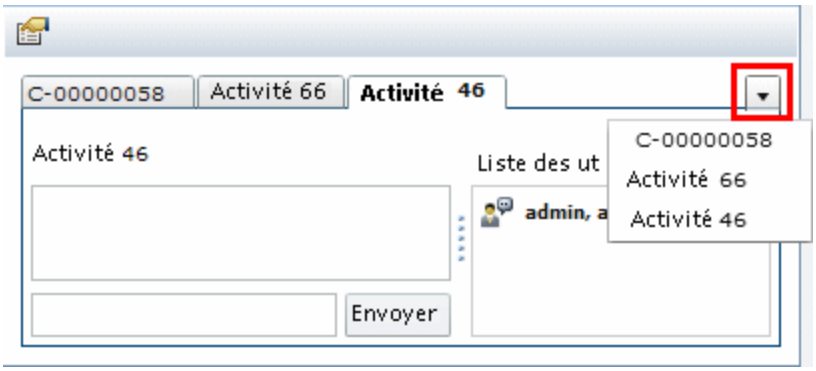
Boîte de dialogue Gérer les salles de conversation

Cette boîte de dialogue vous permet de créer des salles de conversation personnalisées dans lesquelles vous pouvez aborder des problèmes généraux. Par exemple, vous pouvez créer des salles de conversation dans lesquelles les administrateurs de base de données peuvent organiser des discussions ou dans lesquelles les exécuteurs peuvent aborder des problèmes généraux concernant les activités qu'ils implémentent.

Pour y accéder	Cliquez sur **Gérer les salles de conversation** dans le volet Communications.

Informations importantes	Lorsque vous créez une salle de conversation, vous en devenez le propriétaire. Tout le monde peut rejoindre la salle de conversation. Mais vous seul pouvez la supprimer.
Tâches correspondantes	Suivre l'avancement de l'implémentation d'une activité
Voir aussi	• Module Exécuteur • Module Directeur • Principes de la communication entre utilisateurs

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Créer une salle de conversation personnalisée. Ouvre la boîte de dialogue Ajouter une nouvelle salle.
	Supprime la salle de conversation sélectionnée. **Remarque :** Vous pouvez uniquement supprimer les salles de conversation que vous avez créées.
	Rejoindre la salle de conversation sélectionnée. Vous pouvez rejoindre plusieurs salles de conversation à la fois et aborder ainsi différents problèmes avec les personnes concernées. Une salle de conversation apparaît dans votre volet Communications. Les autres utilisateurs de la salle de conversation apparaissent dans la **liste des utilisateurs**.
	Affiche la liste des salles de conversation dans lesquelles vous êtes présent. Le menu déroulant apparaît lorsque vous avez rejoint deux ou plusieurs salles de conversation. 
Propriétaire	Nom de l'utilisateur qui a créé la salle de conversation.
Nom de la salle	Entrez le nom de la nouvelle salle de conversation.

Partie V : Tableau de bord

Utilisation du tableau de bord

> **Remarque :** Ce chapitre décrit les fonctionnalités du Tableau de bord accessibles à l'utilisateur standard. Si vous êtes administrateur, contactez le support technique pour plus d'informations sur l'utilisation des autres fonctionnalités Tableau de bord disponibles.

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Affichage des portlets par défaut
- Portlets Tendances
- Portlets Analyse
- Portlets Post-implémentation

Tâches

- Modifier les préférences d'affichage des portlets Tendances
- Modifier les préférences d'affichage du portlet Distribution de la gravité dans l'application
- Modifier les préférences d'affichage du portlet Distribution de l'état dans l'application
- Modifier les préférences d'affichage du portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement
- Modifier les préférences d'affichage du portlet Évolution des résultats
- Modifier les préférences d'affichage du portlet Résultats regroupés par risque
- Personnaliser le Tableau de bord
- Gérer les portlets

Référence

- Utilisation des pages du Tableau de bord

Concepts

Affichage des portlets par défaut

Pour ouvrir le Tableau de bord, sélectionnez **Module** > **Tableau de bord**. Le Tableau de bord s'ouvre et affiche l'onglet Accueil.

Les portlets affichés dans l'onglet Accueil fournissent des informations sur les demandes de changement basées sur les éléments Tendances, Analyse et Post-implémentation. Par défaut, les portlets Tendances sont affichés.

Pour afficher un autre jeu de portlets, cliquez sur **Passer à la page**, puis sélectionnez **Release Control Default Module** ainsi que les portlets souhaités.

Pour agrandir un portlet, cliquez sur le bouton **Agrandir** dans l'angle supérieur droit du portlet. Une vue agrandie du portlet s'affiche sur une page. Pour revenir à la vue originale, cliquez sur **Précédent**.

Remarques :

1. Si vous êtes le premier utilisateur qui se connecte à l'application après le démarrage du serveur, le chargement du Tableau de bord peut prendre quelques minutes. Le Tableau de bord se chargera immédiatement au prochain démarrage.
2. La page par défaut de Release Control ne peut pas être modifiée ni personnalisée. Pour personnaliser ou modifier les préférences de cette page, vous devez la copier dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles. La copie des pages n'est pas disponible par défaut et doit être activée par l'administrateur.
3. Si vous avez copié la page Release Control par défaut et que l'administrateur a exigé qu'une préférence soit définie avant l'affichage d'un des portlets de la page, vous devez définir une préférence pour ce portlet afin de l'afficher.
4. Même si vous avez copié la page par défaut Release Control et que vous pouvez, en général, modifier les préférences sur cette page, vous ne pouvez pas modifier les préférences d'un portlet que l'administrateur a préconfiguré.

Portlet Tendances

Les portlets Tendances par défaut affichent des informations relatives à l'évolution des demandes de changement.

Les portlets suivants sont affichés :

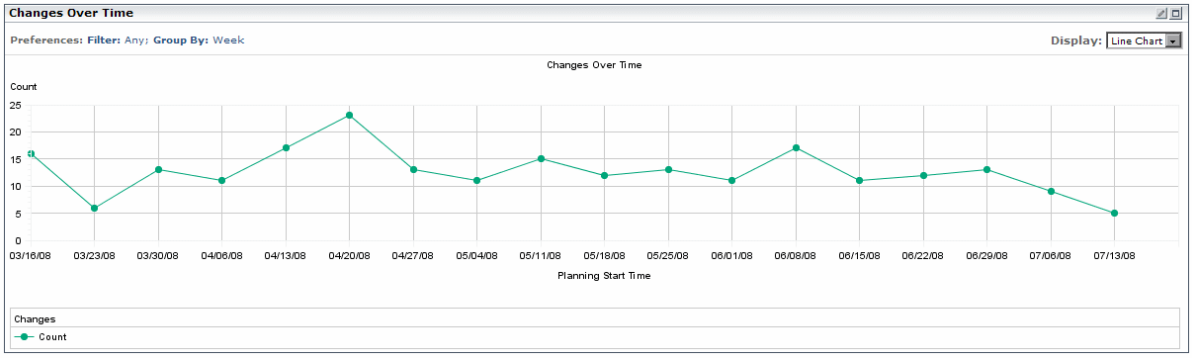
- Portlet Évolution des changements
- Portlet Évolution des changements anormaux
- Portlet Évolution des changements latents

Par défaut, les portlets Tendances sont affichés sous forme d'un graphique à barres linéaire. Pour afficher les mêmes informations sous forme d'une liste, sélectionnez **Liste** dans la liste déroulante **Affichage** dans l'angle supérieur droit de chaque portlet.

Pour plus d'informations sur la modification des préférences d'affichage des portlets Tendances, consultez la section Modifier les préférences d'affichage des portlets Tendances.

Portlet Évolution des changements

Le portlet Évolution des changements affiche pour chaque semaine l'augmentation et la diminution du nombre de demandes de changement globales.

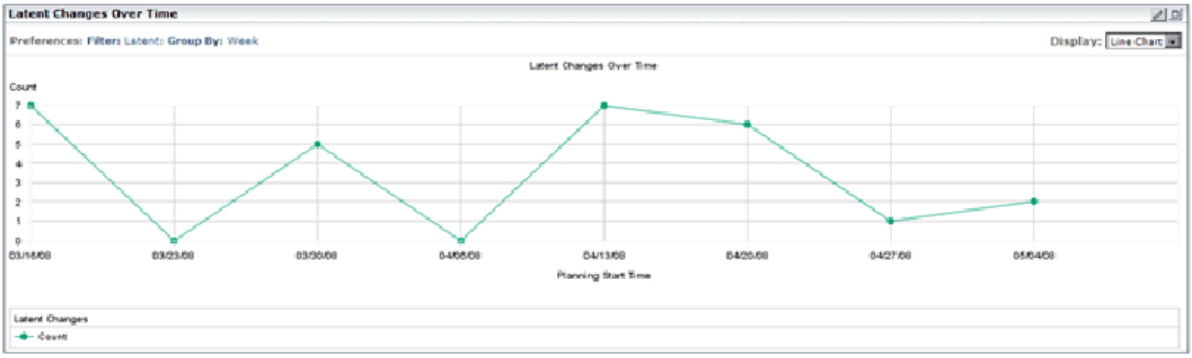


Portlet Évolution des changements anormaux

Le portlet Évolution des changements anormaux affiche pour chaque semaine l'augmentation et la diminution du nombre de demandes de changement anormales.

Portlet Évolution des changements latents

Le portlet Évolution des changements latents affiche pour chaque semaine l'augmentation et la diminution du nombre de demandes de changement latents.



Portlets Analyse

Les portlets Analyse par défaut affichent des informations d'analyse concernant les demandes de changement.

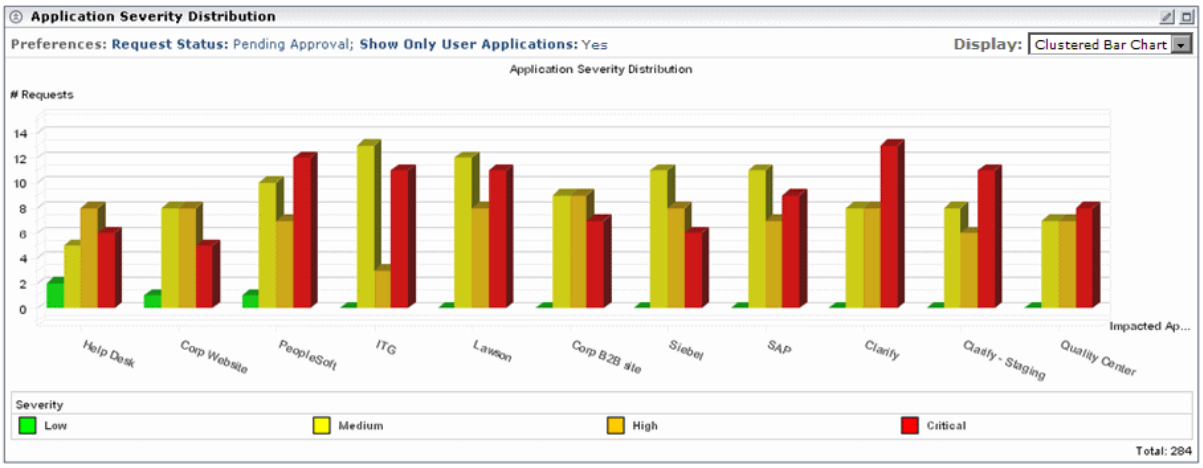
Les portlets suivants sont affichés :

- Portlet Distribution de la gravité dans l'application
- Portlet Distribution de l'état dans l'application
- Portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement

Par défaut, les portlets Analyse sont affichés sous forme d'un graphique à barres en cluster. Pour afficher les mêmes informations sous forme d'un graphique à secteurs ou d'une liste, sélectionnez l'option souhaitée dans la liste déroulante **Affichage** dans l'angle supérieur droit de chaque portlet.

Portlet Distribution de la gravité dans l'application

Le portlet Distribution de la gravité dans l'application affiche le nombre de demandes de changement à chaque niveau de gravité, par application et pour l'état de demande sélectionné par l'utilisateur.

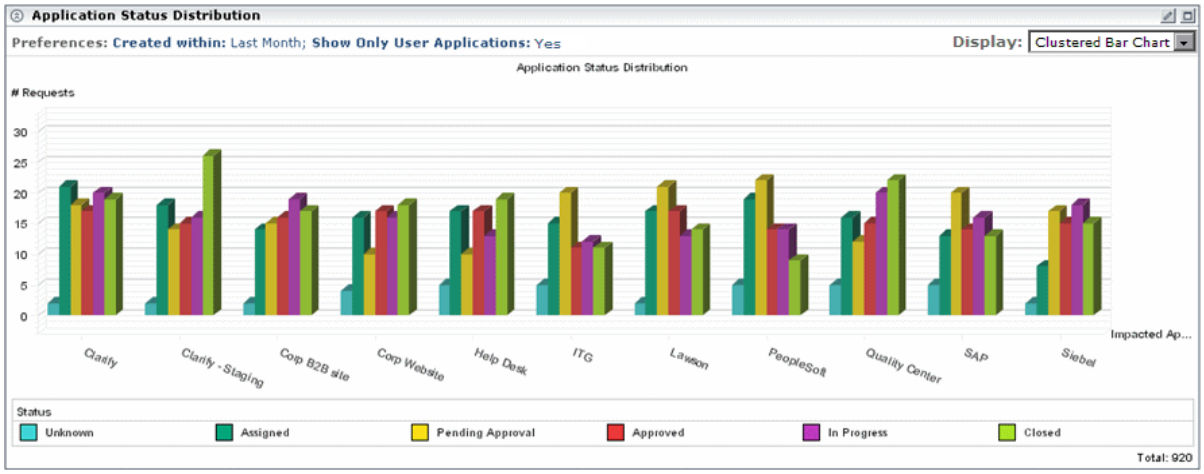


Par exemple, le graphique ci-dessus indique que l'application Help Desk comporte :

- 2 demandes de changement en attente d'approbation avec un niveau de gravité **Faible**
- 5 demandes de changement en attente d'approbation avec un niveau de gravité **Moyen**
- 8 demandes de changement en attente d'approbation avec un niveau de gravité **Élevé**
- 6 demandes de changement en attente d'approbation avec un niveau de gravité **Critique**

Portlet Distribution de l'état dans l'application

Le portlet Distribution de l'état dans l'application affiche le nombre de demandes de changement pour chaque état de demande, par application, qui ont été créées dans la période sélectionnée par l'utilisateur.

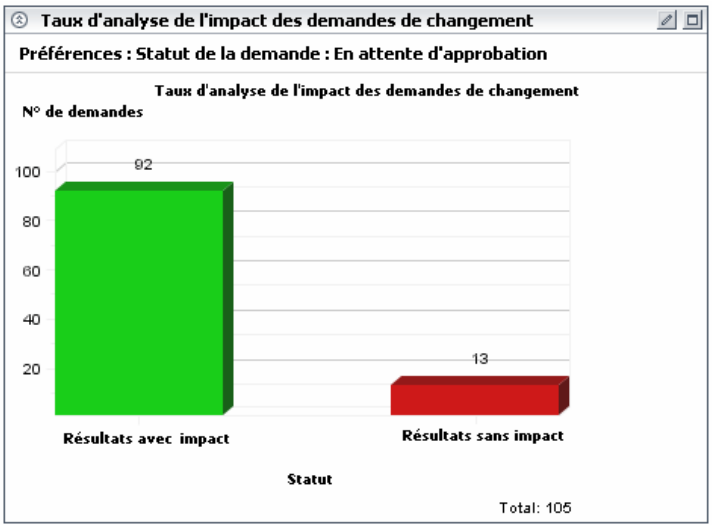


Par exemple, le graphique ci-dessus indique que les demandes de changement suivantes concernant l'application Help Desk ont été créées au cours du dernier mois :

- 5 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **Inconnu**
- 17 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **Concerné**
- 10 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **En attente d'approbation**
- 17 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **Approuvé**
- 13 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **En cours**
- 19 demandes de changement avec un niveau d'état actuel **Clôturé**

Portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement

Le portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement affiche le nombre de demandes de changement pour lesquelles des résultats d'analyse d'impact sont disponibles ainsi que le nombre de demandes de changement pour lesquelles les résultats d'analyse d'impact sont introuvables, pour l'état de demande sélectionné par l'utilisateur.



Par exemple, le graphique ci-dessus affiche les informations suivantes :

- Des résultats d'analyse d'impact sont disponibles pour 92 demandes de changement en attente d'approbation.
- Aucun résultat d'analyse d'impact trouvé pour 13 demandes de changement en attente d'approbation.

Portlets Post-implémentation

Les portlets Post-implémentation par défaut affichent des informations concernant les demandes de changement terminées.

Les portlets suivants sont affichés :

- Portlet Évolution des résultats
- Portlet Résultats regroupés par risque

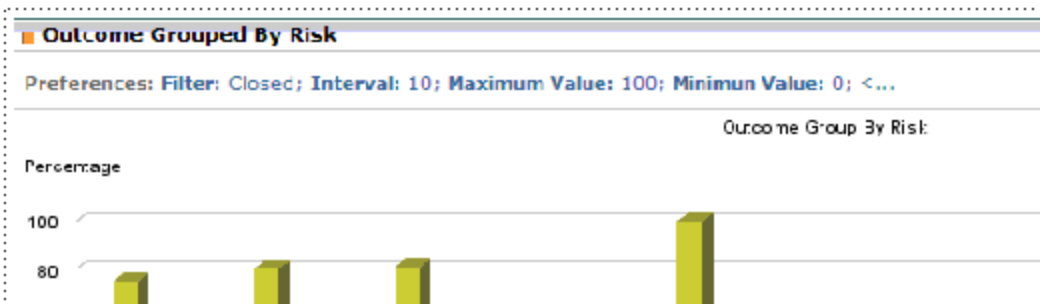
Portlet Évolution des résultats

Le portlet Évolution des résultats affiche l'augmentation et la diminution du pourcentage de chaque résultat de la demande, calculés par intervalles d'une semaine.

Par défaut, le portlet est affiché sous forme d'un graphique à barres linéaire. Pour afficher les mêmes informations sous forme d'une liste, sélectionnez **Liste** dans la zone **Affichage** dans l'angle supérieur droit du portlet.

Portlet Résultats regroupés par risque

Le portlet Résultats regroupés par risque affiche le pourcentage de demandes de changement avec des résultats spécifiques, regroupés par intervalles de valeurs de risque calculées.



Par exemple, le portlet ci-dessus indique que pour les demandes de changement terminées affichant une valeur de risque comprise entre 0 et 9 :

- 22 % affichent le résultat **Réussi avec problèmes**
- 78 % affichent le résultat **Non examiné**
- Aucune n'affiche le résultat **Annulé**
- Aucune n'affiche le résultat **Échec**

Par défaut, le portlet est affiché sous forme d'un graphique à barres en cluster. Pour afficher les mêmes informations sous forme d'un graphique à barres empilées ou d'une liste, sélectionnez l'option souhaitée dans la liste déroulante **Affichage** dans l'angle supérieur droit du portlet.

Tâches

Modifier les préférences d'affichage des portlets Tendances

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage des portlets Tendances uniquement après avoir copié les portlets dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes:
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Résultats regroupés par risque.
   - **Filtre.** Vous pouvez sélectionner la catégorie de demandes de changement à inclure dans le portlet. Les options affichées ici sont identiques aux options de filtre du module Analyse.
   - **Regrouper par.** Vous pouvez choisir d'afficher les variations du nombre de changements par jour, semaine, mois ou année.
   - **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.

2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Distribution de la gravité dans l'application

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage du portlet Distribution de la gravité dans l'application uniquement après avoir copié le portlet dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes :
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Distribution de la gravité dans l'application.
   - **Afficher uniquement les applications de l'utilisateur.** Vous pouvez modifier l'option par défaut permettant d'afficher uniquement les données pour les applications associées à l'utilisateur actuel. (Vous associez les applications à l'utilisateur actuel dans la boîte de dialogue Paramètres utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Préférences de l'utilisateur.) Pour afficher les données de toutes les applications informatiques affectées par les demandes de changement traitées par Release Control, sélectionnez **Non** dans la zone **Afficher uniquement les applications de l'utilisateur**.
   - **État de la demande.** Vous pouvez modifier l'option par défaut permettant d'afficher uniquement les données pour les demandes avec l'état **En attente d'approbation**. Pour afficher les données des demandes avec un autre état, sélectionnez l'état désiré dans la zone **État de la demande**.
   - **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.
2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Distribution de l'état dans l'application

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage du portlet Distribution de l'état dans l'application uniquement après avoir copié le portlet dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes:
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Distribution de l'état dans l'application.
   - **Créé dans.** Vous pouvez choisir d'afficher les données des demandes de changement créées durant une période autre que celle par défaut, **Mois dernier**. Pour afficher les données des demandes de changement créées au cours d'une autre période, sélectionnez **Semaine dernière** ou **Deux dernières semaines** dans la zone **Créé dans**.
   - **Afficher uniquement les applications de l'utilisateur.** Vous pouvez modifier l'option par défaut permettant d'afficher uniquement les données pour les applications associées à l'utilisateur actuel. (Vous associez les applications à l'utilisateur actuel dans la boîte de dialogue Paramètres utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section Préférences de l'utilisateur.) Pour afficher les données de toutes les applications informatiques affectées par les demandes de changement traitées par Release Control, sélectionnez **Non** dans la zone **Afficher uniquement les applications de l'utilisateur**.
   - **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.
2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Modifier les préférences d'affichage du portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage du portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement uniquement après avoir copié le portlet dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes:
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Taux d'analyse de l'impact des demandes de changement.
   - **État de la demande.** Vous pouvez modifier l'option par défaut permettant d'afficher uniquement les données pour les demandes avec l'état **En attente d'approbation**. Pour afficher les données des demandes avec un autre état, sélectionnez l'état désiré dans la zone **État de la demande**.
   - **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.
2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Modifier les préférences d'affichage du portlet Évolution des résultats

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage du portlet Évolution des résultats uniquement après avoir copié le portlet dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes:
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Résultats regroupés par risque.
   - **Filtre.** Vous pouvez sélectionner la catégorie de demandes de changement à inclure dans le portlet. Les options affichées ici sont identiques aux options de filtre du module Analyse.
   - **Regrouper par.** Vous pouvez choisir d'afficher les variations du pourcentage des différents résultats des changements par jour, semaine, mois ou année.
   - **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.
2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Modifier les préférences d'affichage pour le portlet Résultats regroupés par risque

Vous pouvez modifier les préférences d'affichage du portlet Résultats regroupés par risque uniquement après avoir copié le portlet dans votre liste de pages Tableau de bord personnelles.

Pour modifier les préférences d'affichage :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** . La page Modifier les préférences s'ouvre et affiche les options suivantes:
   - **Modifier le titre.** Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la fenêtre Modifier le titre du portlet dans laquelle vous pouvez saisir un autre titre pour le portlet Résultats regroupés par risque.
   - **Filtre.** Vous pouvez sélectionner la catégorie de demandes de changement à inclure dans le portlet.
   - **Type numérique.** Vous pouvez choisir d'afficher les résultats des changements selon n'importe quel champ numérique défini dans vos paramètres système.
   - **Valeur minimum.** Valeur la plus faible du type numérique à inclure dans le portlet.
   - **Valeur maximum.** Valeur la plus élevée du type numérique à inclure dans le portlet.

- **Intervalle.** Vous pouvez définir à quels intervalles numériques vous souhaitez regrouper les demandes de changement.
- **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet.** Bien que les préférences apparaissent par défaut sur le portlet, vous pouvez également visualiser le portlet sans afficher les préférences. Pour cela, désactivez la case à cocher **Afficher un récapitulatif des préférences sur le portlet**.

2. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer vos préférences et revenir à la page par défaut du Tableau de bord.

Personnalisation du Tableau de bord

Vous pouvez personnaliser le Tableau de bord en ajoutant des groupes et des pages dans ces groupes, en choisissant les portlets à afficher sur chaque page et en spécifiant la position des portlets sur la page.

Vous pouvez personnaliser des groupes, des pages et des portlets dans l'écran de personnalisation auquel vous pouvez accéder en cliquant sur le bouton **Personnaliser** dans l'angle supérieur droit de la page actuelle, ou l'onglet **Personnaliser** dans le menu supérieur.

Cette section décrit les options suivantes :

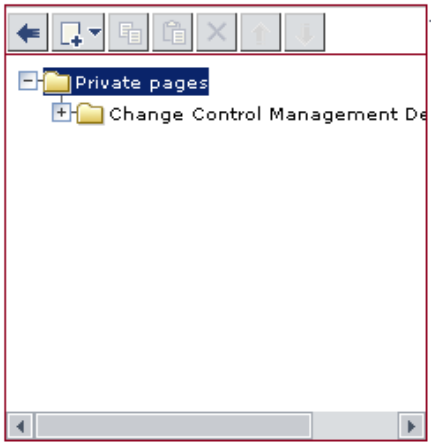
- Ajouter des groupes
- Ajouter des pages
- Copier des pages
- Modifier des pages
- Ajouter des portlets

Ajouter des groupes

Vous pouvez ajouter des groupes dans lesquels insérer des pages. Cela vous permet de classer vos pages personnelles.

Pour ajouter un groupe :

1. Dans l'écran Personnaliser, sélectionnez **Pages privées** dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.



2. Cliquez sur le bouton **Ajouter** et sélectionnez **Nouveau groupe**. Un nouveau groupe est ajouté à l'arborescence des pages du Tableau de bord.
3. Dans le volet Modifier le groupe sur la droite, entrez le nom du nouveau groupe ainsi qu'une brève description. Le nouveau groupe est renommé dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.

Ajouter des pages

Vous pouvez ajouter de nouvelles pages vierges à des groupes que vous avez créés ou directement à l'arborescence des pages du Tableau de bord. Vous remplissez ensuite ces pages à l'aide de portlets.

Si vous disposez des privilèges requis, vous pouvez également ajouter des pages préconfigurées (également appelées modules). Les pages préconfigurées représentent des jeux de pages contenant des portlets que l'administrateur a déjà créés.

Pour ajouter une nouvelle page à l'arborescence des pages du Tableau de bord :

1. Dans l'arborescence des pages du Tableau de bord de l'écran Personnaliser, sélectionnez l'option **Pages privées** ou le groupe spécifique auquel vous souhaitez ajouter une page.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter** et sélectionnez **Nouvelle page**. Une nouvelle page est ajoutée à l'arborescence des pages du Tableau de bord.
3. Dans le volet Modifier la page sur la droite, entrez le nom de la nouvelle page. La nouvelle page est renommée dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.
4. Spécifiez la fréquence d'actualisation des données sur la page à l'aide de la case à cocher **Actualiser automatiquement cette page toutes les X minutes** et en saisissant la fréquence d'actualisation. Par défaut, le Tableau de bord n'actualise pas les pages.

Une fois la page créée, vous pouvez la remplir de portlets. Pour plus d'informations, consultez la section Ajouter des portlets.

Pour ajouter une page préconfigurée à l'arborescence des pages du Tableau de bord :

1. Dans l'arborescence des pages du Tableau de bord de l'écran Personnaliser, sélectionnez **Pages privées**.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter** et sélectionnez **Ajouter des pages préconfigurées**. La boîte de dialogue Ajouter des pages préconfigurées apparaît dans le volet de droite.
3. Cochez la case à gauche des modules dont vous souhaitez ajouter les pages à l'arborescence des pages du Tableau de bord. Chaque module que vous sélectionnez est ajouté sous forme de groupe à l'arborescence. Les pages du module apparaissent sous le groupe créé pour le module.

Copier des pages

Vous pouvez copier des pages d'un groupe à un autre dans l'arborescence des pages du Tableau de bord. En outre, si vous disposez des privilèges requis, vous pouvez copier un module partagé (contenant plusieurs pages) ou une page à la liste de vos pages Tableau de bord personnelles.

Pour copier un module ou une page :

1. Sélectionnez le module ou la page que vous souhaitez copier (dans l'arborescence des pages du Tableau de bord ou sous **Pages partagées**) et cliquez sur le bouton **Copier** .
2. Dans l'arborescence des pages du Tableau de bord, sélectionnez l'option **Pages privées** ou le groupe sous lequel vous souhaitez placer le module ou la page copié(e), puis cliquez sur le bouton **Coller** . Le module ou la page est copié(e) dans l'emplacement sélectionné.

Modifier des pages

Vous pouvez modifier l'ordre des pages du Tableau de bord dans la liste **Passer à la page**. Vous pouvez également renommer et supprimer des pages, ou modifier la fréquence d'actualisation d'une page.

Pour modifier une page :

Accédez à l'écran Personnaliser.

- Pour modifier la position d'une page dans la liste **Passer à la page**, modifiez la position de la page dans l'arborescence des pages du Tableau de bord en cliquant sur les boutons **Vers le haut** et **Vers le bas** .
- Pour renommer une page, sélectionnez la page dans l'arborescence des pages du Tableau de bord et entrez un nouveau nom dans la zone **Nom de la page** du volet Modifier la page.

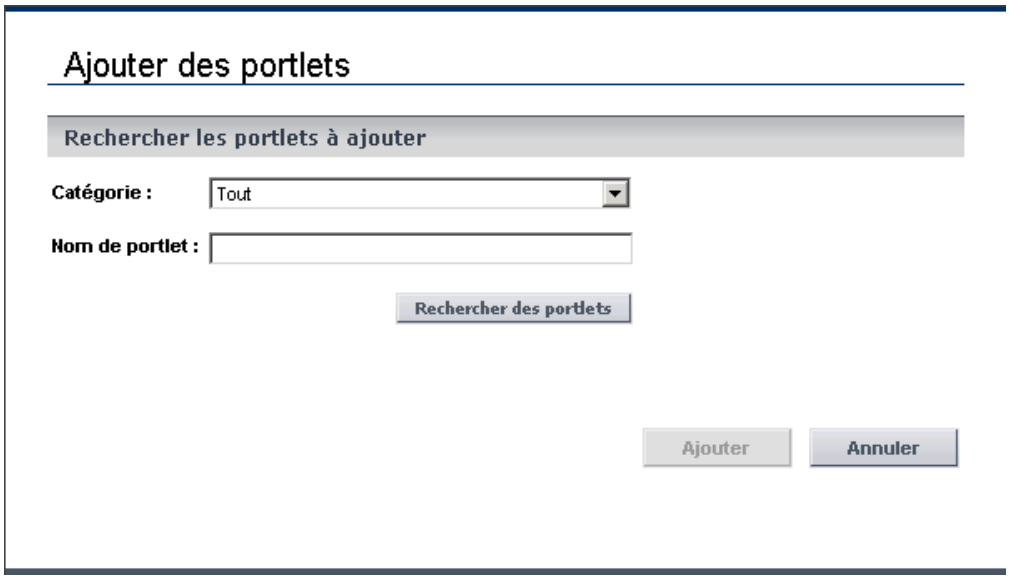
- Pour supprimer une page du Tableau de bord, sélectionnez la page dans l'arborescence des pages du Tableau de bord et cliquez sur le bouton **Supprimer** ✕. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
- Pour modifier la fréquence d'actualisation d'une page, sélectionnez la page dans l'arborescence des pages du Tableau de bord, cochez la case **Actualiser automatiquement cette page toutes les X minutes** et spécifiez une nouvelle fréquence d'actualisation dans le volet Modifier la page.
- Pour ajouter des portlets à une page, consultez la section Ajouter des portlets.
- Pour modifier l'affichage des portlets sur une page, consultez la section Gérer les portlets.

Ajouter des portlets

Vous pouvez ajouter des portlets à une page sélectionnée. Notez que pour optimiser le temps nécessaire au chargement d'une page et en faciliter l'affichage, il est recommandé de limiter à six le nombre de portlets par page.

Pour ajouter un portlet à une page :

1. Dans l'arborescence des pages du Tableau de bord de l'écran Personnaliser, sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter des portlets et cliquez sur **Ajouter des portlets** dans le volet Modifier la page. La fenêtre Ajouter des portlets s'ouvre.



2. Dans la zone **Nom du portlet**, entrez le nom du portlet que vous souhaitez ajouter à la page.
3. Dans la zone **Catégorie**, sélectionnez la catégorie à laquelle appartient le portlet si

l'administrateur a défini des catégories de portlet.

4. Cliquez sur **Ajouter**.

Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher les portlets** pour afficher une liste des portlets disponibles, sélectionner les portlets à ajouter à la page, puis cliquer sur **Ajouter**.

Les portlets que vous spécifiez sont ajoutés à la page à la fois dans le volet Modifier la page et dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.

Pour modifier l'ordre d'affichage des portlets, déplacer ou supprimer les portlets d'une page, consultez la section Gérer les portlets.

Gérer les portlets

Cette section décrit la fonctionnalité du tableau de bord suivante :

- Agencer les portlets sur une page
- Copier les portlets vers d'autres pages
- Renommer des portlets
- Supprimer des portlets des pages

Agencer les portlets sur une page

Vous pouvez définir la disposition des portlets sur chacune des pages du Tableau de bord.

Pour agencer les portlets sur une page :

1. Dans le volet Modifier la page, sélectionnez le portlet que vous souhaitez déplacer. Le portlet sélectionné apparaît en surbrillance dans la page.
2. Faites glisser le portlet vers son nouvel emplacement.

Pour chaque portlet à déplacer, répétez les étapes 1 et 2.

Les portlets apparaissent dans leur nouvel emplacement dans le volet Modifier la page et dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.

Copier les portlets vers d'autres pages

Vous pouvez copier un portlet existant d'une page personnelle vers une autre. Vous pouvez également copier un portlet partagé vers une page personnelle si l'administrateur vous a octroyé les privilèges requis.

> **Remarque :** Pour optimiser le temps nécessaire au chargement d'une page et en faciliter l'affichage, il est recommandé de limiter à six le nombre de portlets par page.

Pour copier un portlet vers une autre page :

1. Sélectionnez le portlet que vous souhaitez copier, puis cliquez sur le bouton **Copier** .
2. Sélectionnez une page dans l'arborescence des pages du tableau de bord, puis cliquez sur le bouton **Coller** . Le portlet est copié vers la page sélectionnée.

> **Remarque :** Le nom du nouveau portlet est le nom du portlet original précédé de la mention **Copie de**. Pour renommer le portlet copié, reportez-vous à la section Renommer des portlets.

Renommer des portlets

Renommer un portlet est utile lorsque le même portlet est dupliqué avec différentes préférences dans chaque copie.

Pour renommer un portlet :

1. Dans le volet Modifier la page, sélectionnez le portlet que vous souhaitez renommer, puis cliquez sur le bouton **Modifier les préférences du portlet** . Le volet Modifier les préférences : Le volet <nom du portlet> s'affiche.
2. Cliquez sur **Modifier le titre**. La fenêtre Modifier le titre du portlet s'affiche.
3. Entrez le nouveau nom (avec un maximum de 30 caractères) dans la zone **Titre**, puis cliquez sur **Modifier**. Le nouveau titre du portlet apparaît dans le volet Modifier la page et dans l'arborescence des pages du Tableau de bord.

Supprimer des portlets des pages

Vous pouvez supprimer un portlet d'une page du Tableau de bord. Notez que cette opération n'affecte pas les autres occurrences du portlet des autres pages du Tableau de bord.

Pour supprimer un portlet d'une page :

1. Dans l'arborescence des pages du tableau de bord, sélectionnez le portlet que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur le bouton **Supprimer** . Vous pouvez également, dans le volet Modifier la page, sélectionner le portlet à supprimer, puis cliquer sur le bouton **Supprimer le portlet de la page** .
2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression. Le portlet est supprimé du volet Modifier la page et de l'arborescence des pages du tableau de bord.

Référence

Utilisation des pages du Tableau de bord

Les boutons suivants sont disponibles en haut d'une page du Tableau de bord :

Bouton	Description
	Le bouton **Favoris** vous permet d'ajouter la page actuelle à vos favoris ou d'ouvrir la page Gérer les favoris.
	Le bouton **Afficher les commentaires sur le module** vous permet d'afficher les commentaires que l'administrateur a saisis pour le module actuel (disponible uniquement si la page est publique et fait partie d'un module défini par l'administrateur).
	Le bouton **Rotation de la page** vous permet de définir la fréquence d'actualisation de la page actuelle.
	Le bouton **Exporter la page du tableau de bord au format PDF** vous permet de créer un fichier PDF contenant les données de la page actuelle.
	Le bouton **Personnaliser** vous permet d'ouvrir l'écran Personnaliser et de personnaliser le Tableau de bord. Cliquez sur ce bouton pour ouvrir le portlet actuel afin de le modifier. Pour plus d'informations, consultez la section Personnaliser le tableau de bord.

Si la page est une page publique et que l'administrateur en a limité l'accès à certains utilisateurs, la mention **Page partagée** apparaît dans l'angle supérieur droit de la page.

Partie VI : Administration

Principes de configuration de Release Control

Ce chapitre :

Concepts

- Flux de données de Release Control
- Principes du traitement de la configuration

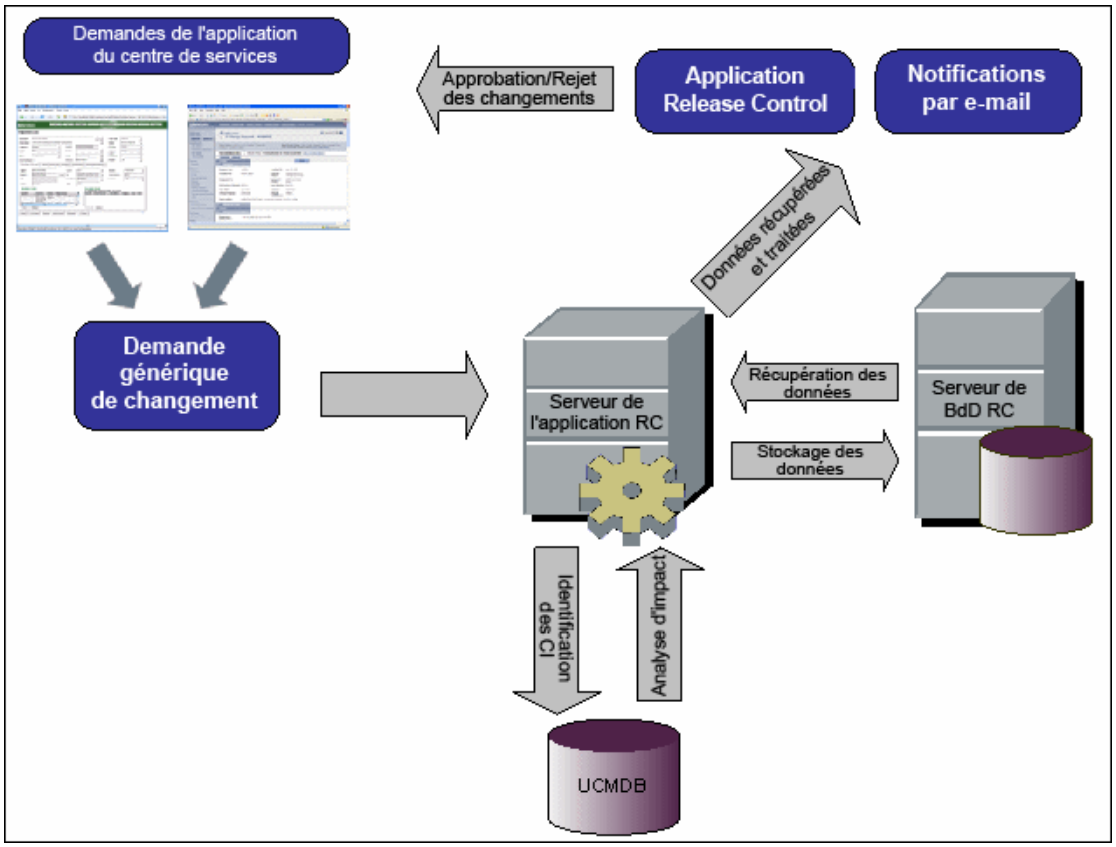
Tâches

- Déployer Release Control
- Configurer l'analyse des demandes de changement
- Configurer les paramètres d'examen et de collaboration
- Configurer les paramètres généraux et les préférences système

Concepts

Flux de données de Release Control

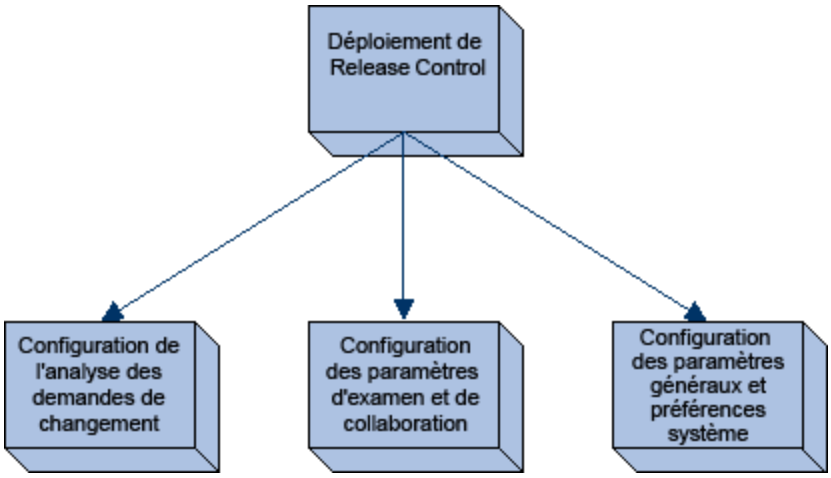
Le diagramme suivant présente le flux de données lorsque Release Control s'exécute :



- Les demandes de changement extraites de l'application du centre de services sont converties en demandes génériques.
- Release Control envoie les demandes à Universal CMDB afin de les analyser et de déterminer les relations qui existent entre les éléments de configuration (CI).
- Release Control récupère les données à partir de Universal CMDB et réalise des analyses d'impact.
- Release Control poursuit l'analyse des demandes de changement en effectuant des calculs tels que des analyses des risques et des collisions.
- Les informations sont stockées sur le serveur de base de données Release Control.
- Selon les paramètres de configuration, des notifications d'e-mail sont envoyées aux décideurs, et les demandes sont approuvées ou rejetées.

Principes de base du traitement de la configuration

Le diagramme suivant indique les principales étapes du traitement de la configuration de Release Control :



1. Déployer Release Control
2. Configurer l'analyse des demandes de changement
3. Configurer les paramètres d'examen et de collaboration
4. Configurer les paramètres généraux et les préférences système

Tâches

Déployer Release Control

Pour plus d'informations sur l'installation et le déploiement de Release Control, reportez-vous au *Manuel de déploiement de Release Control*.

Configurer l'analyse des demandes de changement

Cette tâche inclut les étapes de configuration de l'analyse des demandes de changement dans Release Control :

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Effectuer la configuration initiale

Étape 2 : Analyser les demandes collectées

Étape 3 : Calculer l'analyse d'impact des demandes

Étape 4 : Déterminer les catégories de période que votre système devrait inclure et les règles qui devraient s'appliquer à chaque catégorie

Étape 5 : Configurer les paramètres de calcul des collisions

Étape 6 : Calculer l'analyse des risques des demandes

Étape 7 : Configurer des changements similaires

Étape 1 : Effectuer la configuration initiale

La configuration initiale consiste à configurer le calcul de certains facteurs de traitement des demandes de pré- et post-changement. Vous pouvez également configurer la fréquence à laquelle les demandes de changement sont collectées.

1. Configurez la fréquence à laquelle les demandes de changement sont collectées en sélectionnant **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** dans l'arborescence de configuration. Dans la zone **Fréquence de collecte**, entrez la valeur requise. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Processus de changement.
2. Calculez certains facteurs de traitement des demandes de pré et post-changement à l'aide des fonctions **preChangeProcess** et **postChangeProcess** du script **change-flow.js** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Traitement du changement** > **Script du flux des changements**.
   Par exemple, si vous souhaitez définir un facteur de risque en fonction du temps qu'une demande de changement passe dans le système Release Control sans être traitée, vous pouvez utiliser la fonction **preChangeProcess** afin de calculer la date/heure à laquelle la demande de changement a été saisie pour la première fois dans Release Control. Pour cela, vous devez définir un champ personnalisé appelé **first-time** et configuré selon la date/heure à laquelle la demande de changement a été saisie dans Release Control. Vous devez ensuite indiquer à Release Control de calculer la valeur **first-time** comme suit :

```
function preChangeProcess(prevChange, newChange)
{
        If (prevChange == null) {
            var now = java.lang.System.currentTimeMillis();
            newChange.setField("first-time", now);
        }
        else {
            var firstTime = prevChange.getField("first-time");
```

```
            newChange.setField("first-time", firstTime);
        }
}
```

Vous pouvez utiliser la fonction **postChangeProcess** de la même manière pour calculer les facteurs correspondant aux étapes dans le traitement même de la demande, par exemple le calcul des risques ou des collisions.

Pour une explication détaillée sur les objets pouvant être inclus dans ces fonctions, reportez-vous à la classe GenericRFC dans le fichier *API_Reference.chm*. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

Étape 2 : Analyser les demandes collectées

Pour analyser les demandes collectées, Release Control doit identifier l'emplacement et le format des CI présents dans les demandes à l'aide de règles d'analyse spécifiques. Pour plus d'informations sur la configuration des règles d'analyse que Release Control doit utiliser, reportez-vous à la section Volet Règles d'analyse d'impact.

Étape 3 : Calculer l'analyse d'impact des demandes

Release Control calcule l'impact des CI identifiés dans les demandes collectées selon une règle de calcul que vous configurez. Pour plus d'informations sur la configuration d'une règle de calcul déterminant le ou les points où l'analyse d'impact est effectuée, reportez-vous à la section Volet Règles d'analyse d'impact.

Étape 4 : Déterminer les catégories de période que votre système devrait inclure et les règles qui devraient s'appliquer à chaque catégorie

Release Control calcule la conformité des demandes de changement aux règles correspondant aux catégories de période des requêtes. Vous devez déterminer les périodes Période de changement et Pas question de changement pour chaque catégorie de changements ainsi que les critères utilisés par Release Control pour déterminer si une demande de changement figure dans une catégorie de période définie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définir des périodes.

Étape 5 : Configurer les paramètres de calcul des collisions

Release Control identifie et calcule les collisions de demandes en fonction des propriétés que vous définissez pour les demandes que Release Control inclura dans le calcul des collisions. Pour plus d'informations sur la configuration des calculs de collisions Release Control, reportez-vous à la section Calcul des collisions de demandes de changement.

Étape 6 : Calculer l'analyse des risques des demandes

Release Control calcule le risque lié à l'implémentation de chaque demande en fonction de facteurs de risque que vous définissez et des propriétés de calcul de risque que vous configurez. Pour plus de détails sur la définition de facteurs de risque et la configuration des propriétés de calcul de risque, reportez-vous à la section Analyse des risques.

Étape 7 : Configurer des changements similaires

Release Control identifie et compare automatiquement les éléments communs à toutes les demandes de changement, puis génère une liste des demandes existantes similaires à toute demande de changement proposée. Lorsque vous comparez un changement proposé à cette liste de changements similaires, vous pouvez utiliser les données historiques afin d'identifier la nature du changement proposé et obtenir ainsi une meilleure estimation du résultat final. Pour plus d'informations sur la configuration de changements similaires, reportez-vous à la section Analyse des changements similaires.

Configurer les paramètres d'examen et de collaboration

Cette tâche inclut les étapes de configuration des paramètres d'examen et de collaboration dans Release Control.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Déterminer les conditions pour lesquelles des éléments d'action doivent être automatiquement créés

Étape 2 : Configurer l'opération d'approbation, de rétractation ou de refus des demandes de changement

Étape 3 : Configurer les notifications par e-mail

Étape 4 : Configurer la fonctionnalité Examen post-implémentation (PIR)

Étape 1 : Déterminer les conditions pour lesquelles des éléments d'action doivent être automatiquement créés

Par défaut, Release Control crée automatiquement des éléments d'action pour les demandes de changement affichant l'état **En attente d'approbation** dont la gravité de l'impact était égale ou supérieure à la valeur **Faible** et dont la valeur de risque calculée était supérieure à **0**. Les éléments d'action sont affectés aux utilisateurs associés aux CI métier concernés par les demandes de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer la création automatique

des éléments d'action.

Étape 2 : Configurer l'opération d'approbation, de rétractation ou de refus des demandes de changement

Release Control fournit une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'approuver des demandes de changement et, si nécessaire, de rétracter leur approbation. Pour plus d'informations sur la configuration de cette opération, reportez-vous à la section Configurer Release Control pour l'approbation des demandes.

Étape 3 : Configurer les notifications par e-mail

Vous pouvez configurer Release Control pour envoyer des notifications aux utilisateurs associés à certains CI métier concernés. Pour plus d'informations sur la mise en forme du contenu de la notification et sur la définition des circonstances d'envoi de notifications par Release Control, reportez-vous à la section Principes de la configuration des notifications.

Étape 4 : Configurer la fonctionnalité Examen post-implémentation (PIR)

La fonctionnalité PIR permet à l'examinateur des changements d'ajouter des notes de révision à toute demande de changement affichant l'état **Évaluation et clôture**. Les notes de révision présentent les conclusions sur la demande et fournissent des informations sur son succès global et les niveaux de satisfaction des parties concernées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Examen post-implémentation.

Configurer les paramètres généraux et les préférences système

Cette tâche inclut les étapes de configuration des paramètres généraux et des préférences système dans Release Control.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Configurer les paramètres généraux

Étape 2 : Configurer les paramètres métier

Étape 3 : Configurer les paramètres de l'utilisateur

Étape 1 : Configurer les paramètres généraux

Configurez les paramètres suivants :

- Le **serveur de messagerie SNMP** et le **serveur Release Control**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Serveur.
- **Paramètres du calendrier.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Calendrier.
- **Paramètres du Tableau de bord.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Tableau de bord.

Étape 2 : Configurer les paramètres métier

Vous pouvez associer les utilisateurs à des CI métier et configurer les détails des CI métier affichés dans l'interface utilisateur. Pour plus d'informations sur la configuration de cette opération, reportez-vous à la section Principes de configuration des CI métier.

Étape 3 : Configurer les paramètres de l'utilisateur

Configurez les paramètres de l'utilisateur comme les noms d'utilisateurs, les mots de passe et l'authentification des utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Configuration de l'utilisateur et Principes de l'authentification de l'utilisateur de Release Control.

Utilisation de l'onglet Configuration

Ce chapitre :

Concepts

- Principes de l'onglet Configuration

Tâches

- Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration
- Enregistrer et appliquer des modifications de configuration
- Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration

Référence

- Interface Utilisateur de l'onglet Configuration

Concepts

Principes de l'onglet Configuration

L'onglet Configuration du module Administrateur vous permet de définir les paramètres nécessaires à la configuration de votre environnement.

Un jeu de configurations contient les propriétés que vous avez définies pour le système sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration**. L'intégralité de la configuration du système s'effectue dans l'onglet Configuration. Vous pouvez créer un nombre infini de jeux de configurations puis sélectionner celui à exécuter sur votre système. Release Control conserve un historique de tous les jeux de configurations créés. Pour plus d'informations sur l'affichage d'une liste de toutes les versions existantes des jeux de configurations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations.

Release Control vous permet de déplacer des jeux de configurations d'un système à un autre. Vous pouvez :

- Exporter un jeu de configurations vers votre répertoire local.
- Importer un jeu de configurations de votre répertoire local vers un autre système. Par exemple, d'un test vers un environnement de production.

Un nouveau jeu de configurations est initialement enregistré en tant que brouillon. Un brouillon représente un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé. Un brouillon ne peut pas être modifié tant qu'il n'a pas été activé. Une fois le brouillon activé, les nouvelles propriétés de configuration sont appliquées à Release Control. Pour plus d'informations sur l'activation d'un brouillon, reportez-vous à la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration.

Pour modifier un jeu de configurations activé, vous devez créer un brouillon. Vous pouvez créer un brouillon à partir de n'importe quel jeu de configurations.

Pour plus d'informations sur la création d'un brouillon, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'onglet Configuration, reportez-vous à la section Onglet Configuration.

Tâches

Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration

Certains paramètres de configuration sont définis dans des fichiers de configuration (par exemple, des scripts et des fichiers XML) disponibles dans l'onglet Configuration. Cette tâche explique comment modifier ces fichiers.

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** et cliquez sur le fichier à configurer. Le contenu de ce fichier apparaît dans le volet de droite.
2. Après avoir apporté les modifications requises au fichier, cliquez sur le bouton **Enregistrer le jeu de configurations éditable actuel** pour ouvrir la boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon et enregistrer le jeu de configurations modifié comme brouillon.

Enregistrer et appliquer des modifications de configuration

Cette tâche explique comment enregistrer des modifications de configuration puis appliquer les nouvelles propriétés de configuration à Release Control.

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** et effectuez les modifications de configuration requises.
2. Dans le volet de gauche, cliquez sur le bouton **Enregistrer le jeu de configurations modifiable actuel** pour ouvrir la boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon et enregistrer le jeu de configurations modifié comme brouillon. Un brouillon représente un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé. Une fois le brouillon activé, les nouvelles propriétés de configuration sont appliquées à Release Control.
3. Dans la zone **Nom du brouillon**, entrez le nom du brouillon, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans le volet de gauche, cliquez sur **Ouvrir le jeu de configurations** pour ouvrir la boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations.
5. Cliquez sur le bouton **Brouillons** pour afficher uniquement les brouillons existants.
6. Sélectionnez le brouillon requis, puis cliquez sur **Ouvrir**. Le nom du jeu de configurations actuellement sélectionné apparaît en haut du volet de gauche.
7. Dans le volet de gauche, cliquez sur le bouton **Activer le jeu de configurations actuel** pour activer le brouillon sélectionné et appliquer les nouvelles propriétés de configuration à Release Control.

Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration

Lors de la définition des paramètres nécessaires à la configuration de votre environnement, certaines erreurs vous empêchent d'activer votre jeu de configurations.

Cette tâche explique comment définir une cause de collision en créant un filtre personnalisé grâce auquel les demandes de modification ouvertes par `John Smith` uniquement sont incluses dans le calcul des collisions. Pour cette tâche, le champ qui doit contenir la valeur `John Smith` reste vide.

Cette tâche illustre la façon dont Release Control :

- Vous signale une erreur de configuration
- Vous informe précisément de la nature du problème
- Crée un lien vers l'endroit où le problème survient dans l'application

Étape 1 : Spécifier un champ à définir comme cause de collision

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Collisions** > **Conditions préalables**. Le volet Conditions préalables de la valeur du champ vous permet de créer un filtre personnalisé qui inclut dans le calcul des collisions uniquement les demandes de modification ouvertes par John Smith.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter la configuration au jeu de configurations** pour ajouter un champ à utiliser dans le filtre.
3. Cliquez sur la flèche pointant vers le bas dans la colonne **Nom du champ**, puis sélectionnez **Ouvert par**. Une valeur doit être spécifiée dans ce champ, mais pour cette tâche, nous laisserons le champ **Valeur** vide.

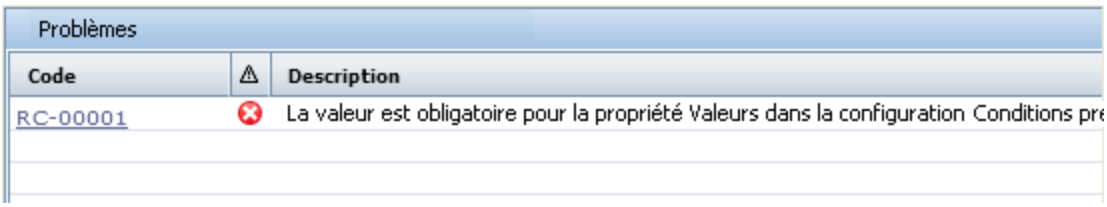
Pour plus d'informations sur le volet Conditions préalables, consultez la section Volet Conditions préalables.

Étape 2 : Enregistrer le jeu de configurations

Dans le volet de gauche, cliquez sur le bouton **Enregistrer le jeu de configurations modifiable actuel** pour enregistrer le jeu de configurations. Release Control calcule la validation de la configuration et détermine qu'une valeur aurait dû être spécifiée pour le champ sélectionné.

Le bouton **Activer le jeu de configurations actuel** dans le volet de gauche est désactivé et les informations suivantes apparaissent dans le volet Problèmes :

- Une description du problème dans la colonne **Description**
- Une icône **Erreur** dans la colonne **Niveau de gravité du problème**
- Un lien vers le volet Conditions préalables dans la colonne **Code**



Étape 3 : Définir une valeur pour le champ Ouvert par

Dans le volet Conditions préalables de la valeur du champ, cliquez dans la zone **Valeur**, puis saisissez `John Smith`.

Étape 4 : Enregistrer le jeu de configurations

Dans le volet de gauche, cliquez sur le bouton **Enregistrer le jeu de configurations modifiable actuel** pour enregistrer le jeu de configurations. Le volet Problèmes est à présent vide et le bouton **Activer le jeu de configurations actuel** est activé.

Étape 5 : Activer le jeu de configurations

Dans le volet de gauche, cliquez sur le bouton **Activer le jeu de configurations actuel** pour activer le jeu de configurations.

Référence

Interface utilisateur de l'onglet Configuration

Cette section inclut les parties suivantes :

- Onglet Configuration
- Boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations
- Boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon

Onglet Configuration

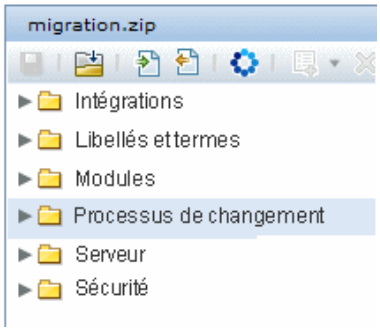
Cet onglet vous permet de définir les paramètres nécessaires à la configuration de votre environnement en créant des jeux de configurations.

Un jeu de configurations contient les propriétés que vous avez définies pour le système. Pour plus d'informations sur les jeux de configurations, reportez-vous à la section Principes de l'onglet Configuration.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration**.

Tâches correspondantes	• Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration • Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration • Enregistrer et appliquer des modifications de configuration

<Volet de gauche>



Ce volet affiche l'arborescence d'une configuration. L'arborescence contient les nœuds dont les propriétés doivent être définies pour configurer votre environnement Release Control. Ces propriétés sont divisées en catégories. Les champs de configuration de chaque nœud sélectionné dans l'arborescence apparaissent dans le volet de droite.

Informations importantes	Le nom du jeu de configurations actuel apparaît en haut du volet de gauche.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Enregistrer le jeu de configurations éditable actuel. Vous permet de créer un brouillon d'un nouveau jeu de configurations. Un brouillon représente un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé et qui peut toujours être modifié. Ce bouton apparaît lorsque vous modifiez un jeu de configurations actuellement activé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon.
	Ouvrir un jeu de configurations. Affiche une liste de toutes les versions existantes des jeux de configurations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations.
	Importer un jeu de configurations. Vous permet d'importer un jeu de configurations de votre répertoire local vers un autre système. Ouvre la boîte de dialogue Importer un jeu de configurations.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Exporter le jeu de configurations vers un fichier ZIP. Vous permet d'exporter un jeu de configurations vers votre répertoire local sous la forme d'un fichier ZIP. Ouvre la boîte de dialogue Ouverture de exported_configuration.zip.
	Activer le jeu de configurations actuel. Applique les propriétés de configuration du brouillon ou du jeu de configurations à Release Control et devient le jeu de configurations actif. **Remarque :** À tout moment, il ne peut exister qu'un seul jeu de configurations actif.
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Ce bouton est activé uniquement lorsque vous sélectionnez, dans l'arborescence de configuration, un nœud vous permettant d'ajouter une configuration enfant.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Ce bouton est activé uniquement lorsque vous sélectionnez, dans l'arborescence de configuration, un nœud vous permettant de supprimer une configuration enfant.
	Représente une catégorie de configuration. **Remarque :** La flèche en regard de chaque catégorie vous permet de développer ou de réduire les catégories de niveau inférieur.
<Arborescence de configuration>	Contient les catégories de configuration. Les champs de configuration de chaque nœud sélectionné dans l'arborescence apparaissent dans le volet de droite. Les catégories de configuration sont les suivantes : • **Processus de changement.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du processus de changement. • **Intégrations.**Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Configuration des paramètres associés à Universal CMDB et Configuration des paramètres de champ et d'énumération. • **Libellés et termes.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des libellés et termes. • **Modules.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du module. • **Sécurité.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration de la sécurité.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• **Serveur.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du serveur.

Pour exporter une partie d'un jeu de configurations vers votre répertoire local :

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Exporter le jeu de configurations vers un fichier ZIP** dans le volet de gauche. L'arborescence d'exportation du jeu de configurations apparaît.
2. Sélectionnez les nœuds dont vous souhaitez exporter les modifications.
3. Cliquez sur **Exporter**.

Points à prendre en compte lors d'une importation partielle :

Lorsque vous importez dans un jeu de configurations existant un jeu de configurations partiellement exporté à partir de la même version de Release Control :

- L'importation de la configuration remplace UNIQUEMENT les parties incluses dans le fichier zip que vous importez.
- Vous ne pouvez pas supprimer une configuration existante qui ne figure pas dans le jeu de configurations importé.

Par exemple :

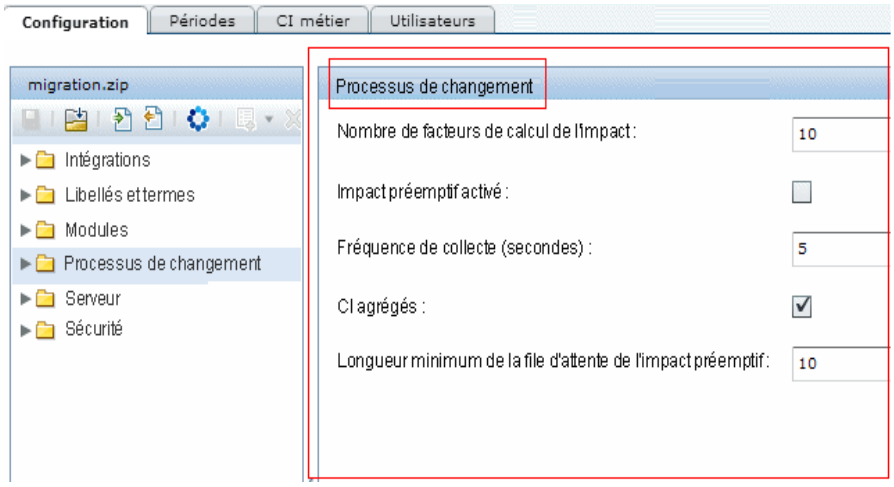
1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Calendrier**.
2. Dans le volet Mappage des couleurs du calendrier, supprimez la valeur de champ **very_low** et la couleur associée.
3. Exportez ce jeu de configurations.
4. Importez-le ensuite dans un autre brouillon où la valeur de champ **very_low** existe.

Vous remarquerez que cette valeur**very_low** n'est pas supprimée du brouillon lors de l'importation. Cette opération ne fait que remplacer les entrées existantes ou ajouter des entrées au brouillon. Vous devez supprimer l'entrée manuellement.

> **Remarques :**
>
> - Si vous souhaitez importer un jeu de configurations tandis que vous travaillez sur un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé (qui est à l'état de brouillon), le jeu importé remplace le brouillon en cours.

> - Si vous souhaitez importer un jeu de configurations partiellement exporté tandis que vous travaillez sur un jeu de configurations qui a déjà été activé, vous devez fournir un nom de brouillon différent dans le champ Nom du brouillon de la boîte de dialogue Importer un jeu de configurations pour créer un brouillon.

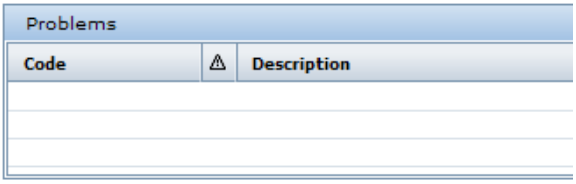
<Volet de droite>



Ce volet affiche les champs de configuration du nœud sélectionné dans le volet de gauche.

Informations importantes	La partie supérieure du volet affiche le nom du nœud sélectionné dans l'arborescence de configuration.

Volet Problèmes



Release Control procède à la validation du paramètre de configuration et identifie les problèmes de configuration, par exemple une valeur manquante dans un champ. Si un problème est identifié, Release Control affiche une description de ce problème, un lien vers le volet de configuration dans lequel il est survenu ainsi qu'une icône indiquant sa gravité.

Pour consulter un exemple montrant comment Release Control vous signale une erreur de configuration, reportez-vous à la section Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration.

La validation de la configuration a lieu après les opérations suivantes :

- Enregistrement d'un jeu de configurations
- Ouverture d'un jeu de configurations
- Importation d'un jeu de configurations

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Indique le niveau de gravité du problème. Les icônes suivantes apparaissent : • . Signale une erreur dans les paramètres de configuration. Dans ce cas, Release Control vous empêche d'activer le jeu de configurations et le bouton **Activer le jeu de configurations actuel** est désactivé. • . Indique un avertissement. Dans ce cas, Release Control vous permet d'activer le jeu de configurations. • . Fournit un message d'information. Dans ce cas, Release Control vous permet d'activer le jeu de configurations.
Code	Contient un lien pointant vers le volet où le problème est survenu. Lorsque vous cliquez sur le lien, le nœud correspondant de l'arborescence de configuration est sélectionné et le volet approprié apparaît sur la droite.
Description	Contient une description du problème.

Boîte de dialogue Ouvrir le jeu de configurations

Cette boîte de dialogue affiche une liste de toutes les versions existantes des jeux de configurations.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** onglet **Configuration** > **Ouvrir le jeu de configurations** dans le volet de gauche.
Informations importantes	Vous ne pouvez pas modifier le nom d'une version d'un jeu de configurations.
Tâches correspondantes	• Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration • Enregistrer et appliquer des modifications de configuration • Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Jeu de configurations actuellement actif. Représente le jeu de configurations actuellement activé.
	Jeu de configurations précédemment actif. Représente le jeu de configurations précédemment actif.
	Brouillon. Représente un brouillon, c'est-à-dire un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé. Les modifications apportées au brouillon sont uniquement appliquées et enregistrées dans l'historique de Release Control après que le brouillon est activé. Pour plus d'informations sur la façon d'activer un brouillon, consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration.
Activé	Affiche le jeu de configurations actuellement activé.
Tous	Affiche tous les jeux de configurations et brouillons existants.
Brouillons	Affiche tous les brouillons existants.
Dernière activation par	Nom de l'utilisateur qui a activé le brouillon ou le jeu de configurations pour la dernière fois.
Date dernière activation	Heure et date de la dernière activation du brouillon ou du jeu de configurations.
Dernière modification par	Nom de l'utilisateur qui a modifié le brouillon ou le jeu de configurations pour la dernière fois.
Date de dernière modification	Heure et date de la dernière modification du brouillon ou du jeu de configurations.

Boîte de dialogue Enregistrer comme brouillon

Cette boîte de dialogue vous permet de créer un brouillon d'un nouveau jeu de configurations. Un brouillon représente un jeu de configurations qui n'a pas encore été activé. Il ne peut pas être modifié tant qu'il n'a pas été activé. Une fois le brouillon activé, les propriétés de configuration sont appliquées à Release Control. Pour plus d'informations sur l'activation d'un brouillon, consultez la section Onglet de configuration.

Pour modifier un jeu de configurations activé, vous devez créer un brouillon.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** onglet > **Configuration** > **Enregistrer** dans le volet de gauche.
Informations	Vous ne pouvez pas modifier le nom d'un brouillon existant.

importantes	
Tâches correspondantes	• Résoudre un problème de validation de paramètre de configuration • Enregistrer et appliquer des modifications de configuration • Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<Liste des brouillons existants>	Affiche une liste de tous les brouillons existants.
Nom du brouillon	Saisissez un nom unique pour le nouveau brouillon.
Dernière modification par	Nom de l'utilisateur qui a modifié le brouillon pour la dernière fois.
Date dernière modification	Heure et date de la dernière modification du brouillon.
Nom	Nom du brouillon.

Configuration du processus de changement

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Configuration des collisions
- Calcul des collisions de demandes de changement
- Analyse d'impact
- Analyse des risques
- Analyse des changements similaires

Tâches

- Configurer une règle d'analyse d'impact
- Configurer une analyse des risques
- Configurer la création automatique des éléments d'action

Référence

- Interface utilisateur de configuration du processus de changement

Concepts

Configuration des collisions

Release Control identifie automatiquement les demandes de changement impliquant des éléments clés communs, prévus pour se produire durant les mêmes périodes ou des périodes adjacentes.

Les demandes de changement entrent en collision dans les cas suivants :

- Un élément de configuration (CI, configuration item) ou CI métier est impliqué dans plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes

- Le même exécuteur est chargé de l'implémentation de plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes
- Un champ spécifié affiche la même valeur dans plusieurs changements durant la même période ou des périodes adjacentes

La gravité d'une collision est mesurée selon sa cause et la proximité entre les demandes de changement.

Vous pouvez définir la façon dont le produit Release Control sélectionne les demandes de changement à inclure dans les calculs de collisions et la façon dont il identifie et calcule les collisions.

Sélection des demandes de changement à inclure dans les calculs de collisions

Vous pouvez configurer Release Control pour inclure uniquement des demandes de changement spécifiques lors du calcul des collisions, évitant ainsi les résultats erronés et une surcharge inutile du système.

Vous pouvez configurer des filtres personnalisés ou prédéfinis afin de spécifier les critères selon lesquels les demandes de changement sont incluses dans le calcul des collisions. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Conditions préalables.

- Les filtres personnalisés peuvent inclure les éléments suivants :
  - Des demandes de changement comportant des valeurs précises pour un champ donné
  - Des demandes de changement comportant des valeurs correspondantes pour un champ donné
- Vous pouvez configurer des filtres prédéfinis afin de filtrer les demandes de changement à inclure dans le calcul des collisions en fonction de l'état ou de la durée de la demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Collisions par champ.

Calcul des collisions de demandes de changement

Les collisions de demandes de changement sont calculées en fonction des conflits de planification des ressources. Si deux ou plusieurs demandes de changement partagent un élément clé commun, et que leur début et leur fin se chevauchent ou sont très proches, ces demandes de changement entrent alors en collision.

Vous personnalisez le mode d'identification et de calcul des collisions de demandes de changement par Release Control dans la section Volet Types.

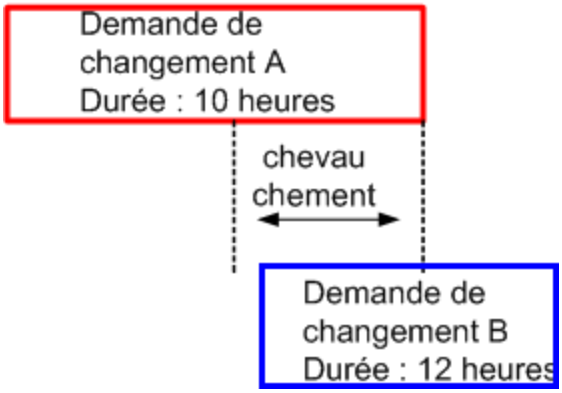
Cette section inclut les parties suivantes :

- Configuration des niveaux de proximité de collision
- Configuration des causes de collision
- Configuration des niveaux de gravité de la collision

Configuration des niveaux de proximité de collision

Le niveau de proximité de deux demandes de changement peut être défini de l'une des façons suivantes :

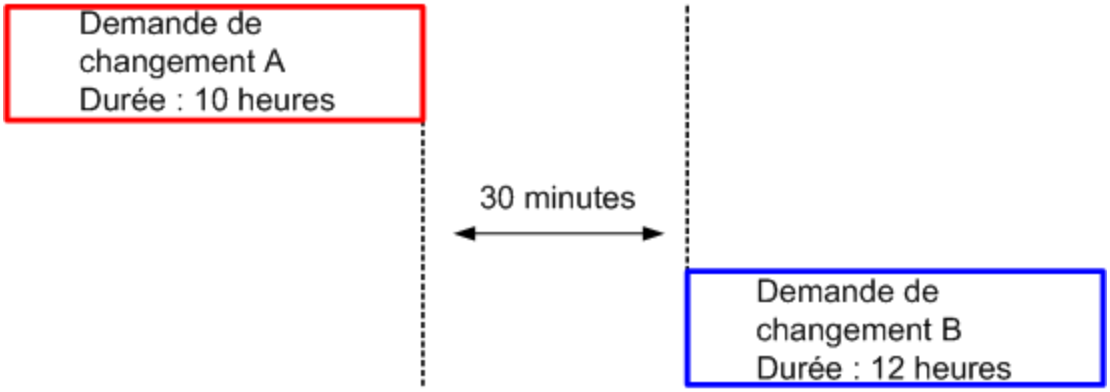
- **Chevauchement.** Les planifications des deux demandes de changement se chevauchent.



- **Avertissement de chevauchement.** En réalité, les demandes de changement dépassent souvent leur durée initialement prévue, ce qui entraîne un chevauchement imprévisible entre deux planifications de demandes de changement. Lorsque deux demandes de changement planifiées sont proches, leur niveau de proximité est défini sur **Avertissement de chevauchement**.

Par défaut, les demandes de changement sont considérées proches lorsque l'intervalle de temps qui les sépare est inférieur à 10 % de la durée de la demande de changement précédente.

Dans l'illustration ci-dessous, l'intervalle entre la demande de changement A et la demande de changement B est de 30 minutes, ce qui inférieur à 10 % de la durée de la demande de changement A. Le niveau de proximité entre les deux demandes de changement est défini sur **Avertissement de chevauchement**.



Vous configurez la définition d'un **avertissement de chevauchement** en spécifiant une valeur dans le champ **Plage d'avertissement** du volet Collisions. Pour plus de détails sur la configuration de la **Plage d'avertissement**, reportez-vous à la section Plage d'avertissement.

Lorsque vous spécifiez une valeur dans le champ **Plage d'avertissement**, vous définissez l'intervalle de temps selon lequel Release Control détermine si les deux demandes de changement sont proches (niveau de proximité **Avertissement de chevauchement**).

Configuration des causes de collision

Deux demandes de changement proches n'entreront pas nécessairement en collision. Elles peuvent avoir lieu au même moment sans que cela ne les affecte. Les demandes de changement entrent en collision uniquement si elles sont proches ET partagent l'un des éléments suivants :

- **Un élément de configuration (CI).** Deux demandes de changement partagent au moins un CI.
  Si un CI est changé à la suite d'une demande de changement, ce CI devient un CI changé (CCI). Si un CI n'est pas directement impliqué dans la demande de changement mais peut être concerné, ce CI devient un CI concerné (ACI).

  Par exemple, si une demande de changement implique l'augmentation de la mémoire sur le serveur A, le serveur A devient un CCI. Si l'ordinateur hôte B est connecté au serveur A, mais n'est pas directement impliqué dans la demande de changement, il devient un ACI.

  > **Remarque:** Si vous utilisez Release Control sans Universal CMDB, les ACI ne peuvent pas être détectés.

- **CI métier concernés.** Deux demandes de changement concernent au moins un CI métier commun.
  Si au moins un des CI associés au CI métier est un CCI, le CI métier devient un CI métier directement concerné (DAB). Si tous les CI associés à un CI métier sont des ACI, le CI métier devient un CI métier indirectement concerné (IAB).

- **Exécuteur.** Le même exécuteur est chargé d'implémenter les deux demandes de changement.

- **Valeur de champ spécifiée.** La valeur d'un champ prédéfini ou personnalisé que vous spécifiez est identique pour les deux demandes de changement.
- **Chaîne à plusieurs valeurs.** Deux demandes de changement partagent une ou plusieurs valeurs. Par exemple, une demande de changement contenant les valeurs Finance,IT,Application et une demande de changement contenant les valeurs QA,Finance. Dans ce cas, ces deux demandes partagent la valeur Finance. Pour plus d'informations sur les délimiteurs de valeur vous permettant d'identifier chaque valeur d'un champ comme une valeur distincte, reportez-vous à la section Onglet Attributs du champ - Définition de champ.

Configuration des niveaux de gravité de la collision

Release Control détermine la gravité d'une collision en fonction des éléments qui la provoquent et de la proximité entre les demandes de changement en collision. Par défaut, les niveaux de gravité de collision sont configurés comme suit :

	Niveau de proximité	
Éléments entraînant des collisions	**Chevauchement**	**Avertissement de chevauchement**
CCI-CCI	Critique	Critique
CCI-ACI	Élevé	Élevé
ACI-ACI	Aucun	Aucun
DAB-DAB	Élevé	Élevé
IAB-DAB	Moyen	Moyen
IAB-IAB	Faible	Faible
Exécuteur	Moyen	Très faible
<Défini par le client> (voir la remarque ci-dessous)	Défini par le client	Défini par le client

Par exemple, si des demandes de changement partagent un CI changé (**CCI-CCI**) et que leur niveau de proximité est défini sur **Chevauchement**, la gravité de la collision est **critique**.

Remarques :

- Si une collision comporte plusieurs causes, sa gravité est déterminée par la cause la plus grave.
- Vous pouvez également configurer un niveau de gravité de collision personnalisé en spécifiant un ou ou plusieurs champs comme causes de collision. Dans ce cas, vous devez, pour chaque champ, spécifier le niveau de gravité de collision par niveau de proximité. Par exemple, si vous

> ajoutez le champ **Emplacement** comme cause de collision, vous devez spécifier la gravité de la collision pour les deux valeurs **Chevauchement** et **Avertissement de chevauchement** correspondant à l'emplacement. Pour plus de détails sur la spécification de champs comme causes de collision, reportez-vous à la section Volet Collisions par champ.

Vous pouvez modifier la procédure utilisée par Release Control pour déterminer le niveau de gravité d'une combinaison cause de collision/niveau de proximité. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Types.

Analyse d'impact

L'analyse d'impact calcule les effets des demandes de changement sur les CI. Les détails et les relations entre les CI sont importés à partir de Universal CMDB. Ainsi, pour que l'analyse d'impact fonctionne, vous devez configurer les paramètres de Universal CMDB. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Principes de configuration des paramètres associés à Universal CMDB.

Pour plus d'informations sur la configuration de Release Control pour calculer l'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configurer une règle d'analyse d'impact.

Détermination du moment de calcul de l'analyse d'impact

La fonction de calcul de l'analyse d'impact mobilise beaucoup de ressources système. Release Control peut être configuré pour réduire les instances dans lesquelles l'analyse d'impact est effectuée afin d'optimiser l'utilisation des ressources système.

Chaque fois qu'une fiche est créée, l'impact doit être calculé. Cependant, l'impact est également calculé dans certains cas où un changement a été apporté à une ancienne fiche ou demande de changement.

- Vous pouvez sélectionner le volet Volet Processus de changement afin que Release Control calcule l'analyse d'impact pour chaque nouvelle demande de changement extraite lors du chargement initial.
- L'analyse d'impact n'est pas calculée si la liste des CI Universal CMDB associés à la fiche n'a pas changé et que la case **Calculer l'impact uniquement si les CI analysés sont mis à jour** est cochée.

> **Remarque :** Vous pouvez utiliser la fonction **shouldCalcImpact** dans le script **change-flow.js** (sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **script du flux des changements)** pour indiquer à Release Control de remplacer les configurations des options **Toujours calculer l'impact de la charge initiale** et **Calculer l'impact uniquement si**

> **les CI analysés sont mis à jour**. Pour plus d'informations sur le script **change-flow.js**, reportez-vous à la section Volet Script du flux des changements.

Analyse des risques

Release Control effectue une analyse des risques de chaque demande de changement, permettant ainsi aux Gestionnaires des changements de comparer les demandes de changement en fonction des risques que présente leur implémentation.

Pour plus de détails sur la formule utilisée par Release Control pour calculer la valeur de risque relative de chaque demande et pour obtenir un exemple détaillé du processus sous-jacent, voir Analyse des risques.

Cette section comprend les parties suivantes :

- Configuration des propriétés du calcul des risques
- Ajout d'opérations avant l'analyse des risques

Configuration des propriétés du calcul des risques

Vous pouvez modifier les définitions pour lesquelles le risque doit être calculé à l'aide de la fonction **shouldCalcRisk** dans le script **change-flow.js** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Script du flux des changements**.

Par défaut, par exemple, le risque est toujours calculé pour tous les états. Vous pouvez indiquer à Release Control de ne pas calculer le risque des demandes de changement qui n'ont pas été approuvées ou clôturées en excluant ces états de la fonction **shouldCalcRisk** :

```
function shouldCalcRisk(prevChange, newChange) {

return true;

}
```

Si nécessaire, vous pouvez indiquer à Release Control de calculer le risque des nouvelles demandes de changement saisies dans Release Control en incluant les lignes suivantes dans la fonction **shouldCalcRisk** :

```
if (prevChange==null)

        shouldCalc= true;
```

Vous pouvez utiliser la fonction **overrideRisk** du script **change-flow.js** afin d'indiquer à Release Control de remplacer le calcul standard des risques. Par exemple, vous pouvez indiquer à Release Control d'affecter la valeur de risque maximale à une demande de changement qui concerne un CI métier spécifique, comme indiqué dans le script suivant :

```
function overrideRisk(prevChangeInfo, changeInfo, analysis, result)

{

        if (changeInfo.getField("is-sox-app-involved").equalsIgnoreCase("Yes")){

            result.addRule("Sox Application - max risk");

            result.risk= 100;

        }

}
```

Pour obtenir une explication des objets pouvant être inclus dans les fonctions **shouldCalcRisk** et **overrideRisk**, reportez-vous aux classes **RiskAnalysis**, **RawRiskFactorCalculationResult** et **OverrideRulesResult** du fichier *API_Reference.chm*.

Ajout d'opérations avant l'analyse des risques

En fonction de vos calculs d'analyse des risques, vous pouvez effectuer certaines opérations avant chaque analyse des risques. Par exemple, vous pouvez mettre à jour certaines données CI avant de calculer les risques si ces données concernent l'analyse des risques.

Pour ajouter des opérations devant être effectuées avant chaque analyse des risques, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Script du flux des changements**. La fonction **preCalcRisk** du script **change-flow.js** spécifie l'emplacement dans lequel vous pouvez ajouter des opérations à effectuer.

Par défaut, cette fonction est vide, c'est-à-dire qu'aucune opération n'est automatiquement effectuée avant chaque analyse des risques. Elle reçoit deux valeurs représentant toutes deux des arguments **WritableGenericRFCImpl** inscriptibles.

```
function preCalcRisk(prevChange, newChange){

}
```

Pour une explication détaillée sur les objets pouvant être inclus dans cette fonction, reportez-vous à la classe **WritableGenericRFCImpl** dans le fichier *API_Reference.chm*.

Analyse des changements similaires

Release Control identifie et compare automatiquement les éléments communs à toutes les demandes de changement, puis génère une liste des demandes existantes similaires à toute demande de changement proposée.

Lorsque vous comparez un changement proposé à cette liste de changements similaires, vous pouvez utiliser les données historiques afin d'identifier la nature du changement proposé et obtenir ainsi une meilleure estimation du résultat final.

Comprendre le fonctionnement du calcul de la similarité

Release Control identifie automatiquement les demandes de changement impliquant des éléments clés communs. Les définitions de ces éléments communs sont ensuite comparées et cette opération renvoie une valeur de proximité. Cette valeur est toujours comprise entre **0** et **1** et représente le degré de similarité des demandes.

Cette valeur de proximité est ensuite comparée à une valeur de seuil que vous définissez. Cette valeur de seuil détermine la valeur de proximité minimum selon laquelle les demandes comparées seront considérées similaires.

En d'autres termes, lorsque la valeur de proximité entre deux changements est égale ou supérieure au seuil, les changements sont considérés similaires pour la fonction Changements similaires. Si la valeur de proximité est inférieure au seuil, les changements ne sont pas considérés similaires.

Par exemple, si une comparaison entre les éléments communs du **changement A** et du **changement B** renvoie une valeur de proximité de **0,7** et que le seuil de similarité minimum est de **0,5**, alors le **changement A** et le **changement B** sont considérés comme étant similaires car leur valeur de proximité est supérieure à la valeur minimum de similarité définie.

Pour plus d’informations sur la procédure de personnalisation du mode d'identification et de calcul des changements similaires utilisé par Release Control, consultez la section Volet Similarité.

Tâches

Configurer une règle d'analyse d'impact

Cette tâche explique comment configurer une règle d'analyse d'impact.

Elle inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Configurer des directives de recherche de CI - facultatif

Étape 2 : Déterminer le moment du calcul de l'analyse d'impact - facultatif

Étape 3 : Configurer une règle d'analyse

Étape 1 : Configurer des directives de recherche de CI - facultatif

Par défaut, lorsque Release Control calcule l'analyse d'impact, l'application recherche les CI changés de type **host** ou **ip**, dont le format correspond à l'un des attributs Universal CMDB répertoriés sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > volet **Directive de recherche pour l'analyse des CI**.

Vous pouvez modifier cette liste afin que Release Control recherche les CI de différents types et attributs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI.

Étape 2 : Déterminer le moment du calcul de l'analyse d'impact - facultatif

Par défaut, Release Control calcule l'analyse d'impact chaque fois qu'une fiche est créée. En outre, l'analyse d'impact est également calculée dans certains cas où un changement a été apporté à une ancienne fiche ou demande de changement.

Pour économiser les ressources système, vous pouvez décider que l'analyse d'impact n'est pas toujours nécessaire. Pour déterminer le moment où l'analyse d'impact est calculée, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **script du flux des changements**. La fonction **shouldCalcImpact** du script **change-flow.js** contient le protocole qui détermine le moment où l'impact doit être recalculé. Pour plus d'informations sur la façon de déterminer le moment du calcul de l'analyse d'impact, reportez-vous à la section Détermination du moment de calcul de l'analyse d'impact.

Étape 3 : Configurer une règle d'analyse

1. (Facultatif) Agrégez les CI des demandes de changement et de leurs tâches. Par défaut, Release Control calcule les CI d'une tâche en même temps que les CI de la demande parente. Pour indiquer à Release Control de calculer séparément les CI, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement**. Dans le volet Processus de changement de droite, désactivez la case à cocher **CI agrégés**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section CI agrégés.
2. Définissez une règle d'analyse pour chaque CIT que Release Control doit reconnaître. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Règles de l'analyse d'impact**. Dans le volet Règles d'analyse des CI, cliquez sur le bouton **Ajouter une règle** . Dans le volet Définition de la règle d'analyse des CI, configurez la

nouvelle règle. Pour plus d'informations sur les volets Règles d'analyse des CI et Définition de la règle d'analyse des CI, reportez-vous à la section Volet Règles d'analyse d'impact.

3. Testez la nouvelle règle que vous avez définie. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Règles de l'analyse d'impact**. Dans le volet Test de l'analyseur sélectionné, cliquez sur le bouton **Tester l'analyseur** . Pour plus d'informations sur le volet Test de l'analyseur sélectionné, reportez-vous à la section Volet Règles d'analyse d'impact.
4. Appliquez la règle d'analyse aux champs de la demande de changement. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs**. Dans le volet Attributs du champ de droite, cliquez sur l'onglet **Attributs du champ - Règles d'analyse des CI** et choisissez le niveau (**Changement** ou **Tâche**) auquel vous souhaitez appliquer la règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Attributs du champ - Règles d'analyse des CI.

Configurer une analyse des risques

Cette tâche explique comment configurer l'analyse des risques pour une demande de changement.

> **Remarque :** Comme l'analyse des risques dépend d'autres configurations, par exemple de l'analyse d'impact, des collisions, des changements similaires, des conflits de périodes, etc., il est recommandé de conserver la configuration de l'analyse des risques comme dernière étape du processus de configuration.

Étape 1 : Configurer les propriétés de calcul des risques - facultatif

Modifiez les définitions pour lesquelles le risque doit être calculé à l'aide de la fonction `shouldCalcRisk` dans le script **change-flow.js** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **script du flux des changements**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des propriétés du calcul des risques.

Étape 2 : Ajouter des opérations avant l'analyse des risques - facultatif

Ajoutez les opérations qui doivent être effectuées avant l'analyse des risques à l'aide de la fonction `preCalcRisk` dans le script **change-flow.js** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **script du flux des changements**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajout d'opérations avant l'analyse des risques.

Étape 3 : Configurer un facteur de risque

Définissez un facteur de risque **Dommage potentiel** ou **Probabilité d'échec**. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Facteurs de risque**. Dans le volet Facteurs de risque, cliquez sur l'onglet **Dommage potentiel** ou **Probabilité d'échec**, puis sur

le bouton **Ajouter un facteur** . Dans le volet Définition du facteur, configurez le nouveau facteur de risque. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Définition du facteur.

Étape 4 : Tester le facteur de risque - facultatif

1. Testez le facteur de risque avant de l'enregistrer en important des exemples de demande de changement et en leur appliquant des calculs de risque. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Facteur de risque**. Dans le volet Test des facteurs de risque, cliquez sur le bouton **Ajouter des exemples de demandes de changement** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des exemples de demandes de changement. Sélectionnez des exemples de demande de changement pour tester le facteur de risque. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Facteurs de risque.
2. Exécutez le test afin de simuler le calcul des risques pour toutes les demandes de changement en fonction de vos nouveaux paramètres. Dans le volet Test des facteurs de risque, cliquez sur le bouton **Simuler le calcul du risque** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Test des facteurs de risque.

Étape 5 : Recalculer le facteur de risque - facultatif

> **Remarque :** Avant d'implémenter cette étape, enregistrez et appliquez les nouveaux paramètres que vous avez configurés en cliquant sur le bouton **Enregistrer le jeu de configurations éditable actuel** dans le volet de gauche. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration.

Recalculez le facteur de risque en fonction de vos nouveaux paramètres en exécutant manuellement le processus de recalcul. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel.

Configurer la création automatique des éléments d'action

Par défaut, Release Control crée automatiquement les éléments d'action à partir de certaines demandes de changement et les affecte à des utilisateurs Release Control spécifiques. Cette tâche explique comment modifier les conditions de la fonction de création automatique des éléments d'action **addActionItemsOnChange** dans le script **change-flow.js**.

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Script du flux des changements**. Le contenu de ce fichier apparaît dans le volet de droite.
2. Localisez la fonction **addActionItemsOnChange**. Par défaut, la fonction **addActionItemsOnChange** indique à Release Control de comparer chaque nouvelle demande de changement (qui n'est pas un substitut de demande) d'un état spécifié avec la version de la demande précédemment collectée.
   Si la gravité de l'impact d'un changement était égale ou supérieure à une gravité spécifiée et que le risque calculé a dépassé un seuil spécifié, Release Control crée un élément d'action pour les utilisateurs associés aux CI métier concernés par la demande de changement.

```
function addActionItemsOnChange(prevChange, newChange, actionItemsContext){

    if(prevChange != null || newChange.getChangeCategory() = CHANGECATEGORY_
SURROGATE) return;


    statusIsPendingApproval = newChange.getField("status") == STATUS_
PENDING_APPROVAL;

    threshold = 0;

    riskAboveThreshold = (newChange.getField("calculated-risk") >
threshold);


    if(statusIsPendingApproval && riskAboveThreshold){

      users = newChange.getAffectedUsersAboveSeverityAsArray(SEVERITY_LOW);

      for(i=0; i<users.length; i++){

        assignee = users[i];

        actionItem = newChange.createActionItem(assignee);

        actionItem.setCreator("admin");

        actionItem.setAutoClose(true);

        actionItem.setDeadlineTimeStamp(newChange.getField("planned-start-
time"));

        actionItem.setActionItemPriority(ACTIONITEMPRIORITY_NORMAL);
```

```
        actionItem.setSubject(""Vérifiez l'impact sur ce changement de votre
côté");
        actionItemsContext.addActionItem(actionItem);
        }
    }
}
```

3. Modifiez les propriétés suivantes, affectées à l'élément d'action, si nécessaire :
   - **Chargé.** Par défaut, l'utilisateur associé aux CI métier concernés par la demande de changement.
   - **Créateur.** Administrateur Release Control (par défaut).
   - **Date d'échéance.** Par défaut, l'heure de début prévue de la nouvelle demande de changement.
   - **Priorité.** Par défaut, priorité de niveau normal.

   Pour obtenir une explication sur les objets pouvant être utilisés dans la fonction **addActionItemsOnChange**, reportez-vous à la classe **GenericRFC** du fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).
4. Une fois les modifications requises effectuées, enregistrez et appliquez-les.

Référence

Interface utilisateur de configuration du processus de changement

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Processus de changement
- Volet Script du flux des changements
- Volet Collisions

- Volet Conditions préalables
- Volet Types
- Volet Règles d'analyse d'impact
- Volet Facteurs de risque
- Volet Similarité

Volet Processus de changement

Ce volet vous permet de :

- Spécifiez si l'impact des CI dans les tâches (demandes de deuxième niveau) est calculé séparément par rapport aux changements auxquels les tâches appartiennent, ou inclus dans l'analyse d'impact des changements respectifs de la tâche. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section CI agrégés.
- Configurez la fonction d'impact préemptif. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Impact préemptif activé.
- Modifiez la fréquence de collecte des demandes si nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fréquence de collecte.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement**.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Configuration des niveaux de proximité de collision • Volet Types

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Toujours calculer l'impact de la charge initiale	Release Control calcule l'analyse d'impact pour chaque nouvelle demande de changement récupérée lors de la charge initiale.
Calculer l'impact uniquement si les CI analysés sont mis à jour	Release Control recalcule l'analyse d'impact uniquement si la liste des CI Universal CMDB associés à la fiche est mise à jour.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
CI agrégés	Vous permet de spécifier si l'impact des CI dans les tâches (demandes de deuxième niveau) doit être calculé séparément par rapport aux changements auxquels les tâches appartiennent, ou inclus dans l'analyse d'impact des changements respectifs de la tâche. Par défaut, l'analyse d'impact d'une tâche déclenche une analyse d'impact pour le changement associé, et les CI changés d'une tâche sont inclus dans la liste des CI changés du changement parent de la tâche. Pour indiquer à Release Control de calculer les CI séparément, désactivez la case à cocher **CI agrégés**.
Fréquence de collecte	Décrit l'intervalle (mesuré en secondes) selon lequel Release Control collecte les demandes de changement à traiter. **Par défaut :** 5
Quota de traitement de processus de changement manuel (%)	Pourcentage maximum du temps de traitement dédié au traitement d'un changement manuel. La valeur de cette propriété détermine le rapport entre le traitement des changements de la file d'attente du module SDI (intégration du Centre de services) et le traitement des changements en provenance de la procédure manuelle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel.
Longueur minimum de la file d'attente de l'impact préemptif	Taille de la file d'attente requise pour la fonction de l'impact préemptif à activer.
Nombre de facteurs de calcul de l'impact	Nombre de facteurs de calcul utilisés pour calculer l'analyse d'impact.
Impact préemptif activé	Par défaut, Release Control traite les demandes de changement une par une en raison de la possibilité d'une dépendance entre les changements. En conséquence, les changements à analyser s'accumulent dans la file d'attente. Étant donné que la phase de calcul de l'impact est une partie indépendante du calcul de l'analyse, l'analyse d'impact peut être exécutée en parallèle. L'impact préemptif améliore les performances de Release Control grâce au lancement de plusieurs facteurs de calcul à la fois pour précalculer l'impact des changements dans la file d'attente. Par défaut, la fonction de l'impact préemptif n'est pas activée. Cochez cette case pour l'activer.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Statuts valides analyse des heures suggérées	Les statuts sélectionnés servent à déterminer si Release Control calcule ou non les heures suggérées pour une demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise à jour de l'analyse des heures suggérées dans Service Manager.

Volet Script du flux des changements

Ce volet contient le script **change-flow.js**, qui inclut les fonctions permettant de personnaliser et de contrôler avec précision le processus d'analyse de Release Control et d'appliquer ainsi sur le terrain une logique de niveau professionnel.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Script du flux des changements**. **Remarque:** Pour plus d'informations sur la modification de ce fichier, reportez-vous à la section "Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration" page 197.
Informations importantes	Pour une explication détaillée sur les objets pouvant être inclus dans les fonctions du script, consultez le fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer > Programmes > Release Control 9.60 > Documentation**, puis ouvrez le répertoire **pdfs**).
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
<Fonctions incluses dans le script change-flow.js>	• **preChangeProcess** et **postChangeProcess**. Vous permettent de calculer certains facteurs de traitement des demandes de pré- et post-changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer l'analyse des demandes de changement. • **shouldCalcImpact.** Vous permet de déterminer le moment où l'analyse d'impact est recalculée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Détermination du moment de calcul de l'analyse d'impact. • **preCalcRisk.** Vous permet d'ajouter des opérations devant être effectuées avant chaque analyse d'impact. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajout d'opérations avant l'analyse des risques.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• **shouldCalcRisk.** Vous permet de spécifier les demandes de changement pour lesquelles les risques devraient être calculés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des propriétés du calcul des risques. • **overrideRisk.** Vous permet d'indiquer à Release Control de remplacer le calcul des risques standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des propriétés du calcul des risques. • **addActionItemsOnChange.** Vous permet de modifier les conditions de la création automatique des éléments d'action. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer la création automatique des éléments d'action. • **getUsersToNotify.** Vous permet de sélectionner les utilisateurs qui recevront une notification lors du processus de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Principes de configuration des notifications. • **shouldCalcSimilar**. Vous permet de spécifier si les changements similaires seront calculés ou non. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Similarité. • **shouldCalcSuggestTime.** Vous permet de déterminer si l'analyse des heures suggérées sera calculée ou non. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise à jour de l'analyse des heures suggérées dans Service Manager.

Volet Collisions

Ce volet vous permet d'inclure une demande de changement dans les calculs de collisions selon la durée de la demande de changement, et de définir un **avertissement de chevauchement**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Collisions**.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Configuration des collisions • Calcul des collisions de demandes de changement • Volet Types • Onglet Évaluer > Collisions

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Fusion des collisions	Nombre maximum de collisions pour lesquelles Release Control calcule des résultats. Si le nombre de collisions dépasse la valeur spécifiée, les résultats du calcul de collisions sont ignorés. **Remarque :** Choisissez la valeur 0 pour désactiver la fonction Fusion des collisions.
Durée maximum du changement (jours)	Vous permet d'inclure ou non une demande de changement dans les calculs de collisions selon la durée de la demande de changement. Vous spécifiez une durée maximum acceptable pour la demande de requête. Si la durée d'une demande de changement particulière dépasse cette valeur, Release Control n'inclut pas la demande de changement dans les calculs des collisions. Définissez une nouvelle valeur de durée maximum (en jours). Pour ignorer la durée de la demande de changement, par exemple si toutes les durées sont acceptables, définissez cette valeur sur 0. **Valeur par défaut :** 7 **Remarque:** Par défaut, une demande de changement est incluse dans les calculs des collisions tant que sa durée n'excède pas 7 jours.
Plage d'avertissement	Vous permet de définir un **avertissement de chevauchement**. Pour connaître la signification d'un avertissement de chevauchement, reportez-vous à la section Configuration des niveaux de proximité de collision. En spécifiant une valeur dans le champ **Plage d'avertissement**, vous définissez l'intervalle de temps selon lequel Release Control détermine si les deux demandes de changement sont proches (niveau de proximité **Avertissement de chevauchement**). **Valeur par défaut :** 1.1. Cette valeur spécifie que les demandes de changement sont considérées proches lorsque l'intervalle entre la première et la seconde demande de changement est inférieur à 10 % de la durée de la première demande de changement. Pour augmenter l'intervalle de proximité à 25 % de la durée de la première demande de changement par exemple, définissez la plage d'avertissement sur**1.25**.

Volet Conditions préalables

Ce volet vous permet de :

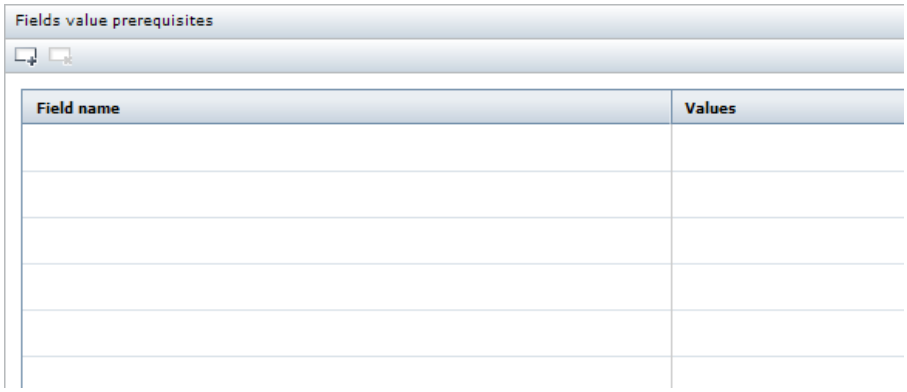
- Choisir d'inclure ou non une demande de changement dans les calculs de collisions selon l'état de la demande de changement.
- Créez un filtre personnalisé déterminant si une demande de changement est incluse dans le calcul des collisions. Il existe deux types de filtres personnalisés :
  - Un filtre personnalisé selon lequel seules les demandes de changement affichant des valeurs précises pour un champ spécifié sont incluses dans le calcul des collisions.
  - Un filtre personnalisé selon lequel seules les demandes de changement affichant des valeurs correspondantes pour un champ spécifié sont incluses dans le calcul des collisions.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Collisions** > **Conditions préalables**.
Informations importantes	Si vous incluez les deux filtres, Release Control applique les critères de ces deux filtres aux demandes de changement.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Calcul des collisions de demandes de changement

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
États des collisions calculées	Vous permet d'inclure ou non une demande de changement dans les calculs de collisions selon l'état de la demande de changement. **Remarque :** Par défaut, les demandes de changement présentant différents états sont incluses dans les calculs de collisions. Sélectionnez un ou plusieurs états de demande de changement requis : • **Pré-approbation** • **En attente d'approbation** • **Approuvé** • **En cours** • **Évaluation et clôture** • **Clôturé** • **Inconnu**

Volet Conditions préalables de la valeur du champ



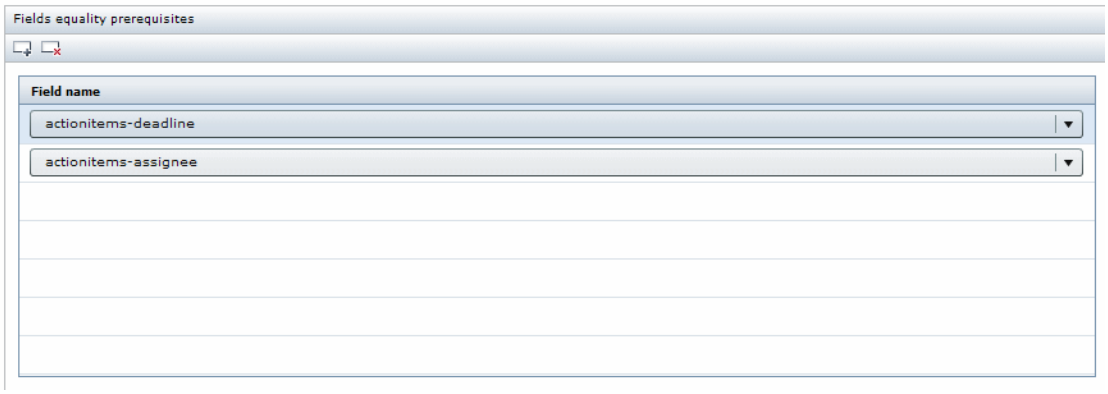
Ce volet vous permet de créer un filtre personnalisé selon lequel seules les demandes de changement affichant des valeurs précises pour un champ spécifié sont incluses dans le calcul des collisions.

Vous spécifiez un nom de champ et les valeurs de ce champ. Par exemple, vous pouvez utiliser ce filtre pour inclure uniquement les demandes de changement dont le champ **ticket-level** est défini sur 2. Dans ce cas, Release Control calcule uniquement les collisions des demandes de niveau inférieur (enfant).

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un autre champ à utiliser dans le filtre.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le champ sélectionné.
Nom du champ	Sélectionnez le nom de champ requis dans la liste déroulante. Si une demande de changement contient la valeur spécifiée dans ce champ, elle est incluse dans le calcul des collisions.
Valeur	Entrez une ou plusieurs valeurs pour le champ sélectionné. Si une demande de changement contient la valeur spécifiée, elle est incluse dans le calcul des collisions.

Volet Conditions préalables d'égalité du champ



Ce volet vous permet de créer un filtre personnalisé en vertu duquel seules les demandes de changement affichant des valeurs correspondantes pour un champ spécifié sont incluses dans le calcul des collisions. Par exemple, vous pouvez utiliser ce filtre pour inclure uniquement les demandes de changement affichant des valeurs correspondantes pour le champ **region**. Dans ce cas, Release Control calcule uniquement les collisions des demandes de la même région.

Prenons, par exemple, les deux régions, **New York** et **Londres**. **New York** comprend les demandes **NY1** et **NY2** et **Londres** comprend les demandes **LON1** et **LON2**. Release Control calcule les collisions entre **NY1** et **NY2** et entre **LON1** et **LON2**, mais il ne calcule par les collisions entre les régions, par exemple entre **NY1** et **LON1**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un autre champ à utiliser dans le filtre.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le champ sélectionné.
Nom du champ	Sélectionnez le nom de champ requis dans la liste déroulante. Si la valeur du champ correspond à une valeur de la demande de changement, la demande de changement est incluse dans le calcul des collisions.

Volet Types

Release Control détermine la gravité d'une collision en fonction des éléments qui la provoquent et de la proximité entre les demandes de changement en collision. Ce volet vous permet de modifier la façon

dont Release Control détermine le niveau de gravité d'une combinaison cause de collision/niveau de proximité.

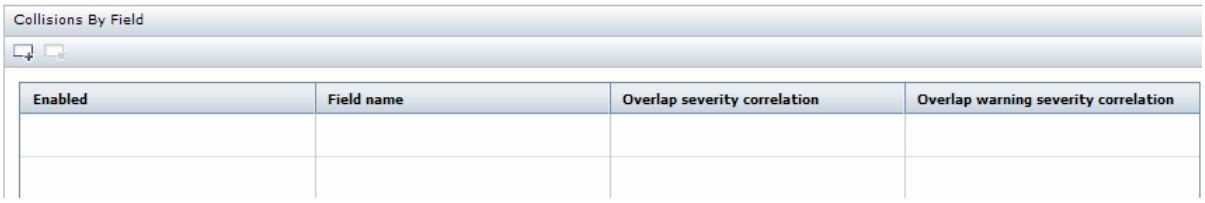
Vous pouvez configurer les niveaux de gravité de collision par défaut ou définir un certain champ comme cause de collision.

Pour chaque cause de collision définie, vous spécifiez un niveau de proximité et un niveau de gravité associé en définissant les éléments suivants :

- **Proximité.** Niveau de proximité des demandes de changement en collision. Ce champ peut être défini sur **Chevauchement** ou **Avertissement de chevauchement**. Pour plus d'informations sur les niveaux de proximité des collisions, consultez la section Configuration des niveaux de proximité de collision.
- **Gravité.** Niveau de gravité de la collision. Pour plus d'informations, consultez la section Configuration des niveaux de gravité de collision.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Collisions** > **Types**.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Calcul des collisions de demandes de changement • Configuration des collisions

Volet Collisions par champ



Ce volet vous permet de configurer un niveau de gravité de collision défini par l'utilisateur en spécifiant un champ comme cause de collision. Un champ spécifié affiche la même valeur dans les deux demandes de changement.

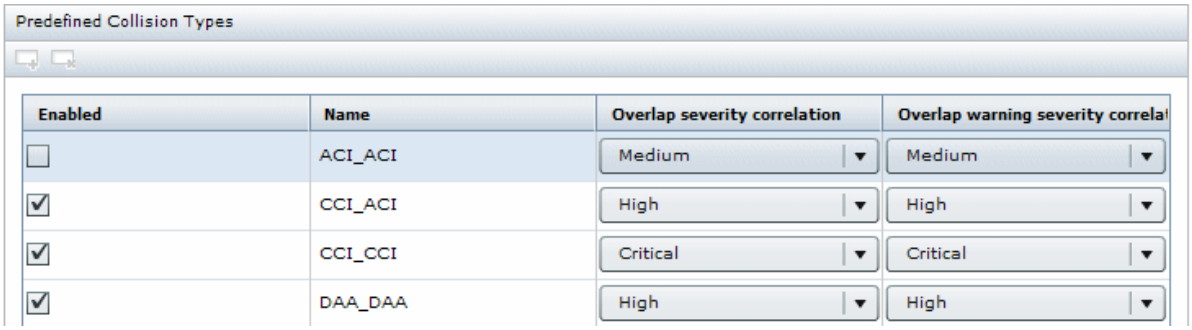
Informations importantes	• Vous devez entrer le nom du champ tel que défini dans l'onglet Champ du module Administrateur. Pour plus d'informations sur la définition des noms de champ, consultez la section Volet Champs. • Vous pouvez uniquement spécifier des champs affichant une valeur numérique ou dans un format texte court. • Les collisions sont calculées selon le champ spécifié uniquement pour les nouvelles demandes de changement saisies dans le

	système ou pour les demandes de changements mises à jour à la suite d'une analyse d'impact consécutive à la configuration de cette de cause de collision. Les demandes de changement qui existent déjà dans le système ne sont pas incluses dans les calculs des collisions basés sur le champ spécifié, ni mises à jour après la configuration de cette cause de collision.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un champ à définir comme cause de collision.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le champ sélectionné.
Activé	• Si cette option est activée, le type de collision prédéfini est inclus dans les calculs des collisions. • Si cette option est désactivée, le type de collision prédéfini n'est pas inclus dans les calculs des collisions.
Nom du champ	Spécifiez le champ à définir comme cause de collision.
Corrélation de la gravité de chevauchement	Niveau de proximité indiquant que les deux demandes de changement comportent des planifications qui se chevauchent. Le niveau de sécurité de la collision peut être défini sur **Faible**, **Moyen**, **Élevé**, **Critique** ou **Inconnu**.
Corrélation de la gravité de l'avertissement de chevauchement	Niveau de proximité indiquant que les planifications de deux demandes de changement sont proches. Le niveau de sécurité de la collision peut être défini sur **Faible**, **Moyen**, **Élevé**, **Critique** ou **Inconnu**.

Volet Types de collision prédéfinis



Ce volet vous permet de configurer les niveaux de gravité de collision par défaut.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Activé	• Si cette option est activée, le type de collision prédéfini est inclus dans les calculs des collisions. • Si cette option est désactivée, le type de collision prédéfini n'est pas inclus dans les calculs des collisions. Par défaut, le type de collision prédéfini contenant **ACI_ACI** est désactivé. Cela signifie que si deux demandes de changement impliquent un ACI commun, Release Control considère par défaut qu'il ne s'agit pas d'une collision. **Attention :** Si un type de collision prédéfini n'est pas inclus dans les calculs de collisions, les calculs de collisions précédents basés sur ce type s'affichent dans l'onglet Collisions, mais aucun nouveau calcul de collisions n'est effectué à partir de ce type. De même, les filtres définis précédemment incluant ce type de collision fonctionnent toujours, mais vous ne pouvez pas créer de filtres à partir de ce type de collision.
Nom	Élément qui provoque la collision. Les causes de collision suivantes sont définies par défaut : • **ACI-ACI.** Deux demandes de changement partagent au moins un CI concerné (ACI). • **CCI/ACI.** Le même CI est modifié par un changement et concerné par un autre. • **CCI/CCI.** Deux demandes de changement partagent au moins un CI changé (CCI). • **IAB/IAB.** Deux demandes de changement concernent indirectement au moins un CI métier commun (IAB). • **IAB/DAB.** Le même CI métier est indirectement concerné par un changement et directement par un autre. • **DAB/DAB.** Deux demandes de changement concernent directement au moins un CI métier commun (DAB). • **EXÉCUTEUR.** Le même exécuteur est chargé d'implémenter les deux demandes de changement.
Corrélation de la gravité de chevauchement	Niveau de proximité indiquant que les deux demandes de changement comportent des planifications qui se chevauchent. Le niveau de sécurité de la collision peut être défini sur **Faible**, **Moyen**, **Élevé**, **Critique** ou **Inconnu**.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Corrélation de la gravité de l'avertissement de chevauchement	Niveau de proximité indiquant que les planifications de deux demandes de changement sont proches. Le niveau de sécurité de la collision peut être défini sur **Faible**, **Moyen**, **Élevé**, **Critique** ou **Inconnu**.

Volet Règles d'analyse d'impact

Pour analyser l'impact des demandes de changement collectées, Release Control doit d'abord identifier l'emplacement et le format des CI contenus dans les demandes. Cette opération est effectuée à l'aide des règles d'analyse. Ce volet vous permet de définir les règles d'analyse utilisées par Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Règles de l'analyse d'impact**.
Tâches correspondantes	Configurer une règle d'analyse d'impact
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Volet Règles d'analyse des CI

Ce volet contient la liste des règles d'analyse que vous appliquez à un champ de demande de changement. Vous pouvez modifier les champs des règles existantes ou ajouter de nouvelles règles. Vous configurez les champs des règles dans le Volet Définition de la règle d'analyse des CI. Release Control doit appliquer une règle d'analyse distincte pour chaque CIT que vous souhaitez identifier.

Informations importantes	• Les noms des demandes de niveau supérieur et inférieur sont configurables dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Libellés et termes** > fichier **enumeration-labels.properties**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Libellés et termes. • Vous pouvez appliquer des règles d'analyse aux champs de demande de changement de type **Texte court** ou **Texte long**. Il est recommandé d'appliquer des règles d'analyse aux champs de demande de changement contenant uniquement des CI, sans commentaires supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Attributs du champ - Définition de champ.

	• Pour chaque règle d'analyse que vous avez sélectionnée, sélectionnez le niveau (**Changement** ou **Tâche**) auquel vous souhaitez appliquer la règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Attributs du champ - Règles d'analyse des CI.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter une règle. Ajoutez une nouvelle règle d'analyse de CI. **Remarque :** Vous configurez les champs de la règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Définition de la règle d'analyse des CI.
	Supprimer la règle. Supprimez une règle d'analyse de CI existante.
	Actualiser et annuler les modifications. Si vos changements ne vous conviennent pas, vous pouvez les annuler en cliquant sur le bouton **Actualiser et annuler les modifications** avant d'enregistrer vos modifications. **Remarque :** Lorsque vous cliquez sur ce bouton, tous les changements effectués depuis le dernier enregistrement de vos paramètres sont perdus.
	Règle prédéfinie d'analyse de CI. Représente une règle par défaut fournie par Release Control.
	Règle personnalisée d'analyse de CI. Représente une règle définie par l'utilisateur.
<Règles d'analyse>	Liste des règles d'analyse disponibles. Par défaut, les règles d'analyse suivantes sont disponibles : • **cmdb-object-id**. Règle d'analyse prédéfinie intégrée disponible uniquement lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB. Cette règle localise les CI à l'aide des ID d'élément de configuration Universal CMDB. • **mam-ticket.** Règle d'analyse prédéfinie intégrée disponible uniquement lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB. Cette règle localise les CI à l'aide des ID de demande de changement. • **host.** Identifie les hôtes dans le champ sélectionné.

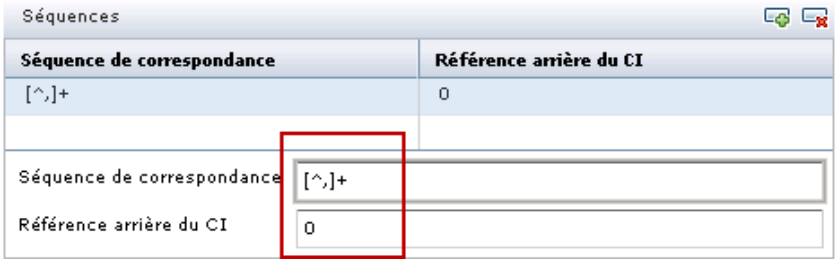
Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• **ip.** Identifie les adresses IP dans le champ sélectionné. • **ip-range.** Identifie les adresses IP dans le champ sélectionné à partir d'une plage d'adresses IP définie. > **Remarque:** Par défaut, les règles d'analyse sont définies pour les CIT de type host, ip et ip-range. En outre, il existe deux types de règle d'analyse prédéfinie intégrée disponibles lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB. • La règle d'analyse **cmdb-object-id** localise les CI à l'aide des ID des CI Universal CMDB. • La règle d'analyse **mam-ticket** localise les CI à l'aide des ID de demande de changement. > **Remarque:** Ces règles ne peuvent pas être modifiées ni supprimées.
Description	Description du CIT. Voir Volet Définition de la règle d'analyse des CI.
Nom	Nom du CIT. Voir Volet Définition de la règle d'analyse des CI.

Volet Définition de la règle d'analyse des CI

Ce volet vous permet de définir une règle d'analyse. Il contient les définitions de la règle sélectionnée dans le volet Règles d'analyse des CI.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter une séquence. Ajoutez une nouvelle séquence.
	Supprimer la séquence. Supprimez une séquence existante.
Classe de l'analyseur	• Si votre CIT n'est **pas** de type IP-Range, sélectionnez **Utiliser le nom de règle comme type de classe de CI**. • Si votre CIT est de type IP-Range, sélectionnez **Utiliser l'analyseur de plage IP**.
Description	Description du CIT que Release Control recherchera dans les demandes collectées.
Nom	Nom du CIT que Release Control recherchera dans les demandes collectées, et nom logique de la règle d'analyse pouvant être référencée dans

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	les paramètres de champ. **Remarques :** • Le nom du CIT doit apparaître comme défini sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Universal CMDB** > volet **Directive de recherche pour l'analyse des CI** (si vous utilisez Universal CMDB). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI. • La règle d'analyse **ip-range** est une exception aux spécifications ci-dessus, car elle correspond au CIT de type **ip** dans Universal CMDB.
Séquences	Le texte provenant de différents champs des demandes collectées est analysé à l'aide d'expressions régulières appelées **séquences**. Pour plus d'informations sur l'utilisation des expressions régulières, visitez l'URL suivante : http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/util/regex/Pattern.html. Les séquences sont définies à l'aide des deux éléments suivants : • **Séquence de correspondance.** Expression régulière qui définit l'analyse des demandes collectées dans le processus d'identification des CI à l'aide d'expressions régulières. • **Référence arrière du CI.** Utilise des expressions régulières pour spécifier la partie exacte où se trouve le CI dans la séquence. La valeur 1 désigne le premier groupe de la séquence, la valeur 2 le deuxième groupe, etc. La valeur 0 indique à Release Control d'utiliser la séquence entière pour localiser le CI. **Pour prendre en charge les caractères caractères multilingues dans les noms de CI :** 1. Remplacez la **Séquence de correspondance** par [^,]+.  2. Redémarrez le serveur Release Control pour appliquer la modification.

Volet Test de l'analyseur sélectionné

Ce volet vous permet de tester manuellement les règles d'analyse. Vous entrez une chaîne et lui appliquez les séquences.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Tester l'analyseur. Teste la règle d'analyse.
Toutes les séquences	Vous permet d'effectuer le test en utilisant toutes les séquences définies.
Correspondre le candidat avec UCMDB	Lorsque le test est lancé, le texte de la fiche est découpé en chaînes. Cette option indique à Release Control de vérifier si ces chaînes contiennent des CI valides en utilisant Universal CMDB.
Séquence sélectionnée	Vous permet d'effectuer le test en utilisant la séquence sélectionnée.
Valeur du test	Entrez une chaîne pour tester la règle d'analyse. Les résultats du test apparaissent dans la fenêtre de graphique, visible dans le volet CI analysés.

Volet CI analysés

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ouvrir la fenêtre de graphique. Ouvre la fenêtre Graphique d'impact. Affiche une représentation visuelle des relations d'impact de la demande de changement sélectionnée. Pour plus d'informations sur la fenêtre Graphique d'impact, reportez-vous à la section Fenêtre Graphique d'impact. **Remarque :** Ce bouton est désactivé lorsque la chaîne entrée dans la zone **Valeur du test** contient un ou plusieurs CI provenant de Universal CMDB.

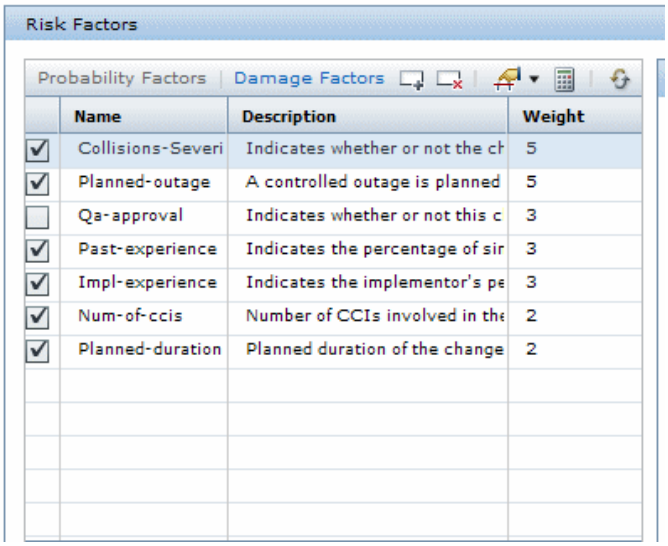
Volet Facteurs de risque

Ce volet vous permet de définir les facteurs de risque à utiliser dans le calcul des risques.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Facteur de risque**.

Tâches correspondantes	Configurer une analyse des risques
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Analyse des risques

Volet Facteurs de probabilité/Facteurs de dommage

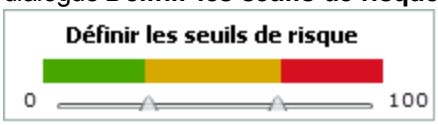


Ce volet contient une liste des facteurs de risque **Dommage potentiel** et **Probabilité d'échec**. Lorsque vous sélectionnez un facteur de risque dans le tableau, les définitions de ce facteur de risque apparaissent dans le volet Définition du facteur.

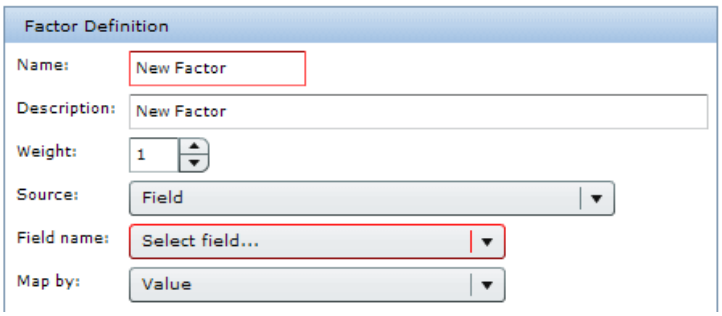
Informations importantes	Pour qu'un facteur de risque soit inclus dans le calcul des risques, la case en regard du facteur de risque doit être cochée.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter un facteur. Crée un facteur de risque. Sélectionnez l'onglet **Facteurs de dommage** ou **Probabilité d'échec** selon le type de facteur de risque que vous souhaitez créer ou modifier. Vous définissez ou modifiez les propriétés du facteur de risque dans le volet Définition du facteur.
	Supprimer le facteur. Supprime un facteur de risque existant.
	Seuils de risque. Lorsque des facteurs de risque sont calculés, la valeur numérique du facteur de risque est associée à un niveau de risque (**faible**, **moyen** ou **élevé**). Ce bouton vous permet d'associer

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	les valeurs numériques aux niveaux de risque. Ouvre la boîte de dialogue **Définir les seuils de risque**.  • La section verte correspond au niveau de risque **faible**. • La section jaune correspond au niveau de risque **moyen**. • La section rouge correspond au niveau de risque **élevé**. Faites glisser les flèches pour régler les seuils de chaque niveau. **Remarque:** Si vous modifiez les seuils, ces changements s'appliqueront uniquement aux nouvelles demandes de changement saisies dans Release Control. Les demandes de changement existantes conserveront le niveau de risque qui leur a été attribué lorsqu'elles ont été saisies dans le système.
<Graphique à secteurs de la distribution des pondérations de facteurs>	Affiche une représentation graphique de la pondération de chaque facteur dans le calcul des risques.
Description	Description du facteur de risque à afficher dans la section **Dommage potentiel** ou **Probabilité d'échec** de l'onglet **Risque** du module Analyse.
Nom	Nom du facteur de risque. Il s'agit du nom affiché dans l'onglet **Risque** du module Analyse.
Pondération	Pondération relative du facteur de risque à utiliser dans le calcul des risques.

Volet Définition du facteur

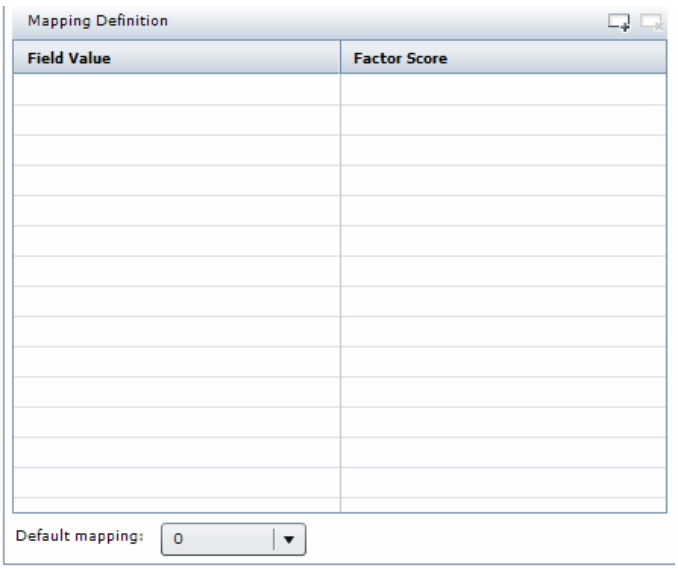


Ce volet vous permet de définir ou de modifier les propriétés du facteur de risque sélectionné dans le volet Facteurs de risque.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Description	Description du facteur de risque à afficher dans la section **Dommage potentiel** ou **Probabilité d'échec** de l'onglet **Risque** du module Analyse.
Nom du champ	Champ de demande de changement spécifique dont les données proviennent de l'application du centre de services. Si vous avez choisi **Champ** comme source de données, sélectionnez le nom du champ requis de la demande de changement.
Nom	Nom du facteur de risque. Il s'agit du nom affiché dans l'onglet **Risque** du module Analyse.
Mapper par	Vous pouvez mapper par **Plage** ou par **Valeur**. • Lorsque vous mappez par **Valeur**, vous mappez une valeur de facteur à chaque valeur source possible. • Lorsque vous mappez par **Plage**, vous mappez une valeur de facteur à chaque plage de valeurs source.
Source	Choisissez la source requise utilisée pour créer le facteur de risque. Pour trouver la liste des sources de données que vous pouvez utiliser et leur description, consultez la section Sources de données utilisées pour la création de facteurs de risque.
Pondération	Pondération relative du facteur de risque à utiliser dans le calcul des risques.

Volet Définition du mappage



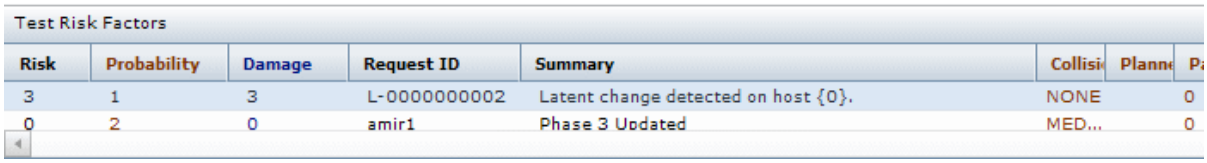
Ce volet vous permet de définir, pour le facteur de risque sélectionné, des règles de mappage qui convertissent les données sources en valeurs de facteur comprises entre **0** et **10**.

Informations importantes	• Les colonnes affichées dans ce volet varient selon la source utilisée pour créer le facteur de risque dans le volet Définition du facteur. • Vous pouvez effectuer des tests de calcul des risques pour comprendre les implications de vos facteurs de risque avant de décider de les enregistrer ou non. Pour plus de détails, reportez-vous au volet Test des facteurs de risque.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter une entrée. Crée une nouvelle entrée de définition de mappage. Vous pouvez définir les définitions de mappage dans la ligne créée.
	Supprimer l'entrée. Supprime une entrée de mappage existante.
Mappage par défaut	Sélectionnez une valeur de facteur de risque par défaut pour les cas où la valeur du champ n'est pas mappée. Pour ignorer le facteur de risque dans un cas précis, sélectionnez **Ignoré**.

Volet Test des facteurs de risque



Ce volet vous permet de tester les facteurs de risque avant de les enregistrer en important des exemples de demandes de changement puis en leur appliquant les calculs des risques. Une simulation des calculs des risques vous aide à comprendre les implications de vos facteurs de risque avant de décider de les enregistrer ou non.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter des exemples de demandes de changement. Vous permet de sélectionner des exemples de demandes de changement afin de tester les facteurs de risque en sélectionnant un filtre dans le menu déroulant ou en entrant un ID Demande de requête. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la boîte de dialogue

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter des exemples de demandes de changement qui s'ouvre : • **Par ID demande de changement.** Entrez l'ID de la demande de changement à utiliser pour la simulation. • **Par filtre.** Sélectionnez les demandes de changement incluses dans un filtre spécifique. **Remarque :** Seules les 10 premières demandes du filtre spécifié apparaissent dans le volet Test des facteurs de risque.
	Supprimer les exemples de demandes de changement sélectionnés. Supprime l'exemple de demande de changement sélectionné.
	Simuler le calcul du risque. Teste les demandes de changement et met à jour les calculs des risques. Chaque demande de changement apparaît sur sa propre ligne et ses détails s'affichent dans différentes colonnes. Chaque facteur de risque et son score calculé apparaissent dans une colonne distincte sur la droite.

Sources de données utilisées lors de la création d'un facteur de risque

Cette section contient une liste des sources de données de la liste **Source** du volet Définition du facteur, vous permettant de choisir de créer ou de modifier un facteur de risque.

- **Champ.** Champ de demande de changement spécifique dont les données proviennent de l'application du centre de services. Sélectionnez le nom du champ de la demande de changement dans la liste **Nom du champ**.
- **% du taux d'échec.** Pourcentage des changements similaires qui ont échoué. Vous configurez la définition d'un changement qui a échoué dans la liste **Résultats avec échecs**. La liste **Résultats avec échecs** répertorie les résultats possibles pouvant être attribués à un changement. Sélectionnez les résultats selon lesquels un changement similaire affichera l'état **Échec**.
  Le calcul de la source de données **% du taux d'échec** n'inclut pas les états **Annulé** ou **Inconnu**.
  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des propriétés du calcul des risques.
- **% du taux d'échec de l'exécuteur.** Taux d'échec moyen pour les exécuteurs impliqués dans la demande de changement.

Vous configurez la définition d'un échec d'implémentation dans la liste **Résultats avec échecs**. La liste **Résultats avec échecs** répertorie les résultats possibles pouvant être attribués à un changement. Sélectionnez les résultats selon lesquels une implémentation affichera l'état **Échec**.

Le calcul de la source de données **% du taux d'échec de l'exécuteur** n'inclut pas les états **Annulé** ou **Inconnu**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des propriétés du calcul des risques.

- **Durée prévue (heures).** Durée prévue de la demande de changement (du début prévu à la fin prévue). Cette tâche est calculée par Release Control.
- **Nombre de CCI.** Nombre de CI directement concernés par la demande de changement. Cette tâche est calculée par Release Control.
- **Importance des :**
  - **CI métier directement concernés.** Importance globale des CI métier directement concernés par le changement.
  - **CI métier indirectement concernés.** Importance globale des CI métier indirectement concernés par le changement.

> **Remarque:** Lorsque vous utilisez Universal CMDB 10.20, l'attribut de gravité métier est défini dans Universal CMDB. Si vous avez défini le niveau d'importance dans Release Control avec Universal CMDB 7.x et effectué une mise à niveau vers la version 10.20 ou une version ultérieure, vous pouvez recourir à l'utilitaire **ApplicationImportanceExporter.bat** pour exporter l'attribut Criticité des affaires de Release Control à Universal CMDB. Pour plus d'informations, consultez la section Exporter l'importance de l'application.

- **Cause du conflit de la période.** Indique s'il est prévu que la demande de changement ait lieu en dehors d'une période de changement ou lors d'une période Pas question de changement.

> **Remarque:** Release Control ne prend pas en charge les calculs de facteur de risque pour les périodes définies dans les versions antérieures à la version 4.10.

Volet Similarité

Ce volet détermine les éléments communs entre les demandes comparés par Release Control. Le calcul de la valeur de proximité considère tous ces éléments, et la valeur de proximité finale est une combinaison des niveaux de proximité de chaque élément.

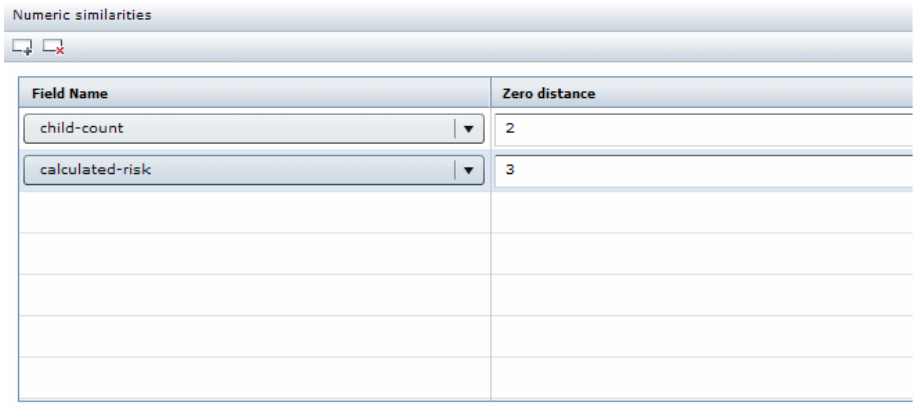
Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Similarité**.

Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Analyse des changements similaires

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Activer l'analyse de similarité	Active/désactive le calcul des changements similaires.
Ensemble des CI changés activé	Détermine si l'ensemble des CI changés fait partie du calcul de la similarité.
Ensemble des CI métier directement concernés activé	Détermine si l'ensemble des CI métier directement concernés fait partie du calcul de la similarité.
Fréquence de l'indexation	Décrit l'intervalle (mesuré en secondes) qui indique la fréquence de mise à jour de l'index de similarité. **Par défaut :** 300
Similarité basée sur les champs et Texte	Sélectionnez les éléments communs entre les demandes comparés par Release Control. Le calcul de la valeur de proximité considère tous ces éléments, et la valeur de proximité finale est une combinaison des niveaux de proximité de chaque élément.
Seuil	Définit le niveau minimum de proximité entre les demandes qui peuvent être considérées similaires. Vous saisissez une valeur supérieure à **0** et inférieure à ou égale à **1**, où **0** indique que les demandes ne sont pas du tout similaires et **1** indique une similarité parfaite. Afin que deux demandes soient considérées similaires, leur valeur de proximité doit satisfaire ou dépasser ce seuil.

>Volet Similarités numériques



Ce volet vous permet de définir la plage dans laquelle les valeurs numériques entre les changements sont considérées comme étant similaires.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un champ numérique.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le champ sélectionné.
Nom du champ	Sélectionnez le champ numérique requis défini dans vos paramètres système.
Distance zéro	La plage des valeurs des deux extrémités de la valeur du champ du changement proposé considérée comme étant pertinente lors du calcul de la proximité. Par exemple, si le champ numérique est **risque calculé**, la valeur du risque calculé du changement proposé est `10`, et la distance zéro est `5`, alors seuls les changements qui ont une valeur de risque supérieure à **5** et inférieure à **15** obtiennent une proximité non nulle.

Création de documentation interne

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de la documentation interne

Référence

- Volet Documentation interne

Concepts

Principes de la documentation interne

La fonctionnalité Documentation interne vous permet d'ajouter votre propre documentation personnalisée (un texte ou une URL) à l'aide en ligne existante.

Les utilisateurs auront accès à cette documentation en cliquant sur le bouton d'**aide** dans le domaine du produit. Un lien à la page de la documentation s'affiche dans l'aide sous l'en-tête **Documentation interne**.

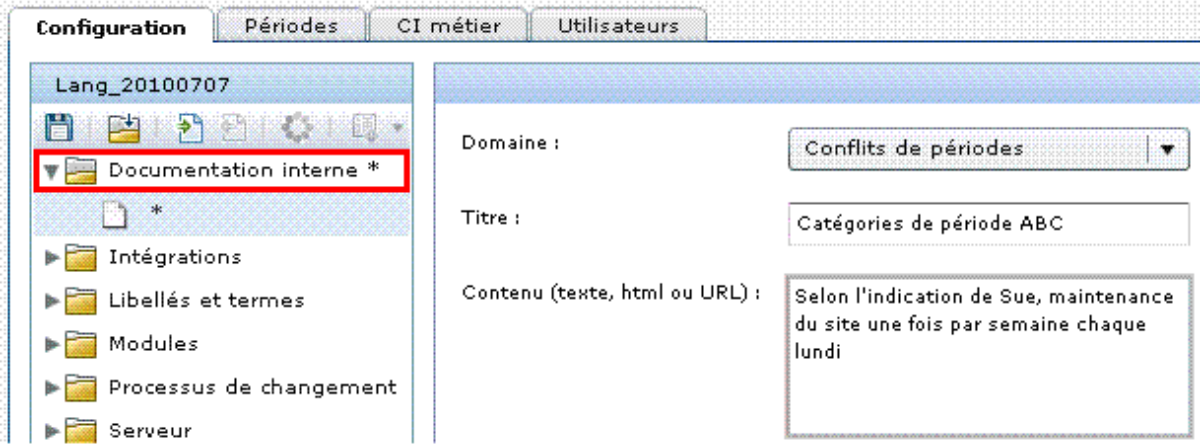
Vous créez votre documentation interne dans le volet Documentation interne du module **Administrateur**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Documentation interne.

Exemple :

John est administrateur Release Control pour l'organisation ABC. Sue, l'administratrice Web, indique à John qu'elle effectuera une maintenance du site Web toutes les lundi et lui demande de créer une catégorie de période dans Release Control destinée à empêcher les utilisateurs de modifier le site Web de l'entreprise le lundi.

John crée une catégorie de période intitulée **Web_blackout**. Lorsque les utilisateurs Release Control accèdent à l'onglet **Évaluer > Conflits de périodes** du module Analyse, ils constatent que leur changement planifié est en conflit avec la période **Web_blackout**. John souhaite informer les utilisateurs des raisons de cette catégorie de période et décide donc de créer une documentation interne.

Il ouvre le volet Documentation interne, (**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Documentation interne**), sélectionne **Conflits de périodes** dans le volet **Domaine**, puis envoie la documentation en remplissant les champs requis et en enregistrant ses modifications :



Lorsque les utilisateurs accèdent à l'onglet **Évaluer > Conflits de périodes** au module Analyse et cliquent sur le bouton d'**aide**, un lien qui mène vers la documentation de John décrivant la nouvelle période apparaît dans l'aide du produit.

Lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien, ce dernier s'ouvre dans une page distincte affichant le contenu envoyé par John. John aurait également pu documenter la période sur le site Web interne de l'entreprise et insérer une URL au lieu d'afficher un texte dans le volet Documentation interne. Dans ce cas, le lien ouvre directement l'URL.

Référence

Volet Documentation interne

Ce volet vous permet d'ajouter votre propre documentation personnalisée (un texte ou une URL) à l'aide en ligne existante du produit.

Pour y accéder	• Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Documentation interne**. • Pour ajouter une nouvelle rubrique, sélectionnez le nœud **Documentation interne** et cliquez sur le bouton **Ajouter la configuration au jeu de configurations** dans le volet de gauche.

Voir aussi	Principes de la documentation interne

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Domaine	Sélectionnez le domaine du produit auquel vous voulez ajouter une documentation interne. Les utilisateurs auront accès à cette documentation en cliquant sur le bouton de l'**aide** dans le domaine du produit (en général l'un des onglets du module Analyse). Un lien à la page de la documentation s'affiche dans l'aide sous l'en-tête **Documentation interne**.
Titre	Le texte saisi dans le titre est affiché dans le lien ouvrant la documentation interne. Ce texte s'affiche aussi comme en-tête de la page de la documentation interne.
Contenu	• Pour créer un lien à une page existante, saisissez l'URL de cette page. L'URL doit contenir "http://". • Si vous voulez créer une page, saisissez le contenu de la page au format texte ou HTML.

Configuration des paramètres de champ et d'énumération

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Configuration des champs
- Principes des énumérations

Référence

- Formats d'affichage valides
- Champs préconfigurés de demande de changement
- Interface Utilisateur de configuration des paramètres de champ et d'énumération

Concepts

Configuration des champs

Vous pouvez configurer les champs de demande de changement dont vous souhaitez afficher les données dans l'application Release Control. Vous pouvez définir les propriétés de chaque champ dans le volet Champs du module **Administrateur** et la façon dont le champ apparaît dans votre application. Pour plus d'informations sur la configuration des champs de demande de changement, reportez-vous à la section Volet Champs.

> **Remarque :** Pour obtenir une liste des champs de demande préconfigurés inclus dans Release Control, reportez-vous à la section Champs préconfigurés de demande de changement.

Dans Release Control, les adaptateurs du centre de services servent à récupérer les demandes de changement de leurs centres de services d'origine et à les convertir du format de l'application du centre de services en un format générique. Les scripts de conversion des adaptateurs du centre de services servent à mapper les champs du centre de services d'origine vers les champs Release Control correspondants. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Écriture des scripts de conversion.

Principes des énumérations

Release Control inclut un schéma de mappage d'affichage d'application par défaut qui définit les champs d'énumération à utiliser et l'ordre dans lequel les entrées d'énumération apparaissent.

Vous pouvez modifier la façon dont Release Control affiche chacun des champs d'énumération et l'ordre d'affichage par défaut.

Exemple :

Vous pouvez définir les niveaux de priorité de la colonne **Priorité** du volet Demande de changement comme suit :

Faible	**1**
Normale	**2**
Élevé	**3**
Immédiate	**4**

Dans ce cas, lorsque vous triez les niveaux de priorité par ordre croissant dans cette colonne :

- Toutes les demandes de changement affichant une priorité **Faible** apparaissent dans le premier groupe
- Toutes les demandes de changement affichant une priorité **Normale** apparaissent dans le deuxième groupe
- Toutes les demandes de changement affichant une priorité **Élevée** apparaissent dans le troisième groupe
- Toutes les demandes de changement affichant une priorité **Immédiate** apparaissent dans le quatrième groupe

Début	Priorité ▲	État
16/08/10	Faible	Pré-approbatio
29/06/10	Faible	Évaluation et cl
28/07/10	Faible	En attente d'ap
11/07/10	Faible	Approuvé
24/05/10	Normale	Clôturé
17/08/10	Normale	Pré-approbatio
18/06/10	Normale	Clôturé
21/07/10	Normale	Pré-approbatio
03/07/10	Élevée	En cours
09/05/10	Élevée	Clôturé
27/07/10	Élevée	En attente d'ap
05/07/10	Immédiate	Évaluation et cl
26/06/10	Immédiate	En attente d'ap
05/05/10	Immédiate	Clôturé

Pour plus d'informations sur la modification du mode d'affichage de chaque champ d'énumération et de l'ordre d'affichage par défaut par Release Control, reportez-vous à la section Volet Énumérations.

> **Attention :** Si vous modifiez un paramètre d'énumération, tous les scripts de conversion faisant référence à ce paramètre doivent être modifiés en conséquence. Pour plus d'informations sur la création de références aux paramètres d'énumération dans les scripts de conversion, reportez-vous à la section Écriture des scripts de conversion. Si vous modifiez la façon dont le paramètre d'énumération s'affiche dans l'application Release Control, il est inutile de modifier vos scripts de conversation.

Champs préconfigurés de demande de changement

Release Control inclut un ensemble de champs préconfigurés de demande de changement par défaut qui comprend deux type de champs : champs prédéfinis et champs personnalisés. Les données de ces champs peuvent provenir du centre de services ou de Release Control.

Cette section inclut les parties suivantes :

- Champs prédéfinis
- Champs personnalisés

Champs prédéfinis.

Les champs prédéfinis sont des champs non modifiables selon les normes ITIL communes à la plupart des applications de centre de services. Les champs **prédéfinis** suivants sont inclus dans

Release Control :

Nom	Description
actionitems-assignee	Utilisateur auquel les éléments d'action ont été affectés.
actionitems-creator	Utilisateur qui a créé les éléments d'action.
actionitems-deadline	Date à laquelle le créateur a décidé que les éléments d'action doivent être terminés.
actionitems-modified	Date (y compris le jour et l'heure) de la dernière modification de l'élément d'action.
actionitems-pending	Utilisateur dont l'action est en attente
actionitems-priority	Niveaux de priorité des demandes de changement.
actionitems-status	États des demandes de changement.
actual-end-time	Date et heure de fin réelles de l'activité de changement.
actual-start-time	Date et heure de début réelles de l'activité de changement.
approved-groups	Liste des groupes d'utilisateurs ayant déjà approuvé la demande de changement.
approvals-required	Liste des groupes d'utilisateurs pouvant uniquement approuver un changement après que les groupes d'utilisateurs de la liste Groupes actuellement en attente l'ont déjà approuvé ou rejeté.
calculated-risk	Valeur de risque calculée pour la demande de changement.
calculated-risk-severity	Selon la valeur du champ **calculated-risk**, ce champ est mappé aux valeurs d'énumération **Faible**, **Moyenne** ou **Élevée**.
collision-severity	Niveau de gravité de collision évalué pour la demande.
contact-email	E-mail du contact désigné comme responsable de la création de la demande de changement.
contact-location	Emplacement du contact désigné comme responsable de la création de la demande de changement.
contact-person	Nom du contact désigné comme responsable de la création de la demande de changement.
contact-phone	Numéro de téléphone du contact désigné comme responsable de la création de la demande de changement.
creating-service-desk	Centre de services dans lequel cette demande de changement a été créée.
creation-time	Heure de création de la demande de changement.

Nom	Description
current-pending-groups	Liste des groupes d'utilisateurs dont l'approbation est toujours en attente.
description	Description de la demande de changement.
down-end-time	Fin de la période d'arrêt durant l'implémentation du changement.
down-start-time	Début de la période d'arrêt durant l'implémentation du changement.
ignore-detection	Indique si Release Control doit essayer de détecter la demande de changement ou l'ignorer durant l'étape de détection.
impact-severity	Niveau de gravité d'impact évalué pour la demande.
implementation-outcome	Rapport sur la demande de changement. L'exécuteur soumet ce rapport.
implementors	Liste des utilisateurs désignés pour implémenter le changement.
internal-id	Valeur ID utilisée en interne par Release Control.
is-abnormal	Permet de déterminer si une demande de changement est considérée comme normale par rapport à la période dans laquelle elle a été implémentée ou devrait l'être.
last-impact-time	Date/heure du dernier calcul de l'impact de la demande de changement.
last-update-time	Date/heure de la dernière mise à jour de la demande de changement.
number-of-comments	Nombre de commentaires créés pour la demande de changement.
origin-url	Adresse URL pointant vers la demande de changement originale dans l'application du centre de services.
planned-end-time	Heure de fin prévue de l'activité de changement.
planned-start-time	Heure de début prévue de l'activité de changement.
priority	Priorité affectée à la demande par l'utilisateur qui l'a créée.
request-end-date	Dernière date à laquelle la demande doit être implémentée.
request-id	Valeur ID créée dans l'application du centre de services.
review-comments	Commentaires sur la demande de changement. Soumis lors de l'examen post-implémentation.
review-customer-satisfaction	Satisfaction du client (personne qui a ouvert la fiche de demande) concernant la demande de changement. Soumis lors de l'examen post-implémentation.
review-outcome	Résultat de la demande de changement. Soumis lors de l'examen

Nom	Description
	post-implémentation.
review-planning-satisfaction	Degré de respect du planning pour la demande de changement. Soumis lors de l'examen post-implémentation.
review-time	Heure d'examen de la demande de changement (examen post-implémentation).
source-itil-entity	Entité ITIL à partir de laquelle la demande de changement a été créée (incident, problème, exigence).
status	État actuel de la demande de changement.
summary	Bref récapitulatif de la demande de changement.
ticket-level	Niveau hiérarchique de la demande de changement. Cette information provient du centre de services.
user-estimated-risk	Niveau de risque de la demande de changement, évalué par son créateur.

Champs personnalisés

Les champs personnalisés sont des champs modifiables recommandés pour optimiser les fonctionnalités d'analyse de Release Control. Les champs **personnalisés** suivants sont inclus dans Release Control :

Nom	Description
category	Catégorie décrivant le type de demande de changement.
changed-ci-list	Liste des CI faisant partie du changement planifié, stockés par nom de CI. Soumise par l'utilisateur qui crée le changement.
changed-ci-id-list	Liste des CI faisant partie du changement planifié, stockés par ID Universal CMDB. Soumise par l'utilisateur qui crée le changement.
departments-involved	Nombre des différents départements d'où proviennent les exécuteurs du changement.
emergency	Indique que la demande de changement est gérée selon la procédure de changement d'urgence.
implementor-experience	Niveau d'expérience de l'exécuteur concernant le travail impliqué dans le changement.
involved-users	Nombre de personnes qui utilisent les CI métier impliqués dans le changement.

Nom	Description
initiated-by	Personne à l'origine de la demande (demandes de changement de premier niveau uniquement).
is-backout-possible	Indique si un plan de retour en arrière valide est disponible.
is-outage-planned	Indique si une interruption est prévue dans le cadre du changement.
is-sox-app-involved	Indique si une application SOX est impliquée dans le changement.
is-tested	Indique si le changement a été testé dans un environnement de test.
new-deployment	Indique si le changement est un déploiement de nouveau matériel, de fonctionnalité majeure ou de CI métier.
opened-by	Personne à l'origine de la demande (demandes de changement de second niveau uniquement).
past-experience	Taux de réussite des changements similaires passés.
recent-incidents	Indique si un CI métier impliqué dans le changement a connu des incidents majeurs durant les deux semaines précédentes.
scheduled-downtime-end	Heure de fin d'indisponibilité prévue de l'activité de changement.
scheduled-downtime-start	Heure de début d'indisponibilité prévue de l'activité de changement.
subcategory	Développe le champ **catégorie** et décrit en détail le type de demande de changement.
site-location	Site où le changement aura lieu. Peut servir lors du calcul de la collision.
sla-status	Indique si le SLA d'un CI métier impliqué dans le changement est sur le point d'être violé.
technology-experience	Temps écoulé (en trimestres) depuis que la technologie impliquée dans le changement a été introduite dans l'organisation.
urgency	Urgence affectée à la demande par son initiateur.
vip-users	Indique si des utilisateurs VIP exploitent les CI métier impliqués dans le changement.

Référence

Formats d'affichage valides

Le volet Champs contient plusieurs zones dans lesquelles vous devez définir le format d'affichage d'un champ spécifique. Chaque type d'affichage correspond à un format différent. Le tableau décrit les formats valides pour chaque type d'affichage.

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir un format d'affichage pour les types **Booléen** ou **Texte long**.

Type d'affichage	Format d'affichage
Texte court	Si vous avez sélectionné le type d'affichage **Texte court**, vous pouvez inclure les paramètres contenant les noms des champs définis. Chaque champ doit être entouré d'un signe de pourcentage. Par exemple, si vous avez défini votre format d'affichage sur **Veuillez contacter %%contact-person%%**, le paramètre **%%contact-person%%** renvoie le nom de la personne à contacter pour la demande (à partir du champ **contact-person**). Si vous laissez vide la zone du format, la valeur du champ s'affiche telle quelle.
Date	Si vous avez sélectionné **Date** comme type d'affichage, vous pouvez spécifier la façon dont la date doit s'afficher en utilisant des modèles contenant les lettres suivantes : • **Y.** Année • **M.** Mois • **D.** Jour du mois • **E.** Jour de la semaine • **A.** Indicateur AM/PM • **J.** Heure de la journée (0-23) • **H.** Heure de la journée (1-24) • **K.** Heure au format AM/PM (0-11) • **L.** Heure au format AM/PM (1-12) • **N.** Minute dans l'heure

Type d'affichage	Format d'affichage
	• **S.** Seconde dans la minute Par exemple, pour afficher la date **Samedi 4 mars 2006 09:43 AM**, utilisez le format suivant : `EEE DD MMM YYYY LL:NNA`
Lien	Si vous avez sélectionné **Lien** comme type d'affichage, vous devez spécifier le nom d'un champ contenant une URL. Vous entrez le champ sous la forme d'un paramètre contenant le nom du champ, entouré d'un signe de pourcentage (**%%field_name%%)**. La valeur affichée pour ce format représente la valeur du champ actuel (et non pas le champ contenant l'URL) et l'URL sert d'infobulle pour cette valeur. Cliquez sur le champ pour afficher la destination de l'URL.

Interface utilisateur de configuration des paramètres de champ et d'énumération

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Énumérations
- Volet Champs

Volet Énumérations

Ce volet vous permet de définir les valeurs d'énumération des champs utilisés par Release Control et l'ordre d'affichage des entrées d'énumération dans les listes déroulantes.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Énumérations**.
Informations importantes	Si vous modifiez un paramètre d'énumération, tous les scripts de conversion faisant référence à ce paramètre doivent être modifiés en conséquence. Pour plus d'informations sur la création de références aux paramètres d'énumération dans les scripts de conversion, reportez-vous à la section Écriture des scripts de conversion. Si vous modifiez la façon dont le paramètre d'énumération s'affiche dans l'application Release Control, il est inutile de modifier vos

	scripts de conversation.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes des énumérations

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter une entrée d'énumération pour le champ sélectionné.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer une entrée d'énumération pour le champ sélectionné.
Nom de l'entrée par défaut	Valeur initiale par défaut.
Nom	Nom de l'entrée d'énumération pour le champ sélectionné.
Nom de l'entrée inconnue	Valeur fournie pour un état inconnu.
Valeur	Valeur numérique déterminant l'ordre d'affichage des entrées d'énumération dans Release Control.

Les volets Énumérations sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
ActionItemPriority	Priorité affectée à la demande par l'utilisateur qui crée l'élément d'action dans la boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action.
ChangeType	Type de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Type de changement correspondant au type de CI.
CustomerSatisfaction	Niveau de satisfaction du client (personne qui a ouvert la fiche de demande) concernant la demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Examen post-implémentation.
EstimatedRisk	Niveau de risque de la demande de changement, évalué par son créateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Aperçu > Détails.
ImplementingOutcome	Niveau du résultat de l'implémentation évalué par l'exécuteur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Signaler la fin de l'activité.

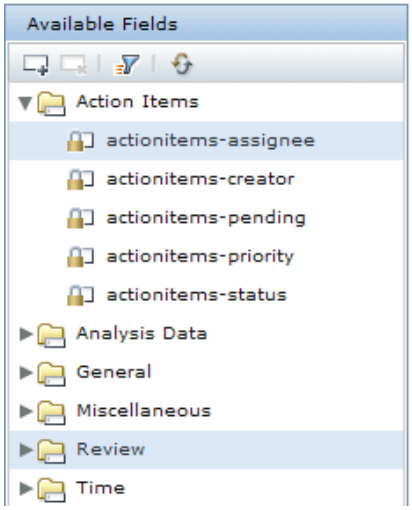
Éléments d'IU (A à Z)	Description
Level	Niveau (**Changement** ou **Tâche**) auquel vous souhaitez appliquer chaque règle d'analyse.
Opinion	Votes publiés par les initiateurs de la discussion pour une demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Nouveau thème de discussion.
Outcome	Dans le module Directeur, options de résultat possibles que vous pouvez sélectionner dans la zone **Outcome** lors de la mise à jour de l'état réel de fin d'activité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Infos sur l'activité.
PlanningSatisfaction	Degré de respect du planning pour la demande de changement dans la liste déroulante de la section Boîte de dialogue Examen post-implémentation.
Priority	Niveau de priorité Release Control d'un élément d'action, d'une activité ou d'une demande de changement.
Severity	Niveau de gravité d'une collision. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Évaluer > Collisions.
Status	État d'une demande de changement.

Volet Champs

Ce volet vous permet de configurer les champs de demande de changement dont vous souhaitez afficher les données dans l'application Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs**.
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Volet Champs disponibles



Ce volet contient une liste de tous les champs de demande de changement. Un champ sélectionné dans ce volet peut être modifié dans le volet Attributs du champ. À des fins de filtrage, les champs sont classés selon les catégories par défaut suivantes : **Éléments d'action, Données d'analyse**, **Général**, **Divers**, **Examen** et **Temps**. Les champs définis comme filtrables apparaissent dans la boîte de dialogue Filtre des demandes de changement/activités (reportez-vous à la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité), dans la catégorie définie ici dans le volet Champs disponibles. Vous pouvez définir de nouvelles catégories lorsque vous créez un champ ou modifiez un champ personnalisé existant.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter un champ. Crée un champ. Vous configurez les champs dans le volet Attributs du champ.
	Supprimer le champ. Supprime un champ existant. • Vous pouvez supprimer des champs personnalisés fournis par Release Control ou ajoutés manuellement par l'utilisateur. Cependant, vous ne pouvez pas supprimer les champs utilisés dans des définitions de facteur de risque ou de période. • Les champs prédéfinis, indispensables au bon fonctionnement de l'application Release Control, ne peuvent pas être supprimés. **Remarque:** Ce champ est supprimé uniquement lorsque vous enregistrez un jeu de configurations que vous avez créé. Pour plus d'informations sur la création d'un jeu de configurations,

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	reportez-vous à la section "Onglet Configuration" page 200. Avant d'enregistrer vos paramètres de champ, vous pouvez toujours annuler l'action de suppression en cliquant sur le bouton Actualiser et annuler les modifications dans le volet Champs disponibles. Ce bouton rétablit les derniers paramètres de champ enregistrés. **Attention :** Toutes les données associées au champ de demande de changement que vous supprimez seront supprimées.
	Gérer l'affichage du filtre rapide. Vous permet de définir les champs qui apparaissent dans le volet Filtres du module Analyse. Ouvre la boîte de dialogue Affichage du filtre rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Affichage du filtre rapide. Pour plus d'informations sur le volet Filtres, reportez-vous à la section Volet Affichage du filtre rapide.
<Champs disponibles>	Deux types de champ de demande de changement apparaissent dans ce volet : • **Champs prédéfinis.** Représente un champ basé sur les normes ITIL, communes à la plupart des applications de centre de services. Certains de ces champs sont indispensables au bon fonctionnement de l'application Release Control et vous ne pouvez donc pas supprimer les champs prédéfinis ni modifier leurs propriétés de base. Vous pouvez uniquement modifier la façon dont ces champs apparaissent dans votre application. • **Champs personnalisés.** Représente un champ recommandé pour optimiser les fonctionnalités d'analyse de Release Control, ou tout nouveau champ ajouté par les utilisateurs. Ces champs peuvent être modifiés ou supprimés. **Remarque :** Les données de ces champs peuvent provenir du centre de services ou de Release Control.

Onglet Attributs du champ - Définition de champ

Ce volet vous permet de définir ou de modifier les propriétés de base du champ.

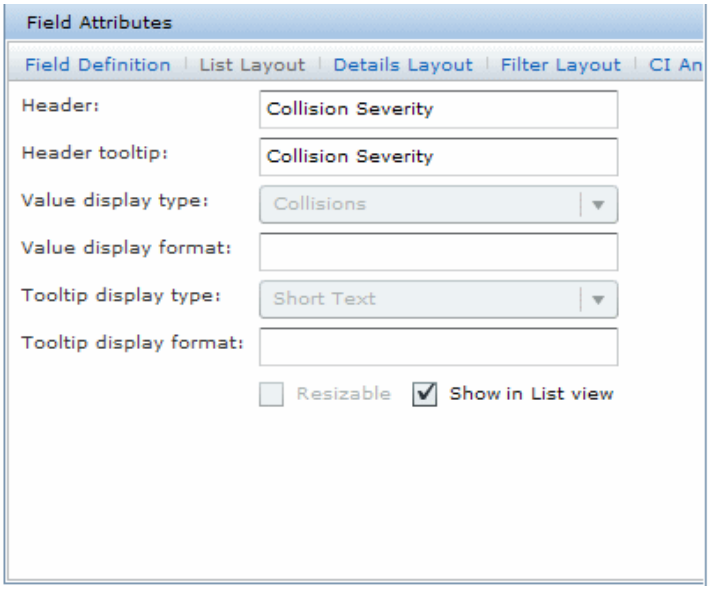
Informations importantes	Vous ne pouvez pas modifier le nom ou le type d'un champ existant. En revanche, vous pouvez supprimer le champ existant, enregistrer vos paramètres, puis recréer un champ avec un nom différent et basé sur les mêmes propriétés.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Catégorie	Catégorie de filtre dans laquelle le champ personnalisé sera inclus. Pour créer une catégorie, entrez un nom de catégorie unique dans la zone **Catégorie**. Le nom de la catégorie ne tient pas compte de la casse. La nouvelle catégorie est automatiquement ajoutée au volet Champs disponibles. **Remarque :** Vous ne pouvez pas inclure un champ personnalisé dans les catégories de filtre **CI métier** ou **Filtres combinés**.
Description	Brève description rappelant aux administrateurs l'utilisation du champ. La description du champ n'apparaît nulle part dans l'application.
Filtre possible	Indique si le champ sera utilisé comme un critère de filtre. Dans l'onglet **Mise en page filtre**, vous définissez la façon dont le champ doit apparaître dans la boîte de dialogue Filtre.
Libellé	Texte affiché à chaque emplacement où le filtre apparaît. Par défaut, la valeur entrée ici apparaît dans la zone **En-tête** de l'onglet Mise en page des listes, dans la zone **Libellé** de l'onglet Mise en page des détails et dans la zone **Libellé** de l'onglet Mise en page des filtres. Vous pouvez modifier la valeur de chacune de ces zones.
Liste possible	Indique si type de champ sélectionné peut être affiché dans la vue Liste du module Analyse. **Remarque :** Cette case à cocher n'est pas modifiable.
Nom	Nom utilisé pour définir le champ dans différentes configurations. Il ne s'agit pas du nom affiché dans l'application. Si vous définissez un champ personnalisé, le nom doit être unique et au format **[a-zA-Z][a-zA-Z0-9-]***. Le nom ne tient pas compte de la casse. Une fois le nouveau champ enregistré, son nom ne peut pas être modifié. **Remarque :** Lorsque vous définissez un champ personnalisé (à l'exception des champs de type **Texte long**), une nouvelle colonne est ajoutée à la base de données Release Control pour ce champ. Les données des champs **Texte long** sont stockées dans une autre table.
Exemple de valeur	Permet à Release Control d'afficher un aperçu du champ, avec un

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	exemple de valeur, dans l'onglet **Liste** et/ou **Détails** du volet Aperçu. **Remarque :** Cet aperçu est disponible uniquement si vous configurez le champ à afficher dans la vue Liste du module Analyse et/ou l'onglet Aperçu > Détails (dans les onglets Mise en page des listes ou Mise en page des détails).
Tri possible	Indique si Release Control peut trier les données selon le champ sélectionné. Le tri est possible uniquement pour les champs pouvant être affichés dans la vue Liste du module Analyse. Si un champ ne peut pas s'afficher dans la vue Liste, l'option **Tri possible** est désactivée.
Type	Type de valeur du champ. Les types de valeur suivants sont disponibles : • **Texte court.** La valeur du champ de demande est une simple chaîne de texte. **Remarque:** Pour les champs personnalisés, la longueur maximale de la chaîne dépend de la langue utilisée. Par exemple, la longueur maximale pour l'anglais est fixée à 2 000 caractères, contre 500 caractères pour les langues asiatiques. • **Texte long.** La valeur du champ de demande est une simple chaîne de texte contenant un nombre illimité de caractères. **Remarque:** Les champs de ce type ne peuvent pas s'afficher dans la vue Liste et vous ne pouvez pas trier ou filtrer les données selon ces champs. • **Booléen.** La valeur du champ de demande est de type Booléen (true/false ; yes/no ; 1/0). • **Date.** La valeur du champ de demande est une date. • **Numérique.** La valeur du champ de demande est une chaîne numérique.
Délimiteur de valeur	Permet au filtre de reconnaître chaque valeur de champ comme une valeur distincte, par exemple dans une chaîne à plusieurs valeurs. Dans l'exemple suivant, le symbole "," (virgule) est utilisé comme délimiteur pour séparer les valeurs qui apparaissent dans la chaîne suivante : `Finance,IT,Application` **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement si vous utilisez le type de valeur de champ **Texte court**.

Onglet Attributs du champ - Mise en page des listes



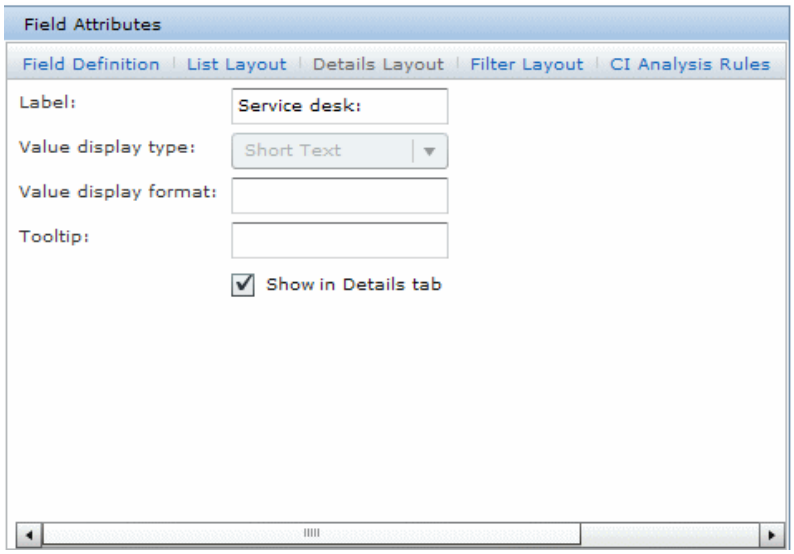
Si la case à cocher **Liste possible** de l'onglet Définition de champ est sélectionnée, ce volet vous permet de définir la façon dont le champ apparaît dans la vue Liste du module Analyse. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Vue Liste du volet Demandes de changement.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
En-tête	Texte qui apparaît dans l'en-tête de la colonne dans laquelle la valeur du champ de demande de changement sera affichée.
Infobulle d'en-tête	Texte de l'infobulle qui apparaît lorsque vous maintenez le curseur sur l'en-tête de la colonne. Si cet élément n'est pas spécifié, le nom de l'en-tête s'affiche comme infobulle.
Redimensionnable	Indique si la largeur de la colonne est réglable. Pour plus d'informations sur le redimensionnement des colonnes, reportez-vous à l'onglet <Volet du bas> - Liste.
Afficher dans liste	Indique si le champ doit être affiché dans la vue Liste du module Analyse. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Afficher dans liste**, l'onglet <Onglet du bas> - Liste offre un aperçu de la façon dont le champ apparaît dans la vue Liste. Pour visualiser un exemple de valeur, entrez une valeur dans la zone **Exemple de valeur** de l'onglet Définition de champ.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Format d'affichage de l'infobulle	Texte et format de l'infobulle qui apparaît lorsque vous maintenez le curseur sur la valeur de champ. Pour plus d'informations sur les formats valides pour chaque type de valeur, reportez-vous à la section Formats d'affichage valides.
Type d'affichage de l'infobulle	Type d'affichage de l'infobulle décrivant le champ sélectionné. Les options d'affichage disponibles varient selon le type de champ que vous avez défini dans l'onglet Définition de champ. Les types d'affichage suivants sont disponibles : • **Texte court.** La valeur apparaît comme un texte simple. • **Date.** La valeur apparaît comme une date. Vous pouvez utiliser l'infobulle de la valeur pour décrire d'une manière différente les informations qui apparaissent dans la vue Liste. Vous utilisez la zone **Format d'affichage de l'infobulle**, décrite ci-dessous, pour personnaliser la façon dont le type d'affichage de l'infobulle apparaît.
Format d'affichage de la valeur	Format dans lequel le champ apparaît. Pour plus d'informations sur les formats valides pour chaque type d'affichage de valeur, reportez-vous à la section Formats d'affichage valides. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir un format d'affichage de la valeur pour le type Booléen.
Type d'affichage de la valeur	Type d'affichage de la valeur dans la vue Liste. Les options d'affichage disponibles varient selon le type de champ que vous avez défini dans l'onglet Définition de champ. Les types d'affichage suivants sont disponibles : • **Texte court.** La valeur apparaît comme un texte simple. • **Booléen.** La valeur apparaît comme une case à cocher (true/false, yes/no et 1/0). • **Date.** La valeur apparaît comme une date. Vous personnalisez la façon dont la valeur apparaît dans la zone **Format d'affichage de la valeur**.

Onglet Attributs du champ - Mise en page des détails



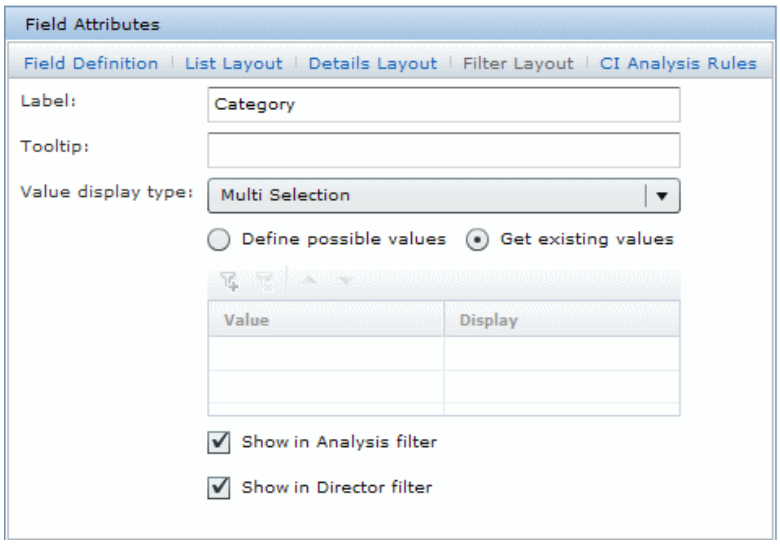
Cet onglet vous permet de définir la façon dont le champ apparaît dans l'onglet Aperçu > Détails du module Analyse. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Aperçu > Détails.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Libellé	Texte qui apparaît comme libellé avant la valeur de champ affichée dans l'onglet Aperçu > Détails.
Afficher dans l'onglet Détails	Indique si le champ doit être affiché dans l'onglet Aperçu > Détails du module Analyse. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Afficher dans l'onglet Détails**, l'onglet Aperçu offre un aperçu de la façon dont le champ apparaît dans l'onglet Aperçu > Détails. Pour visualiser un exemple de valeur, entrez une valeur dans la zone **Exemple de valeur** de l'onglet Définition de champ.
Infobulle	Texte de l'infobulle qui apparaît lorsque vous maintenez le curseur sur le libellé.
Format d'affichage de la valeur	Format dans lequel le champ apparaît. Pour plus d'informations sur les formats valides pour chaque type d'affichage de valeur, reportez-vous à la section Formats d'affichage valides. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir un format d'affichage de la valeur pour les types Booléen ou Texte long.
Type d'affichage de la	Type d'affichage de la valeur de champ dans l'onglet

Éléments d'IU (A à Z)	Description
valeur	Aperçu > Détails. Les options d'affichage disponibles varient selon le type de champ que vous avez défini dans l'onglet Définition de champ. Les types d'affichage suivants sont disponibles : • **Texte court.** La valeur apparaît comme un texte simple, adjacent au libellé. • **Texte long.** La valeur apparaît comme un texte simple, sous le libellé. Si nécessaire, le texte est renvoyé à la ligne. • **Booléen.** La valeur apparaît comme une case à cocher (true/false, yes/no et 1/0). • **Date.** La valeur apparaît comme une date. • **Lien.** La valeur du champ actuel apparaît comme un lien. Le lien renvoie vers un champ différent contenant une URL. Vous personnalisez la façon dont la valeur apparaît dans la zone **Format d'affichage de la valeur**.

Onglet Attributs du champ - Mise en page des filtres



Si la case à cocher **Filtre possible** de l'onglet Définition de champ est sélectionnée, cet onglet vous permet de définir la façon dont le champ apparaît dans la Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.

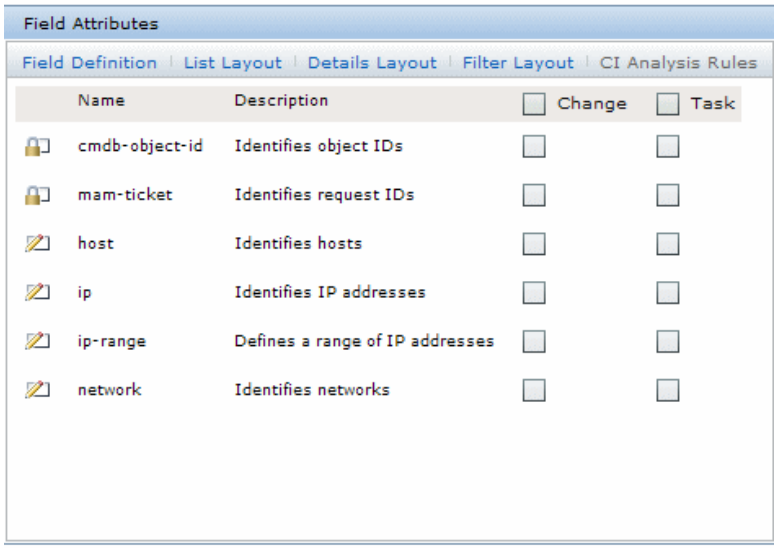
Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter une valeur de filtre. Vous permet de définir les valeurs à

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	afficher dans la liste déroulante ainsi que la façon dont chacune de ces valeurs doit apparaître. **Remarque :** Ce bouton apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Sélection** unique, **Sélections multiples** ou **Sélection modifiable** dans la liste **Type d'affichage de la valeur**, puis l'option **Définir les valeurs possibles**.
	Supprimer la valeur de filtre. Supprimez une valeur de filtre existante.
	Monter et **Descendre**. Modifie l'ordre d'affichage des valeurs de filtre dans la liste déroulante.
Définir les valeurs possibles	Vous permet de définir les valeurs à afficher dans la liste déroulante ainsi que la façon dont chacune de ces valeurs doit apparaître. Si vous sélectionnez cette option, vous devez définir les options de valeur de filtre à afficher dans la liste déroulante. Pour définir une valeur, cliquez sur le bouton **Ajouter une valeur de filtre** . **Remarque:** Ce bouton apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez l'option Sélection unique, Sélections multiples ou Sélection modifiable dans la liste Type d'affichage de la valeur, puis l'option Définir les valeurs possibles.
Affichage	Entrez le libellé d'affichage de la valeur.
Obtenir les valeurs existantes	Indique à Release Control d'obtenir directement de la base de données les valeurs à afficher dans la liste déroulante. **Remarque :** Ce bouton apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Sélection** unique, **Sélections multiples** ou **Sélection modifiable** dans la liste **Type d'affichage de la valeur**.
Libellé	Texte qui apparaît comme libellé avant la valeur de champ affichée dans la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.
Afficher dans le filtre d'analyse	Indique si le champ apparaît comme l'un des critères de filtre dans le module Analyse.
Afficher dans le filtre de Directeur	Indique si le champ apparaît comme l'un des critères de filtre dans le module Directeur.
Infobulle	Texte de l'infobulle qui apparaît lorsque vous maintenez le curseur

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	sur le libellé.
Valeur	Entrez la valeur requise de l'option.
Type d'affichage de la valeur	Détermine la façon dont le champ sélectionné fonctionne comme filtre. Les options d'affichage disponibles varient selon le type de champ que vous avez défini dans l'onglet Définition de champ. Les options suivantes sont disponibles : • **Numérique.** Les utilisateurs peuvent filtrer selon des nombres spécifiques. • **Plage numérique.** Les utilisateurs peuvent filtrer selon une plage numérique. Si vous sélectionnez cette option, vous devez spécifier la plage dans les zones correspondantes sous la liste **Type d'affichage de la valeur**. • **Date.** Les utilisateurs peuvent filtrer selon une date. Cette option apparaît uniquement dans le module Analyse. • **Booléen.** Les utilisateurs peuvent filtrer selon une valeur booléenne. Vous affectez un libellé à chaque valeur booléenne dans les zones **Libellé 'Vrai'** et **Libellé 'Faux'** sous la liste **Type d'affichage de la valeur**. Il s'agit des libellés qui apparaissent dans la boîte de dialogue Filtre. • **Texte court.** Les utilisateurs saisissent une chaîne correspondant à la valeur du filtre. Utilisez un astérisque (*) pour associer une chaîne à plusieurs valeurs possibles. (Par exemple, si vous utilisez la chaîne `Da*`, les résultats David et Danny sont renvoyés.) • **Sélection unique.** Les utilisateurs peuvent sélectionner une option de valeur de filtre dans une liste déroulante. • **Sélections multiples.** Les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs options de valeur de filtre dans une liste déroulante. • **Sélection modifiable.** Les utilisateurs peuvent sélectionner des options de valeur de filtre dans une liste déroulante ou saisir une chaîne correspondant à la valeur de filtre.

Onglet Attributs du champ - Règles d'analyse des CI



Cet onglet vous permet d'appliquer des règles d'analyse au champ de demande de changement. Il s'agit des règles permettant à Release Control d'identifier l'emplacement et le format des CI figurant dans le texte du champ.

Pour chaque règle d'analyse que vous avez sélectionnée, sélectionnez le niveau (**Changement** ou **Tâche**) auquel vous souhaitez appliquer la règle.

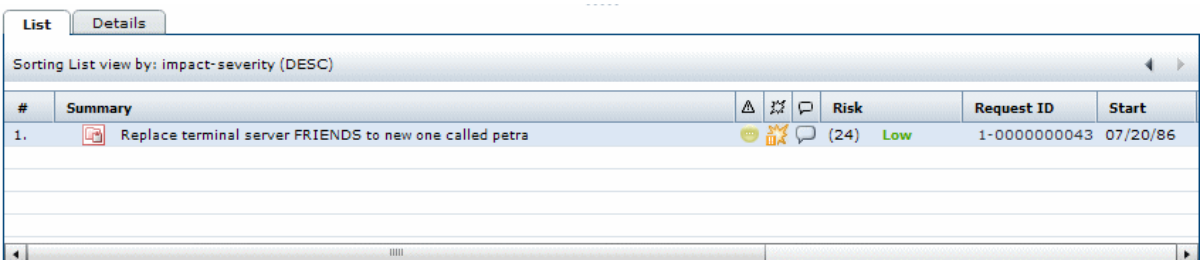
Informations importantes	• Vous pouvez appliquer des règles d'analyse aux champs de demande de changement de type **Texte court** ou **Texte long**. Nous vous recommandons d'appliquer des règles d'analyse aux champs de demande de changement contenant uniquement des CI, sans commentaires supplémentaires. • Vous pouvez choisir à la fois **Changement** et **Tâche** si vous souhaitez appliquer la règle d'analyse à toutes les demandes dans lesquelles le champ sélectionné apparaît. • Si un champ n'est pas valide, une icône ! s'affiche dans le volet Champs disponibles en regard de ce champ.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
<Règles d'analyse des CI>	Liste des règles d'analyse disponibles. Par défaut, les règles d'analyse suivantes sont disponibles : • **cmdb-object-id**. Règle d'analyse prédéfinie intégrée disponible uniquement lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Cette règle localise les CI à l'aide des ID d'élément de configuration Universal CMDB. • **mam-ticket.** Règle d'analyse prédéfinie intégrée disponible uniquement lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB. Cette règle localise les CI à l'aide des ID de demande de changement. • **host.** Identifie les hôtes dans le champ sélectionné. • **ip.** Identifie les adresses IP dans le champ sélectionné. • **ip-range.** Identifie les adresses IP dans le champ sélectionné à partir d'une plage d'adresses IP définie. Par défaut, les règles d'analyse sont définies pour les CIT de type **host**, **ip** et **ip-range**. En outre, il existe deux types de règle d'analyse prédéfinie intégrée disponibles lorsque votre application de centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB. • La règle d'analyse **cmdb-object-id** localise les CI à l'aide des ID des CI Universal CMDB. • La règle d'analyse **mam-ticket** localise les CI à l'aide des ID de demande de changement. Ces règles ne peuvent pas être modifiées ni supprimées. **Remarque:** L'onglet Règles d'analyse des CI contient toutes les règles d'analyse spécifiées dans le volet Règles d'analyse des CI sous Administrateur > onglet Configuration > Traitement du changement > Règles de l'analyse d'impact > Règles d'analyse des CI. Lorsque vous ajoutez une règle dans le volet Règles d'analyse des CI, elle apparaît en tant que dernière règle dans l'onglet Règles d'analyse des CI.
Changement	La règle d'analyse s'applique au champ uniquement lorsque ce dernier appartient à une demande de niveau supérieur.
Description	Description de l'action de la règle d'analyse.
Nom	Nom de la règle d'analyse.
Tâche	La règle d'analyse s'applique au champ uniquement lorsque ce dernier appartient à une demande de niveau inférieur.

Onglet <Volet du bas> - Liste

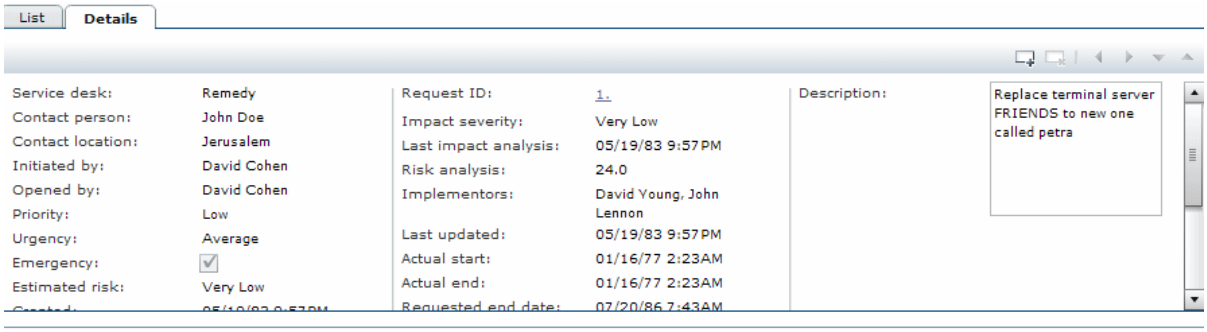


Cet onglet vous permet de personnaliser la mise en page de la vue Liste du module Analyse. Les champs de cet onglet sont ceux pour lesquels vous avez sélectionné l'option **Afficher dans liste** dans l'onglet Mise en page des listes.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Vous permet de déterminer l'ordre d'affichage des colonnes. Vous pouvez déplacer les colonnes vers la gauche ou vers la droite en sélectionnant l'en-tête de colonne correspondant puis en cliquant sur le bouton **Déplacer la colonne à droite** ou **Déplacer la colonne à gauche**.
<Ajuster la largeur de la colonne>	Vous permet d'ajuster la largeur d'une colonne. Positionnez le curseur sur le bord d'une colonne à déplacer afin de le transformer en curseur de redimensionnement, puis faites glisser le bord jusqu'à obtenir la largeur de colonne requise. **Remarque :** Vous pouvez ajuster la largeur de la colonne uniquement si vous avez choisi l'option **Redimensionnable** pour la colonne sélectionnée dans l'onglet Mise en page des listes.
<Trier la vue Liste selon une colonne spécifique>	Vous permet de trier la vue Liste selon une colonne spécifique. Cliquez deux fois sur l'en-tête de colonne correspondant. Une flèche apparaît en regard de l'en-tête de colonne pour indiquer que la vue Liste est triée selon cette colonne. Pour modifier l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête de colonne. La flèche pointe dans la direction opposée. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner une colonne à trier uniquement si vous avez sélectionné l'option **Tri possible** pour la colonne dans l'onglet Définition de champ.

Onglet <Volet du bas> - Détails



Cet onglet vous permet de personnaliser la mise en page de l'onglet Aperçu > Détails du module Analyse. Les champs de cet onglet sont ceux pour lesquels vous avez sélectionné l'option **Afficher dans l'onglet Détails** dans l'onglet Mise en page des détails. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes et déplacer un champ sélectionné vers une autre colonne.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter une colonne. Vous permet d'ajouter des colonnes vides supplémentaires à afficher dans l'onglet Aperçu > Détails.
	Supprimer la colonne. Vous permet de supprimer une colonne. **Remarque :** Pour supprimer une colonne, vous devez la sélectionner en cliquant dessus (mais pas sur un champ spécifique) jusqu'à la mettre en surbrillance dans sa totalité. Les champs qui étaient inclus dans cette colonne sont déplacés vers l'autre colonne.
	Déplacer à droite ou **Déplacer à gauche**. Vous permet de déplacer le champ vers une autre colonne en sélectionnant le champ correspondant, puis en cliquant sur le bouton **Déplacer à droite** ou **Déplacer à gauche**.
	Monter ou **Descendre**. Vous permet de déplacer le champ vers le haut ou vers le bas des colonnes en sélectionnant le champ correspondant, puis en cliquant sur le bouton **Monter** ou **Descendre**.

Configuration des paramètres associés à Universal CMDB

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de configuration des paramètres associés à Universal CMDB
- Principes du mode autonome
- Configuration des changements latents et détectés
- Configuration des règles d'analyse d'impact (Corrélation)
- Principes des adaptateurs de fédération Release Control
- Adaptateur de fédération de changements

Tâches

- Configurer Universal CMDB 10.20 ou ultérieur
- Augmenter le nombre de conditions de propriétés de CI pour l'analyse d'impact à l'aide de la console JMX
- Configurer les paramètres avancés de Universal CMDB
- Mettre à niveau la version de Universal CMDB
- Configurer manuellement les correctifs de Universal CMDB
- Configurer Release Control en mode autonome
- Configurer les KPI comme fédérés dans Business Availability Center 8.x ou Business Service Management 9.x
- Ajouter des champs personnalisés à l'adaptateur de fédération
- Chiffrer un mot de passe à l'aide de la console JMX
- Configurer Release Control et Universal CMDB pour qu'ils fonctionnent avec LDAP, à l'aide de la console JMX
- Importer des CI métier à partir de Universal CMDB

Référence

- Interface utilisateur de la configuration d'intégration

Concepts

Principes de configuration des paramètres associés à Universal CMDB

Universal CMDB est une base de données contenant les CI, les CIT et leurs relations. Release Control interagit avec Universal CMDB de plusieurs façons afin d'obtenir les calculs correspondants, par exemple ceux liés à l'analyse d'impact.

Remarques :

1. Au cours du processus de changement, Release Control peut renvoyer l'erreur suivante (exemple), écrite dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\server-0\logs\cmdb-90\cmdb-90_general.log** :

   ```
   Caused by:

   com.mercury.topaz.cmdb.shared.tql.exception.TqlValidationException:
   [ErrorCode [122] Properties condition exceeded maximum variables
   allowed]

   Properties condition exceeded maximum variables allowed! number of vars:
   100 maximum vars allowed :50
   ```

   Si cette exception se produit, augmentez le nombre maximal de variables autorisé pour l'analyse d'impact, à l'aide de la console Universal CMDB JMX 9.01 (voir Augmenter le nombre de conditions de propriétés de CI pour l'analyse d'impact à l'aide de la console JMX). Le nombre maximal autorisé doit correspondre à celui qui est mentionné dans le message d'erreur. Dans l'exemple ci-dessous, la valeur est définie sur 100. La définition de ce paramètre sur une valeur plus élevée peut réduire les performances de Universal CMDB.

2. Pour plus d'informations sur les paramètres qui doivent être configurés afin que Universal CMDB puisse interagir avec Release Control, reportez-vous au *Manuel de déploiement de Release Control*.

3. Ce chapitre utilise la terminologie Universal CMDB. Les objets sont désignés par le terme CI, et les types de CI par le terme CIT.

Principes d'utilisation du mode autonome

> **Attention :** Le mode autonome, dont les capacités et les fonctionnalités sont limitées, sert uniquement de première étape lors de l'utilisation de Release Control. Pour profiter pleinement des fonctionnalités offertes par Release Control, il est conseillé d'utiliser Universal CMDB.

Dans un déploiement Release Control normal, lorsque l'application du centre de services est synchronisée avec le serveur CMDB, Release Control peut localiser les CI à l'aide des ID de CI ou de demande de changement et effectuer une analyse d'impact des CI identifiés.

Lorsque vous travaillez en mode autonome, vous utilisez les fonctions du script **cmdb-mock.js** pour configurer la façon dont Release Control identifie les CI et dont les CI sont utilisés dans les calculs d'analyse d'impact.

Pour configurer Release Control pour une utilisation en mode autonome, consultez la section Volet Universal CMDB.

Pour configurer le script **cmdb-mock.js**, consultez les sections Configurer Release Control en mode autonome et Volet Script Universal CMDB autonome.

Configuration des changements latents et détectés

Release Control contient tous les changements planifiés comme devant être appliqués à votre environnement.

Si vous utilisez le produit Universal CMDB, vous pouvez le configurer pour détecter périodiquement les changements réels apportés à votre environnement et envoyer à Release Control les données concernant ces changements.

La fonctionnalité de changement latent vous permet de déterminer si les changements détectés dans votre environnement (**changements détectés**) correspondent à des changements déjà planifiés dans Release Control (**changements planifiés**).

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité de changement latent, reportez-vous à la section Volet Changements latents.

Présentation des changements latents et détectés

> **Attention :** Il existe plusieurs façons d'utiliser la fonctionnalité de changement latent. Cette section suppose que la fonctionnalité de changement latent (mode **LATENT_AND_DETECTED**)

> est totalement activée. Pour plus d'informations sur les différents modes d'utilisation, reportez-vous à la section Volet Changements latents.

Lorsqu'un changement est détecté, Release Control tente de l'associer aux changements planifiés sur la base des critères suivants :

- **Période.** Release Control vérifie si le changement détecté a eu lieu durant la même période qu'un changement planifié.
  En tenant compte de la période du changement planifié, Release Control vérifie d'abord l'heure réelle du changement planifié (définie par le centre de services ou le module Contrôle du trafic). Si aucune heure réelle n'est enregistrée, le programme vérifie l'heure planifiée.
- **CCI/CI parent.** Si le changement détecté a eu lieu durant la même période qu'un changement planifié, Release Control vérifie si le CI modifié (CCI) du changement détecté est identique à celui du changement planifié. Si les CCI sont différents, Release Control vérifie s'ils sont liés à un CI parent commun (par exemple, le même hôte).
- **Type de changement.** Si le changement détecté et un changement planifié partagent les critères ci-dessus (heure et CI parent), Release Control vérifie si le changement détecté et le changement planifié partagent le même de type de changement. Le type de changement peut impliquer l'ajout d'un matériel ou d'un logiciel (**HW_ADD** ou **SW_ADD**, par défaut).

> **Remarque :** Pour garantir que le système n'ignore pas les changements latents en raison d'une valeur inconnue dans le champ **change-type- orig**, ajoutez ce champ au fichier **convertChange.js** situé dans le menu **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs du Centre de services** > **<application du centre de services>**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Type de changement correspondant au type de CI.

Gestion du changement détecté

Release Control gère le changement détecté de l'une des façons suivantes, en fonction du niveau de correspondance des critères stipulés ci-dessus :

- Le changement apparaît comme un changement détecté dans Release Control.
  Lorsqu'un changement détecté correspond à un changement planifié pour l'ensemble des critères susmentionnés (période, CCI/CI parent et type de changement), Release Control le définit comme un **changement détecté**. Les changements détectés apparaissent avec la demande de changement correspondante dans l'onglet Examiner > Vérifications du module Analyse.
- Le changement apparaît comme un changement latent dans Release Control.

Lorsqu'un changement détecté ne correspond à aucun changement planifié, ou correspond à ce changement uniquement pour certains critères susmentionnés, Release Control le définit comme un **changement latent**.

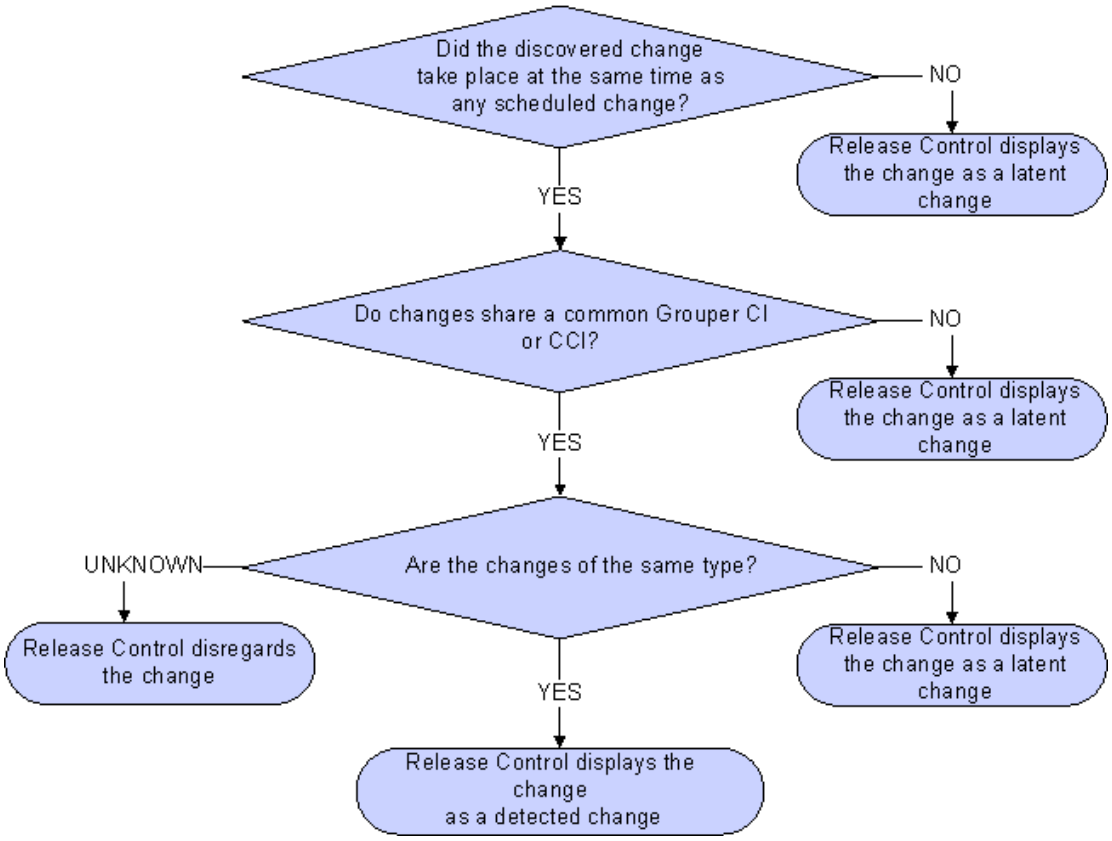
> **Remarque:** Pour garantir que le système n'ignore pas les changements latents en raison d'une valeur inconnue dans le champ change-type- orig, ajoutez ce champ au fichier convertChange.js situé dans le menu Module > Administrateur > onglet Configuration > Intégrations > Adaptateurs du Centre de services > <application du centre de services>.

Par exemple, si le changement détecté a eu lieu durant la même période que le changement planifié mais que ces changements n'ont aucun CI parent en commun, le changement détecté est défini comme latent.

Les changements latents apparaissent comme des changements distincts dans le volet des demandes de changement du module Analyse.

- Release Control ignore le changement.
  Si le changement détecté correspond au changement planifié pour les deux premiers critères (période et CCI/CI parent), mais que le changement planifié n'inclut aucune information concernant son **type de changement** (ce qui signifie que le type de changement est inconnu), Release Control ignore le changement détecté et le changement n'apparaît pas.

Le diagramme suivant récapitule la façon dont Release Control gère un changement détecté :



Exemple :

Supposons, par exemple, que **NouveauChangement** est le nom d'un changement détecté par Universal CMDB et que **DemandeCCM1**, **DemandeCCM2** et **DemandeCCM3** représentent tous les changements détectés inclus dans Release Control.

Release Control tente d'associer le changement détecté **NouveauChangement** à des changements planifiés existants (**DemandeCCM1**, **DemandeCCM2** et **DemandeCCM3**) selon les critères décrits ci-dessus.

Si **NouveauChangement** et **DemandeCCM2** ont eu lieu durant la même période, Release Control vérifie si **NouveauChangement** et **DemandeCCM2** possèdent des CI identiques. Si leurs CI ne sont pas identiques, Release Control vérifie s'ils partagent un CI parent. Si tel est le cas, Release Control vérifie le type de changement.

- Si **NouveauChangement** et **DemandeCCM2** ont le même type de changement (impliquant tous deux l'ajout d'un matériel), **NouveauChangement** est défini comme un **changement détecté**.
- Si **NouveauChangement** et **DemandeCCM2** ont des types de changement différents (un type impliquant l'ajout d'un matériel et un type impliquant l'ajout d'un logiciel), **NouveauChangement** est défini comme un **changement latent**.

- Si Release Control est incapable d'identifier le type de changement de **DemandeCCM2**, **NouveauChangement** est ignoré et ne s'affiche nulle part.

Configuration des règles d'analyse d'impact (Corrélation)

Les règles d'analyse d'impact (Corrélation) définissent les relations entre les CI. Elles sont définies dans Universal CMDB et doivent être personnalisées pour être utilisées avec Release Control. L'analyse d'impact s'appuie sur les règles d'analyse d'impact.

Une fois les règles d'analyse d'impact définies dans Universal CMDB, Release Control importe les règles sélectionnées afin d'analyser l'impact.

Les CI sont associés en termes d'analyse d'impact par la direction de l'impact. Cela signifie que par rapport à un CI donné, d'autres CI peuvent être affectés par ou affecter ce CI. Vous pouvez définir les règles d'analyse d'impact déterminant les relations d'impact des CI.

Si vous utilisez Universal CMDB 10.20 ou une version ultérieure, Release Control intègre plusieurs corrélations. Ces corrélations constituent une base fiable pour calculer l'analyse d'impact. Si vous souhaitez augmenter la précision de l'analyse d'impact, vous pouvez définir davantage de règles d'analyse d'impact. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Impact.

Principes des adaptateurs de fédération Release Control

L'adaptateur de fédération Release Control prend en charge l'extraction de données à partir de Release Control. Toute demande envoyée à Release Control pour le calcul d'une requête fédérée passe par ces adaptateurs.

Il existe deux types d'adaptateurs de fédération Release Control :

- **Adaptateur de fédération de changements.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Adaptateur de fédération de changements.
- **Adaptateur de fédération de KPI.** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer les KPI comme fédérés dans Business Availability Center 8.x ou Business Service Management 9.x.

> **Remarque :** Pour connaître la procédure pour configurer les adaptateurs de fédération Release Control, reportez-vous à la documentation de Universal CMDB.

Adaptateur de fédération de changements

L'adaptateur de fédération de changements prend en charge le type de CI **Demande de changement**. Les liens d'**appartenance** vous permettent de créer une requête dans Universal CMDB en vue d'afficher tous les changements planifiés d'un système ou de CI métier.

L'ID d'un adaptateur de fédération de changements est **RcChangeAdapter**.

Les cas pratiques suivants décrivent les modes d'utilisation possibles de l'adaptateur :

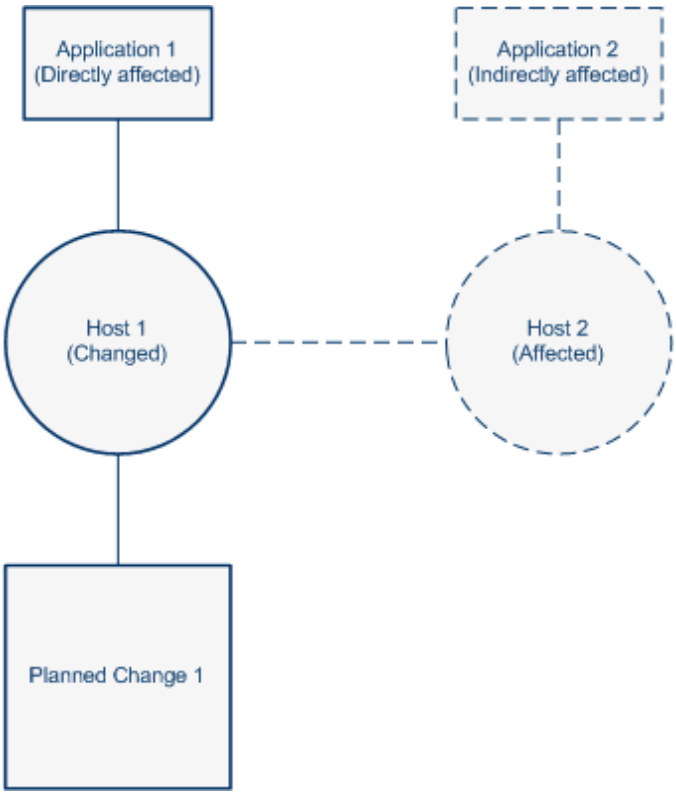
- L'utilisateur peut rechercher les **demandes de changement** liées à tout CI pendant une période donnée.
- L'utilisateur peut rechercher les **demandes de changement** liées à des CI d'élément d'infrastructure donnés.
  Dans ce cas, Universal CMDB extrait les changements qui ont une incidence directe sur les CI système, mais pas ceux qui ont une incidence indirecte sur ces CI.
- L'utilisateur peut rechercher les **demandes de changement** liées à un CI d'élément métier donné.
  Dans ce cas, Universal CMDB extrait les changements qui ont une incidence directe sur les CI métier, mais pas ceux qui ont une incidence indirecte sur ces CI.

Dans tous les cas ci-dessus, le produit Universal CMDB extrait les changements parent et les tâches indépendantes. Il n'extrait pas les tâches incluses dans une demande parent.

Exemple :

L'exemple suivant illustre quelques cas pratiques. Supposons qu'un changement planifié dans Release Control **Demande de changement 1** sera effectué sur le **nœud 1**. L'**élément métier 1** est exécuté sur le **nœud 1** ; il est donc directement concerné par le changement.

Le **nœud 2** est connecté au **nœud 1** et peut donc être concerné par la **demande de changement 1**, mais aucun changement réel n'est apporté au **nœud 2**. L'**élément métier 2** est exécuté sur le **nœud 2** ; il peut donc être indirectement concerné par le changement.



Si l'utilisateur exécute une requête en vue d'extraire les changements planifiés concernant le **nœud 1** ou l'**élément métier 1**, Universal CMDB affiche la **demande de changement 1**, car ce changement a une incidence directe sur ces CI.

Si l'utilisateur exécute une requête en vue d'extraire les changements planifiés concernant le **nœud 2** ou l'**élément métier 2**, Universal CMDB n'affiche aucun changement, car aucun d'entre eux n'a d'incidence directe sur ces CI.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'ajout de champs personnalisés à l'adaptateur de fédération, reportez-vous à la section Ajouter des champs personnalisés à l'adaptateur de fédération.

Tâches

Configurer Universal CMDB 10.20 ou ultérieur

Les étapes suivantes décrivent la configuration recommandée pour Universal CMDB 10.20 ou version ultérieure.

Étape 1 : Configurer des directives de recherche de CI

Étape 2 : Configurer des relations CI système-métier

Étape 3 : Convertir des systèmes CIT en CIT métier

Étape 4 : Configurer les règles d'analyse d'impact (Corrélation)

Étape 5 : Règles d'analyse d'impact (Corrélation) entre un CI déclenché et un CI changé

Étape 1 : Configurer des directives de recherche de CI

Lorsqu'une fiche est reçue, elle est évaluée selon des règles d'analyse. Ces chaînes analysées sont ensuite utilisées pour rechercher des CI valides dans Universal CMDB. Lors de la recherche des entrées dans Universal CMDB, seuls les attributs spécifiés de chaque entrée sont recherchés. Dans cette étape, vous spécifiez les attributs à rechercher pour chaque CIT. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI.

Étape 2 : Configurer des relations CI système-métier

Les relations qui existent entre les CI sont importantes dans les calculs comme l'analyse d'impact. Pour comprendre comment une demande de changement d'un CI affecte d'autres CI, vous devez connaître la façon dont les CI sont liés. Universal CMDB détecte automatiquement les liens entre différents CI système. Cependant, s'il existe une connexion pertinente entre un CI système et un CI métier, celle-ci doit être manuellement définie dans Universal CMDB.

Pour configurer des relations de CI système-métier, vous devez modéliser les CI métier à l'aide de l'aide du studio de modélisation de Universal CMDB. Pour plus d'informations, consultez la documentation correspondant à la version de Universal CMDB que vous utilisez.

Étape 3 : Convertir des systèmes CIT en CIT métier

Universal CMDB effectue la catégorisation initiale des CIT en CI métier et en CI système. Lorsque vous importez un CIT à partir de Universal CMDB, la catégorie est transférée vers Release Control. Vous pouvez néanmoins configurer un CIT système dans Universal CMDB afin de l'importer en tant que CIT métier dans Release Control.

Pour importer un CIT système en tant que CIT métier :

1. Ouvrez Universal CMDB.
2. Accédez au CIT, puis sélectionnez le qualificateur **MODELING_ENABLED**.

Étape 4 : Configurer les règles d'analyse d'impact (Corrélation)

Les règles d'analyse d'impact (Corrélation) définissent les relations entre les CI. Elles sont définies dans Universal CMDB et peuvent être personnalisées pour être utilisées avec Release Control. L'analyse d'impact s'appuie sur les règles d'analyse d'impact.

Les CI sont associés en termes d'analyse d'impact par la direction de l'impact. Cela signifie que par rapport à un CI donné, d'autres CI peuvent être affectés par ou affecter ce CI. Les règles d'analyse d'impact qui déterminent les relations d'impact des CI sont définies dans le volet Impact. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Impact.

Release Control intègre plusieurs règles d'analyse d'impact. Ces corrélations constituent une base fiable pour calculer l'analyse d'impact. Si vous souhaitez augmenter la précision de l'analyse d'impact, vous pouvez définir davantage de règles d'analyse d'impact.

Pour définir une nouvelle règle d'analyse d'impact :

1. Dans Universal CMDB, définissez une nouvelle règle d'analyse d'impact.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la règle d'analyse d'impact et sélectionnez Propriétés.
3. Définissez le champ **Groupes de la règle de corrélation** comme suit :
   a. **RC_IMPACT.** Vous devez sélectionner cette option. Elle indique que cette corrélation a un impact dans Release Control.
   b. **RC_DIRECTLY_AFFECTED.** Sélectionnez cette option uniquement lorsque cela est nécessaire. Elle indique que cette corrélation définit une relation d'impact directe.

Étape 5 : Règles d'analyse d'impact (Corrélation) entre un CI déclenché et un CI changé

Les CI déclenchés sont ceux mentionnés explicitement sur la fiche. Les CI changés (CCI) représentent les CI directement modifiés à la suite d'une demande de changement. Tous les CI déclenchés sont par définition des CCI. Les CCI peuvent être déclenchés ou non.

Dans cette étape, vous spécifiez les règles d'analyse d'impact qui déterminent la relation définissant les CI déclenchés et les CCI. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Groupe de règles de corrélation directement concerné.

Augmenter le nombre de conditions de propriétés de CI pour l'analyse d'impact à l'aide de la console JMX

Au cours du processus de changement, Release Control peut renvoyer l'erreur suivante (exemple), écrite dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\server-0\logs\cmdb-90\cmdb-90_general.log** :

```
Caused by:
com.mercury.topaz.cmdb.shared.tql.exception.TqlValidationException:
[ErrorCode [122] Properties condition exceeded maximum variables allowed]
Properties condition exceeded maximum variables allowed! number of vars:
```

`100 maximum vars allowed :50`

Si cette exception se produit, augmentez le nombre maximal de variables autorisé pour l'analyse d'impact, à l'aide de la console JMX 9.01 de Universal CMDB. Le nombre maximal autorisé doit correspondre à celui qui est mentionné dans le message d'erreur. Dans l'exemple ci-dessous, la valeur est définie sur 100. La définition de ce paramètre sur une valeur plus élevée peut réduire les performances de Universal CMDB.

La procédure suivante indique comment augmenter le nombre de conditions de propriétés de CI qu'utilise Release Control pour l'analyse d'impact.

1. Lancez votre navigateur Web et entrez l'adresse suivante : **http://<nom_serveur>:8080/jmx-console,** où **<nom_serveur>** représente le nom de l'ordinateur sur lequel Universal CMDB est installé.
2. Sous UCMDB, cliquez sur **UCMDB**:**service=Settings Services**.
3. Localisez l'attribut **setSettingValue**.
4. Dans la zone **Value** du paramètre **customerId**, entrez l'ID client.
5. Dans la zone **Value** du paramètre **Name**, entrez `tql.validation.max.vars.propertiescondition`.
6. Dans la zone **Value** du paramètre **Value**, entrez le nombre indiqué dans le message d'erreur (plus haut).
7. Cliquez sur **Invoke**.
8. Redémarrez le serveur Universal CMDB.

Configurer les paramètres avancés de Universal CMDB

Les étapes suivantes décrivent les options de configuration avancées de Universal CMDB.

Étape 1 : Configurer les vues d'attributs de CI

Étape 2 : Configurer la fréquence de synchronisation

Étape 3 : Configurer les paramètres de connexion

Étape 4 : Mapper les niveaux de gravité de l'impact Release Control vers les niveaux de gravité de l'impact Universal CMDB

Étape 1 : Configurer les vues d'attributs de CI

Lorsque vous affichez les détails d'un CI dans Release Control, le seul attribut qui apparaît par défaut est **nom**. Dans cette étape, vous pouvez spécifier les attributs CIT à afficher dans Release Control.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Affichage des CI.

Étape 2 : Configurer la fréquence de synchronisation

Dans cette étape, vous pouvez configurer la fréquence à laquelle Release Control se synchronise avec la base de données Universal CMDB. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Synchronisation.

Étape 3 : Configurer les paramètres de connexion

Dans cette étape, vous définissez le type de connexion entre Release Control et Universal CMDB.

Pour définir le type de connexion :

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Connexion**.
2. Dans la zone **Type de connexion**, définissez la valeur sur **RMI**, **HTTP** ou **HTTPS**.
3. Si vous avez spécifié HTTPS, procédez comme suit :
   a. Copiez le certificat Universal CMDB dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\java\bin**.
   b. Dans la ligne de commande, accédez au répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\java\bin**, puis exécutez la commande suivante :

```
keytool –importcert –alias <nom d'hôte uCMDB> -file <emplacement du
fichier de certificat uDMBD> -keypass <mot de passe du certificat uCMDB>
-keystore <dossier d'installation de RC>\java\lib\security\cacert –
storepass changeit
```

   c. Au message vous demandant si vous faites confiance à ce certificat, tapez y et appuyez sur ENTRÉE.

Étape 4 : Mapper les niveaux de gravité de l'impact Release Control vers les niveaux de gravité de l'impact Universal CMDB

Universal CMDB et Release Control utilisent des échelles de niveau de gravité différentes. Dans cette étape, vous mappez les niveaux de gravité importés de Universal CMDB vers les niveaux de gravité de l'impact de Release Control. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Mappage d'énumération de la gravité.

Mettre à niveau la version de Universal CMDB

Effectuez les étapes de cette section si vous souhaitez mettre à niveau Universal CMDB après l'avoir installé et configuré pour fonctionner avec Release Control.

Étape 1 : Installer ou mettre à niveau la nouvelle version de Universal CMDB

Installez ou mettez à niveau la nouvelle version de Universal CMDB sur le serveur souhaité conformément aux instructions d'installation fournies dans la documentation de Universal CMDB.

Étape 2 : Désactiver la synchronisation des CI métier

> **Attention:** Si vous effectuez une mise à niveau de Universal CMDB de la version 7.x vers 10.20 ou une version ultérieure, vous devez effectuer cette étape qui désactive la synchronisation entre Release Control et la base de données CMDB. Sinon, des données seront perdues.

Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Synchronisation** et désactivez la case à cocher **Synchroniser les CI métier**.

Étape 3 : Définir le nom DNS du serveur Universal CMDB

Définissez le nom DNS du serveur sur lequel Universal CMDB est installé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <Volet Connexions disponibles>.

Étape 4 : Configurer le paramètre de connexion

Définissez le type de connexion entre Release Control et Universal CMDB, tel que décrit dans la section Configurer les paramètres de connexion.

Étape 5 : Sélectionner la version mise à niveau de Universal CMDB que vous souhaitez utiliser avec Release Control

Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** et choisissez la version requise de Universal CMDB. Les versions valides sont les suivantes : **Sans Universal CMDB** et **10.20 et ultérieure**. Si vous avez installé un correctif pour l'une des versions ci-dessus et que le numéro de votre version ne correspond à aucune de ces versions, consultez la section Configurer manuellement les correctifs de Universal CMDB.

Étape 6 : Redéployer le package Release Control

Redéployez le fichier **ccm_package.zip** situé dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\MAM\mam-<version>.zip**, où **<version>** représente la nouvelle version de Universal CMDB. Pour plus d'informations sur le déploiement de packages, consultez la documentation de Universal CMDB.

Étape 7 : Exporter la propriété d'importance de l'application (lors de la mise à niveau de la version 7.x vers Universal CMDB 10.20 ou une version ultérieure)

Lorsque vous utilisez les versions 7.5 de Universal CMDB, le niveau d'importance des CI métier est configuré dans Release Control (**Module** > **Administrateur** > onglet **CI métier**).

Lorsque vous utilisez Universal CMDB 10.20 ou ultérieur, le niveau d'importance des CI métier est défini dans Universal CMDB.

Vous pouvez exporter les données de cette propriété de Release Control vers Universal CMDB comme suit :

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Synchronisation** et décochez la case **Synchroniser les CI métier** pour désactiver la synchronisation entre Release Control et la base de données CMDB.
2. Assurez-vous que les serveurs Universal CMDB et Release Control sont opérationnels.
3. Exécutez le fichier **ApplicationImportanceExporter.bat** situé dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**. Pour plus d'informations sur le fichier **ApplicationImportanceExporter.bat**, consultez la section Exporter l'importance de l'application.

Étape 8 : Activer la synchronisation des CI métier

> **Attention :** Si vous exportez la propriété d'importance de l'application, vous devez terminer l'étape 7 avant d'effectuer cette étape. Effectuer ces étapes dans le désordre peut entraîner une perte des données.

Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Synchronisation** et cochez la case **Synchroniser les CI métier** pour activer la synchronisation entre Release Control et la base de données CMDB.

Configurer manuellement les correctifs de Universal CMDB

Si vous avez installé un correctif pour Universal CMDB, celui-ci risque de perturber le fonctionnement de l'analyse d'impact. Si Release Control n'a pas encore publié de mise à jour de prise en charge du correctif, vous pouvez effectuer cette configuration manuellement.

Pour configurer manuellement l'intégration de Release Control à Universal CMDB :

1. Sauvegardez et supprimez tous les fichiers .jar répertoriés ci-dessus et situés dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\apps\cmdb-adapter-<version>\WEB-INF\lib**.
2. Copiez les fichiers .jar depuis Universal CMDB vers le **<répertoire d'installation de Release Control>\apps\cmdb-adapter-<version>\lib**. Renommez-les de sorte qu'ils correspondent aux noms de fichiers Release Control ci-dessus.
3. Redémarrez le serveur Release Control.

Configurer Release Control en mode autonome

Cette tâche explique comment configurer le script **cmdb-mock.js** afin d'utiliser Release Control en mode autonome. Ce fichier est situé sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **Script UCMDB autonome**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Release Control en mode autonome, reportez-vous à la section Principes du mode autonome.

Cette tâche inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Analyser la configuration des CI

Étape 2 : Déterminer le comportement des CI lors des calculs d'analyse d'impact

Étape 3 : Synchroniser les configurations d'application

Étape 1 : Analyser la configuration des CI

Release Control utilise des règles d'analyse pour localiser les noms des CI dans les demandes recueillies. Vous utilisez les fonctions suivantes de la section **Analyze CI config** du script **cmdb-mock.js** afin de générer un ID unique pour les noms de CI localisés et déterminer la façon dont ces CI apparaissent dans l'interface utilisateur de Release Control.

- **getCIType.** Cette fonction définit un type de CI. Par défaut, le type de CI est dérivé du nom de la règle d'analyse qui a localisé le CI.

```
function getCiType(analyserName){
        return analyserName.toLowerCase();
}
```

- **getCiID.** Par défaut, cette fonction utilise le type de CI défini ci-dessus et le nom du CI tel qu'il apparaît dans la demande afin de gérer un ID unique pour le CI.

```
function getCiID(ciName, ciType){
        return ciName.toLowerCase() + ciType.;
}
```

> **Attention :** La fonction **getCiID** devrait toujours être définie de sorte que la valeur ID générée soit unique dans Release Control. Cette méthode garantit que chaque CI est analysé de façon unique dans le système.

- **getCiLabel.** Cette fonction définit la façon dont le CI apparaît dans l'interface utilisateur de Release Control. Par défaut, cette fonction renvoie le nom du CI tel qu'il apparaît dans la demande.

```
function getCiLabel(ciName, ciType){
        return ciName;
}
```

Étape 2 : Déterminer le comportement des CI lors des calculs d'analyse d'impact

Vous utilisez les fonctions suivantes de la section **Impact config** du script **cmdb-mock.js** afin de déterminer le comportement des CI lors des calculs d'analyse d'impact :

- **isSystem.** Cette fonction détermine si les CI définis ci-dessus dans la section **Analyze CI config** sont classés comme des CI métier ou système (matériel). Dans l'interface utilisateur de Release Control, les CI métier et système apparaissent différemment dans les résultats d'analyse d'impact.

```
function isSystem(ciName, ciType){
        for(i=0; i< APPLICATION_TYPES.length; i++){
            if(APPLICATION_TYPES[i].toLowerCase() == ciType.toLowerCase()){
                return false;
            }
        }
        return true;
}
```

La fonction ci-dessus peut faire référence aux variables de type application que vous définissez au début de la section **Impact config** ou à un fichier JavaScript externe.

- **getSeverity.** Cette fonction définit les niveaux de gravité de l'impact pour chaque CI dans les calculs d'analyse d'impact.

```
function getSeverity(name, type){
        if (type.toLowerCase() == APP_TYPE1.toLowerCase()){
            return SEVERITY_CRITICAL;
        }
        else if(type.toLowerCase() == APP_TYPE2.toLowerCase()){
            return SEVERITY_HIGH;
        }
        else if(name.toLowerCase() == APP_NAME1.toLowerCase()){
            return SEVERITY_MEDIUM;
        }
        return SeverityEnum.getUnknown();
}
```

  Les valeurs renvoyées pour cette fonction doivent être définies dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\enumerations.settings**.

Étape 3 : Synchroniser les configurations d'application

Dans un déploiement Release Control standard, Release Control est synchronisé avec la base de données CMDB. Lorsqu'un CI métier n'apparaît plus dans la base de données CMDB, celui-ci est défini comme obsolète dans l'interface utilisateur de Release Control.

En mode autonome, vous pouvez décider si vous souhaitez que Release Control différencie les CI métier pertinents et les CI métier obsolètes. Si vous ne souhaitez effectuer aucune différenciation, définissez la liste des CI métier pertinents. Tous les CI métier qui ne correspondent pas à cette liste sont définis comme obsolètes.

Vous utilisez les fonctions suivantes de la section `Synchronize Application config` du script **cmdb-mock.js** pour définir cette fonctionnalité :

- **showObsolete.** Cette fonction spécifie si Release Control doit ou non différencier les CI métier pertinents et les CI métier obsolètes.

```
function showObsolete(){
```

```
        return false;

}
```

Par défaut, cette fonction est définie sur **false** et Release Control ne différencie pas les CI métier pertinents et les CI métier obsolètes. Si vous la définissez sur **true**, utilisez la fonction **synchronizerApplication** pour établir la liste des CI métier pertinents.

- **synchronizerApplication.** Cette fonction définit la liste des CI métier pertinents. Tous les CI métier présentés dans les sections ci-dessus qui ne correspondent pas aux critères spécifiés dans cette fonction sont définis comme obsolètes.

```
function synchronizerApplication(applicationsSet){

        // ScriptingApplicationImpl (appName, appType)

        applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME1, APP_
TYPE1));

        applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME2, APP_
TYPE2));

        applicationsSet.add(new ScriptingApplicationImpl(APP_NAME3, APP_
TYPE3));



        return applicationsSet;

}
```

Vous pouvez définir les critères des CI métier pertinents de la fonction comme illustré ci-dessus ou faire référence à un fichier ou une base de données externe.

Si vous définissez les critères de la fonction et les modifiez, vous devez redémarrer le serveur Release Control pour appliquer les changements.

> **Remarque:** Dans l'interface utilisateur de Release Control, vous pouvez utiliser les critères de CI métier définis dans cette fonction afin de filtrer les demandes de changement avant qu'elles n'atteignent le système.

Configurer les KPI comme fédérés dans Business Availability Center 8.x ou Business Service Management 9.x

Si Release Control est intégré à Business Availability Center 8.x ou à Business Service Management 9.x, vous pouvez afficher les indicateurs clés de performance (KPI) des CI affectés par l'activité sélectionnée.

Pour activer l'affichage des KPI dans Release Control :

1. Configurer **BACKPIsAdapter**. Pour plus d'informations sur la configuration de **BACKPIsAdapter**,consultez le manuel *Universal CMDB Developer Reference Guide*.
2. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Surveillance**, puis cochez la case **Activer KPI**.
3. Le module Directeur vous permet d'afficher tous les KPI provenant de chaque adaptateur de fédération KPI configuré dans Universal CMDB. Par exemple, **BACKPIsAdapter** ou **RCKpiActualChangeAdapter**.

Pour configurer les adaptateurs Release Control :

Release Control fournit les adaptateurs suivants :

- **RCKpiActualChangeAdapter.** Mesure le nombre de changements effectués dans un CI spécifique au cours des dernières 24 heures (à partir de maintenant).
- **RCKpiPlannedChangeAdapter.** Mesure le nombre de changements planifiés dans un CI spécifique au cours des dernières 24 heures (à partir de maintenant).
- **RCKpiLatentChangeAdapter.** Indique l'état d'un CI spécifique. L'état peut être de type :
  - **Critique** - Au moins un changement latent (changement non autorisé) est survenu au cours des dernières 24 heures (à partir de maintenant).
  - **OK** - Aucun changement latent n'est survenu au cours des dernières 24 heures (à partir de maintenant).

Pour configurer ces adaptateurs, vous devez déployer le package correspondant à chaque adaptateur. Les packages sont situés dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\uCmdbmdb-<numéro de version>\extensions\federation**.

Ajouter des champs personnalisés à l'adaptateur de fédération

Cette tâche décrit l'ajout de champs personnalisés à l'adaptateur de fédération. (Pour plus d'informations sur les adaptateurs de fédération, reportez-vous aux sections Adaptateur de fédération de changements et Principes des adaptateurs de fédération Release Control.)

1. Dans Release Control, ajoutez les champs appropriés dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs**. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs personnalisés, reportez-vous à la section Volet Champs.
2. Dans Universal CMDB, accédez au type de CI **Demande de changement** et ajoutez les nouveaux noms d'attribut.
   - Le nom de l'attribut doit être le même que celui du champ personnalisé créé dans Release Control. Cependant, si vous avez employé un trait d'union (-) dans le nom du champ, remplacez-le par un trait de soulignement (_) dans le nom de l'attribut.
   - Si vous souhaitez utiliser un nom d'attribut différent de celui du champ personnalisé, vous pouvez mapper le nom d'attribut à un nom de champ spécifique dans le fichier **convertfields.properties**, qui se trouve dans le répertoire **<répertoire racine de Universal CMDB>\UCMDBServer\runtime\fcmdb\CodeBase\RcChangeAdapter**.
3. (Facultatif) Si, pour un attribut donné, vous souhaitez utiliser des valeurs différentes de celles définies dans Universal CMDB, procédez comme suit :
   a. Ajoutez le nom de l'attribut au fichier **convertfields.properties** s'il n'y figure pas.
   b. Créez un fichier et mappez les valeurs de champ de Release Control aux valeurs d'attribut de Universal CMDB. Le nom du fichier doit être identique au nom de l'attribut tel qu'il apparaît dans Universal CMDB. Par exemple, si vous souhaitez mapper différentes valeurs d'attribut à un champ nommé **priority**, le nom du fichier doit être **priority.properties**. Dans l'exemple suivant, le fichier **priority.properties** affiche les valeurs mappées pour le champ **priority**.

```
# File format:
# RC priority value=uCMDB priority value
IMMEDIATE=1_critical
HIGH=2_high
NORMAL=3_average
LOW=4_low
#UNKNOWN= there is no available value in uCMDB: 'it_process_priority_enum'
```

> **Remarque:** Le fichier qui contient les valeurs mappées doit se trouver dans le même

> dossier que le fichier **convertfields.properties**.

Chiffrer un mot de passe à l'aide de la console JMX

Si vous ouvrez le CI Selector dans Universal CMDB, vous devez chiffrer le mot de passe contenu dans l'URL vers Universal CMDB. Cette tâche explique comment utiliser la console JMX pour chiffrer un mot de passe.

> **Remarque :** Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine.

1. Lancez votre navigateur Web et entrez l'adresse suivante : **http://<nom_serveur>:8080/jmx-console,** où **<nom_serveur>** représente le nom de l'ordinateur sur lequel Universal CMDB est installé.
2. Sous **MAM**, cliquez sur **service=MAM Security Services** pour ouvrir la page Vue JMX MBEAN.
3. Lancez votre navigateur Web et entrez l'adresse suivante : **http://<nom_serveur>:8080/jmx-console,** où **<nom_serveur>** représente le nom de l'ordinateur sur lequel Universal CMDB est installé.
4. Localisez **java.lang.String getUser**.
5. Dans la zone **ParamValue** du paramètre **customerId**, entrez l'ID client.
6. Dans la zone **ParamValue** du paramètre **userName**, entrez le nom d'utilisateur.
7. Dans la zone **ParamValue** du paramètre **password**, entrez le mot de passe.
8. Cliquez sur **Appeler** pour chiffrer le mot de passe. Le mot de passe chiffré apparaît.
9. Copiez le mot de passe chiffré et collez-le dans la zone **Mot de passe chiffré** du volet Connexion disponible. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <Volets Connexions disponibles>.

Configurer Release Control et Universal CMDB pour qu'ils fonctionnent avec LDAP, à l'aide de la console JMX

> **Remarque :** Cette tâche s'applique si vous utilisez Universal CMDB 8.x ou une version ultérieure.

Cette tâche explique comment utiliser la console JMX pour permettre à Release Control et à Universal CMDB de fonctionner avec LDAP.

1. Lancez votre navigateur Web et entrez l'adresse suivante : **http://<nom_serveur>:8080/jmx-console,** où **<nom_serveur>** représente le nom de l'ordinateur sur lequel Universal CMDB est installé.
2. Sous **MAM**, cliquez sur **service=MAM Security Services** pour ouvrir la page Vue JMX MBEAN.
3. Localisez **java.lang.String createIntegrationUser**.
4. Dans la zone **ParamValue** du paramètre `customerId`, entrez l'ID client.
5. Dans la zone **ParamValue** du paramètre `userName`, entrez le nom d'utilisateur de l'administrateur spécifié dans le fichier **ldap.properties** situé sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP** > **Propriétés du serveur LDAP**.
6. Dans la zone **ParamValue** du paramètre `password`, entrez le mot de passe de l'administrateur spécifié dans le fichier **ldap.properties** situé sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP** > **Propriétés du serveur LDAP**.
7. Dans la zone **ParamValue** du paramètre `dataStoreOrigin`, entrez **RC**.
8. Cliquez sur **Appeler** pour générer le nom d'utilisateur et le mot de passe requis.
9. Copiez le nom d'utilisateur et le mot de passe et collez-les dans les zones **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Connexions disponibles**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <Volets Connexions disponibles>.

Importer des CI métier à partir de Universal CMDB

Release Control vous permet de consulter les détails des CI métier concernés par les demandes de changement traitées par Release Control. Vous pouvez également affecter des niveaux d'importance à ces CI métier et leur associer des utilisateurs spécifiques (**Module** > **Administrateur** > onglet **CI métier**).

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes pour importer des CI métier à partir de Universal CMDB :

- Importer des CI de type application à l'aide d'une vue prédéfinie
- Importer des CI spécifiques en les déplaçant vers une vue prédéfinie
- Importer des CI spécifiques en utilisant des qualificateurs dans Universal CMDB

Importer des CI de type application à l'aide d'une vue prédéfinie

Avec le package de déploiement de Release Control, Universal CMDB inclut une vue prédéfinie appelée **AllApplicationsCIs**. Cette vue définit tous les CI de type **application** comme CI métier.

Vous pouvez configurer Release Control pour importer tous les CI définis dans cette vue.

Pour importer tous les CI définis dans la vue AllApplicationsCIs :

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **CI métier**.
2. Dans la zone **Vue nom des CI métier**, saisissez `AllApplicationsCIs`.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur les vues de Universal CMDB, consultez la documentation de Universal CMDB.

Importer des CI spécifiques en les déplaçant vers une vue prédéfinie

Avec le package de déploiement de Release Control, Universal CMDB inclut une vue prédéfinie appelée **ccmApplications**. Par défaut, cette vue est vide. Vous pouvez déplacer des CI spécifiques vers cette vue et configurer Release Control pour importer uniquement les CI inclus dans cette vue.

Pour importer uniquement les CI inclus dans la vue ccmApplications :

1. Dans Release Control, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **CI métier**.
2. Dans la zone **Vue nom des CI métier**, saisissez `ccmApplications`.
3. Dans Universal CMDB, dans la vue **ccmApplications**, ajoutez les CI spécifiques que Release Control importera comme CI métier.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur les vues de Universal CMDB, consultez la documentation de Universal CMDB.

Importer des CI spécifiques en utilisant des qualificateurs dans Universal CMDB

Universal CMDB vous permet de définir un qualificateur que vous associez à des types de CI spécifiques. Vous pouvez configurer Release Control pour définir comme CI métier tous les CI associés à ce qualificateur.

> **Remarque :** Si vous utilisez des qualificateurs pour définir des CI métier, Release Control n'importe pas automatiquement tous les CI métier à partir de Universal CMDB. Les CI métier sont importés uniquement dans Release Control lorsqu'ils sont inclus dans une demande de changement.

Pour importer les CI en utilisant les qualificateurs Universal CMDB :

1. Dans Universal CMDB, définissez un qualificateur et associez-le aux types de CI que Release Control définira comme CI métier.

2. Dans Release Control, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact**.
3. Dans la zone **Qualificateur des CI métier**, saisissez le nom du qualificateur que vous avez défini dans Universal CMDB.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur les qualificateurs de Universal CMDB, consultez la documentation de Universal CMDB.

Référence

Interface utilisateur de la configuration d'intégration

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Universal CMDB
- <Volets Connexions disponibles>
- Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI
- Volet Affichage des CI
- Volet Impact
- Volet Applications
- Volet Attributs nom du CI métier
- Volet Mappage d'énumération de la gravité
- Volet Changements latents
- Volet Type de changement correspondant au type de CI
- Volet Surveillance
- Volet Synchronisation
- Volet Script Universal CMDB autonome
- Volet Script KPI Universal CMDB autonome

Volet Universal CMDB

Ce volet vous permet de sélectionner la version de Universal CMDB que vous souhaitez utiliser avec Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur**> onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB**.
Tâches correspondantes	Mettre à niveau la version de Universal CMDB
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes du mode autonome

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
version UCMDB	Sélectionnez la version Universal CMDB que vous souhaitez utiliser avec Release Control. **Remarque:** Si vous utilisez Release Control en mode autonome sans utiliser Universal CMDB, sélectionnez Sans Universal CMDB (autonome).

<Volets Connexions disponibles>

Ce volet permet de définir le type de connexion entre Release Control et Universal CMDB.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Connexions disponibles**.
Informations importantes	Les options affichées dans ce volet varient selon la version de Universal CMDB sélectionnée à la section Volet Universal CMDB.
Tâches correspondantes	Configurer les paramètres avancés de Universal CMDB
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Type de connexion	Sélectionnez le type de connexion requis. Les options sont les suivantes : • **RMI.** Valide uniquement pour Universal CMDB version 7.5. • **HTTP.** Valide uniquement pour Universal CMDB version 10.20 et ultérieure. • **HTTPS.** Valide uniquement pour Universal CMDB version 10.20 et ultérieure. **Remarque :** Si vous avez spécifié **HTTPS**, vous devez effectuer l'étape 3 de la section Configurer les paramètres de connexion.
Mot de passe chiffré	Entrez un mot de passe chiffré si vous ouvrez l'utilitaire CI Selector dans Universal CMDB. **Remarque :** Si vous utilisez Universal CMDB 9.0, le CI Selector fonctionne uniquement si les serveurs Release Control et Universal CMDB partagent le même domaine. Utilisez la console JMX pour générer le mot de passe chiffré. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Chiffrer un mot de passe à l'aide de la console JMX.
Type de connexion du localisateur	Vous devez spécifier cette option uniquement si vous souhaitez intégrer Business Availability Center, mais que vous ignorez le nom du serveur Universal CMDB. Dans ce cas, procédez comme suit : • Dans la zone **Nom du serveur Universal CMDB**, entrez le nom du serveur Business Availability Center. • Dans la zone **Type de connexion**, sélectionnez le type de connexion requis. • Dans la zone **Type de connexion du localisateur**, sélectionnez le type de connexion spécifié dans la zone **Type de connexion**. L'option **Type de connexion du localisateur** identifie le nom du serveur Universal CMDB. Si vous n'intégrez pas Business Availability Center, définissez le **type de connexion du localisateur** sur **None** (Aucune). **Par défaut :** RMI **Remarque :** S'applique uniquement à Universal CMDB version 7.5.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Lien à studio de modélisation	URL qui ouvre le studio de modélisation à partir de Release Control. **Remarque :** S'applique à Universal CMDB 8.x ou ultérieur.
Port	Port utilisé par le serveur Universal CMDB.
Nom du serveur Universal CMDB	Nom DNS du serveur sur lequel Universal CMDB est installé.
Mot de passe	Mot de passe requis pour la connexion à Universal CMDB. Utilisez la console JMX pour générer le mot de passe requis. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer Release Control et Universal CMDB pour qu'ils fonctionnent avec LDAP, à l'aide de la console JMX. **Remarque :** S'applique à Universal CMDB 8.x ou ultérieur.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur requis pour la connexion à Universal CMDB. Utilisez la console JMX pour générer le nom d'utilisateur requis. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer Release Control et Universal CMDB pour qu'ils fonctionnent avec LDAP, à l'aide de la console JMX. **Remarque :** S'applique à Universal CMDB 8.x ou ultérieur.

Zone de mappage entre ID client HP Universal CMDB et locataire

Si vous créez une configuration Release Control multi-locataire, utilisez cette zone pour mapper des locataires vers des ID client Universal CMDB. Pour plus d'informations sur la configuration multi-locataire, reportez-vous à la section Principes de la configuration multi-locataire.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un nouveau mappage locataire-ID client.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le mappage locataire-ID client sélectionné.
ID client de Universal CMDB	ID client Universal CMDB associé au locataire indiqué dans la colonne Nom du locataire.
Nom du locataire	Nom du locataire correspondant à l'ID spécifié dans la colonne ID client Universal CMDB. Vous spécifiez les noms des locataires dans le volet Multi-locataire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Multi-locataire.

Volet Directive de recherche pour l'analyse des CI

Lorsqu'une fiche est reçue, elle est évaluée selon des règles d'analyse. Ces chaînes analysées sont ensuite utilisées pour rechercher des CI valides dans Universal CMDB. Lors de la recherche des entrées dans Universal CMDB, seuls les attributs spécifiés de chaque entrée sont recherchés. Ce volet vous permet de configurer les attributs recherchés pour chaque CIT.

Par défaut, Release Control recherche les CI changés appartenant aux CIT de type **host** ou **ip** et dont le format correspond à l'un des attributs de Universal CMDB répertoriés dans le volet Directive de recherche pour l'analyse des CI.

Pour que Release Control recherche les CI appartenant à un CIT différent, vous devez ajouter ce CIT et ses attributs au volet Directive de recherche pour l'analyse des CI.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Directive de recherche pour l'analyse des CI**.
Informations importantes	Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Tâches correspondantes	Configurer Universal CMDB 10.20 ou ultérieur (recommandé)
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un CIT dont le format correspond à l'un des attributs définis dans Universal CMDB.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Permet de supprimer la ligne sélectionnée.
Attributs	Vous permet de configurer les attributs recherchés pour chaque CIT. Par exemple, pour localiser un CIT **ip** par domaine, vous pouvez utiliser son adresse ou son nom DNS, ou ajoutez ip_domain. **Remarque :** Vous devez sélectionner au moins un attribut. Seuls les attributs de type chaîne sont pris en charge.
Type de CI	CIT présent dans Universal CMDB et que Release Control recherche.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Par défaut : **BusinessElement**, **Node** et **IpAddress**

Volet Affichage des CI

Lorsque vous affichez les détails d'un CI dans Release Control, le seul attribut qui apparaît par défaut est **nom**. Ce volet vous permet de spécifier les attributs CIT à afficher dans Release Control.

> **Remarque :** Ce volet n'est disponible que pour Universal CMDB 8.x et versions antérieures.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Affichage des CI**.
Informations importantes	• Release Control affiche également les attributs du CIT en fonction de la hiérarchie CIT de Universal CMDB. Par exemple, si le CIT affiché est un routeur, les attributs de l'hôte du routeur apparaissent également. • Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Tâches correspondantes	Configurer les paramètres avancés de Universal CMDB
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Activez cette option pour ajouter les attributs CIT à afficher dans Release Control.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Permet de supprimer la ligne sélectionnée.
Attributs	Attributs CIT à afficher dans Release Control. **Remarque :** Vous devez sélectionner au moins un attribut.
Type de CI	CIT dont vous souhaitez afficher les attributs dans Release Control.

Volet Impact

Cette boîte de dialogue vous permet de définir les règles d'analyse d'impact (Corrélation) importées par Release Control à des fins d'analyse d'impact.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact**.
Informations importantes	Ce volet est vide si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Tâches correspondantes	Configurer Universal CMDB 10.20 ou ultérieur (recommandé)
Voir aussi	• Configuration des règles d'analyse d'impact (Corrélation) • Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Qualificateur des CI métier	Universal CMDB effectue la catégorisation initiale des CIT en CI métier et en CI système. Lorsque vous importez un CIT à partir de Universal CMDB, la catégorie est transférée vers Release Control. Vous pouvez néanmoins configurer un CIT système dans Universal CMDB afin de l'importer en tant que CIT métier dans Release Control. Pour cela, vous devez ajouter le qualificateur **MODELING_ ENABLED** dans Universal CMDB 8.x ou version ultérieure. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Universal CMDB.
Groupe de règles de corrélation directement concerné	Les CI déclenchés sont ceux mentionnés explicitement sur la fiche. Les CI changés (CCI) représentent les CI directement modifiés à la suite d'une demande de changement. Tous les CI déclenchés sont par définition des CCI. Les CCI peuvent être déclenchés ou non. Cette option vous permet de spécifier les règles d'analyse d'impact (Corrélation) qui déterminent la relation définissant les CI déclenchés et les CCI. • Pour Universal CMDB 10.20 ou ultérieur : Lorsque vous définissez une nouvelle règle d'analyse d'impact dans Universal CMDB, sélectionnez **RC_DIRECTLY_**

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	AFFECTED pour l'option **Groupes de la règle de corrélation** afin d'indiquer que cette corrélation définit une relation de type Concerné par (directement).
Groupe des règles de corrélation d'agencement	Définit la structure organisationnelle des CI métier et système dans Onglet Évaluer > Impact. **Remarque :** Par défaut, les CI sont connectés à l'aide d'une relation de type Concerné par (directement). Vous pouvez modifier cette relation si vous souhaitez remplacer les valeurs par défaut, mais cette opération n'est pas recommandée.
Groupe des règles de corrélation d'impact	• Pour Universal CMDB 10.20 ou ultérieur : Vous permet de définir les règles d'analyse d'impact déterminant les relations d'impact des CI. Lorsque vous définissez une nouvelle règle d'analyse d'impact dans Universal CMDB, vous devez sélectionner **RC_IMPACT** dans l'option **Groupes de la règle de corrélation**. Elle indique que cette corrélation a un impact dans Release Control.

Volet Applications

Ce volet vous permet de définir la vue de Universal CMDB utilisée par Release Control pour importer les CI métier.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **Applications**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Vue nom de l'application	Nom de la vue dans Universal CMDB qui définit les CI métier importés dans Release Control. **Valeur par défaut** : ccmApplications

Volet Attributs nom du CI métier

Ce volet vous permet de modifier la façon dont les CI métier sont affichés dans Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** >

	Intégrations > **Universal CMDB** > **Impact** > **CI métier** > **Attributs nom du CI métier**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Attributs nom du CI métier	Éditez le fichier **Attributs nom du CI métier** pour modifier l'affichage des CI métier dans Release Control.

Volet Mappage d'énumération de la gravité

Universal CMDB et Release Control utilisent des échelles de niveau de gravité différentes. Lorsque des niveaux de gravité sont importés à partir de Universal CMDB vers Release Control, un mappage doit être défini pour convertir les échelles. Ce volet vous permet de modifier le schéma de mappage. Pour afficher le schéma de mappage par défaut, voir Schéma de mappage par défaut ci-dessous.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **Mappage énum. gravité**.
Informations importantes	Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Valeur de Release Control	Niveau de gravité de l'impact dans Release Control
Valeur de Universal CMDB	La valeur maximale dans Universal CMDB pour le niveau de gravité de l'impact correspondant dans Release Control.

Schéma de mappage par défaut

Le tableau suivant présente le schéma de mappage par défaut.

Niveau de gravité de l'impact dans Release Control	Niveaux de gravité dans Universal CMDB
Très faible	2 ou inférieur
Faible	3 - 4

Niveau de gravité de l'impact dans Release Control	Niveaux de gravité dans Universal CMDB
Moyen	5 - 6
Élevé	7 - 8
Critique	9

Nombre représentant la limite supérieure du niveau de gravité donné. Dans le tableau ci-dessus, la limite supérieure **Élevé** est de **8**. Pour la modifier, définissez cette valeur sur la limite supérieure requise.

Volet Changements latents

Ce volet vous permet de configurer la fonctionnalité de changement latent dans Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Changements latents**.
Informations importantes	• Tous les nœuds de la requête TQL doivent être visibles (propriété visible = true). • Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Voir aussi	• Configuration des changements latents et détectés • Utilisation de l'onglet Configuration • Pour plus d'informations sur les requêtes TQL, consultez la documentation de Universal CMDB.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Durée des changements détectés (heures)	Définit la période de temps pendant laquelle Release Control demande à Universal CMDB des informations sur les nouveaux changements détectés. **Par défaut :** 24 heures (valeurs mesurée en heures), ce qui signifie que Universal CMDB détecte les changements survenus au cours des dernières 24 heures.
Requêtes des changements détectés	Release Control utilise la requête TQL **ccmDetectedChangesRule** pour décrire les types de CI pour lesquels les changements seront recherchés. Chaque type de CI doit également être associé à son CI parent.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Durée de récupération des changements détectés (heures)	Lorsque le serveur Release Control démarre, il recherche si des problèmes se sont produits lors du calcul des changements détectés (par exemple, si le serveur s'est arrêté lors du processus de calcul). Cette option vous permet de définir la période révolue maximum pendant laquelle Release Control devrait calculer les changements détectés. **Par défaut :** Un mois (valeur mesurée en heures)
Planification des changements détectés	Définit la planification selon laquelle Release Control demande à Universal CMDB des informations sur les nouveaux changements détectés. > **Remarque :** Cette valeur est entrée sous la forme d'une expression cron.
Mode changements latents	Vous permet d'utiliser la fonctionnalité de changement latent en définissant une valeur pour cet élément. Vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes : • **LATENT_AND_DETECTED.** La fonctionnalité de changement latent est totalement activée. Les changements latents et détectés apparaissent en fonction des critères décrits à la section Présentation des changements latents et détectés. • **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES.** La fonctionnalité de changement latent est partiellement activée. Les changements détectés sont ignorés et les changements latents s'affichent. Les changements latents détectés dans votre environnement apparaissent en fonction des critères décrits à la section Présentation des changements latents et détectés. • **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES.** La fonctionnalité de changement latent est partiellement activée. Les changements détectés sont ignorés et les changements latents s'affichent. Dans ce mode, le critère **Type de changement** n'est pas pris en compte lors de l'identification des changements latents. La différence entre les modes **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES** et **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES** est illustrée dans l'exemple suivant : Si un changement détecté correspond à l'un des changements planifiés pour les deux premiers critères (période et CCI/CI parent), mais que les types de changements sont différents, alors : ◦ En mode **LATENT_IGNORE_CHANGE_TYPES**, le changement ne sera pas défini comme latent. ◦ En mode **LATENT_CONSIDER_CHANGE_TYPES**, le

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	changement sera défini comme latent. • **DISABLED.** La fonctionnalité de changement latent est désactivée. Release Control ne reçoit aucune information sur les nouveaux changements apportés au niveau de votre environnement. **Par défaut :** DISABLED
Niveau du changement latent	Les changements latents apparaissent comme des changements distincts dans le module Analyse. Indique si vous souhaitez afficher les changements latents parmi les demandes de changement du niveau supérieur (parent) ou parmi celles de niveau inférieur (enfant).
Format de l'ID de demande de changement latent	Définissez le format de l'ID de demande de changement latent.
Valeur initiale de l'ID de demande de changement latent	Définissez le nombre affiché dans l'ID de demande du premier changement latent enregistré dans votre système.

Volet Type de changement correspondant au type de CI

Ce volet vous permet de sélectionner les types de CI pour lesquels la fonctionnalité de changement latent sera activée.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Changements latents** > **Type de changement correspondant au type de CI** > **Matériel ajouté** et **Logiciel ajouté**.
Informations importantes	• Ce volet s'applique uniquement si vous utilisez le mode **LATENT_AND DETECTED** ou **LATENT_CONSIDER_ CHANGE_TYPES** dans le volet Changements latents. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Changements latents. • Pour permettre à Release Control de vérifier si les CI changés (CCI) du changement détecté et du changement planifié sont associés à un CIT commun, vous devez vous assurer qu'au moins une des valeurs d'attributs suivantes est sélectionnée pour chaque CIT dans Universal CMDB : **Modification surveillée**, **Comparable**, **Données** actifs. **Remarque:** Par défaut, tous les CIT dont les attributs correspondants sont mis à jour sont considérés comme des

	changements détectés. Si vous souhaitez limiter les CIT considérés comme des changements détectés, sélectionnez les attributs requis dans la liste Attributs. • Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Configuration des changements latents et détectés

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un type de CI sur lequel la fonctionnalité de changement latent sera activée.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le type de CI sélectionné.
Type d'action	Type d'action exécutée au niveau du CI dans Universal CMDB et ayant entraîné le changement détecté. Les valeurs valides sont les suivantes : • update • add **Remarque :** Universal CMDB ne prend pas en charge le type d'action **supprimer**.
Attribute	Attribut spécifique du type de CI qui a été modifié. Par défaut, le système recherche les changements dans tous les attributs CIT définis sur **Modification surveillée**, **Comparable**, **Données** actifs dans Universal CMDB. Vous pouvez utiliser la liste **Attributs** afin de limiter les attributs pour lesquels des changements seront recherchés.
Types de changement	Type du changement détecté. Le changement peut être de type : • **Matériel ajouté.** Changement impliquant l'ajout d'un matériel. **Remarque:** Ce type de changement n'est pas pris en charge par Universal CMDB. • **Matériel supprimé.** Changement impliquant le retrait d'un matériel.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• **Matériel mis à jour.** Changement impliquant la mise à jour d'un matériel. • **Logiciel ajouté.** Changement impliquant l'ajout d'un logiciel. • **Logiciel supprimé.** Changement impliquant la suppression d'un logiciel. > **Remarque:** Ce type de changement n'est pas pris en charge par Universal CMDB. • **Logiciel mis à jour.** Changement impliquant la mise à jour d'un logiciel. > **Remarque :** Pour permettre à Release Control d'utiliser le critère de type de changement, vous devez disposer, dans votre application de centre de services, d'un champ identifiant le type de changement de la demande de changement. Vous devez ensuite mapper ce champ aux valeurs possibles — **HW_ADD** ou **SW_ADD** — dans le champ **change-type-orig**. Pour plus d'informations sur la conversion et le mappage des champs de l'application de centre de services, reportez-vous à la section Principes de la conversion des demandes de changement.
Type de CI	Type de CI du changement détecté.

Les volets Type de changement correspondant au type de CI sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Volet Matériel ajouté	Vous permet de configurer les types de CI sur lesquels la fonctionnalité de changement latent sera activée lorsqu'un changement impliquant un matériel se produit.
Volet Logiciel ajouté	Vous permet de configurer les types de CI sur lesquels la fonctionnalité de changement latent sera activée lorsqu'un changement impliquant un logiciel se produit.

Volet Surveillance

Si Release Control est intégré à Business Availability Center 8.x ou ultérieur, vous pouvez afficher les indicateurs clés de performance (KPI) des CI affectés par l'activité sélectionnée. Pour activer l'affichage des KPI dans Release Control, ces derniers doivent être configurés comme fédérés dans Business Availability Center. Pour plus d'informations sur la procédure de configuration des KPI

comme fédérés dans Business Availability Center, consultez la section Comment configurer les KPI comme fédérés dans Business Availability Center 8.x ou Business Service Management 9.x

Ce volet vous permet d'activer/désactiver l'affichage des KPI.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration Intégrations** > **Universal CMDB** > **Surveillance**.
Informations importantes	Ce volet apparaît si vous : • utilisez Release Control en mode autonome • utilisez Universal CMDB 8.x ou ultérieur
Tâches correspondantes	Configurer Release Control en mode autonome
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Utilisation du mode autonome

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Activer KPI	• Si vous utilisez Release Control en mode autonome, cette option vous permet de créer des KPI simulés. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Script KPI de Universal CMDB en mode autonome. • Si vous utilisez Universal CMDB 8.x ou une version ultérieure, utilisez cette fonctionnalité pour activer/désactiver l'affichage des KPI dans Release Control.

Volet Synchronisation

Ce volet vous permet de configurer la fréquence à laquelle Release Control se synchronise avec la base de données CMDB.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Synchronisation**.
Informations importantes	Ce volet n'apparaît pas si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Synchroniser les CI métier.	Activer/désactiver la synchronisation entre Release Control et la base de données CMDB. **Par défaut :** Sélectionné
Fréquence de synchronisation (minutes)	Fréquence à laquelle Release Control se synchronise avec la base de données CMDB. **Par défaut :** 2 heures (valeur mesurée en secondes)

Volet Script Universal CMDB autonome

Ce volet vous permet de configurer le script **cmdb-mock.js** afin d'utiliser Release Control en mode autonome.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Impact** > **Script UCMDB autonome**.
Informations importantes	Cet écran est pertinent uniquement si vous utilisez Release Control en mode autonome.
Tâches correspondantes	Configurer Release Control en mode autonome
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes du mode autonome

Volet Script KPI Universal CMDB autonome

Ce volet vous permet de configurer le script **mock-kpi.js** afin de créer des KPI simulés pour la version autonome de Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Surveillance** > **Script KPI UCMDB autonome**.
Informations importantes	• Ce volet est pertinent uniquement si vous utilisez Release Control en mode autonome. • Pour pouvoir créer des KPI simulés, vous devez cocher la case **Activer KPI** dans la section Volet Surveillance.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration

	• Principes du mode autonome

Configuration du centre de services

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de la conversion des demandes de changement
- Principes de la configuration de l'adaptateur
- Écriture des scripts de conversion
- Lien vers les interfaces Release Control à partir du centre de services
- Mise à jour de l'état d'approbation dans le centre de services
- Mise à jour de l'analyse des heures suggérées dans Service Manager

Tâches

- Configurer l'intégration initiale du centre de services
- Récupérer des fiches à partir du centre de services
- Modifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services
- Configurer Release Control pour mettre à jour Service Manager avec les informations d'analyse
- Configurer Release Control et Service Manager avec LW-SSO
- Configurer Release Control pour l'approbation des demandes
- Créer un lien vers l'application Release Control
- Créer un lien vers le calendrier Release Control
- Créer un lien vers l'onglet Évaluer de Release Control
- Créer un lien vers une demande de changement unique
- Créer un lien à l'aide des paramètres de fuseau horaire et régionaux
- Créer un lien à l'aide des paramètres du locataire
- Générer des liens vers des fiches Service Manager
- Mettre à jour le script des opérations de SDI afin de prendre en charge la fonction Refuser

Référence

- Script des opérations de SDI
- Propriétés de l'adaptateur du centre de services
- Règles et syntaxe pour la création de liens vers Release Control
- Paramètres de l'URL des liens personnalisés
- Valeurs des paramètres de champs utilisés dans les liens vers Release Control
- Dépannage et limitations

Concepts

Principes de la conversion des demandes de changement

Les demandes de changement sont converties du format de l'application du centre de services en un format générique grâce à des adaptateurs spécifiques à cette application. Les demandes génériques sont ensuite transférées vers le serveur Release Control.

Chaque adaptateur spécifique à l'application de centre de services contient deux adaptateurs à un niveau : un pour convertir les changements de niveau supérieur et un autre pour convertir les changements de niveau inférieur. Chaque adaptateur à un niveau inclut les sous-composants suivants :

- **Connecteur**. Collecte les nouvelles demandes de changement de niveau supérieur/inférieur à partir des applications du centre de services.
- **Convertisseur**. Convertit les demandes de changement de niveau supérieur/inférieur du format de l'application de centre de services en un format générique reconnu par Release Control. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Écriture des scripts de conversion.

Chaque adaptateur à un niveau contient également un **filtre de pré-conversion** et un **filtre de post-conversion**. Ces filtres vous permettent de contrôler les demandes envoyées au serveur Release Control. Le filtre de pré-conversion filtre les demandes avant qu'elles ne soient converties en un format générique, tandis que le filtre de post-conversion filtre les demandes après leur conversion mais avant qu'elles ne soient transférées au serveur Release Control.

Principes de la configuration de l'adaptateur

Pour convertir les demandes de l'application de centre de services, vous devez configurer l'adaptateur correspondant à chaque application de centre de services.

Pour configurer un adaptateur, vous devez :

- Définir le fichier de configuration de l'adaptateur à l'aide de l'utilitaire **SdiConfigurer**. (Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de déploiement de Release Control*.)
- Modifiez les scripts de conversion qui seront utilisés par l'adaptateur.

> **Remarque :** Vous pouvez configurer plusieurs adaptateurs par application de centre de services. Cela vous permet d'importer les demandes à partir de différentes versions de la même application de centre de services.

Fichier de configuration de l'adaptateur

Le fichier de configuration de l'adaptateur est un fichier XML contenant les éléments suivants :

- Les attributs de l'adaptateur, par exemple le nom de l'adaptateur, le nom de l'application du centre de services dans laquelle les demandes ont été créées, le nombre de demandes à traiter simultanément, la fréquence à laquelle l'adaptateur interroge l'application du centre de services et les types de demande à convertir.
- Les attributs du connecteur permettant à ce dernier de se connecter à l'application du centre de services. Vous spécifiez les attributs du connecteur séparément pour chaque adaptateur à un niveau, c'est-à-dire pour chaque type de demande incluse dans le fichier de configuration de l'adaptateur.
- Les attributs du convertisseur qui appellent les fichiers de script de conversion dans lesquels sont définis le mappage de champs et les fonctions de filtrage. Les attributs du convertisseur varient selon chaque adaptateur à un niveau.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur la modification des propriétés de l'adaptateur, reportez-vous à la section Modifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services.

Scripts de conversion

Les scripts de conversion sont appelés par l'adaptateur et gèrent la conversion réelle des demandes de changement du format de l'application de centre de services en un format générique compatible avec Release Control.

Chaque script doit contenir certaines fonctions. Pour obtenir une liste détaillée et une explication de ces fonctions, reportez-vous à la section Écriture des scripts de conversion.

Écriture des scripts de conversion

Dans Release Control, les adaptateurs du centre de services servent à récupérer les demandes de changement de leurs centres de services d'origine et à les convertir du format de l'application du centre de services en un format générique. Les scripts de conversion des adaptateurs du centre de services servent à mapper les champs du centre de services d'origine vers les champs Release Control correspondants.

Lorsque vous effectuez la configuration initiale de votre centre de services, les scripts de conversion par défaut sont créés. Pour accéder aux scripts de conversion dans Release Control, cliquez sur **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs du Centre de services** > nœud **<nom de l'adaptateur>**, puis sélectionnez le fichier de configuration approprié. Le contenu du fichier s'affiche dans le volet de droite (par exemple, **convertTask.js** ou **convertChange.js**).

Pour modifier les scripts, reportez-vous à la section Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration.

> **Remarque :** Vérifiez qu'aucune ligne de script ne dépasse 256 caractères.

Énumérations

Il est important que les scripts de conversion contiennent un schéma de mappage détaillé pour les champs d'énumération de l'application de centre de services. Chaque champ d'énumération de Release Control apparaît par défaut dans les scripts de conversion au format suivant (en majuscules) :

```
<type de champ d'énumération>_<nom de l'énumération Release Control>
```

Par exemple :

```
genericRFC.setField("priority", PRIORITY_HIGH);
```

Si un script fait référence à un champ d'énumération inexistant, un message d'erreur est enregistré dans le journal du script (voir Journaux).

Pour plus d'informations sur la création des champs d'énumération Release Control, reportez-vous à la section Volet Énumérations.

Fonctions

Les fonctions que chaque script doit contenir sont expliquées en détail ci-dessous. Pour obtenir une

explication des objets qui peuvent ou doivent être inclus dans chaque fonction, consultez la classe **GenericTicketImpl** du fichier *API_Reference.chm*. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

- **convert.** Cette fonction mappe les champs de l'application de centre de services vers des champs de demande génériques.
  Par exemple :

  ```
  function convert(remedyRFC, genericRFC)
  ```

  > **Remarque:** Pour obtenir une liste des champs de demande préconfigurés inclus dans Release Control, reportez-vous à la section "Champs préconfigurés de demande de changement" page 251.

  > **Remarque:** Si Release Control fonctionne en mode autonome, définissez la valeur de la variable isStandalone dans les fichiers convertChange.js et convertTask.js sur `True` pour que Release Control récupère le nom d'affichage de CI comme nom de CI. Dans le cas contraire, si Release Control est intégré au serveur UCMDB, définissez la variable isStandalone sur `False` afin que Release Control récupère l'ID UCMDB d'un CI pour obtenir le CI du serveur UCMDB.

- **preFilter.** Cette fonction filtre les demandes de changement avant leur conversion afin qu'aucune demande inutile ne soit convertie et transmise au serveur Release Control. La fonction est écrite en utilisant la terminologie de l'application du centre de services. Par exemple, si vous ne souhaitez pas convertir les demandes avec une priorité **Faible**, vous pouvez utiliser la fonction **preFilter** suivante. Cette fonction spécifie que les demandes BMC Remedy Action Request System avec une priorité **Faible** ne sont pas converties tandis que toutes les autres demandes le sont :

  ```
  function preFilter(remedyRFC){

      if (remedyRFC.get("Request Urgency")==ARS_PRIORITY_LOW)

          return false;

      else

          return true;
  ```

- **postFilter** Cette fonction filtre les demandes converties afin que seules les demandes requises soient transférées vers le serveur Release Control. La fonction est écrite à l'aide de la terminologie des demandes Release Control. Par exemple, la fonction **postFilter** spécifie que seules les demandes génériques avec l'état **Approuvé** doivent être transférées vers le serveur Release Control :

  ```
  function postFilter(genericRFC){
  ```

```
    ccmStatus==genericRFC.get("status");

    if (ccmStatus==STATUS_APPROVED)

        return true;

    else

        return false;
```

Remarques :

- Il est recommandé d'optimiser la charge réseau et l'utilisation de l'espace en convertissant uniquement les colonnes de demande requises. Spécifiez ces colonnes dans votre requête SELECT ou utilisez la propriété de connecteur correspondante.
- Si vous convertissez des demandes à partir de Project and Portfolio Management/IT Governance Center ou d'une application de centre de services de base de données, spécifiez tous les noms de colonne en utilisant des minuscules.
- Vous pouvez utiliser des objets de journalisation dans les scripts de conversion afin d'enregistrer les instructions provenant du processus de conversion des demandes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Journaux.

Journaux

Si vous souhaitez enregistrer les messages du journal décrivant l'activité exécutée lors du processus de conversion des demandes, vous pouvez inclure des objets de journalisation dans vos scripts de conversion. Lors du processus de conversion, vous pouvez afficher les messages dans les journaux du script de conversion situés dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom du serveur>**.

Un objet de journalisation peut être inclus dans n'importe quelle fonction de script. Sa syntaxe doit être la suivante :

```
logger.<type de message>("<message du journal>");
```

Voici les types de message utilisables :

- **info.** Enregistre toutes les activités de traitement exécutées.
- **warn.** Enregistre les messages d'avertissement.
- **error.** Enregistre les messages d'erreur.
- **debug.** Enregistre toutes les activités en détail.

Par exemple, vous pouvez inclure un objet de journalisation comme suit :

```
logger.info("converting request #3001");
```

Si vous souhaitez que les journaux de script de conversion affichent une liste de tous les champs de l'application du centre de services, vous pouvez inclure l'objet de journalisation suivant dans votre script de conversion :

```
logger.info(BeanUtils.describe(ticket));
```

Si vous utilisez l'objet de journalisation ci-dessus, vérifiez que la ligne suivante figure au début du script de conversion :

```
importPackage(Packages.org.apache.commons.beanutils);
```

Lien vers les interfaces Release Control à partir du centre de services

Vous pouvez créer des liens vers Release Control à partir de votre centre de services. Vous pouvez créer un lien vers la totalité de l'application Release Control ou vers des zones spécifiques de l'application. Supposons, par exemple, que vous utilisez votre centre de services et souhaitez fixer l'heure de début pour affecter une fiche. Vous pouvez créer un lien à partir de votre centre de services afin d'ouvrir le calendrier de Release Control et afficher les changements planifiés dans la période correspondante.

> **Remarque:** Si vous n'avez pas installé LW-SSO, vous êtes invité à saisir vos informations de connexion Release Control pour accéder à ces liens.

- Vous pouvez créer des liens vers les zones suivantes de Release Control :
  - **Application Release Control.** Vous pouvez créer un lien personnalisé vers l'application Release Control à utiliser en dehors de Release Control. Le lien peut être personnalisé pour afficher la vue correspondante à l'aide du filtre, de l'horodatage et de la perspective de votre choix.
    Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lien vers l'application Release Control.
  - **Calendrier Release Control.** Lorsque vous accédez au calendrier à l'aide de ce lien, vous pouvez afficher les demandes de changement planifiées, rechercher des demandes de

changement spécifiques, afficher les détails d'une demande de changement, etc. Cependant, l'accès à d'autres zones de Release Control est limité. Par exemple, vous ne pouvez pas définir de filtres ni de préférences utilisateur et vous ne pouvez pas accéder aux différents onglets d'analyse des changements.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lien vers le calendrier Release Control.

- **Onglet Évaluer de Release Control**. Vous pouvez créer un lien vers l'onglet Accès de Release Control pour une demande de changement unique. L'onglet Évaluer contient des informations sur l'analyse d'impact, les collisions, l'analyse des risques, les changements similaires et les conflits de périodes. Lorsque vous ouvrez l'onglet Évaluer à l'aide de ce lien, vous pouvez afficher toutes les informations d'analyse des changements d'une demande spécifique, mais vous ne pouvez pas accéder à d'autres zones de Release Control.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lien vers l'onglet Évaluer de Release Control.
- **Demande de changement unique dans Release Control.** Release Control s'ouvre en affichant la demande de changement spécifiée. Lorsque vous accédez à Release Control à l'aide de ce lien, vous pouvez accéder à toutes les zones de Release Control.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lien vers une demande de changement unique.

- Vous pouvez associer des paramètres de fuseau horaire et régionaux à n'importe quel lien direct vers l'application Release Control afin de spécifier le fuseau horaire utilisé par Release Control ainsi que la langue d'affichage de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un lien à l'aide des paramètres de fuseau horaire et régionaux.

Mise à jour de l'état d'approbation dans le centre de services

Dans l'onglet **Collaborer > Résolution** du module Analyse, les utilisateurs disposant d'autorisations **approveChange** peuvent approuver ou refuser des demandes de changement, ou en rétracter l'approbation. Dans certains cas, l'état d'approbation de la demande est mis à jour dans le centre de services d'origine.

Vous pouvez mettre à jour l'état d'approbation des demandes dans les centres de services suivants :

- Service Manager
- Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Vous pouvez rétracter et refuser l'approbation des demandes dans les centres de services suivants:

- Service Manager

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur la configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Configurer Release Control pour l'approbation des demandes.

Mise à jour de l'analyse des heures suggérées dans Service Manager

Dans la boîte de dialogue Planificateur du changement du module Analyse, les utilisateurs peuvent suggérer la prochaine heure possible pour l'implémentation d'un changement, située dans une période **Période de changement** ou en dehors d'une période **Pas question de changement** associée à la demande de changement. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement.

Lorsque l'application Release Control reçoit une demande de changement de Service Manager, elle applique une analyse des heures suggérées à la demande, contenant la prochaine heure suggérée pour l'implémentation de la demande uniquement si :

- La demande de changement affiche l'un des états sélectionnés sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > zone **Statuts valides analyse des heures suggérées**. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Processus de changement.
- La fonction **shouldCalcSuggestTime** du script **change-flow.js** est définie sur **true**. Pour plus de détails, reportez-vous à la section <Fonctions incluses dans le script change-flow.js>.
- Les champs **suggested-end-time** et **suggested-start-time** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs** > **Champs disponibles** > **Heure** affichent des valeurs vides. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Champs.

Lorsque ces conditions sont remplies, Release Control effectue l'analyse des heures suggérées et la demande est mise à jour dans Service Manager.

Tâches

Configurer l'intégration initiale du centre de services

Dans le cadre de la configuration initiale de Release Control, vous configurez votre application de centre de services pour fonctionner avec Release Control.

Pour configurer l'intégration du centre de services, vous exécutez l'utilitaire **SdiConfigurer**. Pour obtenir une description détaillée de la configuration de votre centre de services, reportez-vous à la section correspondante du *Manuel de déploiement de Release Control*.

Récupérer des fiches à partir du centre de services

Les étapes suivantes expliquent comment récupérer des fiches à partir de votre application de centre de services.

Étape 1 : Récupérer les demandes de changement de façon régulière

Par défaut, l'adaptateur de votre centre de services est configuré pour récupérer les demandes de changement de façon régulière. Vous pouvez modifier la fréquence à laquelle l'application du centre de services est interrogée pour détecter des demandes de changement dans le fichier de l'adaptateur du centre de services.

Pour modifier la fréquence d'interrogation :

1. Sélectionnez le nœud**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs de centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.
2. Modifiez la propriété **polling-schedules** selon vos besoins. Pour une description détaillée de cette propriété, consultez la section Attributs communs de l'adaptateur.
3. Enregistrez vos changements de configuration et activez-les (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Étape 2 : Récupérer toutes les demandes de changement à partir d'une date spécifiée (de tous les centres de services à l'exception de Service Manager et des applications du centre de services de base de données)

Dans certains cas, vous souhaiterez récupérer toutes les demandes de changement de votre centre de services à partir d'une date spécifique :

1. Sélectionnez le nœud**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs de centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.
2. Dans le fichier, supprimez les marques de commentaire de la propriété **initial-load-state** et entrez la date à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les demandes de changement. Pour une description détaillée de cette propriété, consultez la section Attributs communs de l'adaptateur.
3. Enregistrez vos changements de configuration et activez-les (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).
4. Arrêtez le service Release Control.
   a. Dans le menu Windows, sélectionnez **Démarrer** > **Exécuter** et tapez **services.msc**.
   b. Dans la fenêtre Services, sélectionnez **Release Control 9.60 <nom du serveur>** et cliquez sur **Arrêter le service**.
5. Supprimez la persistance de la base de données en exécutant l'utilitaire **SDI Persistency Cleanup** : Pour plus d'informations, consultez la section Utilitaire SDI Persistency Cleanup.
6. Démarrez le service Release Control.
7. Exécutez l'adaptateur du centre de services jusqu'à ce que toutes les fiches aient été récupérées.
8. Reconfigurez l'adaptateur du centre de services selon une fréquence d'interrogation standard en commentant la propriété **initial-load-state** et en enregistrant les modifications.

Étape 3 : Récupérer toutes les demandes de changement à partir d'une date spécifiée (uniquement à partir de Service Manager et des applications du centre de services de base de données)

Dans certains cas, vous souhaiterez récupérer toutes les demandes de changement de votre centre de services à partir d'une date spécifique : Vous pouvez également limiter l'heure à laquelle l'adaptateur récupère les fiches à partir du centre de services.

1. Sélectionnez le nœud**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs de centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.
2. Dans le fichier, définissez une valeur pour les propriétés suivantes dans la section **<connection-properties>** :

a. **startFrom**. Indique l'heure et la date révolues du début de la récupération des fiches. Par exemple, `01/13/00 00:00:00 EST`.

b. (Facultatif) **upperLimitDelta**. Définit la fréquence à laquelle Release Control récupère les fiches. La valeur est définie en millisecondes.
Dans l'exemple suivant, Release Control commence à récupérer les fiches à partir du 1er janvier 2009 à minuit, puis à des intervalles de 36000000 millisecondes (dix heures). Release Control commence donc à récupérer les fiches le 1er janvier 2009 à minuit et met fin à cette opération le 1er janvier 2009 à 10 h 00. Puis du 1er janvier 2009 à 10 h 00 jusqu'au 01/01/2009 20 h 00, etc.

```
<connection-properties>

userName=<nom d'utilisateur>

password=<mot de passe>

startFrom=013/01/2009 00:00:00 EST

upperLimitDelta=36000000

</connection-properties>
```

> **Remarque:** Par défaut, la propriété upperLimitDelta n'apparaît pas dans le fichier <nom de l'adaptateur>-adapter.settings. Si vous souhaitez lui attribuer une valeur, vous devez ajouter manuellement la propriété au fichier dans la section <connection-properties>.

3. Enregistrez et activez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

4. Supprimez la persistance de la base de données en exécutant l'utilitaire **SDI Persistency Cleanup** : Pour plus d'informations, consultez la section Utilitaire SDI Persistency Cleanup.

5. Au prochain travail d'interrogation, l'adaptateur du centre de services commencera à récupérer les fiches à partir de la date spécifiée pour la valeur **startFrom** dans le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings**. Si vous n'avez défini aucune valeur pour la propriété **upperLimitDelta**, Release Control récupère indéfiniment les demandes de changement.

Modifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services

Lorsque vous effectuez la configuration initiale de votre centre de services à l'aide de l'utilitaire de configuration du centre de services (**SdiConfigurer.bat)**, un fichier de configuration de l'adaptateur du centre de services est créé contenant toutes les propriétés d'intégration du centre de services.

Cette tâche explique comment modifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services.

1. Sélectionnez le nœud**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs de centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.
2. Modifiez les propriétés de l'adaptateur du centre de services. Pour une description des propriétés, consultez la section Propriétés de l'adaptateur du centre de services.
3. Enregistrez et appliquez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Configurer Release Control pour mettre à jour Service Manager avec les informations d'analyse

Cette tâche décrit comment configurer Release Control pour mettre à jour Service Manager avec les informations d'analyse. Pour chaque demande dans Service Manager, vous pouvez afficher la gravité du risque, de l'impact et de la collision. Vous pouvez également vérifier s'il existe un conflit de période.

1. Sélectionnez le nœud**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs de centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.
2. Dans l'élément `<request-type level="1">`, sous l'élément `<opérations>`, commentez le sous-élément `operation name=updateAnalysisData`.
3. Dans l'élément `<request-type level="2">`, sous l'élément `<opérations>`, commentez le sous-élément `operation name=updateAnalysisData`.
4. Enregistrez et appliquez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Configurer Release Control et Service Manager avec LW-SSO

Lors de la configuration initiale de votre centre de services, vous n'avez peut-être pas configuré Service Manager et Release Control pour qu'ils utilisent Lightweight Single Sign-On (LW-SSO). Cette tâche explique comment se connecter à Service Manager et Release Control sans avoir à saisir les informations de connexion requises.

1. Dans la documentation de Service Manager, effectuez les étapes de la tâche détaillant la configuration de LW-SSO dans Release Control et Service Manager.
2. Dans la section **connection-properties** du fichier de configuration de l'adaptateur, définissez le paramètre **requiresUserCredentials** sur `false` pour permettre la connexion à Service Manager sans avoir à saisir les informations d'authentification et modifiez le paramètre **serviceURL** pour permettre la connexion au serveur Service Manager.
   Dans l'exemple ci-dessous :
   - Le paramètre **requiresUserCredentials** est défini sur `false`, permettant ainsi la connexion à Service Manager sans avoir à saisir les informations d'authentification requises.
   - Le paramètre **serviceURL** spécifie l'URL permettant la connexion au serveur Service Manager requis.

     ```
     <connection-properties>

     serviceUrl=http://<smweb-tierhostname:portnumber>/SymphonyAdapter/inbound/ws

     requiresUserCredentials=false

     </connection-properties>
     ```

   Pour plus d'informations, consultez la section Attributs communs de l'adaptateur.

Configurer Release Control pour l'approbation des demandes

Cette tâche explique comment configurer Release Control de sorte que, lorsque les utilisateurs approuvent ou refusent des demandes de changement ou en rétractent l'approbation dans

Release Control, l'état d'approbation de la demande est mis à jour dans le centre de services.

Cette tâche s'applique aux centres de services suivants :

- Service Manager
- Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Étape 1 : Définir les conditions permettant d'approuver un changement

Pour certaines opérations, Release Control envoie des informations au centre de services intégré en fonction des conditions définies dans le script **sdOperations.js**.

Ce script vous permet de définir les cas où le bouton **Approuver** de l'onglet **Collaborer** > **Résolution** du module Analyse est activé. Par défaut, il est activé pour toutes les demandes affichant l'état **En attente d'approbation**. Pour plus d'informations sur le script **sdOperations.js**, consultez la section Script des opérations de SDI.

Étape 2 : Affecter des autorisations aux utilisateurs

Affectez des autorisations **approveChange** aux utilisateurs qui devront approuver des demandes. Pour plus d'informations sur l'affectation d'autorisations, consultez la section Configuration de l'utilisateur.

Étape 3 : Vérifiez que le centre de services est configuré pour l'approbation des demandes de changement

Si vous utilisez Service Manager, la fonction de mise à jour de l'état d'approbation dans le centre de services d'origine est configurée par défaut.

Si vous utilisez Project and Portfolio Management/IT Governance Center, vous pouvez configurer cette option lors de la configuration initiale de votre centre de services à l'aide de **l'utilitaire de configuration du centre de services**. Si vous n'avez pas défini cette option lors de la configuration initiale, suivez les instructions manuelles ci-dessous :

Pour configurer manuellement les approbations dans **Project and Portfolio Management/IT Governance Center** :

1. Avant de configurer l'approbation d'une demande, vérifiez que l'utilisateur pour lequel vous avez configuré Release Control pour se connecter à la base de données Project and Portfolio Management/IT Governance Center dispose d'un accès en écriture à la base de données.
2. Sélectionnez le nœud **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs du centre de services** > **<nom de l'adaptateur>**. Cliquez sur le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings** ; son contenu s'affiche dans le volet de droite.

3. Localisez l'opération **approuver** dans les éléments **<request-type level="1">** et **<request-type level="2">** et vérifiez que **<connector-type>itgApprove</connector-type>** est inclus dans une **opération Approuver** pour chaque niveau.
4. Définissez les propriétés suivantes dans **l'élément <propriétés>** :

Nom de la propriété	Description
dbUrl (obligatoire)	URL de la base de données Project and Portfolio Management/IT Governance Center.
username (obligatoire)	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte à la base de données Project and Portfolio Management/IT Governance Center.
password (obligatoire)	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte à la base de données Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Remarque:** Le mot de passe peut être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section "Chiffrement du mot de passe" page 464.
driverClassName (obligatoire)	Nom du pilote JDBC. **Valeur par défaut :** oracle.jdbc.OracleDriver
sourceStepSequence (obligatoire)	Numéro de l'étape source à partir de laquelle l'approbation est effectuée. Cette valeur ou la propriété **sourceStepName** doit être spécifiée. Pour les flux de gestion secondaires, spécifiez les valeurs étape du <flux de gestion parent>.<étape du flux de gestion secondaire>. Par exemple, **5.5.**
sourceStepName (obligatoire)	Nom de l'étape source à partir de laquelle l'approbation est effectuée. Cette valeur ou la propriété **sourceStepSequence** doit être spécifiée.
actionName (obligatoire)	Action qui doit être effectuée dans l'application Project and Portfolio Management/IT Governance Center pour que la demande soit approuvée.

5. Pour vérifier que les demandes approuvées mises à jour affichent une priorité élevée dans la file d'attente des demandes envoyées à Release Control, spécifiez **updateOperation=true** dans l'élément **<propriétés de l'expéditeur>**.
6. Enregistrez et appliquez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Créer un lien vers l'application Release Control

Vous pouvez créer un lien personnalisé vers l'application Release Control à utiliser en dehors de Release Control. Le lien peut être personnalisé pour afficher la vue correspondante à l'aide du filtre, de l'horodatage et de la perspective de votre choix.

Pour créer un lien vers l'application Release Control :

Dans un navigateur Web, entrez l'URL suivante :

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<customizable parameters>
```

Pour la liste des paramètres personnalisables, consultez la section Paramètres de l'URL des liens personnalisés

> **Attention :** L'URL doit contenir au moins un paramètre **filterName** ou **field-<nom du champ>**.

Pour connaître les directives relatives aux règles et à la syntaxe en matière d'URL, consultez la section Règles et syntaxe pour la création de liens vers Release Control.

Exemple :

Dans l'exemple suivant, un lien est créé vers l'application Release Control. Release Control s'ouvre dans le calendrier à la date spécifiée. Release Control affiche uniquement les demandes avec l'état APPROUVÉ ou CLÔTURÉ et dont le niveau de risque est compris entre 20 et 80.

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any& field-
calculated-risk=20,80&field-
status=APPROVED,CLOSED&perspective=calendar&timestamp=1225648800000
```

Créer un lien vers le calendrier Release Control

Vous pouvez créer un lien personnalisé vers le calendrier Release Control. Lorsque vous accédez au calendrier à l'aide de ce lien, vous pouvez afficher les demandes de changement planifiées, rechercher des demandes de changement spécifiques, afficher les détails d'une demande de changement, etc. Cependant, l'accès à d'autres zones de Release Control est limité. Par exemple, vous ne pouvez pas définir de filtres ni de préférences utilisateur et vous ne pouvez pas accéder aux différents onglets d'analyse des changements.

Pour créer un lien vers le calendrier Release Control :

Dans un navigateur Web, entrez l'URL suivante en la personnalisant selon le tableau ci-dessous :

```
http://localhost:8080/ccm/calendar.html?requestOrigin=EXTERNAL&<paramètres
personnalisables>
```

Pour la liste des paramètres personnalisables, consultez la section Paramètres de l'URL des liens personnalisés

> **Attention :** L'URL doit contenir au moins un paramètre **filterName** ou **field-<nom du champ>**.

Pour connaître les directives relatives aux règles et à la syntaxe en matière d'URL, consultez la section Règles et syntaxe pour la création de liens vers Release Control.

Exemple :

Dans l'exemple suivant, un lien est créé vers le calendrier Release Control. Le calendrier s'ouvre à la date spécifiée et affiche uniquement les demandes avec l'état Approuvé ou Clôturé et dont le niveau de risque est compris entre 20 et 80.

```
http://localhost:8080/ccm/calendar.html?requestOrigin=EXTERNAL&filter
Name=any&field-calculated-risk=20,80&field-status=APPROVED,
CLOSED&timestamp=1225648800000
```

Créer un lien vers l'onglet Évaluer de Release Control

Vous pouvez créer un lien vers l'onglet Accès de Release Control pour une demande de changement unique. L'onglet Accès contient des informations sur l'analyse d'impact, les collisions, l'analyse des risques, les changements similaires et les conflits de périodes.

Lorsque vous ouvrez l'onglet Évaluer à l'aide de ce lien, vous pouvez afficher toutes les informations d'analyse des changements d'une demande spécifique, mais vous ne pouvez pas accéder à d'autres zones de Release Control.

Pour créer un lien vers l'onglet Accès :

Dans un navigateur Web, entrez l'URL suivante :

```
http://<nom du serveur Release Control: Port>/ccm/assess.html?refId=<ID du
centre de services>
```

Où **ID du centre de services** représente l'ID de la fiche tel que défini dans l'application du centre de services.

Par exemple :

```
http://localhost:8080/ccm/assess.html?refId=C-00000006
```

> **Remarque :** Si vous utilisez plusieurs applications de centre de services, vous pouvez utiliser le paramètre **serviceDesk** pour spécifier le nom du centre de services. Par exemple, si deux fiches de deux centres de services différents partagent le même ID, le paramètre **serviceDesk** peut servir d'élément discriminateur. Le nom du centre de services s'affiche tel qu'il apparaît dans l'onglet Détails du module Analyse.

Créer un lien vers une demande de changement unique

Vous pouvez créer un lien vers une demande de changement unique dans Release Control. Release Control s'ouvre en affichant la demande de changement spécifiée.

Lorsque vous accédez à Release Control à l'aide de ce lien, vous pouvez accéder à toutes les zones de Release Control.

Pour créer un lien vers une demande de changement unique dans Release Control :

Dans un navigateur Web, entrez l'URL suivante :

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&requestedChangeID= <service
desk ID>
```

Où **ID du centre de services** représente l'ID de la fiche tel que défini dans l'application du centre de services.

Par exemple :

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&requestedChangeID= C-00000006
```

Créer un lien à l'aide des paramètres de fuseau horaire et régionaux

Vous pouvez créer un lien qui ouvre Release Control selon un fuseau horaire spécifique et affiche l'interface utilisateur dans une langue donnée.

Pour créer un lien vers l'application Release Control :

Dans un navigateur Web, entrez l'URL suivante :

```
http://<répertoire d'installation de RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<paramètres
personnalisables>
```

Attention : L'URL doit contenir au moins un paramètre **filterName** ou **field-<nom du champ>**.

Exemple :

Dans l'exemple suivant, un lien est créé vers l'application Release Control. Release Control s'ouvre dans le calendrier à la date spécifiée. Release Control affiche uniquement les demandes avec l'état APPROUVÉ, dont le niveau de risque est compris entre 20 et 80, qui utilise l'heure locale d'Australie et affiche l'interface utilisateur en français.

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any& field-
calculated-risk=20,80&field-
status=APPROVED&perspective=calendar&timestamp=1225648800000
&timezone=Australia\Currie&locale=fr_FR
```

Remarques :

- Le fuseau horaire est celui de l'île de Java.
- Si vous commettez une erreur lors de la saisie du fuseau horaire dans l'URL, Release Control utilise par défaut le fuseau horaire GMT.
- Si vous commettez une erreur lors de la saisie du code de la langue régionale, Release Control utilise la langue sélectionnée sous **Préférences** > **Préférences de l'utilisateur** > **Espace de travail de l'utilisateur** > **Langue**. Si la langue sélectionnée n'est pas prise en charge, Release Control utilise la langue par défaut de la zone **Langue du système** dans **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Serveur**.
- La langue que vous souhaitez utiliser doit avoir déjà été ajoutée à Release Control.

Créer un lien à l'aide des paramètres du locataire

Le serveur Release Control peut être configuré pour plusieurs locataires. Vous pouvez créer un lien qui ouvre Release Control avec un locataire spécifique.

Pour créer un lien vers l'application Release Control :

Dans un navigateur Web, entrez l'une des URL suivantes :

```
http://<répertoire d'installation de RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<paramètres
personnalisables>&<tenant_field_val>
```

ou

```
http://<répertoire d'installation de RC>/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&<paramètres
personnalisables>&<locataire>
```

où

- **locataire** correspond au nom de locataire défini dans Release Control.
- **tenant_field_val** correspond au champ d'allocation du locataire selon lequel les fiches de demandes de changement de l'application du centre de services sont allouées à des locataires dans Release Control.

> **Remarque :** Vous ne pouvez utiliser qu'un seul des paramètres à la fois dans l'URL.

Par exemple :

```
http://localhost:8080/ccm?requestOrigin=EXTERNAL&filterName=any&
perspective=calendar&tenant_field_val=CompanyX
```

> **Attention :** L'URL doit contenir au moins un paramètre **filterName** ou **field-<nom du champ>**.

Générer des liens vers des fiches Service Manager

Cette tâche explique comment créer des liens vers des fiches Service Manager via le niveau Web.

Étape 1 : Autoriser l'accès à Service Manager via des liens URL

Par défaut, la configuration du serveur Service Manager peut nécessiter un hachage de sécurité pour les requêtes URL de niveau Web. Dans ce cas, vous devez configurer votre système pour autoriser l'accès à Service Manager via des liens URL. Pour plus d'informations, consultez la section Autoriser l'accès à Service Manager via des liens URL.

> **Remarque :** Vous pouvez également désactiver cette requête de sécurité dans le fichier Web.xml (**querySecurity**) de Service Manager.

Étape 2 : Configurer l'URL pour le champ request-id

Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs**.

Dans le volet **Champs disponibles** sélectionnez **Divers** > **request-id**.

Dans le volet **Attributs du champ**, dans l'onglet **Mise en page détails**, entrez l'URL dans le champ **Format d'affichage de la valeur** :

- Si vous utilisez Lightweight Single Sign-On (LW-SSO), pour les requêtes sécurisées ou non sécurisées, entrez l'URL suivante :

```
http:// <Host:Port>/SymphonyAdapter/ui?
smOperation=edit&IsmFromSystem=ReleaseControl&IsmSubject=125
&IsmEntityType=Change&IsmToSystem=ChangeManager
&IsmProtocolVersion=1.0&IsmEntityID=%%request-id%%
```

- Pour les requêtes non sécurisées, si vous n'utilisez pas LW-SSO, entrez l'URL suivante :

```
<adresse du niveau Web Service Manager>/index.do?ctx=docEngine
&file=cm3r&query=number="%%request-id%%"
```

  Par exemple,

```
http://scserver:8080/sc/index.do?ctx=docEngine
&file=cm3r&query=number="%%request-id%%"
```

- Pour les requêtes sécurisées, si vous n'utilisez pas LW-SSO, entrez l'URL suivante :

```
%%origin-url%%
```

Enregistrez et appliquez le jeu de configurations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration.

Autoriser l'accès à Service Manager via des liens URL

Si un mécanisme de sécurité d'URL est en place, la requête URL doit contenir un hachage (généré par Service Manager) dépendant à la fois du nom du serveur Web Service Manager et de la requête. Cette configuration doit être effectuée par l'administrateur Service Manager.

Pour générer une requête URL sécurisée :

1. Dans Service Manager, ajoutez un nouveau champ de demande de changement nommé **url**. Ce champ contient le lien généré pour la fiche. Définissez le type de données sur **character**.
   - Ajoutez le champ aux demandes à l'aide du menu **Définition système** > **Tables** > **cm3r** > **Champs**.
   - Ajoutez le champ aux tâches à l'aide du menu **Définition système** > **Tables** > **cm3t** > **Champs**.

2. Exposez les nouveaux champs dans le WSDL.
   La procédure suivante doit être effectuée deux fois : une fois pour les objets d'accès externe ChangeRC External Access et une autre fois pour les objets d'accès externe ChangeTaskRC.

   a. Naviguez jusqu'à **Configuration WSDL**.

   b. Dans la zone **Nom**, saisissez le nom approprié :
      - Pour les objets d'accès externe **ChangeRC**, tapez `cm3r`.
      - Pour les objets d'accès externe **ChangeTaskRC**, tapez `cm3t`.

   c. Sélectionnez l'objet d'accès externe :
      - Pour les objets d'accès externe **ChangeRC**, sélectionnez **ChangeRC**.
      - Pour les objets d'accès externe **ChangeTaskRC**, sélectionnez **ChangeTaskRC**.

   d. Dans l'onglet **Champs**, vérifiez que le champ suivant avec les propriétés correspondantes est inclus à la liste des champs exposés :

Champ	Légende	Type
url	Url	

   e. Créez une entrée **Calcul de contrôle du format** qui générera l'URL dans ce champ lorsqu'une demande de changement est créée ou modifiée.
      La procédure suivante doit être effectuée deux fois : une fois pour les enregistrements cm3r et une autre fois pour les enregistrements cm3t.

      i. Sélectionnez **Personnalisation** > **Contrôle du format**.

      ii. Dans la zone **Nom**, entrez le nom de l'enregistrement :
         - Pour les enregistrements cm3r, tapez `cm3r`.
         - Pour les enregistrements cm3t, tapez `cm3t`.

         A. Cliquez sur le bouton **Calculs** et entrez le calcul correspondant :
            - Pour les enregistrements cm3r, entrez la commande suivante :

add	update	calculation
true	true	$query="number=\""+number in $file+"\"";$title="Change Request Details"; url in $file=jscall ("urlCreator.getURLFromQuery", "cm3r", $query, $title)

            Les valeurs des colonnes **delete**, **display** et **initial** doivent être vides.

- Pour les enregistrements cm3t, entrez la commande suivante :

add	update	calculation
true	true	$query="number=\""+number in $file+"\"";$title="Task Details"; url in $file=jscall ("urlCreator.getURLFromQuery", "cm3t", $query, $title)

Les valeurs des colonnes **delete**, **display** et **initial** doivent être vides.

B. Enregistrez vos modifications dans le tableau Contrôle du format.

3. Vérifiez que le nom exact de l'ordinateur (**Mon ordinateur** > **Propriétés** > **Nom de l'ordinateur**) est correctement défini (respecte la casse) dans les emplacements suivants :
   - Dans le client Service Manager, sélectionnez **Administration système** > **Configuration système de base** > **Divers** > **Enregistrement d'infos système** et cliquez sur l'onglet **Intégrations actives**. Vérifiez que l'URL du serveur Web est correctement définie (par exemple, `http://smserver:8080/sm/index.do`).
   - Dans le fichier **web.xml** du serveur Web, vérifiez que l'URL du serveur Web est correctement défini sous la propriété **serverHost** (par exemple `http://smserver:8080/sm/index.do`).
4. Redémarrez le serveur Service Manager.
5. Regénérez le fichier de remplacement des services Web (**.jar**) :
   a. Exécutez l'utilitaire **ServiceManagerWsdlGen.bat** dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**.
   b. Copiez le dossier **tomcat** à partir du **<répertoire d'installation de Release Control>\bin\result**, et collez-le sous **<répertoire d'installation de Release Control>\apps\SDI-<nom de l'adaptateur>\WEB-INF\lib**.
6. Mappez le champ **url** que vous avez créé dans Service Manager au champ **origin-url** de Release Control en modifiant les scripts de conversion pour les changements et les tâches. Par exemple, dans les fichiers **convertChange.js** et **convertTask.js**, selon votre configuration, vous pouvez ajouter les éléments suivants à la fonction convert :

```
function convert(sm_rfc, generic_rfc) {

        .....

        generic_rfc.setField("origin-url", sm_rfc.get("url"));

         ....

}
```

7. Continuez en configurant l'URL pour le champ request-id, tel que décrit à l'étape 2 de la section Générer des liens vers des fiches Service Manager.

Mettre à jour le script des opérations de SDI afin de prendre en charge la fonction Refuser

Procédez comme suit pour configurer le centre de services intégré de sorte que la fonction **Refuser** soit prise en charge. Pour plus d'informations sur la fonction Refuser du script des opérations de SDI, consultez la section Script des opérations de SDI .

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs du centre de services** > **Script des opérations de SDI** et téléchargez le fichier du script des opérations de SDI dans le volet droit.
2. Ajoutez la fonction suivante dans le script :

```
function canDeny(genericRFC, userLoginName) {

return canApprove(genericRFC, userLoginName);

}
```

3. Enregistrez et activez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Référence

Script des opérations de SDI

Ce volet contient le script **sdOperations.js**. Pour certaines opérations, Release Control envoie des informations au centre de services intégré en fonction des conditions définies dans le script **sdOperations.js**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Adaptateurs du centre de services** > **Script des opérations de SDI**.

	Remarque : Pour plus d'informations sur la modification de ce fichier, consultez la section Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration.
Informations importantes	Ce script s'applique uniquement aux centres de services suivants : • Service Manager • Project and Portfolio Management/IT Governance Center
Tâches correspondantes	Mise à jour de l'état d'approbation dans le centre de services

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<Fonctions incluses dans le script sdOperations.js>	• **canApprove**. Définit les cas où le bouton **Approuver** de l'onglet **Collaborer > Résolution** du module Analyse est activé. (S'applique à Service Manager et à Project and Portfolio Management/IT Governance Center) • **canRetract**. Définit les cas où le bouton **Rétracter** de l'onglet **Collaborer > Résolution** du module Analyse est activé. (S'applique à Service Manager) • **canDeny**. Définit les cas où le bouton **Refuser** de l'onglet **Collaborer > Résolution** du module Analyse est activé. (S'applique à Service Manager) **Remarque:** Pour que la fonction canDeny soit prise en charge, vous devez mettre à jour le script sdOperations.js. Pour plus d'informations, consultez la section "Mettre à jour le script des opérations de SDI afin de prendre en charge la fonction Refuser" page précédente. • **canUpdateReview**. Définit les cas où le bouton **Examiner** de l'onglet **Examiner > Conclusions** du module Analyse est activé. (S'applique à Service Manager) • **canUpdateStatus**. Définit les cas où vous pouvez mettre à jour la date et l'heure de fin réelles d'une activité dans les modules Directeur et Exécuteur. Ces valeurs sont automatiquement mises à jour dans la fiche du centre de services d'origine. (S'applique à Service Manager) • **canUpdatePlannedTimes**. Définit les cas où vous pouvez enregistrer la date et l'heure de fin mises à jour dans le Planificateur du changement du module Analyse. Ces valeurs sont automatiquement mises à jour dans la fiche du centre de services d'origine. (S'applique à Service Manager) • **canClose**. Définit les cas où le bouton **Clôturer** de l'onglet

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Examiner > Conclusions du module Analyse est activé. (S'applique à Service Manager) **Remarque :** Pour une explication détaillée sur les objets pouvant être inclus dans les fonctions du script, consultez le fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

Propriétés de l'adaptateur du centre de services

Lorsque vous effectuez la configuration initiale de votre centre de services à l'aide de l'utilitaire de configuration du centre de services (**SdiConfigurer.bat)**, un fichier de configuration de l'adaptateur du centre de services est créé et contient toutes les propriétés d'intégration du centre de services.

Cette section décrit les propriétés du fichier de configuration de l'adaptateur que vous pouvez modifier selon vos besoins.

Pour plus d'informations sur la modification de l'adaptateur du centre de services, consultez la sectionModifier les propriétés de l'adaptateur du centre de services

Cette section comprend les parties suivantes :

- Attributs communs de l'adaptateur
- Paramètres du connecteur BMC Remedy Action Request System
- Paramètres du connecteur XML
- Paramètres du connecteur Service Manager
- Paramètres du connecteur du centre de services
- Paramètres du connecteur des services Web de Project and Portfolio Management/IT Governance Center
- Paramètres du connecteur Server Automation
- Paramètres du connecteur Network Automation
- Paramètres du connecteur de la base de données

Attributs communs de l'adaptateur

La section supérieure du fichier de configuration de l'adaptateur contient les attributs d'adaptateur suivants, communs à toutes les applications de centre de services. Vous pouvez modifier les

propriétés suivantes :

Nom de la propriété	Description

connection-properties	Répertorie les propriétés communes des niveaux request-type 1 et 2 ce qui éviter d'avoir à dupliquer ces propriétés.
	• Si vous n'avez pas initialement configuré Service Manager et Release Control pour utiliser Lightweight Single Sign-On (LW-SSO), vous pouvez définir le paramètre **requiresUserCredentials** pour pouvoir vous connecter sans avoir à saisir les informations de connexion requises. Par exemple, si une fiche de demande de changement a été envoyée et qu'un utilisateur souhaite mettre à jour Service Manager avec une approbation de la demande.
	Les options du paramètre sont les suivantes :
	  ○ **False** Vous permet de vous connecter au système sans avoir à saisir vos informations de connexion.
	  ○ **True (default)**Vous êtes invité à saisir vos informations de connexion pour accéder au système.
	• Vous devez également modifier le paramètre **serviceURL** pour pouvoir vous connecter au serveur Service Manager.
	
	Pour voir un exemple, consultez la section Configurer Release Control et Service Manager avec LW-SSO

number-of-tickets	Définit le nombre de demandes traitées simultanément, garantissant que les ressources de Release Control et de l'application du centre de services, par exemple la mémoire et la bande passante réseau, ne sont pas surexploitées. Bien que la propriété **number-of-tickets** puisse être aussi élevée que nécessaire, vous devez veiller à ne pas surcharger Release Control ou votre application de centre de services. Elle doit être assez élevée pour récupérer toutes les demandes de l'application du centre de services et ne pas dépasser le nombre attendu de demandes mises à jour par l'application du centre de services durant une période de mesure. Par exemple, si l'application du centre de services met à jour 50 demandes à la seconde, la propriété **number-of-tickets** doit dépasser la valeur 50. Lors du traitement des demandes, Release Control tente d'utiliser la propriété **number-of-tickets**, mais risque de renvoyer plus ou moins de demandes à partir de l'application du centre de services. **Remarque :** Pour définir la propriété **number-of-tickets**, contactez le responsable des applications de centre de services de votre organisation.

Nom de la propriété	Description

polling-schedules	La fréquence à laquelle l'application du centre de services est interrogée pour détecter des demandes de changement. Cette fréquence est déterminée par une expression cron. Par défaut, une expression cron interroge le système par intervalles de 30 secondes. Vous pouvez modifier l'intervalle d'interrogation si nécessaire. Par exemple, vous pouvez :
	• Augmenter l'intervalle d'interrogation (l'application du centre de services est interrogée moins souvent) si :
	  ◦ Vous souhaitez que Release Control vérifie moins fréquemment la présence de nouvelles fiches dans l'application du centre de services.
	  ◦ Vous envisagez d'effectuer une mise à jour massive des fiches. Cela évitera une situation dans laquelle Release Control reçoit plus de fiches par plage qu'il ne peut en traiter.
	• Réduire l'intervalle (l'application du centre de services est interrogée moins souvent) si vous souhaitez mettre à jour Release Control plus fréquemment avec les modifications de demande de changement.
	
	Vous pouvez modifier l'expression cron ou ajouter d'autres expressions, séparées par un caractère de nouvelle ligne. Par exemple :
	`<polling-schedules>`
	`0/30 * * * * ?`
	`0/50 * * * * ?`
	`<polling-schedules>`
	
	Pour plus d'informations sur les expressions cron, visitez le site http://www.quartz-scheduler.org/documentation

initial-load-state	**Remarque :** Cette propriété ne s'applique pas lors de la configuration de Service Manager ou des adaptateurs de base de données. Pour plus d'informations sur la configuration de l'adaptateur pour collecter à partir d'une date spécifique les demandes de changement à partir de Service Manager et des applications de bases de données, consultez la section Récupérer toutes les demandes de changement à partir d'une date spécifiée (uniquement auprès de Service Manager et des applications de bases de données du centre de services). Si vous spécifiez une date de chaîne, l'adaptateur recueille simultanément toutes les demandes entre la date de création

Nom de la propriété	Description
	spécifiée et la date actuelle, et ne collecte plus les nouvelles demandes ni celles qui ont été mises à jour. Par défaut, cette propriété est désactivée et n'affiche aucune valeur. Si elle est activée, cette propriété remplace la propriété polling-schedule. Si vous activez cette propriété, vous devez supprimer la persistance SDI à l'aide de l'utilitaire **SDI Persistency Cleanup** (consultez la section SDI Persistency Cleanup). Lorsque Release Control a fini de recueillir les demandes, vous devez désactiver cette propriété en commentant la ligne. **Format** : `MM/jj/aa HH:mm:ss z`
request-types (obligatoire)	Répertorie tous les types de demande recueillis par l'adaptateur, notamment tous les niveaux de type de demande. Par défaut, le niveau 1 est utilisé pour les changements et le niveau 2 pour les tâches. Pour obtenir une explication des propriétés de type de demande et d'opération à inclure dans l'élément **request-type**, consultez la section Propriétés de types de demande.

Propriétés de type de demande

L'élément **<type de demande>** inclut les propriétés suivantes :

Nom de la propriété	Description
connection-properties	Répertorie les propriétés d'interrogation et les connecteurs d'opération de chaque niveau de demande.

L'élément **<opération>** (sous **<opérations>** dans **<type de demande>**) inclut les propriétés d'opération suivantes:

Nom de la propriété	Description
name (obligatoire)	Le nom de l'opération à utiliser pour localiser l'opération. Les opérations suivantes sont actuellement prises en charge : approve, canApprove, retract, canRetract, deny, canDeny, reviewUpdate, canUpdateReview, updatePlannedtimes, canUpdatePlannedTimes, updateStatus, canUpdateStatus, close, canClose, updateAnalysisData. Certaines opérations sont uniquement prises en charge par des centres de services spécifiques.

Nom de la propriété	Description
operation-type (obligatoire)	Définit le type d'opération à effectuer. Ne modifiez pas cette propriété.
connector (under operation) (obligatoire)	Définit le connecteur d'opération à utiliser pour exécuter l'opération. Ne modifiez pas cette propriété.
sender-properties	Remplace les propriétés par défaut utilisées lors de l'initialisation d'un expéditeur pour l'opération.

Paramètres du connecteur BMC Remedy Action Request System

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur BMC Remedy Action Request System :

Nom de la propriété	Description
serverName (obligatoire)	Nom du serveur BMC Remedy Action Request System. **Remarque :**cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obligatoire)	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte au serveur BMC Remedy Action Request System. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
userPassword (obligatoire)	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte au serveur BMC Remedy Action Request System. Notez que le mot de passe devrait être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section Chiffrement du mot de passe. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
schemaName (obligatoire)	Nom du schéma contenant les demandes de changement requises.
field-names (obligatoire)	Liste de valeurs séparées par virgule des champs de demande à récupérer.

Nom de la propriété	Description
	Utilisez * pour récupérer tous les champs de demande.
associationSchemaName	Schéma qui associe les CI aux fiches dans le serveur BMC Remedy ARS. **Remarque :** S'applique uniquement à BMC Remedy 7.0
idFieldNameInTicket	Nom de la colonne contenant l'ID de fiche à utiliser dans le schéma d'association. **Remarque :** S'applique uniquement à BMC Remedy 7.0
associationForeignIdFieldName	Nom de la colonne contenant l'ID étranger des CI dans le schéma d'association. **Remarque :** S'applique uniquement à BMC Remedy 7.0
associationResultFieldName	Nom de champ de la fiche (Raw) contenant la matrice des CI associés du schéma d'association. **Remarque :** S'applique uniquement à BMC Remedy 7.0

Paramètres du connecteur XML

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur XML :

Nom de la propriété	Description
idPropertyName (obligatoire)	Nom de propriété de l'ID de la demande dans chaque fichier XML auquel sont envoyées les demandes de l'application du centre de services.

creationDatePropertyName
(obligatoire)
	Nom de propriété de la valeur **creation-date** de la demande dans le fichier XML.
	Si **creation-date** est un élément XML, utilisez le nom de l'élément. Par exemple, utilisez le nom de propriété **creation-date** dans le cas suivant:
	`<change-request>`
	`<creation-date>01/01/01</creation-date>`

Nom de la propriété	Description

	`</change-request>`
	
	Si **creation-date** est un attribut de l'élément XML de la demande, utilisez **@<nom de l'élément>**. Par exemple, utilisez le nom de propriété **@creation-date** dans le cas suivant :
	
	`<change-request creation-date="01/01/01">`
	
	`</change-request>`

dateFormat (obligatoire)	Format de la valeur **creation-date** dans le fichier XML.
directoryName (obligatoire)	Chemin du répertoire partagé où sont placées les demandes de l'application du centre de services, au format de fichier XML. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
pattern	Modèle de nom de fichier sous forme d'une expression régulière. Pour plus de détails, visitez le site Web http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/util/regex/Pattern.html

Paramètres du connecteur Service Manager

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur Service Manager :

Nom de la propriété	Description
idProperty	Nom de propriété du champ ID dans l'instance renvoyée par le service Web Service Manager.
lastUpdatedPropertyForQuery	Nom de propriété du champ **last-update** utilisé pour interroger le service Web Service Manager (nom de champ utilisé dans une recherche experte effectuée sur l'ordinateur client Service Manager).
creationDatePropertyForQuery	Nom de propriété du champ **creation-date** utilisé pour interroger le service Web Service Manager.
lastUpdatedPropertyForResult	Nom de propriété du champ **last-update** dans l'instance renvoyée par le service Web Service Manager (généralement le nom de champ exposé comme API).
creationDatePropertyForResult	Nom de propriété du champ **creation-date** dans l'instance renvoyée par le service Web Service Manager.

Nom de la propriété	Description
keyMethodName	Nom de la méthode des clés de demande (généralement le nom de champ de l'ID).
startFrom. (obligatoire)	Indique l'heure et la date révolues du début de la récupération des fiches. Par exemple, `13/01/2000 00:00:00 EST`.
upperLimitDelta (facultatif)	Définit la fréquence à laquelle Release Control récupère les fiches. La valeur est définie en millisecondes. **Remarque :** Par défaut, la propriété **upperLimitDelta** n'apparaît pas dans le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings**. Si vous souhaitez lui attribuer une valeur, vous devez ajouter manuellement la propriété au fichier dans la section **<connection-properties>**.
timeZone	Fuseau horaire du serveur Service Manager, utilisé pour convertir l'heure de la dernière mise à jour d'une demande provenant de Service Manager. Après avoir défini le fuseau horaire, vous devez vérifier que la propriété **queryDateFormatPattern** décrite ci-dessous correspond à la définition du fuseau horaire **Remarques :** • Saisissez le fuseau horaire tel qu'il apparaît dans la base de données Java. • Pour tenir compte du passage à l'heure d'été, utilisez un fuseau horaire local au lieu de spécifier une heure GMT.
wsDateFormatPattern	Format de date utilisé dans la réponse du service Web Service Manager. Pour connaître les formats disponibles, visitez le site Web : http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.html
queryDateFormatPattern	Format de date utilisé pour interroger le système Service Manager (utilisé dans la recherche experte de l'IU). Pour connaître les formats disponibles, visitez le site Web : http://java.sun.com/j2se/1.4.2/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.htm
serviceUrl	URL du service Web. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire

Nom de la propriété	Description
	de configuration du centre de services (**SdiConfigurer.bat**).
userName	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte au système Service Manager. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services (**SdiConfigurer.bat**).
password	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte au système Service Manager. **Remarques :** • Le mot de passe peut être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section Chiffrement du mot de passe. • Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services (**SdiConfigurer.bat**).
additionalConstraintsForPolling (facultatif)	Critère de filtre supplémentaire offrant plus de flexibilité concernant les changements récupérés lors du mode d'interrogation. La syntaxe de cette contrainte est identique à celle utilisée par la recherche experte de Service Manager. **Remarque :** Cette méthode est implémentée en ajoutant l'élément **and (<contrainte>)** à la requête Service Manager.

Paramètres du connecteur du centre de services

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur du centre de services :

Nom de la propriété	Description
connector-type (obligatoire)	Pour les demandes de niveau supérieur, cet attribut doit être défini sur : `hpsdChange` Pour les demandes de niveau secondaire, cet attribut doit être défini sur: `hpsdWorkOrder`
idProperty (obligatoire)	Nom de propriété du champ ID dans l'instance renvoyée par le centre de services.

Nom de la propriété	Description
lastUpdatedProperty (obligatoire)	Nom de propriété du champ **last-update**.
createdProperty (obligatoire)	Nom de propriété du champ **creation-date**.
serviceUrl (obligatoire)	URL du service Web. Format : `[<adresse IP du serveur du centre de services>:<port du serveur du centre de services>]` **Remarque :** Le serveur utilise généralement le port 30999. Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obligatoire)	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte au centre de services. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obligatoire)	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte au centre de services. **Remarque :** Le mot de passe peut être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section Chiffrement du mot de passe. Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.

Paramètres du connecteur des services Web de Project and Portfolio Management/IT Governance Center

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur de Project and Portfolio Management/IT Governance Center :

Nom de la propriété	Description
requestTypeName (obligatoire)	Nom du type de demande Project and Portfolio Management/IT Governance Center à récupérer Notez que ce champ est sensible à la casse.
parentRequestTypeName	Nom du type de demande Project and Portfolio Management/IT

Nom de la propriété	Description
(obligatoire si la demande est une demande de niveau secondaire avec une demande parente)	Governance Center à récupérer, si la demande est de niveau secondaire (ce qui signifie qu'elle est associée à une demande parente).
username (obligatoire)	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte à Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obligatoire)	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte à Project and Portfolio Management/IT Governance Center. Notez que le mot de passe devrait être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section Chiffrement du mot de passe. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
serviceUrl (obligatoire)	URL du service Web de Project and Portfolio Management/IT Governance Center. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
sourceStepSequence	Si vous configurez votre environnement afin que les utilisateurs puissent approuver les étapes dans Project and Portfolio Management à partir de Release Control, définissez l'étape dans Project and Portfolio Management dans lequel l'approbation sera effective. **Remarque :** Cette propriété peut être configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
dbURL	Incluez un SID (ID système) de base de données Oracle, un nom de serveur et un port valides. **Remarque :** Cette propriété peut être configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
userName	Nom d'utilisateur de la base de données Oracle. **Remarque :** Cette propriété peut être configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services

Nom de la propriété	Description
	(SdiConfigurer.bat).
password	Mot de passe de la base de données Oracle. **Remarque :**Cette propriété peut être configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.

Paramètres du connecteur Server Automation

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur Server Automation :

Nom de la propriété	Description
saServerUrl (obligatoire)	URL du serveur Server Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
saUsername (obligatoire)	Nom d'utilisateur valide pour accéder au serveur Server Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
saPassword (obligatoire)	Mot de passe valide pour accéder au serveur Server Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
trustCertFile (obligatoire)	Emplacement du fichier du certificat de sécurité de Server Automation. Ce fichier peut être situé sous **var/opt/optsware/crypto/coglib/opsware-ca.crt**
filterRelevantJobs	Liste des types de travaux importés dans Release Control. Pour plus de détails, consultez le manuel Opsware Automation Platform Developers Guide pour connaître la syntaxe du filtre de recherche. **Par défaut :** Tous les travaux affichant l'état **En attente** ou **Récurrent**.

Paramètres du connecteur Network Automation

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de l'adaptateur Network Automation :

Nom de la propriété	Description
naServerURL (obligatoire)	URL du serveur Network Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
naUsername (obligatoire)	Nom d'utilisateur valide pour accéder au serveur Network Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
naPassword (obligatoire)	Mot de passe valide pour accéder au serveur Network Automation. **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
timeZoneString	Format permettant de définir le fuseau horaire lors de la conversion des demandes situées dans un autre fuseau horaire. Pour choisir un fuseau horaire spécifique, utilisez les conventions d'attribution de nom Java pour les fuseaux horaires. **Par défaut** : UTC
dateFormatString	Format de date et d'heure.
queryStatus	Les tâches sont importées uniquement si elles comportent l'un des états répertoriés dans cette balise.
daysBefore	Ce chiffre indique le nombre de jours avant lesquels les tâches de la date actuelle sont importées de Network Automation (par exemple, la valeur 14 importe toutes les tâches planifiées jusqu'à 14 jours avant la date actuelle).
daysAfter	Ce chiffre indique le nombre de jours après lesquels les tâches de la date actuelle sont importées de Network Automation (par exemple, la valeur 7 importe toutes les tâches planifiées jusqu'à 7 jours après la date actuelle).
excludeTaskTypes	Liste des types de tâches qui ne sont PAS importées depuis Network Automation.

Paramètres du connecteur de la base de données

Les attributs de connecteur suivants peuvent être configurés dans le fichier de configuration de la base de données :

Nom de la propriété	Description
dbUrl (obligatoire)	URL de la base de données. > **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
userName (obligatoire)	Nom d'utilisateur avec lequel Release Control se connecte à la base de données. > **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
password (obligatoire)	Mot de passe avec lequel Release Control se connecte à la base de données. Notez que le mot de passe devrait être chiffré. Pour plus d'informations, consultez la section Chiffrement du mot de passe. > **Remarque :** Cette propriété est configurée par l'utilitaire de configuration du centre de services **(SdiConfigurer.bat)**.
driverClassName (obligatoire)	Nom du pilote JDBC. Vérifie que le pilote existe dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\tomcat\lib**.
idSelectQuery (obligatoire)	Requête SQL qui renvoie le jeu d'ID de demande de changement selon la valeur du champ **last-update** des demandes. **Important :** La requête ne doit pas inclure la date de la dernière demande de changement extraite afin d'éviter de créer une boucle infinie qui extrait à chaque fois les mêmes demandes de changement. Pour éviter cette situation, vous ne devez PAS utiliser le signe supérieur ou égal à (>=). Vous devez uniquement utiliser le signe supérieur à (>). Exemple de requête correcte : Une demande correcte inclut une date postérieure à la date de récupération de la dernière demande de changement. Par exemple, si la dernière demande de changement a été extraite le 1er février 2010, définissez la date ainsi : `select change_id from changes where last_updated > 2/1/2010`
startFrom. (obligatoire)	Indique l'heure et la date révolues du début de la récupération des fiches. Par exemple, `13/01/2000 00:00:00 EST`.
upperLimitDelta (facultatif)	Définit la fréquence à laquelle Release Control récupère les fiches. La valeur est définie en millisecondes.

Nom de la propriété	Description
	Remarque : Par défaut, la propriété **upperLimitDelta** n'apparaît pas dans le fichier **<nom de l'adaptateur>-adapter.settings**. Si vous souhaitez lui attribuer une valeur, vous devez ajouter manuellement la propriété au fichier dans la section **<connection-properties>**.
ticketFetchQuery (obligatoire)	La requête SQL qui renvoie un jeu de demandes de changement selon l'ID des demandes. Par exemple : `select * from changes where ID = ?`
lastUpdatedFieldName (obligatoire)	Nom de la colonne dans le jeu de résultats contenant la valeur de champ **last-update**.
lastUpdatedFieldType (obligatoire)	Une des valeurs suivantes : **heure**, **horodatage**, **date**, **millisecondes** ou **secondes**.
idFieldName (obligatoire)	Nom de la colonne dans le jeu de résultats contenant la valeur de champ d'ID.

connectionProperties	Propriétés de la base de données, au format java.util.Properties.
	Par exemple :
	`key1=value1`
	`key2=value2`

connectionPoolProperties	Propriétés de connexion du pool de bases de données, au format java.util.Properties. Pour connaître les valeurs possibles, visitez le site Web : http://www.mchange.com/projects/c3p0/index.html

Règles et syntaxe pour la création de liens vers Release Control

La liste suivante contient différentes règles, astuces et exigences syntaxiques concernant les URL utilisées pour créer des liens vers Release Control.

- Les valeurs d'énumération respectent la casse.
- Les valeurs booléennes se présentent sous la forme **true** et **false**, respectivement.
- Les contraintes de date ne sont pas prises en charge.

- Les valeurs doivent être séparées par une virgule (,) et sans espace vide.
- Les champs avec un opérateur BETWEEN doivent contenir deux valeurs différentes.
- Vérifiez que les valeurs de filtre affichent le type approprié. Par exemple, si vous entrez une valeur unique pour un champ nécessitant une plage numérique, l'application renvoie une exception.

Paramètres de l'URL des liens personnalisés

Vous pouvez créer des liens vers Release Control à partir de votre centre de services (consultez la section Créer des liens vers les interfaces de Release Control à partir du centre de services.)

Le tableau suivant décrit les paramètres disponibles pour l'URL :

Paramètre	Description
filterName	Filtre les demandes affichées dans Release Control selon le nom de filtre spécifié. **Remarques :** • Vous pouvez affiner le filtre en définissant les paramètres **field-<nom du champ>**, comme décrit ci-dessous. • Les noms de filtres sont définis dans les modules Analyse ou Directeur de Release Control.
field-<nom de champ>	Filtre les demandes affichées dans Release Control selon les valeurs de champs définies dans ce paramètre. Par exemple, **field-status=APPROVED,CLOSED.** Pour plus d'informations sur l'endroit où trouver les valeurs autorisées pour les champs utilisés dans ces paramètres, consultez la section Valeurs de paramètres des champs utilisés dans les liens vers Release Control **Remarques :** • Tous les noms de champs doivent commencer par le préfixe **field-**. • Les champs utilisés dans ce paramètre doivent être définis comme filtrables dans Release Control. • Les noms de champs doivent être écrits tels qu'ils apparaissent dans le volet des **champs du module Administrateur** (sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs**.) Pour plus d'informations, consultez la section Volet Champs.

Paramètre	Description
	• Si vous avez spécifié un filtre dans le paramètre **filterName**, le paramètre **field-<nom du champ>** affine ce filtre. • Si le nom du champ (**field-<nom du champ>)** existe également dans le filtre (**filterName)**, la valeur du paramètre **field-<nom du champ>** remplace la valeur du filtre. • Vous pouvez spécifier plusieurs paramètres **field-<nom du champ>**.
timestamp	Date à laquelle vous souhaitez ouvrir le calendrier. La date est représentée sous forme d'un horodatage en millisecondes. **Remarque** : Si aucun horodatage n'est défini, la date par défaut est la date actuelle.
perspective	**Remarque :** Ce paramètre s'applique uniquement lors de la création d'un lien vers l'application Release Control complète. Vue dans laquelle le module Analyse s'affiche. Vous pouvez définir les valeurs suivantes : • **RFCViewer.** Ouvre la vue Liste. • **calendar.** Ouvre la vue Calendrier (par défaut).

Valeurs des paramètres de champs utilisés dans les liens vers Release Control

Lorsque vous créez un lien vers Release Control à partir d'un centre de services, vous pouvez inclure un paramètre de nom de champ dans l'URL. Cette section détaille les emplacements contenant les valeurs autorisées pour les champs utilisés dans le paramètre **field-<nom de champ>**. Les valeurs sont définies dans :

- L'application du centre de services
- Universal CMDB
- Le volet Énumérations (sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Énumerations**)
  Dans le volet Énumérations, vous pouvez afficher les valeurs autorisées pour chaque champ du tableau Entrées de l'énumération. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Énumérations.

Le tableau suivant décrit les valeurs autorisées pour les champs :

Nom du champ	Valeur d'énumération correspondante
abnormal-cause	Nom de la règle de période dans l'onglet Périodes du module Administrateur
application	ID de CI métier (tels que définis dans Universal CMDB)
category	Valeurs définies dans la fiche du centre de services
change-type	• NORMAL • LATENT • SUBSTITUT • AUTOMATISÉ
collision-severity	• AUCUN • TRÈS FAIBLE • FAIBLE • MOYEN • ÉLEVÉ • CRITIQUE
collision-type	• CCI_CCI • CCI_ACI • ACI_ACI • IAA_IAA • IAA_DAA • DAA_DAA • EXÉCUTEUR
creating-service-desk	Valeurs définies dans la fiche du centre de services
impact-severity	Énumérations, volet
implementation-outcome	Énumérations, volet
implementors	Valeurs définies dans la fiche du centre de services
lastImpact-cis-label	Étiquettes de CI système (telles que définies dans Universal CMDB)
lastImpact-cis-refId	ID de CI système (tels que définis dans Universal CMDB)
opinion-type	Énumérations, volet

Nom du champ	Valeur d'énumération correspondante
priority	Énumérations, volet
review-customer-satisfaction	Énumérations, volet
review-planning-satisfaction	Énumérations, volet
status	Énumérations, volet
subcategory	Valeurs définies dans la fiche du centre de services
ticket-level	Énumérations, volet

Dépannage et limitations

Cette section comprend des informations sur le dépannage de Release Control lorsqu'il est utilisé avec Service Manager.

Problèmes d'enregistrement des commentaires de vérification de post-implémentation dans Service Manager

Lorsque vous utilisez Service Manager avec IIA, la possibilité d'enregistrer des commentaires de vérification de post-implémentation de Release Control vers Service Manager peut parfois être désactivée. Aucun message d'erreur ou avertissement ne prévient l'utilisateur que cette fonctionnalité a été désactivée, et dans Release Control cette fonctionnalité apparaît comme si les commentaires étaient en cours d'enregistrement. La seule façon de détecter ce problème consiste à vérifier dans Service Manager si les commentaires ont été enregistrés. La procédure suivante vous permet d'enregistrer les commentaires de vérification de post-implémentation dans Service Manager :

1. Dans le client Service Manager, sélectionnez **Navigateur système dans le menu** > **Personnalisation** > **Dictionnaire de base de données**.
2. Tapez **cm3t** dans la zone **Nom du fichier**, puis appuyez sur ENTRÉE.
3. Sélectionnez le premier élément du tableau en bas de l'écran, puis cliquez sur le bouton **Nouveau champ/clé**.
4. Tapez **closure.comments** dans la zone **name**, puis **array** dans la zone **type**.
5. Cliquez sur le bouton **Ajouter champ**.
6. Une fenêtre similaire apparaît. Entrez **character** dans la zone **type**.
7. Cliquez sur le bouton **Ajouter champ**.

Configuration des libellés et termes

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de configuration des libellés et termes par défaut

Référence

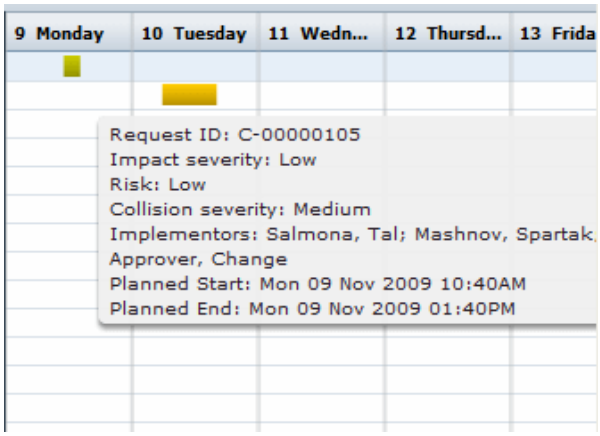
- Volet Libellés et termes

Concepts

Principes de configuration des libellés et termes par défaut

Vous pouvez modifier la façon dont les libellés et termes des éléments d'interface utilisateur apparaissent dans Release Control en modifiant leurs valeurs d'affichage par défaut dans les scripts à l'aide du volet **Libellés et termes** du module Administrateur.

Par exemple, dans le script **enumeration-labels.properties**, vous pouvez définir les couleurs indiquant le niveau de gravité de l'impact de la demande de changement dans le volet Demandes de changement — Vue Calendrier.



La langue d'affichage par défaut des libellés et termes de l'interface utilisateur de Release Control est l'anglais (États-Unis). Actuellement, Release Control prend uniquement en charge l'anglais. Si nécessaire, vous pouvez traduire les libellés et termes dans d'autres langues prises en charge.

> **Remarques :**
>
> - Après avoir traduit les chaînes requises, veillez à changer la langue utilisée par Release Control pour afficher l'interface utilisateur (sélectionnez la langue souhaitée dans la zone Détecter les paramètres de langue de la section Volet Espace de travail de l'utilisateur).
> - Les modifications apportées dans les propriétés de libellés entrent en vigueur lorsque vous redémarrez les services du serveur Release Control. Par exemple, lorsque vous remplacez l'énumération **PriorityEnum.IMMEDIATE=Immédiate** par **PriorityEnum.IMMEDIATE=Critique**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Libellés et termes.

Référence

Volet Libellés et termes

Ce volet vous permet de modifier la façon dont les libellés et termes des éléments d'interface utilisateur s'affichent dans Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Libellés et termes**.
Informations importantes	La langue d'affichage par défaut des libellés et termes de l'interface utilisateur de Release Control est l'anglais (États-Unis). Si nécessaire, vous pouvez traduire les libellés et termes dans d'autres langues prises en charge. Après avoir traduit les chaînes requises, veillez à changer la langue utilisée par Release Control pour afficher l'interface utilisateur (sélectionnez la langue souhaitée dans la zone Détecter les paramètres de langue de la section Volet Espace de travail de l'utilisateur).
Voir aussi	Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Paramètres régionaux	Langue d'affichage par défaut des libellés et termes dans l'interface utilisateur de Release Control.

Les volets Libellés et Termes sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
customizable-labels.properties	Mappe les termes métier de Release Control vers leurs valeurs d'affichage par défaut. Vous pouvez modifier la façon dont Release Control affiche chaque terme métier répertorié dans ce fichier. Par exemple, vous pouvez remplacer le nom du terme de la période **Indifférent aux changements** par **Indifférent**. Pour cela, remplacez la ligne suivante : **timeperiod.type.neutraltochanges.label=**`Indifférent aux changements.` par : **timeperiod.type.neutraltochanges.label=**`Indifférent`
enumeration-labels.properties	Mappe les champs d'énumération configurés dans Release Control vers leurs valeurs d'affichage par défaut. Vous pouvez modifier la façon dont Release Control affiche chaque champ d'énumération répertorié dans ce fichier. Par exemple, vous pouvez renommer **Terminé** l'état **Clôturé**. Pour cela, remplacez la ligne suivante : **StatusEnum.CLOSED=**`Clôturé` par : **StatusEnum.CLOSED=**`Terminé` Vous pouvez également modifier la couleur de l'icône correspondant à chaque niveau de gravité. Par exemple, pour afficher une icône rouge au lieu d'une icône orange lorsque le niveau de gravité est **Élevé**, modifiez la ligne suivante : **SeverityEnum.High.color=**`orange` par : **SeverityEnum.High.color=**`red` > **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier les icônes de couleur elles-mêmes ; red (rouge), orange, yellow (jaune), green_yellow (vert jaune), green (vert) et gray (gris) sont les seules couleurs

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	disponibles. Par défaut, les demandes de changement de niveau supérieur (parent) sont désignées par le terme **changements** et les demandes de changement de niveau secondaire (enfant) par le terme **tâches** dans l'application Release Control. Les autres niveaux hiérarchiques sont désignés par le terme **inconnu**. Pour changer cette terminologie, modifiez les lignes suivantes dans le fichier **enumeration-labels.properties** : **LevelEnum.1=**`Changement` **LevelEnum.2=**`Tâche` **LevelEnum.Level.UNKNOWN=**`Inconnu` **Remarque :** Ne modifiez pas les clés par défaut à gauche du signe d'égalité (=). Vous pouvez uniquement modifier les valeurs à droite du signe d'égalité (=).
fields-labels.properties	Mappe les champs dans Release Control vers leurs valeurs d'affichage par défaut. Vous pouvez modifier la façon dont Release Control affiche chaque champ répertorié dans ce fichier. Par exemple, vous pouvez remplacer le nom du champ **Début prévu** par **Date/heure de début prévue**. Pour cela, remplacez la ligne suivante : **fields.planned-start-time.label=**`Début prévu` par : **fields.planned-start-time.label=**`Date/heure de début prévue` **Remarque :** Ne modifiez pas les clés par défaut à gauche du signe d'égalité (=). Vous pouvez uniquement modifier les valeurs à droite du signe d'égalité (=).
override-labels.properties	Les fichiers de ressources qui mappent les libellés de Release Control vers leurs valeurs par défaut sont disponibles sous : **<répertoire d'installation de Release Control>\RC920\apps\ccm\WEB-INF\lib\<fichiers ccm-l10n-*.jar>**. Le script **override-labels.properties** vous permet de remplacer les valeurs de libellé par défaut situées dans les **fichiers ccm-l10n-*.jar**. **Remarque :** Le script **override-labels.properties** est vide par

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	défaut. Pour remplacer une valeur de libellé par défaut, procédez comme suit : • Modifiez la chaîne requise dans le fichier **<ccm-l10n-*.jar>** correspondant. Par exemple, pour remplacer le nom du champ **Périodes** par **Périodes de changement**, modifiez la ligne suivante : **admin.main.timePeriodsSettings.title=**`Périodes` par : **admin.main.timePeriodsSettings.title=**`Période de changement`. • Recherchez le texte de l'une des instances de `Périodes` et remplacez-le par `Périodes de changement`. • Copiez la chaîne modifiée dans le fichier **override-labels.properties**.

Configuration des modules

Ce chapitre :

Concepts

- Principes de configuration des notifications
- Principes de configuration des rapports

Tâches

- Configurer les paramètres du tableau de bord

Référence

- Expressions de valeur
- Configuration de la règle de notification
- Interface utilisateur de la configuration des modules

Concepts

Principes de la configuration des notifications

Par défaut, seules les notifications par e-mail automatiques et les notifications non personnalisées sont envoyées par Release Control. Cependant, il est recommandé de configurer l'envoi des notifications aux utilisateurs qui ne travaillent pas régulièrement avec Release Control et qui risquent par conséquent de ne pas afficher ni surveiller les éléments d'action créés à la suite d'une analyse d'impact. Les notifications d'e-mails personnalisées vous permettent d'informer ces utilisateurs des demandes de changement ayant un impact négatif sur les applications associées. Vous précisez les circonstances dans lesquelles des notifications personnalisées doivent être envoyées ainsi que les destinataires de ces notifications dans le script **change-flow.js**, situé dans le volet Script du flux des changements du module Administrateur à l'aide de la fonction **getUsersToNotify**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Script du flux des changements.

Pour plus d'informations sur la procédure de configuration d'une règle de notification à l'aide de la fonction **getUsersToNotify**, reportez-vous à la section Configuration de la règle de notification.

Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés de notification et le format des e-mails que Release Control envoie dans les fichiers **ftl**, reportez-vous à la section Volet Notifications.

Principes de la configuration des rapports

Vous pouvez personnaliser les rapports générés par Release Control dans le module Analyse. Release Control utilise JasperReports comme moteur de rapport.

Les fichiers de modèles de rapport sont situés dans le volet Rapports du module Administrateur. Pour obtenir une description de ces rapports, reportez-vous à la section Volets Rapports. Vous pouvez télécharger la dernière version de l'outil iReport à l'adresse http://sourceforge.net/projects/ireport/ et utiliser l'outil iReport pour modifier ces modèles de rapport.

Vous pouvez utiliser des expressions de valeur pour personnaliser vos rapports. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Expressions de valeur.

> **Remarque :**
>
> 1. Après avoir modifié les rapports, pas besoin de redémarrer le serveur Release Control.
> 2. Pour vérifier vos changements, vous pouvez générer le rapport dans le module Analyse.

Tâches

Configurer les paramètres du tableau de bord

Le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\Dashboard_Objects_Export.xml** inclut les définitions de la page par défaut Release Control dans le Tableau de bord. Si vous avez modifié l'état **En attente d'approbation** ou **Clôturé** sous **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > volet **Énumérations**, vous devez mettre à jour le fichier **Dashboard_Objects_Export.xml** avec les autres états que vous utilisez.

Cette tâche explique comment mettre à jour les états **Clôturé** et **En attente d'approbation**.

Cette section inclut les parties suivantes :

Étape 1 : Mettre à jour l'état Clôturé

Étape 2 : Mettre à jour l'état En attente d'approbation

Étape 1 : Mettre à jour l'état Clôturé

1. Localisez la ligne suivante dans le fichier **Dashboard_Objects_Export.xml** :

   ```
   [CLOSED][Closed]
   ```

   Notez qu'il existe deux occurrences de cette ligne dans le fichier.

2. Remplacez **[CLOSED]** par l'autre état défini sous **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Énumérations**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Énumérations.

3. Remplacez **[Closed]** par le libellé que vous affecté à l'état ci-dessus sous **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Libellés et termes**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Libellés et termes.

Étape 2 : Mettre à jour l'état En attente d'approbation

1. Localisez la ligne suivante dans le fichier **Dashboard_Objects_Export.xml** :

   ```
   [PENDING_APPROVAL][Pending_Approval]
   ```

   Notez qu'il existe deux occurrences de cette ligne dans le fichier.

2. Remplacez **[PENDING_APPROVAL]** par l'autre état défini sous **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Énumérations**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Énumérations.

3. Remplacez **[Pending_Approval]** par le libellé que vous affecté à l'état ci-dessus sous **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Libellés et termes**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Libellés et termes.

Référence

Expressions de valeur

Vous pouvez définir des expressions de valeur à l'aide de paramètres de rapport, de variables et de champs, et utiliser des expressions Java pour personnaliser votre rapport.

Pour plus d'informations sur les modèles de rapport utilisés pour les rapports générés dans la liste du module Analyse et dans les vues Calendrier, consultez la section Volet Rapports.

Champ fiche

JasperReports contient un champ **fiche** préconfiguré affichant la dernière demande de changement créée (un wrapper de l'objet **GenericRFC**). Pour obtenir une valeur pour l'un des champs de demande de changement, utilisez l'expression suivante :

```
$F{Ticket}.getFieldLabel(<"nom du champ">)
```

Par exemple :

```
$F{Ticket}.getFieldLabel(<"récapitulatif">)
```

$F{Ticket} renvoie l'objet **GenericRFC** wrappé. Pour créer des expressions plus complexes, vous pouvez utiliser l'une des méthodes incluses dans la classe **GenericRFC** de l'API Release Control. Pour plus d'informations sur la classe **GenericRFC**, reportez-vous au fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

Expressions Java

Vous pouvez utiliser des expressions Java pour personnaliser vos rapports. Par exemple, si l'interface utilisateur affiche **N/A** pour les valeurs vides, vous souhaiterez probablement afficher également **N/A** dans le rapport. Vous pouvez pour cela utiliser l'expression suivante :

```
(((String)$F{Ticket}.getFieldLabel(<nom du champ>)).length() 0) ? $F
{Ticket}.getFieldLabel(<nom du champ>) : $P{N/A}
```

Dans l'exemple ci-dessus, **$P{N/A}** est un paramètre contenant une valeur de chaîne, **N/A**, à afficher lorsque les données ne sont pas disponibles. La valeur de chaîne peut être modifiée si nécessaire.

Configuration de la règle de notification

La fonction **getUsersToNotify** du script **change-flow.js** situé sous **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Processus de changement** > **Script du flux des changements** permet de définir les éléments suivants :

- Les circonstances dans lesquelles les notifications devraient être envoyées
- Les destinataires des notifications
- Le contenu des messages de notification

Par défaut, lorsqu'elle est activée, la fonction **getUsersToNotify** demande à Release Control de comparer chaque nouvelle demande de changement d'un état spécifié avec la version de la demande précédemment recueillie et de vérifier si le risque calculé a dépassé un seuil donné.

```
function getUsersToNotify(prevChange, newChange, notificationContext) {

     return false;

/*

    var statusIsPendingApproval = (newChange.getField("status") ==

STATUS_PENDING_APPROVAL);



    var message = "";

    var riskStatusStr = "is ";



    var riskIncreased = true; // commencez par supposer que le risque a augmenté
(s'applique à la première occurrence du changement)



    if (prevChange != null) {

        riskIncreased = (newChange.getField("calculated-risk") >

                 prevChange.getField("calculated-risk"));

        if (riskIncreased) {

            riskStatusStr = "a augmenté jusqu'à ";

        }

    }



    var threshold = 0;

    var riskAboveThreshold = (newChange.getField("calculated-risk") >
threshold);
```

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur les calculs des risques, reportez-vous à la section Analyse des risques.

Si le risque calculé n'a pas dépassé le seuil spécifié, la version par défaut de la fonction **getUsersToNotify** demande à Release Control d'informer tous les utilisateurs associés aux applications concernées dont le niveau de gravité de l'impact a dépassé le seuil donné.

```
if (statusIsPendingApproval && riskIncreased && riskAboveThreshold) {

    var message = "L'état actuel de la demande est " +

     newChange.getField("status").name +

     " et le niveau de risque calculé de la demande " +

     riskStatusStr +

     " " +

     newChange.getField("calculated-risk") +

     ".";

// Ajoutez les utilisateurs concernés par cette demande de changement lorsque la
gravité dépasse 0 (VERY_LOW).

// Pour que tous les utilisateurs concernés envoient -1 sur :
newChange.getAffectedusers()

notificationContext.addUsers(newChange.getAffectedUsersAboveSeverity (SEVERITY_
LOW));

if (notificationContext.hasUsers()) {// si des utilisateurs sont concernés par
cette demande, demandez-leur de l'afficher

message = "Cette demande concerne potentiellement une ou plusieurs applications
pour lesquelles vous êtes enregistré " +

"afin de recevoir des notifications.\n" + message;
```

Si aucun utilisateur n'est associé à ces applications, la version par défaut de la fonction **getUsersToNotify** demande à Release Control d'informer l'administrateur.

```
} else {

    notificationContext.addUsersByRole("Administrator");

    message = "Change Control Management n'a identifié aucun utilisateur
spécifique à" +
```

```
    "informer de cette demande. " +
    "Vous recevez cette notification en raison de votre rôle" +
    "d'administrateur Change Control Management.\n" +
    message;
   }
```

Pour obtenir une explication sur les objets pouvant être utilisés dans la fonction **getUsersToNotify**, reportez-vous aux classes **notificationContext** et **GenericRFC** du fichier *API_Reference.chm*. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

Interface utilisateur de la configuration des modules

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Analyse
- Volet Infos sur l'analyse
- Volet Calendrier
- Volet Graphiques
- Volet Filtre
- Volet Infos générales
- Volet Notifications
- Volet Rapports
- Volet Tableau de bord
- Volet Directeur
- Volet Alertes

Volet Analyse

Ce volet définit les propriétés par défaut de certains des onglets affichés dans le module Analyse.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fréquence d'actualisation des changements	Vous permet de définir l'intervalle d'actualisation dans la boîte de dialogue Planificateur du changement et le volet Approbation des changements dans **Collaborer** > onglet **Résolution**. **Par défaut :** 5000 (en millisecondes)
Taille maximale des résultats de la recherche d'impact	Vous permet de définir le nombre maximal de CI avec impact que Release Control peut afficher par demande de changement. Lorsque cette limite est atteinte, Release Control affiche le message suivant : `CI avec impact (trop de CI à afficher, affinez les critères de recherche)` **Par défaut :** 2000
Nom	Nom de l'onglet dans le module Analyse.
Affichage de l'onglet	Masquez ou affichez l'onglet dans Release Control.
Utiliser le chargement facultatif	• Si cette option est activée, les données sont automatiquement récupérées. • Sinon, les données sont récupérées uniquement sur demande.

Volet Infos sur l'analyse

Ce volet définit les propriétés par défaut de certains des champs affichés dans le module Analyse.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Infos sur l'analyse**.

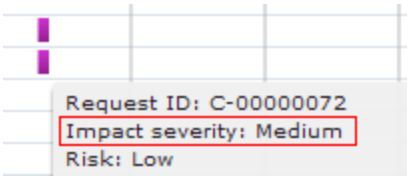
Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Champ	Nom du champ dans le module Analyse.
Visibilité	Masquez ou affichez l'onglet dans Release Control.

Volet Calendrier

Dans ce volet, vous pouvez définir un schéma de mappage de couleurs vous permettant d'associer une couleur à une valeur de champ existante dans la vue Demandes de changement — Calendrier et dans le volet <Graphique récapitulatif des demandes de changement>.

Par exemple, si vous mappez la couleur violet à une gravité d'impact **Moyenne**, les demandes de changement avec une gravité d'impact **Moyenne** apparaissent en violet en mode **Jour** ou **Semaine** dans la vue Calendrier. Lorsque vous affichez le champ au format graphique (dans la section <Graphique récapitulatif des demandes de changement>), le diagramme à secteurs ou la colonne représentant ce champ apparaît en violet.



Vous pouvez également définir le premier jour de votre semaine de travail ainsi que le nombre de jours ouvrables.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Calendrier**.
Voir aussi	Demandes de changement — vue Calendrier

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Couleur par champ	Champ dont vous mappez les valeurs à une couleur.
Couleur par défaut	Couleur à laquelle une valeur de champ est mappée si aucune couleur n'est définie pour cette valeur. **Par défaut :** Gris
Premier jour de la semaine	Définit le jour sélectionné comme premier jour de votre semaine de travail. **Par défaut :** Lundi
Nombre de jours ouvrables	Détermine le nombre de jours ouvrables de la semaine.
Accéder directement à	Définir si la date passe directement à la date de début prévue du

Éléments d'IU (A-Z)	Description
la date de début du changement sélectionné	changement sélectionné lorsque la vue Jour est choisie.

Volet Mappage des couleurs du calendrier

Ce volet vous permet de mapper une valeur de champ existante à une couleur dans les sections Demandes de changement — vue Calendrier et <Graphique récapitulatif des demandes de changement>.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter une valeur de champ existante au champ sélectionné dans la zone **Couleur par champ**.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer la valeur de champ sélectionnée et sa couleur associée.
Couleur	Définit la couleur que vous souhaitez associer à la valeur de champ. Cliquez sur le menu déroulant des couleurs pour sélectionner la couleur requise. Si aucune couleur n'est définie, elle est mappée à la couleur par défaut définie dans la zone **Couleur par défaut** du volet Calendrier.
Valeur de champ	Une valeur de champ existante, définie pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste **Couleur par champ**. **Remarque :** Vérifiez que les valeurs de champ que vous définissez sont valides pour le champ que vous avez sélectionné dans la liste **Couleur par champ**. Par exemple, supposons que vous avez défini les valeurs Critique, Élevé, Moyen et Faible pour le champ **Gravité de l'impact**. Si vous sélectionnez le champ **Personne à contacter** dans la liste **Couleur par champ**, Release Control n'affiche plus les valeurs Critique, Élevé, Moyen et Faible, car ces valeurs ne sont pas valides pour le champ **Personne à contacter**.

Volet Graphiques

La vue mensuelle Demandes de changement — Calendrier du module Analyse affiche les éléments suivants :

- Les demandes de changement qui ont été traitées par Release Control pour chaque jour du mois sélectionné.
- Les graphiques représentant les données d'un champ spécifique pour les demandes de changement incluses dans le filtre actuellement actif.

Ce volet vous permet de sélectionner les champs dont vous souhaitez afficher les données dans la vue mensuelle Calendrier, et de déterminer le format graphique par défaut dans lequel les données apparaissent.

Pour plus d'informations sur la vue Calendrier, reportez-vous à la section Demandes de changement — Vue Calendrier.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Graphiques**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un champ.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le champ sélectionné. **Remarque :** Si vous supprimez tous les champs de ce volet, aucun graphique n'apparaît dans la vue mensuelle Calendrier.
Activé	Sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher au format graphique dans la vue mensuelle Calendrier. **Remarques :** • Vous pouvez activer un maximum de quatre champs. • Si vous n'activez aucun champ, aucun graphique n'apparaît dans la vue mensuelle Calendrier.
Champ	Sélectionnez les champs dont vous souhaitez afficher les données au format graphique dans le **<volet Graphique récapitulatif des demandes de changement>** de la vue Calendrier. **Remarque :** Seuls les champs définis sur **Activé** apparaissent dans la vue mensuelle Calendrier.
Type	Sélectionnez le format dans lequel vous souhaitez afficher les données. Les options sont les suivantes :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	• Graphique à secteurs • Graphique à colonnes

Volet Filtre

Ce volet définit les propriétés par défaut de certains des éléments de filtre affichés dans le module Analyse.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Filtre**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Élément	Nom de l'élément de filtre dans le module Analyse.
Visibilité	Masquez ou affichez l'élément de filtre dans Release Control.

Volet Onglets de filtre

Ce volet définit les propriétés par défaut de certains des onglets de filtre affichés dans le module Analyse.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Onglets de filtre**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Onglet	Nom de l'onglet de filtre dans le module Analyse.
Visibilité	Masquez ou affichez l'onglet de filtre dans Release Control.

Volet Infos générales

Ce volet définit les propriétés par défaut de certains champs d'informations générales affichés dans le module Analyse.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Infos générales**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Champ	Nom du champ dans le module Analyse.
Visibilité	Masquez ou affichez l'onglet dans Release Control.

Volet Notifications

Ce volet vous permet de configurer les propriétés de notification.

Pour y accéder	Sélectionner **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Notifications**.
Voir aussi	• Principes de configuration des notifications • Configuration de la règle de notification

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Notification par e-mail activée	Vous permet d'activer/désactiver la fonctionnalité de notification. Lorsque vous désactivez cette fonctionnalité, Release Control n'envoie aucune notification.
Facteur de vieillissement de la notification	Plage (mesurée en secondes) indiquant la durée de permanence d'un e-mail refusé (par exemple, un e-mail avec adresse inconnue ou non valide) dans la file d'attente.
Fréquence du travail de notification	Plage (mesurée en secondes) entre les notifications par e-mail.
Adresse e-mail de l'expéditeur	Adresse e-mail de l'expéditeur de la notification par défaut.

<Volets des modèles de notification>

Les volets Notifications vous permettent de configurer le format des e-mails que Release Control envoie dans les fichiers **ftl**.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Notifications** > **<Volets des modèles de**

	notification>. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la modification des fichiers dans ces volets, consultez la section Configurer les fichiers dans l'onglet Configuration.
Informations importantes	• Les fichiers FTL sont écrits à l'aide de la syntaxe FreeMarker. Pour plus d'informations sur l'utilisation de FreeMarker, consultez le site http://freemarker.sourceforge.net/docs/index.html. • Pour une explication détaillée sur les objets pouvant être utilisés dans les fichiers FTL, consultez le fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**). • Les champs Release Control pouvant être utilisés dans les fichiers FTL sont ceux définis dans le volet Champs du module Administrateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Champs.
Voir aussi	• Principes de configuration des notifications • Configuration de la règle de notification

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Modèle HTML de l'élément d'action	Définit le contenu de l'e-mail (au format HTML) qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Transmettre par e-mail (pour info)** du volet Éléments d'action.
Modèle HTML du corps de l'e-mail de l'élément d'action	Inclut l'élément d'action (au format HTML) qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Transmettre par e-mail (pour info)** du volet Éléments d'action.
Modèle texte du corps de l'e-mail de l'élément d'action	Inclut l'élément d'action (au format texte) qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Transmettre par e-mail (pour info)** du volet Éléments d'action.
Modèle d'objet de l'e-mail de l'élément d'action	Définit la ligne d'objet d'un e-mail. Par défaut, Release Control affiche **<ID de demande> – <récapitulatif de la demande>** (par exemple, **C-10020 – Mise à niveau du serveur de base de données**) comme ligne d'objet de la notification.
Modèle texte de l'élément d'action	Définit le contenu de l'e-mail qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Transmettre par e-mail (pour info)** du volet Éléments d'action.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Modèle HTML de l'invitation au CAB	Inclut une liste des participants (au format HTML) à la réunion du CAB en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer l'invitation au CAB** dans le volet Demande de changement.
Modèle texte de l'invitation au CAB	Inclut une liste des participants (au format texte) à la réunion du CAB en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer l'invitation au CAB** dans le volet Demande de changement.
Modèle HTML du procès-verbal du CAB	Inclut le procès-verbal de la réunion du CAB (au format HTML) en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer le procès-verbal du CAB** dans le volet Demande de changement.
Modèle texte du procès-verbal du CAB	Inclut le procès-verbal de la réunion du CAB (au format texte) en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer le procès-verbal du CAB** dans le volet Demande de changement.
Modèle HTML du corps de l'e-mail de la demande de changement	Définit le contenu de l'e-mail (au format HTML) envoyé à un utilisateur abonné pour recevoir une notification des mises à jour d'une demande de changement.
Modèle texte du corps de l'e-mail de la demande de changement	Définit le contenu de l'e-mail envoyé à un utilisateur abonné pour recevoir une notification des mises à jour d'une demande de changement.
Modèle d'objet de l'e-mail de la demande de changement	Définit la ligne d'objet de l'e-mail envoyé à un utilisateur abonné pour recevoir une notification des mises à jour d'une demande de changement.
Modèle HTML texte libre uniquement	Définit le contenu de l'e-mail (au format HTML) qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail** de la vue Discussion de l'onglet Collaborer.
Modèle texte libre uniquement	Définit le contenu de l'e-mail qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail** de la vue Discussion de l'onglet Collaborer.
Modèle HTML du corps de l'e-mail	Définit le contenu d'une notification envoyée au format HTML.
Modèle texte du corps de l'e-mail	Définit le contenu d'une notification envoyée au format texte.
Modèle d'objet de l'e-mail	Définit la ligne d'objet de l'e-mail envoyé à un utilisateur après la saisie d'une demande de changement dans le système.
Modèle HTML de l'invitation au PIR	Inclut une liste des participants (au format HTML) à la réunion du PIR en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer**

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	l'invitation au PIR dans le volet Demande de changement.
Modèle texte de l'invitation au PIR	Inclut une liste des participants (au format texte) à la réunion du PIR en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer l'invitation au PIR** dans le volet Demande de changement.
Modèle HTML du procès-verbal du PIR	Inclut le procès-verbal de la réunion du PIR (au format HTML) en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer le procès-verbal du PIR** dans le volet Demande de changement.
Modèle texte du procès-verbal au PIR	Inclut le procès-verbal de la réunion du PIR (au format texte) en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail > Envoyer le procès-verbal du PIR** dans le volet Demande de changement.
Modèle HTML du corps de l'e-mail de l'utilisateur	Définit le contenu de l'e-mail (au format HTML) qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail** du volet Demandes de changement.
Modèle texte du corps de l'e-mail de l'utilisateur	Définit le contenu de l'e-mail qu'un utilisateur envoie en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail** du volet Demandes de changement.

Objets Release Control

Par défaut, les fichiers ci-dessus utilisent les objets Release Control suivants :

Objet	Description
notificationRuleSummary	Référence le message inclus dans la fonction **getUsersToNotify** du script **change-flow.js** expliquant comment l'utilisateur reçoit une notification.
freeTextBody	Texte saisi par l'utilisateur lors de l'envoi d'un e-mail à partir du volet Demandes de changement de l'application Release Control.
ScriptingActionItem	Objet de l'élément d'action pour lequel la notification est envoyée. Cet objet vous permet de référencer toutes les propriétés de l'élément d'action. Pour plus de détails sur les méthodes pouvant être utilisées pour cet objet, reportez-vous à la classe ScriptingActionItem du fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).
demande	Objet de la demande pour laquelle la notification est envoyée. Cet objet vous permet de référencer tous les champs de la demande. Pour plus de détails sur les méthodes pouvant être

Objet	Description
	utilisées pour cet objet, reportez-vous à la classe **GenericRFC** du fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).
affectedCIs	Renvoie la liste des CI affectés par une demande de changement.
viewCis	Renvoie des informations sur les CI dans le cadre d'une analyse d'impact pour une demande de changement spécifique. Pour plus de détails sur les méthodes pouvant être utilisées pour cet objet, reportez-vous à la classe **CI** du fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).
affectedViews	Renvoie la liste des CI métier affectés par une demande de changement.
viewInfo	Renvoie des informations sur les CI métier associés aux utilisateurs affectés dans le cadre d'une analyse d'impact pour une demande de changement spécifique. Pour plus d'informations sur les méthodes pouvant être utilisées pour cet objet, reportez-vous à la classe **ViewInfo** du fichier **API_Reference.chm**. (Pour accéder à la référence API, sélectionnez **Démarrer** > **Programmes** > **Release Control 9.60** > **Documentation** puis ouvrez le répertoire **pdfs**).

Volet Rapports

Ces volets décrivent les modèles de rapport utilisés pour les rapports générés dans la liste du module Analyse et dans les vues Calendrier.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Analyse** > **Rapports**.
Informations importantes	Vous pouvez définir des expressions de valeur à l'aide de paramètres de rapport, de variables et de champs, et utiliser des expressions Java pour personnaliser votre rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Expressions de valeur.
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Boîte de dialogue Détails du rapport

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fusion de rapports	Nombre maximum de demandes de changement pouvant être incluses lors de la génération d'un rapport. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Détails du rapport

Les volets Rapports sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Modèle rapport en une seule page	Modèle permettant de générer un rapport PDF ou HTML en une seule page.
Rapport des changements - modèle HTML et PDF	Modèle permettant de générer des changements de premier niveau dans un rapport en liste PDF ou HTML.
Modèle sous-rapport des tâches	Modèle permettant de générer des changements de second niveau dans un rapport en liste PDF ou HTML.
Rapport des changements - modèle Excel	Modèle permettant de générer un rapport en liste au format Excel.

Volet Tableau de bord

Ce volet contient le fichier **dashboard.settings** qui mappe deux types de rôle Release Control (utilisateur et administrateur) vers les groupes **utilisateurs** et **administrateurs** du tableau de bord, respectivement, et définit les privilèges accordés à chaque groupe. Ce fichier contient également d'autres définitions associées à l'affichage des pages et des portlets Tableau de bord.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Tableau de bord**.
Informations importantes	Les définitions de ce fichier ne devraient pas être modifiées.
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Volet Directeur

Ce volet vous permet de déterminer si le module Directeur est affiché.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Directeur**.

Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Module Directeur

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Module Directeur affiché	Vous permet de masquer/afficher le module Directeur.

Volet Alertes

Ce volet vous permet de configurer les paramètres des alertes dans le volet Alertes du module Directeur.

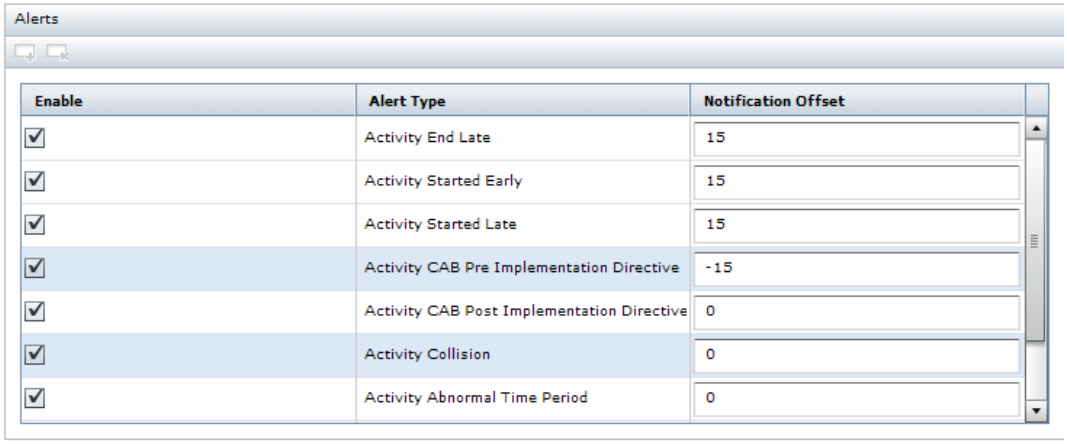
Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Modules** > **Directeur** > **Alertes**.
Informations importantes	Vous devez redémarrer le service Release Control pour appliquer ces changements de configuration.
Voir aussi	Volet Alertes

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Période de calcul de l'alerte	La première exécution du moteur d'alertes nécessite beaucoup de ressources système en calculant, par défaut, les alertes sur une période de 2 jours rétroactivement. Cette option vous permet de modifier la plage au cours de laquelle le moteur d'alertes calcule les alertes. **Par défaut :** 2 jours (2880 minutes), valeur mesurée en minutes.
Expression cron du moteur d'alertes	Release Control actualise les alertes du module Directeur à l'aide d'un moteur d'alertes. Cette option vous permet de spécifier la fréquence d'exécution du moteur d'alertes. **Par défaut :** 1 (valeur mesurée en minutes), comme indiqué par l'expression cron, **0 0/1 * * * ?**. **Exemples :** • Pour exécuter le moteur toutes les 5 minutes, choisissez la valeur **0 0/5 * * * ?**

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	• Pour exécuter le moteur toutes les 30 minutes, choisissez la valeur **0 0/30 * * * ?** Pour plus d'informations sur les expressions cron, consultez la page http://quartz.sourceforge.net/javadoc/org/quartz/CronTrigger.html.
Moteur d'alertes activé	Activez ou désactivez le moteur d'alertes. **Par défaut :** Activé
Plage de temps minimum/maximum de changement-modification	Des alertes d'activité d'urgence et de modification d'activité sont générées pour toutes les activités dont les planifications figurent dans la **plage de temps maximum de changement-modification**. Plus précisément : • Une alerte Activité d'urgence est générée si une nouvelle activité est planifiée pour être créée dans la plage de temps de changement-modification. • Une alerte de modification d'activité est générée si un changement est effectué dans une activité dont la planification figure dans la plage de temps de changement-modification. La **plage de temps minimum/maximum de changement-modification** est une plage de temps autour ou proche de l'heure actuelle. • La **plage de temps minimum de changement-modification** définit la période après l'heure actuelle. Elle correspond au nombre de minutes avant (valeur négative) ou après (valeur positive) l'heure actuelle pour représenter le début d'une période de temps. **Par défaut :** 12 heures (720 min). Valeur mesurée en minutes. • La **plage de temps maximum de changement-modification** définit la période avant l'heure actuelle. Elle correspond au nombre de minutes avant (valeur négative) ou après (valeur positive) l'heure actuelle pour représenter la fin d'une période de temps. **Par défaut :** 24 heures (1440 min). Valeur mesurée en minutes. Pour obtenir un exemple illustrant les valeurs minimales et maximales de la période et connaître l'emplacement où les alertes sont générées ou non, reportez-vous à la section Exemples d'instances où des alertes sont générées ou non.
Changer les états des alertes de collision	Calcule les alertes liées aux collisions uniquement pour les activités ayant les états sélectionnés.

Volet Type d'alerte



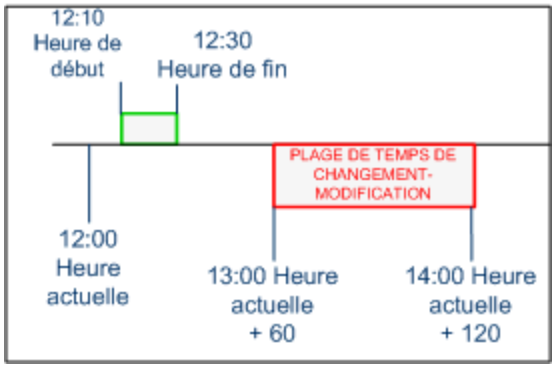
Ce volet vous permet d'activer ou de désactiver les alertes et de définir le nombre de minutes avant ou après les événements où les alertes seront générées.

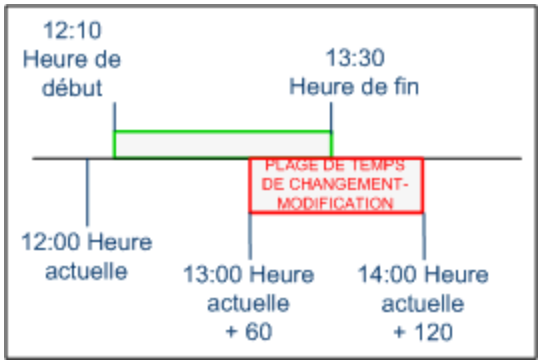
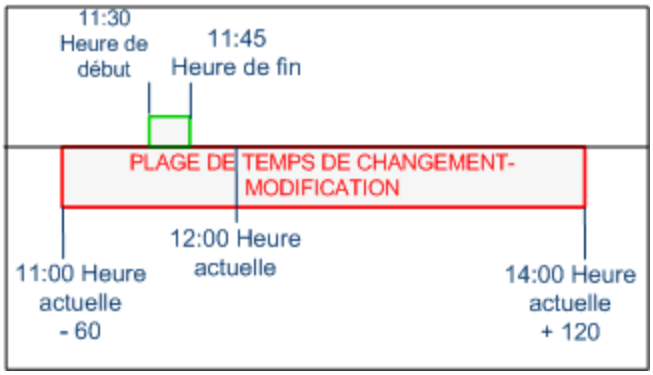
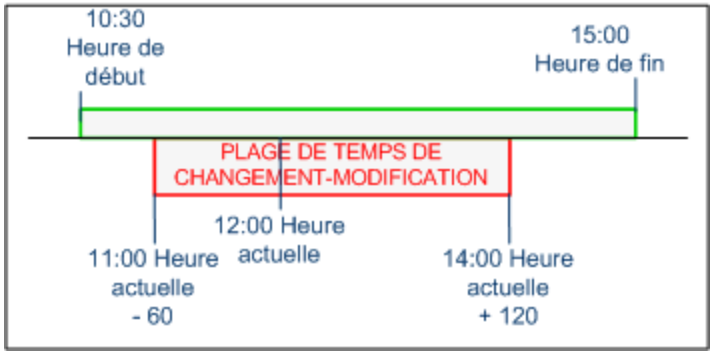
Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Type d'alerte	Type de l'alerte.
Activer	Active ou désactive l'alerte.
Décalage de la notification	Spécifiez le nombre de minutes avant ou après l'événement où l'alerte sera générée.

Exemples d'instances où des alertes sont générées ou non

Les exemples suivants illustrent les valeurs minimum et maximum de la période de temps et l'emplacement où les alertes sont générées ou non.

Scénario 1- Aucune alerte générée • Activité d'urgence insérée à : 12:00 • Période : min = +60 ; max = +120 • Début de l'activité : 12:10 ; Fin de l'activité : 12:30	

Scénario 2 - Alerte générée • Activité modifiée à : 12:00 • Période : min = +60 ; max = +120 • Début de l'activité : 12:10 ; Fin de l'activité : 13:30	
Scénario 3 - Alerte générée • Activité d'urgence insérée : 12:00 • Période : min = -60 ; max = +120 • Début de l'activité : 11:30 ; Fin de l'activité : 11:45	
Scénario 4 - Alerte générée • Activité modifiée à : 12:00 • min = -60 ; max = +120 • Début de l'activité : 10:30 ; Fin de l'activité : 15:00	

Configuration de la sécurité

Ce chapitre :

Concepts

- Principes d'authentification Lightweight Single Sign-On
- Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control
- Gestion de l'utilisation des identités
- Architecture du mode Gestionnaire des identités de Release Control
- Utilisation de l'authentification LDAP
- Architecture de l'authentification LDAP de Release Control

Tâches

- Utilisation du mode Gestion des identités
- Utiliser le mode d'authentification Base de données:
- Configurer les propriétés de la connexion LDAP
- Paramétrer la connexion entre Release Control et le serveur LDAP

Référence

- Limitations LW-SSO
- Avertissements de sécurité LW-SSO
- Informations importantes concernant LW-SSO
- Interface Utilisateur de la configuration de la sécurité

Concepts

Principes de l'authentification Lightweight Single Sign-On

Single Sign-On est une méthode de contrôle d'accès permettant à un utilisateur de se connecter une fois aux ressources de plusieurs systèmes logiciels sans avoir à se reconnecter par la suite. Les applications figurant dans le groupe configuré de systèmes logiciels font confiance à cette authentification, et il n'est pas nécessaire de procéder à une autre authentification lorsque vous passez d'une application à une autre.

La stratégie d'authentification unique par défaut appliquée à Release Control est Lightweight Single Sign-On (LW-SSO). L'authentification LW-SSO est intégrée à Release Control et ne nécessite aucun ordinateur externe.

Pour plus d'informations sur l'activation de la stratégie LW-SSO dans Release Control, reportez-vous à la section Volet Lightweight SSO (LWSSO).

Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control

Vous pouvez configurer Release Control pour utiliser l'un des modes d'authentification d'utilisateur suivants :

- **Gestionnaire des identités.** Release Control peut utiliser les systèmes de gestion des identités qui gèrent l'authentification, par exemple, Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Pour plus d'informations sur la gestion des identités, consultez la section Utilisation de la gestion des identités.
- **LDAP.** Release Control utilise directement le serveur Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) pour l'authentification de l'utilisateur. Les informations de l'utilisateur sont stockées dans le répertoire des informations LDAP et un serveur LDAP gère les requêtes et les mises à jour de ce répertoire. Pour plus d'informations, consultez la section Utilisation de l'authentification LDAP.

- **Base de données.** Release Control n'utilise pas le système de gestion des identités ou LDAP et authentifie tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utiliser le mode d'authentification Base de données.

Utilisation de la gestion des identités

Les systèmes de gestion des identités permettent aux organisations de gérer les informations des comptes utilisateur afin de contrôler l'accès aux applications. Si un système de gestion des identités est en place et qu'un utilisateur tente d'accéder à une application, le système authentifie d'abord l'utilisateur en lui demandant de fournir des références, comme un nom d'utilisateur et un mot de passe. Si l'utilisateur est authentifié, le système de gestion des identités autorise le niveau d'accès à l'application en fonction de l'identité et des autorisations de l'utilisateur. Ainsi, les données critiques sont protégées à l'aide des autorisations appropriées et les informations sur l'identité de l'utilisateur final sont correctement stockées.

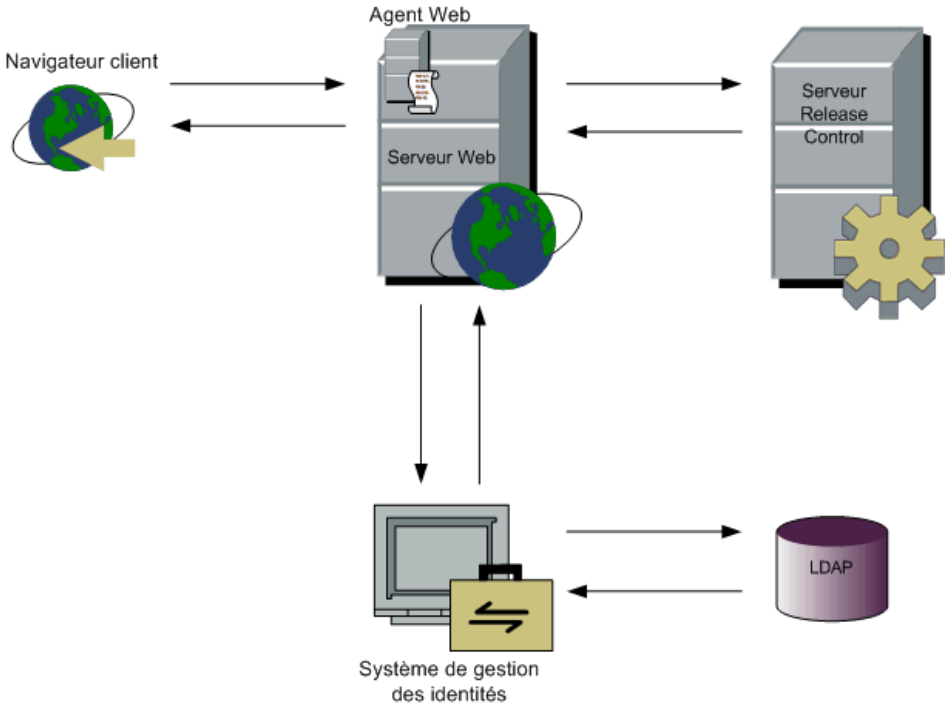
Release Control prend en charge une large gamme de systèmes de gestion des identités. Les exemples de configuration de ce document s'appuient sur le système de gestion des identités CA SiteMinder 6.0.

Pour plus d'informations sur l'architecture du mode de gestion des identités, reportez-vous à la section Architecture du mode Gestionnaire des identités de Release Control.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du mode de gestion des identités, reportez-vous à la section Utiliser le mode de gestion des identités.

Architecture du mode Gestionnaire des identités de Release Control

Le diagramme suivant présente l'architecture du mode Gestionnaire des identités de Release Control.



Pour utiliser la gestion des identités en conjonction avec Release Control, vous devez déployer Release Control pour fonctionner avec un serveur Web (Microsoft Internet Information Services (IIS) ou Apache HTTP). Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de déploiement de Release Control*.

L'agent Web de gestion des identités est installé sur le serveur Web et utilisé comme point d'accès unique pour tous les clients Web. L'agent Web intercepte toutes les demandes entrantes et s'assure de leur authentification. Seules les demandes authentifiées sont transférées vers Release Control.

Utilisation de l'authentification LDAP

Vous pouvez configurer Release Control afin qu'il utilise LDAP pour l'authentification des utilisateurs. Release Control prend automatiquement les informations de connexion de l'utilisateur dans le serveur LDAP. Release Control et LDAP étant synchronisés, toute modification des informations utilisateur dans LDAP est répercutée dans Release Control la fois suivante où un utilisateur se connecte. Lorsque vous configurez l'authentification LDAP, vous mappez les groupes d'utilisateurs LDAP aux rôles d'utilisateur Release Control.

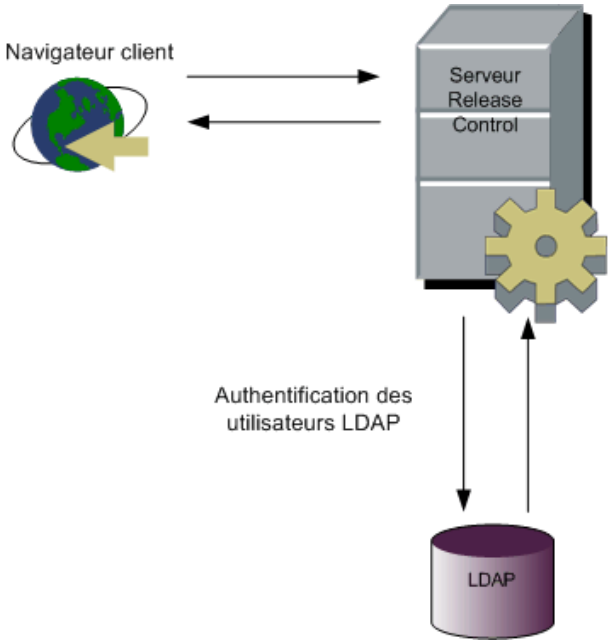
Pour plus d'informations sur l'architecture de l'authentification LDAP, consultez la section Architecture de l'authentification LDA de Release Control.

Pour plus d'informations sur la façon d'utiliser l'authentification LDAP, consultez la section Configurer les propriétés de la connexion LDAP.

> **Remarque :** Si le serveur LDAP autorise les liaisons anonymes, Release Control vous permet de vous connecter sans mot de passe.

Architecture de l'authentification LDAP de Release Control

Le diagramme suivant présente l'architecture du mode d'authentification de Release Control.



Tâches

Utiliser le mode de gestion des identités

Pour utiliser Release Control en conjonction avec un système de gestion des identités comme CA SiteMinder, vous devez configurer à la fois Release Control et le système de gestion des identités.

Cette section utilise CA SiteMinder comme exemple, mais les mêmes concepts peuvent s'appliquer à une large gamme de systèmes de gestion des identités.

> **Attention :** Avant de modifier vos paramètres de sécurité, il est recommandé de sauvegarder votre jeu de configuration Release Control actuel à l'aide de l'utilitaire d'exportation de jeu d'exportation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Export Configuration Set.

Le processus de configuration du mode de gestion des identités Release Control inclut les étapes suivantes :

Étape 1 : Configurer Release Control pour fonctionner avec le gestionnaire des identités

Étape 2 : Configurer un gestionnaire des identités pour fonctionner avec Release Control

Étape 3 : Ajouter l'administrateur de votre organisation à Release Control

Étape 4 : Utiliser le mode de gestion des identités

Étape 5 : Utiliser l'option de ligne de commande du mode Gestionnaire des identités lors de l'exécution d'un utilitaire

Étape 6 : (Facultatif) Redéployer le fichier ccm_package.zip dans Universal CMDB (uniquement lors de la mise à niveau de Release Control et l'utilisation de l'adaptateur de configuration des changements)

Étape 7 : Configurer Release Control pour fonctionner avec un adaptateur de fédération en mode Gestionnaire des identités

Étape 1 : Configurer Release Control pour fonctionner avec le gestionnaire des identités

Pour utiliser Release Control en conjonction avec CA SiteMinder, l'administrateur Release Control doit procéder comme suit :

1. Définir le mode d'authentification. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification**. Dans le volet Authentification, sélectionnez **Mode Gestionnaire des identités** dans la liste **Mode d'authentification**. Spécifiez les informations de connexion de l'utilisateur requises pour se connecter au serveur LDAP.
2. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification > Mode Gestionnaire des identités**. Dans le volet Mode Gestionnaire des identités, définissez les informations de connexion de l'utilisateur :
   - **En-tête prénom**
   - **En-tête nom**
   - **En-tête e-mail**

- **Encodage de la demande**

  Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Mode Gestionnaire des identités.

3. Si votre organisation propose une page de déconnexion, demandez à l'administrateur CA SiteMinder de vous fournir une URL de déconnexion de Release Control. Dans **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité**, entrez la valeur fournie dans le champ **URL de déconnexion**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Sécurité.
4. Après avoir enregistré et appliqué vos paramètres de configuration, redémarrez le service Release Control.

Étape 2 : Configurer un gestionnaire des identités pour fonctionner avec Release Control

Pour utiliser CA SiteMinder en conjonction avec Release Control, l'administrateur CA SiteMinder doit procéder comme suit :

1. Installation et configuration de l'agent Web.
   Installez l'agent Web sur l'ordinateur serveur Release Control et configurez l'agent pour protéger la ressource Release Control. Seuls les utilisateurs autorisés à travailler avec Release Control doivent avoir accès à la ressource Release Control.

   Pour plus d'informaitons sur l'installation de l'agent Web et sur la configuration de l'agent pour protéger les ressources, consultez le *manuel d'installation de l'agent Web eTrust SiteMinder*, disponible sur le site CA SiteMinder.
2. Configurez CA SiteMinder pour ajouter les en-têtes suivants à la demande d'en-tête HTTP renvoyée après une authentification réussie :
   - En-tête nom de connexion
   - En-tête prénom
   - En-tête nom
   - En-tête e-mail
3. Pour utiliser l'adaptateur de fédération de changements Universal CMDB et les utilitaires de ligne de commande, assurez-vous que la connexion à CA SiteMinder prend en charge une authentification de base.
   Dans la boîte de dialogue **Schéma d'authentification** de CA SiteMinder, cochez la case **Support non-browser clients** (Prise en charge des clients non navigateurs).
4. Configuration de la page de déconnexion. Si votre organisation ne propose aucune page de déconnexion, CA SiteMinder doit être configuré pour utiliser la page de déconnexion de Release Control, définie dans la zone **URL de déconnexion** dans le volet **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Sécurité**.

Étape 3 : Ajouter l'administrateur de votre organisation à Release Control

Par défaut, Release Control inclut un utilisateur, **admin**, possédant des privilèges d'administration. Mais cet utilisateur n'existe pas dans le répertoire des informations LDAP. Par défaut, l'administrateur Release Control réel de votre organisation, dont les propriétés sont stockées dans le répertoire LDAP, n'existe pas dans Release Control et doit être ajouté à l'aide de la procédure d'amorçage suivante. Pour ajouter l'administrateur de votre organisation à Release Control, procédez comme suit :

1. Par défaut, le rôle affecté à un utilisateur en mode Gestion des identités dans la case **Rôles par défaut** est défini sur **Administrateur système**. De cette façon, la première connexion est affectée à l'utilisateur disposant de privilèges Administrateur système.
   Connectez-vous à Release Control (http://<nom du serveur>/ccm) à l'aide de l'utilisateur qui tiendra le rôle d'administrateur dans Release Control.
2. Assurez-vous que les utilisateurs qui se connecteront à Release Control posséderont des privilèges d'utilisateur standard.
   Pour cela, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Gestionnaire des identités** et définissez le rôle affecté dans la zone **Rôles par défaut** sur **Utilisateur**.
3. (Facultatif) Modifiez le mot de passe de l'utilisateur **admin**.
4. Après avoir enregistré et appliqué vos paramètres de configuration, redémarrez le service Release Control.

> **Remarques :**
>
> - Après avoir effectué la procédure ci-dessus, vous pouvez fermer le port du serveur Tomcat (par défaut, 8080) à l'aide d'un pare-feu pour le trafic entrant (vérifiez que le serveur Tomcat est toujours ouvert pour le trafic provenant de l'hôte local).
> - Il est recommandé de ne pas supprimer l'utilisateur **admin** de Release Control.

Étape 4 : Utiliser le mode de gestion des identités

Lorsque vous utilisez le mode Gestionnaire des identités, votre système de gestion des identités authentifie tous les utilisateurs. Si un utilisateur a été authentifié avec succès, le système de gestion des identités renvoie le nom d'utilisateur, prénom, nom de famille et l'adresse de l'utilisateur dans la demande d'en-tête HTTP. Release Control vérifie si cet utilisateur existe déjà dans Release Control. Si c'est le cas, le prénom, le nom et l'adresse de l'utilisateur sont mis à jour si nécessaire. Sinon, l'utilisateur est ajouté à Release Control en tant qu'utilisateur standard (rôle **Utilisateur**) avec les propriétés renvoyées par le système de gestion des identités.

Remarques :

- L'utilisateur créé peut se connecter à Release Control à l'aide du mode d'authentification Base de données uniquement après avoir reçu un mot de passe Release Control de la part de l'administrateur Release Control. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utiliser le mode d'authentification Base de données.
- Si vous souhaitez effectuer une opération relative à un utilisateur (par exemple, affecter un élément d'action à un utilisateur) avant la création de l'utilisateur dans Release Control, vous pouvez ajouter l'utilisateur à Release Control à l'aide de l'utilitaire d'importation d'utilisateurs. Pour plus de détails sur cet utilitaire, reportez-vous à la section Import Users.
  Lorsque vous utilisez le mode de gestion des identités, les restrictions suivantes s'appliquent à l'utilisateur et à l'administrateur Release Control :
  - Les utilisateurs ne peuvent pas modifier leur nom d'utilisateur, mot de passe, prénom, nom de famille ou l'adresse e-mail.
  - L'administrateur Release Control ne peut pas ajouter d'utilisateurs à Release Control à l'aide du module Administrateur.
  - L'administrateur Release Control ne peut pas mettre à jour les nom d'utilisateur, mot de passe, prénom, nom de famille ou adresse e-mail d'un utilisateur dans Release Control.

Étape 5 : Utiliser l'option de ligne de commande du mode Gestionnaire des identités lors de l'exécution d'un utilitaire

Lors de l'exécution de l'un des utilitaires, vous devez utiliser l'option de ligne de commande **--im-mode** dans la ligne de commande afin de spécifier que Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilitaires Release Control.

Étape 6 : (Facultatif) Redéployer le fichier ccm_package.zip dans Universal CMDB (uniquement lors de la mise à niveau de Release Control et l'utilisation de l'adaptateur de configuration des changements)

Si vous avez mis à niveau votre version de Release Control, vous devez redéployer le fichier **ccm_package.zip** dans Universal CMDB. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Configuration de Universal CMDB* dans le *Manuel de déploiement de Release Control*.

Étape 7 : Configurer Release Control pour fonctionner avec un adaptateur de fédération en mode Gestionnaire des identités

Lors de la configuration d'un adaptateur de fédération dans Universal CMDB, vous devez entrer `{IMMODE}` avant votre nom d'utilisateur lorsque vous saisissez vos informations de connexion.

Par exemple : `{IMMODE}<nom d'utilisateur>`

Pour plus de détails sur la configuration des adaptateurs de fédération, consultez le manuel *Universal CMDB Developer Reference Guide*.

Utiliser le mode d'authentification Base de données

Au lieu d'utiliser les solutions de gestion des identités de Release Control ou d'authentification des utilisateurs LDAP, vous pouvez utiliser le mode d'authentification Base de données de Release Control.

Pour utiliser le mode d'authentification Base de données :

1. Si vous avez précédemment fermé le port du serveur Tomcat (par défaut, 8080), réouvrez-le.
2. Définissez le mode d'authentification de Release Control sur **Base de données** dans la liste **Mode d'authentification** sous **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > volet **Authentification**, puis redémarrez le service Release Control.
3. Connectez-vous à Release Control (**http://<nom du serveur>:<port du serveur Tomcat>/ccm**) en utilisant **admin** comme nom d'utilisateur et mot de passe.
4. Ajoutez les utilisateurs requis en leur fournissant un mot de passe initial. Vous pouvez également configurer des mots de passe pour les utilisateurs ajoutés lorsque vous êtes en mode de gestion des identités. Ces utilisateurs peuvent se connecter à Release Control en utilisant le mode d'authentification standard de Release Control. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Préférences de l'utilisateur.

Configurer les propriétés de la connexion LDAP

Cette tâche explique comment définir les paramètres LDAP afin d'utiliser le mode d'authentification LDAP dans Release Control.

1. Configurez le serveur LDAP.
2. Définissez le mode d'authentification :
   a. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification**.
   b. Dans le volet Authentification, sélectionnez **LDAP** dans la liste **Mode d'authentification**.
   c. Spécifiez les informations de connexion de l'utilisateur requises pour se connecter au serveur LDAP.

3. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP**. Dans le volet Mode LDAP, définissez les informations de connexion de l'utilisateur :
   - En-tête prénom
   - En-tête nom
   - En-tête e-mail

   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Mode LDAP.

4. Mappez les groupes d'utilisateurs LDAP vers des rôles dans Release Control dans le volet Mappage entre groupes LDAP et rôles Release Control. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP**.
   Spécifiez le **nom du groupe LDAP** d'utilisateurs LDAP, puis sélectionnez un ou plusieurs **rôles Release Control** correspondants.

5. Indiquez si le mappage du groupe doit être synchronisé lors d'un changement de définition. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP**. Pour la case à cocher **Rôle synchronisé**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Cochez la case **Rôle synchronisé** pour que les utilisateurs soient automatiquement mappés vers les nouveaux rôles Release Control correspondants lorsqu'ils changent de groupe LDAP.
   - Décochez la case **Rôle synchronisé** pour spécifier que les utilisateurs doivent conserver leurs rôles par défaut, même s'ils changent de groupe. Dans ce cas, un utilisateur peut uniquement changer de rôle à l'aide du client Release Control.

6. Spécifiez les rôles qui seront mappés à un utilisateur s'il n'appartient à aucun des groupes définis dans la section **Groupes**. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP**, puis choisissez le rôle par défaut requis dans la liste **Rôles par défaut**. Si vous sélectionnez un rôle par défaut dans la liste **Rôles par défaut**, l'authentification LDAP permet aux utilisateurs qui n'appartiennent à aucun des groupes LDAP d'accéder à Release Control et le rôle par défaut leur est affecté.

   > **Remarque:** Au moins un des rôles par défaut ou des rôles mappés doit être affecté à l'autorisation editConfiguration. Par défaut, l'autorisation editConfiguration est affectée au rôle Administrateur système.

Paramétrer la connexion entre Release Control et le serveur LDAP

Le fichier **ldap.properties** vous permet de définir la connexion entre Release Control et le serveur LDAP.

L'installation de Release Control fournit deux exemples de fichier **ldap.properties**. Ces deux fichiers contiennent des instructions détaillées permettant de définir la connexion entre Release Control et le serveur LDAP.

Cette tâche explique comment paramétrer la connexion entre Release Control et le serveur LDAP en utilisant le fichier **ldap.properties**.

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP** > **Propriétés du serveur LDAP**. Vous pouvez ajouter des informations LDAP dans le volet de droite.
2. Accédez au répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\examples\ldap-examples** et effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous utilisez LDAP Active Directory, copiez le fichier **ldap.properties.AD** situé dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\examples\ldap-examples** vers votre répertoire local.
   - Si vous utilisez LDAP SUN One, copiez le fichier **ldap.properties.SO** situé dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\examples\ldap-examples** vers votre répertoire local.

     > **Remarque:** Si vous utilisez un autre serveur LDAP, vous pouvez choisir l'un de ces exemples comme modèle.
3. Définissez les informations LDAP requises et enregistrez le fichier.

   > **Remarque:** Si le serveur LDAP est configuré pour utiliser le protocole SSL, vérifiez que `enableSSL=true` est paramétré dans le fichier ldap.properties et qu'un certificat de sécurité est installé dans la machine virtuelle Java (JVM) Release Control.

Référence

Limitations LW-SSO

Cette section décrit les limitations de la configuration LW-SSO.

- **Accès à l'application :**
  - Le client doit accéder à l'application en saisissant le nom de domaine complet (FQDN) dans l'URL de connexion, par exemple : `http://flood.mercury.global:8080/WebApp`
  - LW-SSO ne prend pas en charge les URL contenant une adresse IP ni les URL sans domaine.
- **Configuration de l'équilibrage de la charge :**
  Un processus d'équilibrage de la charge déployé avec LW-SSO doit être configuré pour utiliser des sessions permanentes.
- **Prise en charge multi-domaines :**
  - La fonctionnalité multi-domaines repose sur un point d'accès HTTP. Par conséquent, LW-SSO prend en charge les liens d'une application vers une autre et non pas la saisie d'une URL dans une fenêtre de navigateur, sauf si les applications partagent le même domaine.
  - Liaison d'une page protégée (HTTPS) à une page non protégée (HTTP) dans une configuration multi-domaines :
    La fonctionnalité multi-domaines ne fonctionne pas pour la liaison d'une page protégée (HTTPS) à une page non protégée (HTTP).
  - Comportement des cookies tiers dans Internet Explorer :
    Microsoft Internet Explorer 6 contient un module prenant en charge le projet "Plate-forme pour les préférences de confidentialité (P3P)" dans lequel les cookies provenant d'un domaine tiers sont bloqués par défaut dans la zone de sécurité "Internet". Les cookies de la session sont également considérés comme des cookies tiers par Internet Explorer et donc bloqués, ce qui entraîne l'arrêt de LW-SSO. Pour plus d'informations, visitez le site Web : http://support.microsoft.com/kb/323752/en-us.

    Pour résoudre ce problème, ajoutez l'application lancée (ou un sous-ensemble de domaine DNS de type *.mondomaine.com) à la zone "Intranet"/"Sites de confiance" de votre ordinateur (dans Microsoft Internet Explorer, sélectionnez **Outils** > **Options Internet** > **Sécurité** > **Intranet local** > **Sites** > **Avancé**), afin d'accepter les cookies.

> **Attention :** Le cookie de la session LW-SSO bloqué n'est qu'un des cookies utilisés par l'application tiers.

- **Fonctionnalité de déconnexion multi-domaines dans Internet Explorer 7 :**

La fonctionnalité de déconnexion multi-domaines risque d'échouer dans Internet Explorer 7 et lorsque l'application invoque plus de trois verbes de redirection HTTP 302 consécutifs dans la procédure de déconnexion.

Dans ce cas, Internet Explorer 7 risque de ne pas interpréter correctement la réponse de redirection HTTP 302 et afficher une page d'erreur "Internet Explorer ne peut pas afficher cette page Web".

Pour contourner le problème, il est recommandé, si possible, de réduire le nombre de commandes de redirection de l'application dans la séquence de déconnexion.

Avertissements de sécurité LW-SSO

Cette section présente les avertissements de sécurité relatifs à la configuration LW-SSO :

Paramètres confidentiel InitString dans LW-SSO :

LW-SSO utilise une méthode de chiffrement symétrique (Symmetric Encryption) pour valider et créer un jeton LW-SSO. Le paramètre **initString** de la configuration sert à l'initialisation de la clé secrète. Une application crée un jeton et chaque application partageant le même paramètre initString valide le jeton.

> **Remarques :**
>
> 1. Il n'est pas possible d'utiliser LW-SSO sans définir le paramètre initString.
> 2. Le paramètre initString contient des informations confidentielles et doit être traité comme tel en termes de publication, de transport et de persistance.
> 3. Le paramètre initString doit être partagé uniquement entre des applications mutuellement intégrées à l'aide de LW-SSO.
> 4. La longueur minimum du paramètre initString est de 12 caractères.

Informations importantes concernant LW-SSO

Cette section contient des informations importantes concernant LW-SSO.

- **Heure GMT.** Toutes les applications impliquées dans une intégration LW-SSO doivent utiliser la même heure GMT avec une différence maximum de 15 minutes.
- **Fonctionnalité multi-domaines.** La fonctionnalité multi-domaines nécessite que toutes les applications impliquées dans une configuration LW-SSO définissent les paramètres des **Domaines protégés** (dans l'onglet **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > du volet **Sécurité** > **Lightweight SSO (LWSSO)**), si elles doivent s'intégrer à d'autres applications avec des domaines DNS différents.

Interface Utilisateur de la configuration de la sécurité

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Sécurité
- Volet Authentification
- Volet Mode Base de données
- Volet Mode Gestionnaire des identités
- Volet Mode Gestionnaire des identités
- Volet Propriétés du serveur LDAP
- Volet Lightweight SSO (LWSSO)

Volet Sécurité

Ce volet vous permet de définir l'URL vers laquelle l'application est redirigée après la déconnexion et de configurer votre ordinateur pour vous connecter sans avoir à saisir de nom d'utilisateur et de mot de passe.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité**.
Tâches correspondantes	Utilisation du mode Gestion des identités
Voir aussi	Gestion de l'utilisation des identités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
URL de déconnexion	URL vers laquelle l'application est redirigée après la déconnexion. **Par défaut :** /ccm/imresources/ccmLogout.html
Option Mémoriser mes données activée	Lorsque vous vous connectez à Release Control depuis la page d'accueil, vous pouvez sélectionner l'option **Mémoriser mes données** afin de ne pas avoir à saisir vos nom d'utilisateur et mot de passe lorsque vous vous connectez à partir de cet ordinateur.

Volet Authentification

Ce volet vous permet de définir le mode d'authentification que Release Control doit utiliser.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification**.
Tâches correspondantes	• Utiliser le mode de gestion des identités • Utiliser le mode d'authentification Base de données • Configurer les propriétés de la connexion LDAP
Voir aussi	Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Mode d'authentification	Vous permet de configurer Release Control pour utiliser l'un des modes d'authentification d'utilisateur suivants : • Base de données • LDAP • Gestionnaire des identités

Volet Mode Base de données

Ce volet vous permet de configurer les critères de sécurité de Release Control si vous utilisez le mode d'authentification Base de données.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode Base de données**.
Tâches	Utiliser le mode d'authentification Base de données

correspondantes	
Voir aussi	Principes d'authentification de l'utilisateur de Release Control

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Longueur minimum du mot de passe	Détermine le nombre minimum de caractères qu'un mot de passe peut contenir. Par défaut, un mot de passe peut contenir au moins un caractère.
Longueur maximum du mot de passe	Détermine le nombre maximum de caractères que le mot de passe peut contenir. Ce nombre doit être supérieur à 25. **Par défaut :** 50
Format de validation du mot de passe	À l'aide d'expressions régulières, spécifiez les caractères que chaque mot de passe d'utilisateur peut contenir. Par exemple, utilisez l'expression suivante pour indiquer qu'un mot de passe peut contenir n'importe quelle lettre majuscule ou minuscule et n'importe quel chiffre : `^[A-Z,a-z,0-9]$`.
Message d'erreur du format de validation du mot de passe	Type de message d'erreur à afficher si le mot de passe contient un caractère non autorisé.
Longueur maximum du nom d'utilisateur	Détermine le nombre maximum de caractères qu'un nom d'utilisateur peut contenir. Ce nombre doit être supérieur à 25. **Par défaut :** 50
Longueur minimum du nom d'utilisateur	Détermine le nombre minimum de caractères qu'un nom d'utilisateur peut contenir. **Par défaut :** 1
Modèle de validation du nom d'utilisateur	À l'aide d'expressions régulières, spécifiez les caractères que chaque nom d'utilisateur peut contenir. Par exemple, utilisez l'expression suivante pour indiquer qu'un nom d'utilisateur peut contenir n'importe quelle lettre majuscule ou minuscule et n'importe quel chiffre : `^[A-Z,a-z,0-9]$`.
Message d'erreur du format de validation du nom d'utilisateur	Type de message d'erreur à afficher si le nom d'utilisateur contient un caractère non autorisé.

Volet Mode Gestionnaire des identités

Lorsque vous configurez un système Gestionnaire des identités à utiliser avec Release Control, vous devez configurer le gestionnaire des identités pour ajouter les en-têtes de ce volet à la demande d'en-tête HTTP renvoyée en cas d'authentification réussie.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode Gestionnaire des identités**.
Tâches correspondantes	Utiliser le mode de gestion des identités
Voir aussi	Utilisation de la gestion des identités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
En-tête e-mail	Contient l'adresse e-mail de l'utilisateur.
En-tête prénom	Contient le prénom de l'utilisateur.
En-tête nom	Contient le nom de l'utilisateur.
En-tête nom de connexion	Contient le nom que l'utilisateur utilise pour se connecter à Release Control.
Encodage de la demande	Valeur d'encodage utilisée par le système de gestion des identités. **Par défaut :** ISO-88591

Volet Mode LDAP

Ce volet vous permet de configurer Release Control pour fonctionner en mode LDAP.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP**.
Tâches correspondantes	Configurer les propriétés de la connexion LDAP
Voir aussi	Utilisation de l'authentification LDAP

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Rôles par défaut	Un rôle d'utilisateur Release Control par défaut est affecté à un utilisateur mappé à l'un des groupes d'utilisateurs LDAP. • Si vous sélectionnez un rôle par défaut dans la liste **Rôles par défaut**, l'authentification LDAP permet aux utilisateurs qui n'appartiennent à aucun des groupes LDAP d'accéder à Release Control et le rôle par défaut leur est affecté. • Si vous ne sélectionnez aucun rôle par défaut, l'authentification LDAP empêche tout utilisateur n'appartenant à aucun des groupes LDAP de se connecter à Release Control.
En-tête e-mail	Nom de l'attribut LDAP qui stocke l'adresse e-mail de l'utilisateur.
En-tête prénom	Nom de l'attribut LDAP qui stocke le prénom de l'utilisateur.
En-tête nom	Nom de l'attribut LDAP qui stocke le nom de l'utilisateur.
Rôle synchronisé	Indique si le mappage du groupe doit être synchronisé lors d'un changement de définition. • Cochez cette case pour que les utilisateurs soient automatiquement mappés aux nouveaux rôles Release Control correspondants lorsqu'ils changent de groupe LDAP. • Décochez cette case pour spécifier que les utilisateurs doivent conserver leurs rôles par défaut, même s'ils changent de groupe. Dans ce cas, un utilisateur peut uniquement changer de rôle à l'aide du client Release Control. **Par défaut :** option non sélectionnée.

Volet Mappage entre groupes LDAP et rôles Release Control

Ce volet vous permet de mapper les groupes d'utilisateurs LDAP vers les rôles d'utilisateur Release Control.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Permet de mapper un autre groupe d'utilisateurs LDAP vers un rôle d'utilisateur Release Control.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Permet de supprimer la ligne sélectionnée.
Nom du groupe LDAP	Nom du groupe d'utilisateurs LDAP.
Rôles Release Control	Sélectionnez le rôle d'utilisateur Release Control à mapper vers le

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	groupe d'utilisateurs LDAP correspondant.

Volet Propriétés du serveur LDAP

Ce volet contient le fichier **ldap.properties** vous permettant de définir la connexion entre Release Control et le serveur LDAP.

L'installation de Release Control fournit deux exemples de fichier **ldap.properties**. Ces deux fichiers contiennent des instructions détaillées permettant de définir la connexion entre Release Control et le serveur LDAP.

- Si vous utilisez LDAP Active Directory, copiez le fichier **ldap.properties.AD** situé dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\examples\ldap-examples** vers votre répertoire local.
- Si vous utilisez LDAP SUN One, copiez le fichier **ldap.properties.SO** situé dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\examples\ldap-examples** vers votre répertoire local.

Pour plus d'informations sur la modification de ces fichiers, reportez-vous à la section Configurer des fichiers dans l'onglet Configuration.

Pour obtenir une description des propriétés de connexion incluses dans le fichier **ldap.properties**, reportez-vous à la section Propriétés de connexion du fichier ldap.properties.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Authentification** > **Mode LDAP** > **Propriétés du serveur LDAP**.
Tâches correspondantes	Paramétrer la connexion entre Release Control et le serveur LDAP
Voir aussi	• Utilisation de l'authentification LDAP • Architecture de l'authentification LDAP de Release Control • Utilisation de l'onglet Configuration

Propriétés de connexion du fichier ldap.properties

La section suivante présente les propriétés de connexion incluses dans le fichier **ldap.properties** :

Propriété de connexion	Description
Mot de passe de l'administrateur	Mot de passe d'administrateur utilisé pour créer la connexion LDAP initiale. **Remarque :** Ce paramètre n'est pas requis si l'option **useAdministrator** est définie sur `false`.
Nom d'utilisateur de l'administrateur	Nom d'utilisateur d'administrateur utilisé pour créer la connexion LDAP initiale. **Remarque :** Ce paramètre n'est pas requis si l'option **useAdministrator** est définie sur `false`.
BATCHSIZE	Indique la taille minimum du segment qui doit être reçu avant que les résultats ne soient renvoyés. **Remarque :** Ce paramètre affecte uniquement le temps de réponse LDAP.
dynamicGroupsClass	Classe d'objets utilisée pour stocker les informations sur le groupe dynamique.
dynamicGroups DescriptionAttribute	Attribut utilisé pour stocker la description du groupe dynamique.
dynamicGroups DisplayNameAttribute	Attribut utilisé pour stocker le nom d'affichage du groupe dynamique.
dynamicGroups MemberAttribute	Attribut utilisé pour stocker l'URL de recherche qui définit les membres du groupe dynamique.
dynamicGroups MemberAttribute	Attribut utilisé pour stocker le nom du groupe dynamique.
enableDynamic Groups	Release Control est configuré pour rechercher des utilisateurs dans les groupes dynamiques comme statiques.
enableNestedGroups	Release Control est configuré pour rechercher de manière récursive tous les utilisateurs dans les sous-groupes. **Remarque :** Les instances sont renvoyées par le filtre de recherche du groupe.
enableSSL	Si ce paramètre est sélectionné, le protocole SSL est utilisé pour se connecter au serveur LDAP.
groupsBase	Nom distinctif (DN) utilisé pour rechercher des groupes dans le répertoire LDAP.

Propriété de connexion	Description
groupsDescription Attribute	Utilisé pour stocker la description du groupe.
groupsDisplayNameAttribute	Utilisé pour stocker le nom d'affichage du groupe.
groupsFilter	Indique les instances que la recherche de groupe LDAP doit renvoyer.
groupsMembers Attribute	Utilisé pour stocker les informations sur le membre du groupe.
groupsNameAttribute	Utilisé pour stocker le nom du groupe.
groupsObjectClass	Classe d'objets utilisée pour stocker les informations sur le groupe statique.
groupsScope	L'étendue de la recherche de groupe est la suivante : • **SCOPE_SUB**. Recherche dans la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_ONE**. Recherche uniquement dans le premier niveau de la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_BASE.** Recherche uniquement à la racine de la sous-arborescence. **Remarque :** La base du groupe est définie dans **groupsBase** (attribut).
ldapHost	Nom d'hôte de l'ordinateur qui exécute le serveur LDAP.
maximalAllowed GroupsHierarchyDepth	Définit la profondeur maximum autorisée de la hiérarchie des groupes. Une valeur négative indique qu'une profondeur illimitée est autorisée. **Remarque :** Ce paramètre s'applique uniquement si le paramètre **enableNestedGroups** est défini sur `true`.
MAXBACKLOG	Indique la taille de la file d'attente des résultats en lot si le paramètre **BATCHSIZE** n'est pas égal à **0**. **Remarque :** Ce paramètre affecte uniquement le temps de réponse LDAP.
ldapPort	Numéro de port du serveur LDAP. Si le paramètre **enableSSL** est défini sur `true`, ce port est utilisé pour la connexion SSL.
REFERRALS	Certains objets dans LDAP peuvent être de simples

Propriété de connexion	Description
	références vers un autre LDAP, contenant les informations requises. Si cette option est sélectionnée, la recherche suit automatiquement les références jusqu'à atteindre le nombre indiqué par le paramètre **REFERRALS_HOP_LIMIT**. En revanche, si le nombre de hop est dépassé, la recherche risque de ne pas renvoyer tous les résultats requis.
REFERRALS_HOP_LIMIT	Indique le nombre de fois où les références sont suivies jusqu'à ce qu'une exception se produise et interrompe la recherche.
rootGroupsBase	Nom distinctif (DN) utilisé pour rechercher des groupes racine dans le répertoire LDAP.
rootGroupsFilter	Indique les instances que la recherche LDAP doit renvoyer.
rootGroupsSearch Scope	L'étendue de la recherche de groupe racine est la suivante : • **SCOPE_SUB**. Recherche dans la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_ONE**. Recherche uniquement dans le premier niveau de la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_BASE.** Recherche uniquement à la racine de la sous-arborescence. **Remarque :** La base du groupe est définie dans l'attribut **rootGroupsBase**.
SIZELIMIT	Vous permet de limiter le nombre de résultats renvoyés par LDAP lors d'une recherche.
TIMELIMIT	Vous permet de limiter le temps passé par LDAP lors d'une recherche.
usersBase	Nom distinctif (DN) utilisé pour rechercher des utilisateurs dans le répertoire LDAP.
usersDisplayName Attribute	Attribut pour stocker le nom d'affichage de l'utilisateur.
usersFilter	Indique les instances que la recherche d'utilisateur LDAP doit renvoyer.
useAdministrator	Si ce paramètre est défini sur `true`, la connexion LDAP est créée à l'aide du nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur fournis par les paramètres **Nom d'utilisateur de l'administrateur** et **Mot de passe de l'administrateur**. Sinon, la connexion LDAP est créée sans nom d'utilisateur ni mot de passe.

Propriété de connexion	Description
	Remarque : L'utilisateur invité v2 n'est pas pris en charge par la bibliothèque.
usersObjectClass	Classe d'objets utilisée pour stocker les informations sur l'utilisateur.
usersScope	L'étendue de la recherche des utilisateurs est la suivante : • **SCOPE_SUB**. Recherche dans la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_ONE**. Recherche uniquement dans le premier niveau de la sous-arborescence sous la base du groupe. • **SCOPE_BASE.** Recherche uniquement à la racine de la sous-arborescence. **Remarque :** La base de recherche des utilisateurs est définie dans l'attribut **usersBase**.
usersUniqueIDAttribute	Stocke le nom de connexion réel de l'utilisateur. **Remarque :** Les fonctions de recherche et de d'authentification supposent que cet attribut est unique.

Volet Lightweight SSO (LWSSO)

Ce volet vous permet d'activer l'authentification LW-SSO dans Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Sécurité** > **Lightweight SSO (LWSSO)**.
Voir aussi	Principes de l'authentification Lightweight Single Sign-On

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Domaine	(Facultatif) Doit contenir le domaine de serveur Release Control. Si cette option n'est pas définie, Release Control lui affecte automatiquement une valeur.
Chaîne d'initialisation	Doit contenir une chaîne partagée utilisée par toutes les applications approuvées intégrées avec LW-SSO (Lightweight Single Sign-On ou authentification unique).

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Domaines protégés	(Facultatif) Doit contenir au moins un domaine de serveur Release Control. Si des applications approuvées sont situées dans d'autres domaines, vous devez définir tous ces domaines ici.

Configuration du serveur

Ce chapitre :

Concepts

- Principes de configuration multi-locataire
- Principes du déploiement en cluster

Tâches

- Configurer le serveur Release Control pour plusieurs locataires (SaaS uniquement)
- Configurer un déploiement en cluster de Release Control

Référence

- Interface Utilisateur de la configuration du serveur

Concepts

Principes de la configuration multi-locataire

> **Remarque :** Cette option de configuration s'applique spécifiquement aux fournisseurs SaaS.

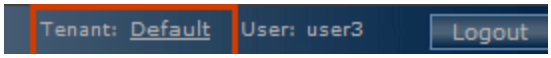
Vous pouvez configurer votre serveur Release Control pour des organisations comptant plusieurs clients (locataires).

Dans ce type d'environnement, chaque locataire Release Control est mappé vers un ID client Universal CMDB. Les fiches de demande de changement provenant des centres de services sont allouées aux locataires dans Release Control selon la valeur d'un champ d'affectation de locataire spécifié.

Lors de la connexion à Release Control, un utilisateur associé à plusieurs locataires est invité à sélectionner le nom du locataire auquel les fiches de demande de changement requises sont affectées.

Si vous souhaitez utiliser un autre locataire dans le système, inutile de vous déconnecter. Sélectionnez le locataire requis à l'aide de l'option de sélection du locataire qui apparaît à gauche du bouton

Déconnexion dans l'angle supérieur droit de l'écran (voir l'illustration ci-dessous). Release Control vous reconnecte au système sans que vous n'ayez à saisir vos informations de connexion.



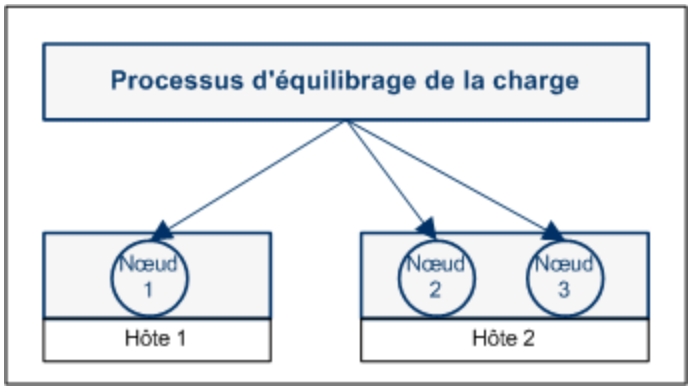
> **Remarques :**
>
> 1. L'option de sélection du locataire n'apparaît pas si l'utilisateur n'est associé qu'à un seul locataire.
> 2. Vous pouvez modifier la valeur d'affichage du terme **locataire** dans Release Control à l'aide du fichier **customizable-labels.properties** sous **Modules** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Libellés et termes**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des libellés et termes.

Dans un environnement multi-locataire, la configuration de base de Release Control est la même pour tous les locataires.

Pour plus d'informations sur la configuration multi-locataire de votre serveur, reportez-vous à la section Configurer le serveur Release Control en mode multi-locataire (SaaS uniquement).

Principes du déploiement en cluster

Le serveur Release Control peut être déployé sur plusieurs nœuds. Vous pouvez déployer un cluster de nœuds sur plusieurs instances d'un même ordinateur ou sur plusieurs ordinateurs distincts.



> **Remarque :** Pour plus d'informations sur le déploiement d'un cluster, reportez-vous à la section Configurer un déploiement en cluster de Release Control.

Processus d'équilibrage de la charge

Les demandes client sont réparties sur les nœuds à l'aide d'un **processus d'équilibrage de la**

charge. Dans un environnement en cluster, le processus d'équilibrage de la charge correspond au point d'entrée dans le système et vous accédez à Release Control via l'URL de ce processus.

Release Control inclut une implémentation de référence d'un processus logiciel d'équilibrage de la charge. Ce processus d'équilibrage de la charge est constitué d'un composant serveur Web (Apache ou IIS) et d'un composant **mod_jk**. Toutefois, il est recommandé d'utiliser un processus matériel d'équilibrage de la charge. Release Control prend en charge tout type de processus d'équilibrage de la charge doté d'une fonctionnalité **session permanente**.

Avantages de la configuration en cluster - Capacité d'utilisateurs et disponibilité du serveur

Que vous déployiez le cluster sur le même ordinateur ou sur des ordinateurs distincts, la **capacité d'utilisateurs concurrents** de Release Control augmente. Cependant, si vous souhaitez également augmenter la **disponibilité du serveur**, vous devez déployer le cluster sur des ordinateurs distincts.

Remarques et limitations

- Certaines modifications de la configuration nécessitent le redémarrage du service Release Control. Dans un déploiement en cluster, vous devez redémarrer tous les nœuds du cluster.
- Si vous avez modifié les paramètres de champ (**Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Intégrations** > **Champs)** dans un déploiement en cluster, vous devez arrêter tous les nœuds du cluster sauf un. Cette courte procédure n'entraîne aucune indisponibilité du système car un nœud reste toujours opérationnel.
  L'arrêt des nœuds est nécessaire car cette configuration peut entraîner des modifications schématiques dans la base de données. Pour éviter d'avoir à synchroniser la reconfiguration du modèle de base de données dans chaque nœud, ce changement de configuration est géré par un seul nœud.

  Pour activer les modifications des paramètres de champs :

  a. Enregistrez un brouillon de vos modifications.
  b. Arrêtez tous les nœuds du cluster sauf un.
  c. Activez la configuration sur ce nœud.
  d. Redémarrez les autres nœuds.
- Si vous configurez un adaptateur de centre de services sur l'un des nœuds et que les autres nœuds sont installés sur des ordinateurs distincts, procédez comme suit :
  a. Si Release Control s'exécute sur l'un des nœuds, arrêtez le service Release Control.
  b. Copiez le fichier **<nom du centre de services>-adapter-log4j.properties** du répertoire **conf** du premier nœud au répertoire **conf** de l'autre nœud.

c. Copiez le sous-répertoire **SDI-<nom du centre de services>** du répertoire **apps** du premier nœud au répertoire **apps** de l'autre nœud.

Tâches

Configurer le serveur Release Control pour multi-locataire (SaaS uniquement)

> **Remarque :** La tâche s'applique spécifiquement aux fournisseurs SaaS.

Cette tâche décrit comment configurer votre serveur Release Control pour des organisations comptant plusieurs clients (locataires). Pour des informations de contexte sur cette option de configuration, consultez la section Principes de la configuration multi-locataire.

Cette tâche inclut les étapes suivantes:

Étape 1 : Définir un champ personnalisé pour l'allocation de locataire

Étape 2 : Ajouter des locataires et définir des valeurs de champs d'allocation

Étape 3 : Mapper des locataires à des ID client UCMDB

Étape 4 : Associer des utilisateurs à des locataires

Étape 1 : Définir un champ personnalisé pour l'allocation de locataire

1. Au niveau de votre centre de services, choisissez un champ qui sera utilisé pour l'allocation de locataire. Les fiches de demande de changement du centre de services seront allouées aux locataires dans Release Control selon la valeur de ce champ. Par ailleurs, définissez les valeurs utilisées pour chaque locataire.

   > **Remarque:** Si vous intégrez Service Manager, sélectionnez le champ Société pour pouvoir utiliser plusieurs locataires.

2. Mappez le champ d'allocation de locataire du centre de services (que vous avez sélectionné ci-dessus) à un champ correspondant dans Release Control. Le champ Release Control doit être de type **Texte court**.
   - Pour plus d'informations sur la création de champs dans Release Control, consultez la section Configuration des paramètres de champ et d'énumération.

- Pour plus d'informations sur le mappage de champs de centre de services à des champs Release Control, consultez la section Écrire des scripts de conversion.

Étape 2 : Ajouter des locataires et définir des valeurs de champs d'allocation

Dans le volet multi-locataire (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Multi-locataire**), vous ajoutez de nouveaux locataires et mappez chaque locataire à une valeur de champ d'allocation. En fonction de cette valeur, des fiches de demande de changement sont allouées au locataire correspondant.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, consultez la section Volet Multi-locataire.

Étape 3 : Mapper des locataires à des ID client UCMDB

Dans la zone Mappage entre ID client UCMDB et locataire du volet Connexions disponibles (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Intégrations** > **Universal CMDB** > **Connexions disponibles** > **<nom du serveur Universal CMDB>**), vous associez les locataires à des ID client Universal CMDB.

> **Remarque :** Vous pouvez associer plusieurs locataires à plusieurs ID client d'une configuration Universal CMDB, ou différents locataires à différentes configurations Universal CMDB.
> S'il existe plusieurs configurations Universal CMDB, chaque configuration doit afficher la même version.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, consultez la section <Volet Connexions disponibles>.

Étape 4 : Associer des utilisateurs à des locataires

Pour associer des utilisateurs de Release Control à différents locataires, vous utilisez l'utilitaire d'importation d'utilisateurs. Cet utilitaire vous permet d'importer une liste d'utilisateurs définis et de propriétés d'utilisateur depuis un fichier CSV vers Release Control.

Dans la propriété **TENANT** (locataire) du fichier CSV, spécifiez le nom du locataire associé à l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent être associés à plusieurs locataires. Les noms de locataires doivent être séparés par un point-virgule. Dans l'exemple suivant montrant une entrée de fichier CSV, John Doe est associé à deux locataires, **customer1** et **customer2**.

```
USERNAME,PASSWORD,FIRST_NAME,LAST_NAME,EMAIL,BUSINESS_ID,TENANT,ROLE
jdoe,1234,John,Doe,jon.doe@hpe.com,jdoe,customer1;customer2,NOC
```

Pour plus de détails sur l'utilitaire d'importation d'utilisateurs, consultez la section Importer des utilisateurs.

Configurer un déploiement en cluster de Release Control

Cette tâche explique comment déployer Release Control sur plusieurs nœuds.

Cette tâche inclut les étapes suivantes:

Étape 1 : Installer et configurer Release Control sur le premier nœud

Étape 2 : Configurer le serveur Release Control avec les détails du processus d'équilibrage de la charge

Étape 3 : Configurer les options de transport réseau sur le premier nœud

Étape 4 : Installer et configurer Release Control sur d'autres nœuds

Étape 5 : Configurer un processus d'équilibrage de la charge

Étape 1 : Installer et configurer Release Control sur le premier nœud

Sur le premier nœud, installez Release Control et effectuez la configuration initiale d'un déploiement normal. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration initiale de Release Control, consultez le *Manuel de déploiement de Release Control*.

Vous devez au moins installer le produit et configurer la base de données. Cependant, il est recommandé d'effectuer toutes les étapes de configuration de base, y compris la configuration de la connectivité de Universal CMDB, des paramètres d'intégration du centre de services, des champs personnalisés et des paramètres d'énumération personnalisés.

> **Remarque :** Certaines modifications de la configuration nécessitent le redémarrage du service Release Control. À ce stade, vous ne devez redémarrer qu'un seul nœud. Si vous effectuez ces modifications après le déploiement du cluster, vous devrez redémarrer l'intégralité du cluster.

Étape 2 : Configurer le serveur Release Control avec les détails du processus d'équilibrage de la charge

1. Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** et définissez les paramètres suivants dans le volet Serveur :
   - **Nom du serveur** Entrez le nom d'hôte (domaine complet) ou l'adresse IP du processus d'équilibrage de la charge.
   - **Adresse du serveur** Spécifiez l'URL du processus d'équilibrage de la charge.

2. Enregistrez et appliquez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).

Étape 3 : Configurer les options de transport réseau sur le premier nœud

Vous pouvez configurer votre cluster pour utiliser un transport de type multidiffusion ou monodiffusion.

1. Sélectionnez le type de transport.
   Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster**, puis dans la zone Transport du cluster, sélectionnez Transport multidiffusion ou Transport monodiffusion.
2. Configurez les paramètres de transport.
   - **Si vous avez sélectionné l'option Transport multidiffusion**, configurez les paramètres de transport dans le volet Cluster multidiffusion (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster** > **Cluster multidiffusion**).
     Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, consultez la section Volet Cluster multidiffusion.
   - **Si vous avez sélectionné l'option Transport monodiffusion**, configurez les paramètres de transport dans le volet Cluster monodiffusion (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster** > **Cluster monodiffusion**).
     Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, consultez la section Volet Cluster monodiffusion.
3. Enregistrez et appliquez vos modifications de configuration (consultez la section Enregistrer et appliquer des modifications de configuration).
4. Redémarrez le service Release Control.

Étape 4 : Installer et configurer Release Control sur d'autres nœuds

Vous pouvez déployer un cluster de nœuds sur plusieurs instances d'un même ordinateur ou sur plusieurs ordinateurs distincts.

- **Pour déployer un cluster de nœuds sur plusieurs instances d'un même ordinateur :**
  Exécutez l'utilitaire de création de nœud. Pour plus d'informations, consultez la section Déployer plusieurs instances de Release Control sur le même ordinateur.
- **Pour installer d'autres nœuds sur des ordinateurs distincts :**
  a. Installez Release Control sur le nouvel ordinateur.
  b. Copiez le fichier **database.properties** du répertoire **conf** du premier nœud vers le répertoire **conf** du nouveau nœud.
  c. Si vous avez configuré un adaptateur de centre de services sur le premier nœud, procédez comme suit :

i. Si Release Control s'exécute sur l'un des nœuds, arrêtez le service Release Control.

ii. Copiez le fichier **<nom du centre de services>-adapter-log4j.properties** à partir du répertoire **conf** du premier nœud vers le répertoire **conf** du nouveau nœud.

iii. Copiez le sous-répertoire **SDI-<nom du centre de services>** du répertoire **apps** du premier nœud vers le répertoire **apps** du nouveau nœud.

Étape 5 : Configurer un processus d'équilibrage de la charge

Vous pouvez configurer un processus d'équilibrage de la charge matériel ou logiciel. Il est recommandé d'utiliser un processus matériel d'équilibrage de la charge.

- **Pour configurer un processus matériel d'équilibrage de la charge :**
  Configurez le processus d'équilibrage de la charge tiers pour utiliser l'option **session permanente** et acheminez toutes les demandes via l'ensemble des nœuds.
- **Pour configurer un processus logiciel d'équilibrage de la charge :**
  Release Control inclut une implémentation de référence d'un processus logiciel d'équilibrage de la charge. Ce processus d'équilibrage de la charge est constitué d'un composant serveur Web (Apache ou IIS) et d'un composant **mod_jk**.

Pour un exemple de configuration d'un processus logiciel d'équilibrage de la charge avec un serveur Web Apache, consultez la section Configurer un processus logiciel d'équilibrage de la charge.

Déployer plusieurs instances de Release Control sur le même ordinateur

Les étapes suivantes expliquent comment utiliser l'utilitaire de création de nœud pour déployer Release Control sur plusieurs nœuds d'un même ordinateur.

> **Remarque :** Lorsque vous créez un nœud, vous créez également un service Windows pour ce nœud. Vous pouvez choisir d'ignorer cette étape ou de créer le service ultérieurement.

- Créer un nouveau nœud
- Supprimer un nœud existant
- Créer un service Windows pour un nœud existant
- Supprimer un service Windows pour un nœud existant

Créer un nouveau nœud

Dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**, exécutez la commande suivante :

```
createNode create -<paramètres du nœud>
```

Utilisez les paramètres suivants pour définir le nœud :

- **-DnodeName.** Nom du nouveau nœud. Ce nom est utilisé comme nom de répertoire dans le répertoire **serveurs** et comme un objet jvmRoute dans Tomcat.

  > **Remarque:** La convention par défaut pour les noms de nœud est server-<n>. Par exemple, le premier nœud est désigné par server-0.

- **-DtomcatPort.** Port de contrôle Tomcat. Dans server-0, ce port est défini sur 8005.
- **-DhttpPort.** Port HTTP Tomcat. Dans server-0, ce port est défini sur 8080.
- **-DhttpsPort.** Port HTTPS Tomcat. Dans server-0, ce port est défini sur 8443.
- **-DajpPort.** Port de protocole Java Apach. Dans server-0, ce port est défini sur 8009.
- **-DjmxHttpPort.** Port HTTP JMX. Dans server-0, ce port est défini sur 39990.
- **-DjmxRemotePort.** Port distant JMX. Dans server-0, ce port est défini sur 39600.
- **-DnodeDebugPort.** Port de débogage. Dans server-0, ce port est défini sur 7878.
- **-DservicePrefix.** Sous Windows, un service pour le nœud sera créé et nommé **ReleaseControl <nom du nœud>**. Utilisez ce paramètre pour modifier le préfixe **ReleaseControl** et sélectionnez le nom de votre choix.
- **-Dskip.service.** Sélectionnez une autre valeur pour ignorer la création d'un service Windows.

  > **Remarque:** Vous pouvez créer ultérieurement un service Windows pour le nœud à l'aide d'une commande distincte. Pour plus d'informations, consultez la section Créer un service Windows pour un nœud existant.
  >
  > Si vous n'avez créé aucun service Windows, vous pouvez utiliser le script <répertoire d'installation de Release Control>\StartCcm-<nom du serveur>.bat pour démarrer le serveur Tomcat.

Exemple :

```
createNode create -DnodeName=server-1 -DtomcatPort=9005 \

-DhttpPort=9090 -DhttpsPort=9443 \

-DajpPort=9009 -DjmxHttpPort=29900 \
```

```
-DjmxRemotePort=29600 -DnodeDebugPort=7878
```

Supprimer un nœud existant

Dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**, exécutez la commande suivante :

```
createNode remove-node -DnodeName=<nom du nœud>
```

où **<nom du nœud>** est le nom d'un nœud existant à supprimer.

Exemple :

```
createNode remove-node -DnodeName=server-1
```

Créer un service Windows pour un nœud existant

Si vous avez choisi d'ignorer la création d'un service Windows lors de la création d'un nouveau nœud, vous pouvez créer le service Windows dans une commande distincte.

Dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin;**, exécutez la commande suivante :

```
createNode create-service <détails du nœud>
```

Utilisez les paramètres suivants pour définir le nœud :

- **-DnodeName.** Nom du nœud existant pour lequel vous créez le service.
- **-DjmxHttpPort.** Port HTTP JMX. Dans server-0, ce port est défini sur 39990.
- **-DjmxRemotePort.** Port distant JMX. Dans server-0, ce port est défini sur 39600.
- **-DnodeDebugPort.** Port de débogage. Dans server-0, ce port est défini sur 7878.
- **-DservicePrefix.** Préfixe du nom du service Windows. Par défaut, le préfixe est **ReleaseControl**.

Exemple :

```
createNode create-service -DnodeName=server-1 \

-DjmxHttpPort=29900 \

-DjmxRemotePort=29600
```

Supprimer un service Windows pour un nœud existant

1. Dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**, exécutez la commande

suivante :

```
createNode remove-service -DnodeName=<nom du nœud>
```

où **<nom du nœud>** est le nom du nœud existant pour lequel vous supprimez le service.

2. Supprimez les fichiers de nœud correspondants du répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\servers**.

Exemple :

```
createNode remove-service -DnodeName=server-1
```

Configurer un processus logiciel d'équilibrage de la charge

Release Control inclut une implémentation de référence d'un processus logiciel d'équilibrage de la charge. Ce processus d'équilibrage de la charge est constitué d'un composant serveur Web (Apache ou IIS) et d'un composant **mod_jk**.

Cette tâche explique comment configurer un processus logiciel d'équilibrage de la charge à l'aide d'un serveur Web Apache.

Cette tâche inclut les étapes suivantes:

Étape 1 : Modifier le fichier server.xml sur chaque nœud

Étape 2 : Sélectionner le nœud à utiliser comme processus d'équilibrage de la charge

Étape 3 : Installer Apache et mod_jk.so sur l'ordinateur désigné

Étape 4 : Configurer le processus d'équilibrage de la charge

Étape 5 : Résultats

Étape 1 : Modifier le fichier server.xml sur chaque nœud

> **Remarque :** Cette étape doit être exécutée pour chaque nœud du cluster.

1. Ouvrez le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\tomcat\conf\server.xml**.
2. Localisez le texte **<Moteur>** et ajoutez l'attribut suivant :

```
jvmRoute=<nom du nœud>
```

où **<nom du nœud>** est le nom du nœud.

Par exemple, sur server-0, ajoutez:

```
jvmRoute="server-0"
```

Étape 2 : Sélectionner le nœud à utiliser comme processus d'équilibrage de la charge

Vous pouvez utiliser l'un des nœuds sur lesquels vous avez installé Release Control ou un nœud distinct ne contenant aucune installation de Release Control.

Étape 3 : Installer Apache et mod_jk.so sur l'ordinateur désigné

1. Il est conseillé de télécharger le serveur HTTP Apache 2.4 VC14 et les fichiers mod_jk.so à partir des liens suivants :
   - httpd-2.4.23-win64-VC14.zip
   - mod_jk-1.2.41-win64-VC14.zip
   - httpd-2.4.23-win32-VC14.zip
   - mod_jk-1.2.41-win32-VC14.zip
2. Copiez le fichier mod_jk.so et collez-le dans le **<répertoire d'installation Apache>\modules**.
3. Ouvrez une fenêtre de commande, naviguez jusqu'au répertoire ..\Apache24\bin puis exécutez la commande **httpd –k install** pour installer un service Apache.
4. Exécutez la commande suivante :

   <répertoire d'installation de Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat config apache "C:\Program Files\Apache Software Foundation\Apache24"
5. Une fois le service installé, démarrez les serveurs Apache et Release Control.

Étape 4 : Configurer le processus d'équilibrage de la charge

1. (Windows uniquement) Ajoutez la ligne suivante à la fin du fichier **httpd.conf** :

   ```
   Include conf.d/*.conf
   ```
2. Créez un répertoire appelé **conf.d** dans l'installation Apache.
3. Créez un fichier nommé **rc-cluster.conf** dans ce répertoire et configurez-le selon l'exemple suivant (remplacez les noms d'hôte et de nœud en conséquence) :

   ```
   LoadModule jk_module modules/mod_jk.so
   ```

```
LoadModule jk_module modules/mod_jk.so

JkLogLevel info
JkLogStampFormat "[%a %b %d %H:%M:%S %Y] "
JkLogFile logs/mod_jk.log

JkWorkerProperty worker.list=balancer,jkstatus,server-0

JkWorkerProperty worker.jkstatus.type=status

JkWorkerProperty worker.balancer.type=lb
JkWorkerProperty worker.balancer.balance_workers=server-0,server-1
JkWorkerProperty worker.balancer.sticky_session=true

JkWorkerProperty worker.server-0.type=ajp13
JkWorkerProperty worker.server-0.host=host1.example.com
JkWorkerProperty worker.server-0.port=8009
JkWorkerProperty worker.server-0.lbfactor=1

JkWorkerProperty worker.server-1.type=ajp13
JkWorkerProperty worker.server-1.host=host2.example.com
JkWorkerProperty worker.server-1.port=9009
JkWorkerProperty worker.server-1.lbfactor=1

JkMount /ccm/messagebroker/amfpolling server-0
JkMount /ccm/messagebroker/amfpolling/* server-0
```

```
JkMount /ccm/* balancer

JkUnMount /ccm/messagebroker/amfpolling balancer

JkUnMount /ccm/messagebroker/amfpolling/* balancer

JkMount /dashboard/* balancer

JkMount /rcdocs/* balancer

JkMount /jkmanager/* jkstatus


Redirect /rc /ccm/
```

> **Remarque:** L'option de conversation du module Directeur fonctionnera uniquement si le domaine de LW-SSO est correctement configuré et si l'accès au client s'effectue à l'aide d'un nom de domaine complet.

4. Redémarrez Apache.

Étape 5 : Résultats

Vous devriez à présent disposer d'un processus d'équilibrage de la charge opérationnel. Pour le vérifier, vous pouvez accéder à l'URL de gestion du processus d'équilibrage à l'adresse http://balancer-host/jkmanager/.

Référence

Interface Utilisateur de la configuration du serveur

Cette section inclut les parties suivantes :

- Volet Serveur
- Volet Cluster
- Volet Cluster multidiffusion
- Volet Cluster monodiffusion
- Volet Multi-locataire

Volet Serveur

Ce volet vous permet de configurer les éléments suivants :

- Les propriétés de connexion du serveur de messagerie SMTP chargé d'envoyer les notifications Release Control par e-mail.
- L'adresse et le nom du serveur de l'application Release Control. Release Control utilise ces paramètres pour créer des liens vers les demandes dans l'application Release Control à partir des notifications par e-mail.
- Autres paramètres généraux.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur**.
Voir aussi	Utilisation de l'onglet Configuration

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Fuseau horaire du client	Cette option s'applique uniquement si la fonction **Forcer le fuseau horaire du client** est sélectionnée. L'option **Forcer le fuseau horaire du client** oblige tous les utilisateurs à afficher l'heure et la date dans le fuseau horaire sélectionné ici.
Nom du filtre par défaut	Filtre par défaut utilisé dans le volet Filtres sous **Module**> **Analyse** > **Demandes de changement** et dans la zone **Activités** sous **Module** > **Directeur Contrôle** lors de la connexion au système.
Forcer le fuseau horaire du client	Tous les utilisateurs Release Control affichent l'heure et la date dans le même fuseau horaire, c'est-à-dire le fuseau horaire sélectionné dans la zone **Fuseau horaire du client** du client. **Par défaut :** Non sélectionné
Adresse du serveur	Spécifiez l'adresse du serveur Release Control comme suit : • Si vous installez un serveur Release Control, spécifiez l'URL de cet ordinateur. > **Remarque:** Si vous utilisez un serveur Web, utilisez le port de ce serveur Web. • Si votre cluster comporte deux serveurs Release Control ou plus derrière un processus d'équilibrage de la charge, spécifiez l'URL de ce processus.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Nom du serveur	Entrez le nom de domaine complet (FQDN) du serveur. **Remarque :** • N'utilisez pas la valeur par défaut **localhost** ni l'adresse IP. • Si votre cluster comporte deux serveurs Release Control ou plus derrière un processus d'équilibrage de la charge, spécifiez le nom de domaine de ce processus.
Hôte SMTP	Entrez le nom d'hôte de l'ordinateur du serveur de messagerie SMTP.
Mot de passe SMTP	Entrez le mot de passe nécessaire pour se connecter au serveur de messagerie SMTP. Si le mot de passe doit être chiffré, consultez la section Chiffrement du mot de passe pour plus d'informations sur le chiffrement des mots de passe.
Port SMTP	Spécifiez le port à utiliser pour se connecter au serveur de messagerie SMTP.
Nom d'utilisateur SMTP	Le cas échéant, spécifiez le nom d'utilisateur nécessaire pour se connecter au serveur de messagerie SMTP.
Langue du système	Langue par défaut utilisée par Release Control. **Par défaut :** Anglais
Fuseau horaire affiché	Inclut le fuseau horaire dans la date lorsque la date est affichée en format date longue. **Par défaut :** Non sélectionné

Volet Cluster

Ce volet vous permet de sélectionner le type de transport à utiliser dans un déploiement en cluster.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster**.
Tâches correspondantes	Configurer un déploiement en cluster de Release Control
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes du déploiement en cluster

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Transport du cluster	Sélectionnez le type de transport à utiliser dans un déploiement en cluster : • **Désactiver le transport du cluster.** Sélectionnez cette option si vous ne déployez pas Release Control dans un cluster. Cette option est sélectionnée par défaut. • **Transport multidiffusion.** Si vous sélectionnez cette option, configurez les détails du transport multidiffusion dans le volet Cluster multidiffusion. (Consultez la section Volet Cluster multidiffusion.) • **Transport monodiffusion.** Si vous sélectionnez cette option, configurez les détails du transport monodiffusion dans le volet Cluster monodiffusion. (Consultez la section Volet Cluster monodiffusion.)

Volet Cluster multidiffusion

Ce volet vous permet de configurer les détails du transport multidiffusion dans un déploiement en cluster.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster** > **Cluster multidiffusion**.
Informations importantes	Ce volet s'applique uniquement si vous avez sélectionné l'option **Transport Multidiffusion** dans le volet Cluster (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster**).
Tâches correspondantes	Configurer un déploiement en cluster de Release Control
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes du déploiement en cluster

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Adresse multidiffusion	Entrez l'adresse IP multidiffusion. Si vous ne disposez pas d'une adresse IP, vous pouvez en créer une. Les adresses IP valides pour créer une adresse multidiffusion figurent dans la plage de classe D. Il est recommandé d'utiliser une adresse figurant dans la plage 239.0.0.0/8, par exemple 239.0.0.1.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Remarque : Vérifiez que vous n'utilisez pas une adresse IP de cluster existante.
Port multidiffusion	Choisissez un port aléatoire compris entre 1025 et 65000. **Exemple :** 45566

Volet Cluster monodiffusion

Ce volet vous permet de configurer les détails du transport monodiffusion dans un déploiement en cluster.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur > Cluster > Cluster Monodiffusion**.
Informations importantes	Ce volet s'applique uniquement si vous avez sélectionné l'option **Transport monodiffusion** dans le volet Cluster (**Module** > **Administrateur** > **Configuration** > **Serveur** > **Cluster**).
Tâches correspondantes	Configurer un déploiement en cluster de Release Control
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes du déploiement en cluster

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Plage des ports	Si vous déployez plusieurs nœuds sur le même ordinateur, lorsque ces nœuds démarrent, ils recherchent le premier port disponible. Définissez le nombre de ports parmi lesquels le nœud recherchera un port disponible. Le nœud commence la recherche à partir du numéro de port défini dans la zone **Port de démarrage**.
Port de démarrage	Définissez le numéro de port à partir duquel le nœud recherchera un port disponible au démarrage.
Adresses statiques	Entrez les adresses IP statiques de tous les nœuds du cluster. **Exemple :** Si le nœud 1 est défini sur 10.0.0.1, le nœud 2 sur 10.0.0.2 et qu'ils utilisent tous les deux le port 7800, saisissez la chaîne suivante : `10.0.0.1[7800],10.0.0.2[7800]`.
Délai d'expiration	Temps pendant lequel un nœud reste en attente d'un message en

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	provenance d'un autre nœud. **Par défaut :** 3000 millisecondes (recommandé)

Volet Multi-locataire

Ce volet vous permet de configurer votre serveur Release Control pour des organisations comptant plusieurs clients (locataires).

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Serveur** > **Multi-locataire.**
Informations importantes	Ce volet s'applique spécifiquement aux fournisseurs SaaS.
Tâches correspondantes	Configurer le serveur Release Control pour plusieurs locataires (SaaS uniquement)
Voir aussi	• Utilisation de l'onglet Configuration • Principes de configuration multi-locataire

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter la configuration au jeu de configurations. Vous permet d'ajouter un nouveau locataire.
	Supprimer la configuration du jeu de configurations. Vous permet de supprimer le locataire sélectionné.
Champ d'allocation du locataire	Sélectionnez le champ de demande de changement utilisé comme base pour l'allocation de fiches de demandes de changement aux locataires correspondants. **Remarque :** Si vous intégrez Service Manager, sélectionnez le champ **Société** pour pouvoir utiliser plusieurs locataires.
Valeurs du champ d'allocation du locataire	Spécifiez une valeur dans la zone Champ d'allocation du locataire. En fonction de cette valeur, des fiches de demande de changement sont allouées au locataire correspondant dans la colonne Nom du locataire.
Nom du locataire	Spécifiez le nom du locataire.

Configuration des périodes

Ce chapitre :

Concepts

- Principes de configuration des périodes

Tâches

- Définir des périodes

Référence

- Onglet Périodes

Concepts

Principes de configuration des périodes

Vous configurez différents types de période et les regroupez par catégories. Release Control attribue des demandes de changement traitées aux catégories définies en fonction des critères que vous définissez pour chaque catégorie de temps.

Vous pouvez configurer les types de période suivants dans Release Control :

- **Période de changement.** Période durant laquelle les demandes de changement peuvent être implémentées.
- **Pas question de changement.** Période durant laquelle les demandes de changement ne peuvent pas être implémentées.
- **Indifférent aux changements.** Période durant laquelle un événement externe, tel un jour férié, n'a aucun impact direct sur l'implémentation d'une demande.

Pour plus d'informations sur les périodes, reportez-vous à la section Périodes.

Pour plus d'informations sur la procédure recommandée pour définir les périodes de votre organisation, reportez-vous à la section Définir des périodes.

Release Control calcule la conformité des demandes de changement dans les catégories configurées aux règles correspondant à ces catégories.

Les demandes de changement dont l'implémentation n'est pas planifiée dans les périodes **Période de changement** configurées sont définies sur **Conflits de périodes** dans le module Analyse. De même, les demandes de changement dont l'implémentation est planifiée dans les périodes **Pas question de changement** sont définies sur **Conflits de périodes**. Dans la vue Liste du module Analyse, ces demandes sont signalées par une icône ! dans la colonne Anormal. Dans la vue Calendrier, ces demandes sont encadrées en blanc.

Vous pouvez afficher les conflits de périodes dans lesquels une demande de changement sélectionnée est prévue pour avoir lieu en dehors d'une période **Période de changement** ou **Pas question de changement**. Pour plus d'informations, consultez la section Onglet Évaluer > Conflits de période.

> **Remarque :** Si vous avez défini des facteurs de risque pour les périodes puis mis à jour les paramètres de ces périodes, vous pouvez exécuter manuellement le processus de recalcul afin de calculer le risque en fonction des paramètres de la nouvelle période. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel

Tâches

Définir des périodes

Cette tâche décrit la procédure recommandée pour définir des périodes.

Cette section inclut les parties suivantes :

Étape 1 : Identifier les périodes Période de changement et Pas question de changement

Étape 2 : Définir un filtre

Étape 3 : Définir une catégorie de période

Étape 1 : Identifier les périodes Période de changement et Pas question de changement

Les périodes définissent les moments où les changements peuvent être implémentés ou non.

Lors de la définition des périodes, il est recommandé d'identifier tout d'abord les périodes Période de changement et Pas question de changement de votre organisation.

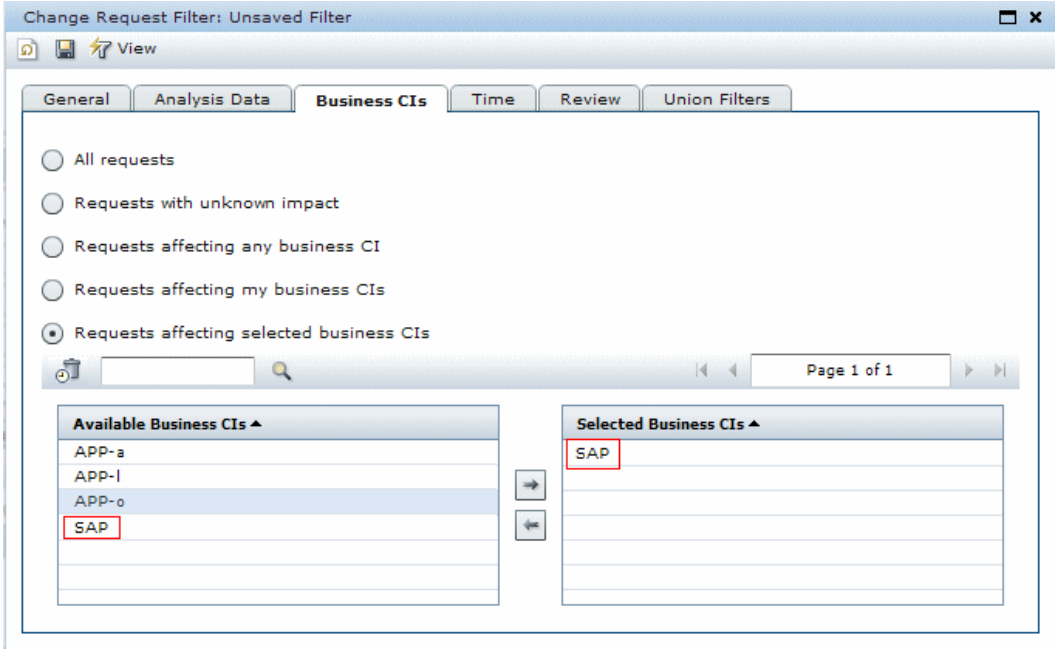
- Une période de changement est une période durant laquelle les demandes sont conçues pour être implémentées. Par exemple, vous pouvez définir une période de changement afin d'apporter des changements au site Web de votre entreprise uniquement du samedi à 17h00 au dimanche à 11h00.
- Une période Pas question de changement est une période durant laquelle les demandes ne peuvent pas être implémentées. Par exemple, vous pouvez définir une période Pas question de changement vous empêchant d'apporter des changements au site Web de votre entreprise pendant des périodes allant du premier jour après la fin de chaque trimestre fiscal au lendemain du jour où l'entreprise publie ses résultats pour ce trimestre.

Étape 2 : Définir un filtre

Définissez un filtre correspondant à la période Période de changement ou Pas question de changement que vous avez définie dans votre organisation.

Par exemple, si votre organisation doit apporter des changements à votre application SAP, vous pouvez créer un filtre qui affiche les demandes dont les résultats d'analyse d'impact concernent certains CI métier. Vous définissez le filtre pour inclure les CI métier associés à l'application SAP.

Dans l'onglet CI métier de la boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité, vous sélectionnez les CI métier à inclure dans le filtre.



Pour plus d'informations sur la création d'un filtre, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.

Lorsque vous enregistrez le filtre, attribuez-lui un nom approprié, `application_sap`par exemple, et sélectionnez la case à cocher **Filtre de période**. Le filtre apparaît alors dans la zone **Changements correspondants : Filtre** dans l'onglet Périodes du module Administrateur. Vous pouvez le sélectionner lors de la définition d'une catégorie de période.

> **Remarque :** Dans certains cas, la case **Filtre de période** ne peut pas être cochée. Pour plus d'informations sur l'enregistrement d'un filtre comme filtre de période, reportez-vous à la section Filtre de période.

Pour plus d'informations sur la définition de périodes, reportez-vous à la section Principes de configuration des périodes.

Étape 3 : Définir une catégorie de période

Une fois les filtres correspondants créés, vous configurez une catégorie de période pour chaque période Période de changement et Pas question de changement. S'il existe plusieurs types de période Période de changement et Pas question de changement, vous devez définir une catégorie différente pour chacun d'eux.

Par exemple, vous devez définir une période Période de changement pour vos deux applications SAP et Siebel. Vous pouvez définir une période de changement dans laquelle les changements apportés à l'application SAP peuvent uniquement avoir lieu chaque vendredi de 22h00 à 23h30, et une autre période de changement dans laquelle les changements apportés à l'application Siebel peuvent avoir lieu chaque samedi soir de 21h00 à 23h00. Dans ce cas, vous devriez définir une catégorie de période différente pour chaque période de changement.

L'onglet Périodes du module Administrateur vous permet de définir de nouvelles catégories de période. Lorsque vous définissez une nouvelle catégorie de période pour l'application SAP, vous pouvez sélectionner le filtre `application_sap` dans la zone **Changements correspondants : Filtre** afin d'indiquer à Release Control d'inclure la demande de changement dans la catégorie actuelle. Vous définissez ensuite la règle de répétition requise à appliquer à la catégorie de période.

Pour plus d'informations sur la définition de périodes, reportez-vous à la section Principes de configuration des périodes.

Référence

Onglet Périodes

Cet onglet vous permet de configurer différents types de période et de les regrouper par catégories.

Pour y accéder	Sélectionnez **Modules** > **Administrateur** > onglet **Périodes**.
Tâches correspondantes	Définir des périodes
Voir aussi	• Principes de configuration des périodes • Périodes • Onglet Évaluer > Conflits de périodes

Onglet Périodes

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Ajouter une catégorie de période. Vous permet de configurer des catégories de période. Une nouvelle catégorie de période apparaît dans le volet Périodes. Définissez les propriétés de la nouvelle catégorie dans le volet droit. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Catégorie de période. **Remarque :** Les catégories de période que vous avez créées dans des versions précédentes de Release Control sont conservées dans le système, mais vous ne pouvez modifier aucune de leurs propriétés. Il est recommandé de supprimer ces catégories de période et de créer de nouvelles catégories à partir des mêmes propriétés.
	Supprimer la catégorie de période. Supprimez la catégorie de période sélectionnée.
	Ajouter une règle de répétition de période. Vous permet de configurer des règles de répétition de période pour la catégorie sélectionnée dans le volet Périodes. Une nouvelle règle de répétition de période apparaît dans le volet Périodes. Définissez les propriétés de la nouvelle règle dans le volet de droite. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Règle de répétition de période.
	Supprimer la règle de répétition de période. Supprime la règle de répétition de période sélectionnée.
	Actualiser et annuler les modifications. Vous permet d'annuler vos configurations générales de paramètres, de catégories et de règles (avant d'enregistrer ces paramètres). L'onglet Périodes est restauré en utilisant ses derniers paramètres enregistrés.
	Enregistrer les paramètres. Enregistre vos paramètres de configuration.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Remarque : Le processus d'enregistrement peut prendre quelques minutes. Si les utilisateurs se connectent à Release Control durant ce processus, ils doivent actualiser leurs vues Analyse afin d'afficher les paramètres de période mis à jour.
	Cliquez pour : • Afficher les paramètres de période généraux • Afficher les détails de la catégorie de période **Remarque:** Si vous avez sélectionné une catégorie de période, vous pouvez cliquer sur le bouton **Développer** à gauche de l'élément pour afficher les règles de répétition de la catégorie. • représente une période de changement • représente une période Pas question de changement • représente une période Indifférent aux changements
Paramètres généraux	Vous permet de configurer les paramètres de période généraux dans le volet de droite. Pour plus d'informations, reportez-vous au volet Paramètres généraux ci-dessous.

Volet Paramètres généraux

Pour y accéder	Sélectionnez **Paramètres généraux** dans le volet Périodes.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
<Modèle d'arrière-plan>	Voici les modèles d'arrière-plan disponibles lors de la configuration des périodes Période de changement, Pas question de changement et Indifférent aux changements : • **Uni.** Le module Analyse applique à la période **Période de changement** un arrière-plan de couleur uni. • **Lignes diagonales.** Le module Analyse applique à la période **Période de changement** un arrière-plan de lignes diagonales. • **Lignes horizontales.** Le module Analyse applique à la période **Période de changement** un arrière-plan de lignes horizontales. • **Carrés.** Le module Analyse applique à la période **Période de changement** un arrière-plan de carrés colorés.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Modèle de période Pas question de changement	Modèle d'arrière-plan que le modèle Analyse de Release Control doit utiliser pour afficher une période **Pas question de changement** dans la vue Demandes de changement — Calendrier. Sélectionnez l'un des modèles d'arrière-plan disponibles.
Modèle de période Période de changement	Modèle d'arrière-plan que le modèle Analyse de Release Control doit utiliser pour afficher une période de changement dans la vue Demandes de changement — Calendrier. Sélectionnez l'un des modèles d'arrière-plan disponibles.
Modèle de période Indifférent aux changements	Modèle d'arrière-plan que le modèle Analyse de Release Control doit utiliser pour afficher une période Indifférent aux changements dans la vue Demandes de changement — Calendrier. Sélectionnez l'un des modèles d'arrière-plan disponibles.
Durée de la période	Nombre de jours pour lequel les paramètres de période devraient être calculés. Les périodes de ces jours sont calculées de façon quotidienne par Release Control afin que la durée soit toujours définie à partir de la date actuelle. Par exemple, si vous définissez une durée de période de 200 jours, chaque jour où vous vous connectez à Release Control, vous pouvez afficher les périodes définies pour les 200 jours suivants dans la vue Demandes de changement — Calendrier du module Analyse. Les demandes entrantes sont analysées en fonction de ces périodes.

Volet Catégorie de période

Pour y accéder	Cliquez sur **Ajouter une catégorie de période** dans le volet Périodes.
Voir aussi	Filtrage des demandes de changement et des activités

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Couleur	Couleur affectée à la nouvelle catégorie de période. Il s'agit de la couleur utilisée par Release Control pour afficher la catégorie dans le module Analyse.
Changements correspondant	Critères selon lesquels Release Control détermine si une demande de changement est incluse dans la nouvelle catégorie définie. Vous pouvez sélectionner l'un des deux caractères suivants : • **Champ.** Indique à Release Control d'inclure une demande de

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	changement dans la catégorie actuelle si la valeur que vous spécifiez dans la zone **Valeur** du champ sélectionné à partir de la zone **Nom** correspond à la valeur de ce champ dans la demande de changement. **Exemple :** Si vous sélectionnez **contact-person** dans la zone **Nom** et saisissez `Bob` dans la zone **Valeur**, la demande de changement pour laquelle le champ **contact-person** contient la valeur **Bob** est incluse à la catégorie nouvellement définie. • **Filtre.** Indique à Release Control d'inclure une demande de changement dans la catégorie actuelle si la demande répond aux critères du filtre sélectionné. Sélectionnez le filtre requis dans la liste déroulante **Filtre**. Les filtres de cette liste ont été définis comme un filtre de période dans la boîte de dialogue Enregistrer le filtre (c'est-à-dire que la case **Filtre de période** a été cochée par l'administrateur qui a créé le filtre). Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Enregistrer le filtre. Pour plus d'informations sur la façon de créer un nouveau filtre, consultez la section Boîte de dialogue Filtrer la demande de changement/l'activité.
Nom	Nom descriptif de la nouvelle catégorie de période. **Exemple :** Si vous définissez une catégorie devant inclure toutes les demandes de changement impliquant votre site Web d'entreprise, vous pouvez entrer `Site Web d'entreprise` comme nom de la nouvelle période de catégorie. Il s'agit du nom sous lequel la catégorie apparaît dans la liste Sélectionner un filtre (reportez-vous à la section Liste Sélectionner un filtre).
Type	Type de période — **Période de changement**, **Pas question de changement** ou **Indifférent aux changements**. Toutes les règles de cette catégorie partagent ce type. Pour une explication de chacun de ces types de période, consultez la section Principe de configuration des périodes.

Volet Règle de répétition de période

Pour y accéder	Cliquez sur **Ajouter une règle de répétition de période** dans le volet Périodes.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Nom	Nom descriptif de la nouvelle règle de répétition de période. **Exemple :** Si vous définissez une **Période des changement** qui comprend des fins de semaine spécifiques, vous pouvez saisir `fins de semaine` comme nom de la nouvelle règle de répétition de période.
Fréquence	Fréquence de la période. Vous pouvez choisir d'appliquer la période une seule fois ou de façon quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle.
Se répète chaque X jours/semaines/mois/années	Si vous avez sélectionné un modèle **Tous les jours**, **Hebdomadaire**, **Tous les mois** ou **Annuelle** comme répétition de période, vous pouvez sélectionner la fréquence de répétition de ce modèle. **Exemple :** Si vous avez sélectionné un modèle **Tous les jours** comme répétition de période et la valeur **3** dans la zone **Se répète chaque**, la période se répète tous les 3 jours.
Heure de début	Les options **Heure de début** varient selon le modèle que vous avez sélectionné comme répétition de période. • Si vous avez sélectionné **Une fois**, entrez la date et l'heure de début de la période. • Si vous avez sélectionné **Tous les jours**, entrez l'heure de début de la période. • Si vous avez sélectionné **Hebdomadaire**, choisissez les jours de la semaine et entrez une heure de début de la période. • Si vous avez sélectionné **Tous les mois**, entrez une date et une heure ou choisissez la semaine du mois, le jour de la semaine et l'heure de début de la période. • Si vous avez sélectionné **Annuelle**, entrez une date et une heure ou choisissez la semaine du mois, le jour de la semaine, le mois de l'année et l'heure de début de la période.
Heure de fin	Les options **Heure de fin** suivantes sont disponibles : • Une zone de texte vous permettant d'entrer la date et l'heure de fin de la période. • **Le même jour à X.** Heure à laquelle vous souhaitez que la période finisse. • **Après X jours à X.** Nombre de jours après l'heure de début et l'heure de fin de la période.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Une ou plusieurs des options ci-dessus peuvent apparaître grisées selon les valeurs **Fréquence** et **Heure de début** que vous avez sélectionnées.
Entre en vigueur le	Date et heure à laquelle la règle entrera en vigueur. Entrez une date et une heure.
Expire le/N'expire jamais	Date et heure à laquelle la règle cessera d'être appliquée. Entrez une date et une heure. Vous pouvez également cocher la case **N'expire jamais** si vous ne souhaitez pas fixer une date/heure limite d'application de la règle.

Configuration des CI métier

Ce chapitreinclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de configuration des CI métier

Référence

- Interface utilisateur de configuration des CI métier

Concepts

Principes de configuration des CI métier

Release Control vous permet de consulter les détails des CI métier concernés par les demandes de changement traitées par Release Control.

Vous pouvez également affecter des niveaux d'importance à ces CI métier et leur associer des utilisateurs spécifiques. Pour plus de détails sur la configuration des CI métier, reportez-vous à la section Interface utilisateur de configuration des CI métier.

Référence

Interface utilisateur de configuration des CI métier

Cette section inclut les parties suivantes :

- Onglet CI métier
- Boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier>

Onglet CI métier

Cet onglet affiche les détails des CI métier inclus dans la vue Universal CMDB que vous avez définie pour Release Control.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **CI métier**.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Modifier. Ouvre la boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier>. Vous permet de : • Afficher la description du CI métier ainsi que d'autres détails relatifs à Universal CMDB concernant le CI métier sélectionné. • Associer des utilisateurs Release Control spécifiques à chaque CI métier. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier>.
	Afficher/Masquer les obsolètes. Masquez ou affichez les CI obsolètes.
	Rechercher. Recherche un CI métier spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 1 sur 9 signifie que la 1ère de 9 pages est affichée. Page 1 of 9

Boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier>

Cette boîte de dialogue affiche les détails associés à Universal CMDB concernant le CI métier et vous permet d'associer des utilisateurs Release Control spécifiques à chaque CI métier.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **CI métier** > **Modifier**.

Onglet Détails du CI métier

L'onglet de ce volet vous permet d'afficher les détails des CI métier.

Informations importantes	Vous affectez des niveaux relatifs d'importance à vos CI métier dans le cadre de la configuration de l'analyse des risques Release Control. Vous pouvez affecter à chaque CI métier un niveau d'importance compris entre 1 et 10. Release Control signalent comme présentant le plus de risques les demandes de changement qui concernent des CI métier avec des niveaux d'importance élevés. Si vous configurez la propriété d'importance du CI métier dans Universal CMDB 10.20 ou ultérieur, vous le faites dans Universal CMDB. Cette propriété s'appelle **business_criticality_level** dans Universal CMDB. Pour exporter des données anciennes de la propriété d'importance affectée de Release Control à Universal CMDB, reportez-vous à la section Mettre à niveau la version de Universal CMDB.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
Importance du CI métier	Sélectionnez un niveau d'importance de CI métier compris entre 1 et 10. **Remarque :** Si vous n'affectez aucune valeur d'importance à un CI métier, la valeur d'importance par défaut est définie sur zéro. Dans ce cas, le mappage par défaut est utilisé pour le facteur de risque **Importance du CI métier** lors du calcul des risques. Pour plus d'informations sur la définition de facteurs de risque, reportez-vous à la section Volet Facteurs de risque.

Onglet Utilisateurs du CI métier

Cet onglet vous permet d'associer des utilisateurs Release Control spécifiques au CI métier sélectionné.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Bloquer le CI métier. Vous permet d'empêcher l'utilisateur de supprimer l'association avec un CI métier spécifique.

Éléments d'IU (A à Z)	Description
	Débloquer le CI métier. Permet à l'utilisateur de supprimer l'association avec un CI métier spécifique.
	Rechercher. Recherchez un utilisateur spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les utilisateurs contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Déplacez l'utilisateur sélectionné du volet de gauche vers le volet **Utilisateurs sélectionnés**. L'utilisateur est associé au CI métier. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs utilisateurs à l'aide de la touche CTRL.
	Déplacez l'utilisateur sélectionné du volet **Utilisateurs sélectionnés** vers le volet de gauche. L'utilisateur n'est pas associé au CI métier. **Remarques :** • Vous pouvez arrêter l'association entre un CI métier et l'utilisateur actuel uniquement si l'administrateur n'a pas obligé ce dernier à afficher les données du CI métier en activant le CI métier pour l'utilisateur. • Vous pouvez sélectionner plusieurs utilisateurs à l'aide de la touche CTRL.
<Volet de gauche>	Contient une liste des utilisateurs Release Control préalablement définis par l'administrateur.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 1 sur 9 signifie que la 1ère de 9 pages est affichée. Page 1 of 9
Volet Utilisateurs sélectionnés	Utilisateurs associés au CI métier sélectionné.

Configuration de l'utilisateur

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Principes de configuration de l'utilisateur

Référence

- Interface de configuration de l'utilisateur

Concepts

Principes de configuration de l'utilisateur

Release Control vous permet de configurer les paramètres utilisateur des nouveaux utilisateurs et d'associer des CI métier à l'utilisateur que vous définissez. Vous pouvez également modifier les paramètres d'un utilisateur Release Control existant. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres utilisateur, consultez la section Interface de configuration de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés utilisateur pour l'utilisateur Release Control actuel, consultez la section Préférences de l'utilisateur.

Référence

Interface de configuration de l'utilisateur

Cette section inclut les parties suivantes :

- Boîte de dialogue Paramètres de l'utilisateur
- Onglet Utilisateurs

Boîte de dialogue Paramètres Utilisateur

Cette boîte de dialogue vous permet de définir un nouvel utilisateur en configurant des paramètres, notamment ses principaux détails et les CI métier associés, ou de modifier les paramètres d'un utilisateur Release Control existant.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Utilisateurs**. • Si vous définissez un nouvel utilisateur, cliquez sur **Nouvel utilisateur** . • Si vous modifiez les paramètres d'un utilisateur existant, cliquez sur **Modifier l'utilisateur** .
Informations importantes	Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateur dans le module Administrateur. Pour plus d'informations sur l'utilisation du mode de gestion des identités, consultez la section Utilisation de la gestion des identités.
Voir aussi	• Configuration de la sécurité • Préférences de l'utilisateur

Onglet Détails de l'utilisateur

Cet onglet vous permet de configurer les paramètres d'un nouvel utilisateur ou de modifier ceux d'un utilisateur existant.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur que vous définissez. Il s'agit de l'adresse e-mail à laquelle les notifications sont envoyées pour cet utilisateur.
Prénom	Prénom de l'utilisateur que vous définissez.
Nom de famille	Nom de famille de l'utilisateur que vous définissez.
Mot de passe	Mot de passe avec lequel l'utilisateur se connecte à Release Control.
Confirmer le mot de passe	Confirme le mot de passe saisi dans la zone **Mot de passe**.

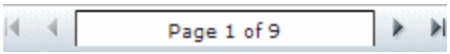
Éléments d'IU (A-Z)	Description
ID utilisateur	ID de connexion de l'utilisateur, le cas échéant.
Nom de connexion	Nom d'utilisateur avec lequel l'utilisateur se connecte à Release Control.
Rôle d'utilisateur	Contient une liste de rôles prédéfinis que vous pouvez affecter à l'utilisateur. **Remarques :** • Pour obtenir une description des autorisations affectées à chaque rôle prédéfini, consultez la section Utilitaire Role Manager. • Vous pouvez créer des rôles personnalisés et définir les rôles qui apparaissent dans cette liste. Pour plus d'informations, consultez la section Utilitaire Role Manager.

Onglet CI métier de l'utilisateur

Ce volet vous permet d'associer des CI métier à l'utilisateur que vous définissez. Si un utilisateur est associé à un CI, il reçoit une notification à chaque modification du CI. Pour plus d'informations sur l'ajout ou la suppression d'associations de CI métier à l'utilisateur actuel, consultez la section Volet CI métier.

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Bloquer le CI métier. Vous permet d'empêcher l'utilisateur de supprimer l'association avec un CI métier spécifique.
	Débloquer le CI métier. Permet à l'utilisateur de supprimer l'association avec un CI métier spécifique.
	Rechercher. Recherche un CI métier spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les CI métier contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **CI métier disponibles** vers la liste **CI métier sélectionnés**. Le CI métier est associé à l'utilisateur actuel.
	Déplacez les CI métier sélectionnés de la liste **CI métier disponibles** vers la liste **CI métier sélectionnés**. Le CI métier n'est pas associé à l'utilisateur actuel.

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Afficher les obsolètes. Masque ou affiche les CI obsolètes.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 1 sur 9 signifie que la 1ère de 9 pages est affichée. 
CI métier disponibles	Les CI métier de la liste ne sont pas associés à l'utilisateur actuel.
Mes CI métier	Les CI métier de la liste sont associés à l'utilisateur actuel.

Onglet Utilisateurs

Cet onglet vous permet de configurer les paramètres des nouveaux utilisateurs Release Control, d'associer des CI métier à l'utilisateur que vous définissez, de modifier les paramètres d'utilisateurs existants et de supprimer des utilisateurs.

Pour y accéder	Sélectionnez **Module** > **Administrateur** > onglet **Utilisateurs**.
Informations importantes	Si vous travaillez en mode de gestion des identités ou en mode LDAP, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateur dans le module Administrateur. Pour plus d'informations sur l'utilisation du mode de gestion des identités, consultez la section Utilisation de la gestion des identités.
Voir aussi	Préférences de l'utilisateur

Les éléments de l'interface utilisateur sont décrits ci-dessous :

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Nouvel utilisateur. Vous permet de configurer les paramètres utilisateur des nouveaux utilisateurs et d'associer des CI métier à l'utilisateur que vous définissez. Ouvre la boîte de dialogue Paramètres utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Paramètre de l'utilisateur
	Changer l'utilisateur. Vous permet de modifier les paramètres d'un utilisateur Release Control existant. Ouvre la boîte de dialogue Paramètres utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Paramètre de l'utilisateur

Éléments d'IU (A-Z)	Description
	Supprimer l'utilisateur. Vous permet de supprimer de la base de données des utilisateurs Release Control précédemment définis.
	Rechercher. Recherche un nom d'utilisateur spécifique en entrant tout ou partie de son nom dans la zone de recherche. La recherche renvoie tous les utilisateurs contenant la chaîne saisie dans leur nom. Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.
<Afficher d'autres pages>	Pour afficher d'autres pages, utilisez les flèches gauche et droite. Le nombre compris entre les flèches gauche et droite indique la page actuellement affichée. Par exemple, 3 sur 5 signifie que la 3e page sur 5 est affichée. Page 3 of 5
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'utilisateur que vous définissez. Il s'agit de l'adresse e-mail à laquelle les notifications sont envoyées pour cet utilisateur.
Prénom	Prénom de l'utilisateur que vous définissez.
ID	ID de connexion de l'utilisateur, le cas échéant.
Nom de famille	Nom de famille de l'utilisateur que vous définissez.
Rôle	Rôle auquel l'utilisateur est affecté.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur avec lequel l'utilisateur se connecte à Release Control.

Partie VII : Annexes

Utilitaires

> **Remarques :**
>
> - **Pour tous les utilitaires :**
> Si vous avez mis à niveau Release Control, mais que vous souhaitez exécuter un utilitaire à partir d'une installation précédente, vous devez modifier la variable **CCM_HOME** en saisissant **setCCM_HOME=<répertoire d'installation précédent>** dans la ligne de commande avant d'exécuter l'utilitaire.
> - **Pour les utilitaires Application Importance Export, Queue Manager, Change Cleaner, Role Manager et Import Users :**
> - Si vous travaillez en mode Gestionnaire des identités, vous devez utiliser l'option **--im-mode** lorsque vous exécutez un utilitaire.
> - Les options **<nom d'utilisateur>** et **<mot de passe>** sont nécessaires pour exécuter les commandes de l'utilitaire. Si vous ne les spécifiez pas dans la ligne de commande, l'utilitaire vous invite à le faire.
> - Si vous souhaitez vous connecter au serveur Release Control sans utiliser les valeurs par défaut pour le numéro de port et le nom du serveur, vous devez spécifier les valeurs nécessaires à la connexion.

Ce chapitre :

Référence

- Utilitaires Release Control

Référence

Utilitaires Release Control

Cette section fournit des informations sur les utilitaires suivants :

- Change Cleaner
- Change Context Path

- Dump
- Export Configuration Set
- Export Application Importance
- Import Configuration Set
- Import Users
- Chiffrement du mot de passe
- Populate
- Queue Manager
- Role Manager
- SDI Persistency Cleanup
- Configuration du serveur Web

Change Cleaner

L'utilitaire Change Cleaner vous permet d'énumérer et de supprimer des demandes de changement de base de données Release Control. Vous pouvez énumérer et supprimer toutes les demandes de changement disponibles, les demandes de changement avant une date spécifiée ou celles qui correspondent aux critères d'un filtre précis.

> **Attention :** L'utilitaire Change Cleaner envoie une demande à un serveur Release Control actif, ce qui signifie que vous ne pouvez plus interrompre l'opération de suppression après avoir exécuté la commande change cleaner. La fermeture de la ligne de commande n'arrête pas l'opération.

Pour énumérer ou supprimer les demandes dans la base de données :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ChangeCleaner.bat <options>
```

Les <options> de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
-c **--count**	Énumère le nombre de changements.
-cb <aaaa-MM-jj> **--count-before <aaaa-**	Énumère le nombre de changements avant la date spécifiée.

Option	Description
MM-jj>	
--encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.
-cf <nom du filtre> **--count-filter <nom du filtre>**	Énumère le nombre de changements inclus dans le filtre spécifié. Voir Spécification d'un filtre : Remarques et limitations.
-h **--help**	Imprimez toutes les <options> de la ligne de commande.
--im-mode	Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Chiffrez un mot de passe au format texte.
---port	Spécifiez le port utilisé par le serveur Release Control. **Valeur par défaut :** 8080
--server <serveur>	Spécifiez le nom ou l'adresse IP du serveur Release Control. **Valeur par défaut :** localhost
-u <nom d'utilisateur> **--username <nom d'utilisateur>**	Spécifiez le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur Release Control.
-ra **--remove-all**	Supprimez tous les changements de la base de données.
-rb <aaaa-MM-jj> **--remove-before <aaaa-MM-jj>**	Supprimez les changements avant la date spécifiée.
-rf <nom du filtre> **--remove-filter <nom du filtre>**	Supprimez les changements et les tâches dépendantes inclus dans le filtre spécifié. Voir Spécification d'un filtre : Remarques et limitations.

Par exemple, pour supprimer les changements planifiés ou implémentés avant le 20 septembre 2008 lorsque vous travaillez en mode Gestionnaire des identités, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ChangeCleaner.bat --im-mode -
rb 2008-09-20
```

Spécification d'un filtre : Remarques et limitations

L'utilitaire Change Cleaner vous permet d'énumérer ou de supprimer toutes les demandes de changement d'un filtre spécifié à l'aide des options **-cf**, **--count-filter**, **-rf** ou **--remove-filter**. Les

remarques et limitations suivantes s'appliquent aux options ci-dessous :

- Les filtres sont définis dans le module Analyse ou Directeur de Release Control.
- Vous pouvez uniquement spécifier les filtres créés par des utilisateurs disposant d'un rôle d'administrateur.
- Vous pouvez uniquement spécifier des filtres renvoyant des changements de niveau supérieur. (Dans la définition du filtre, l'option **Niveau hiérarchique** devrait être définie sur **Changement.**)
- Si le même nom de filtre a été utilisé pour plusieurs filtres, vous ne pouvez pas spécifier ce nom de filtre. Vous pouvez définir des filtres portant le même nom, par exemple un comme filtre privé d'un utilisateur donné, et un autre comme filtre d'un administrateur.
- Les filtres dépendant du contexte de l'utilisateur ne sont pas pris en charge. (Par exemple, **Demandes affectant mes CI métier**).

Change Context Path

L'utilitaire Change Context Path vous permet de remplacer le chemin de contexte par défaut **/ccm** par un autre chemin dans Release Control.

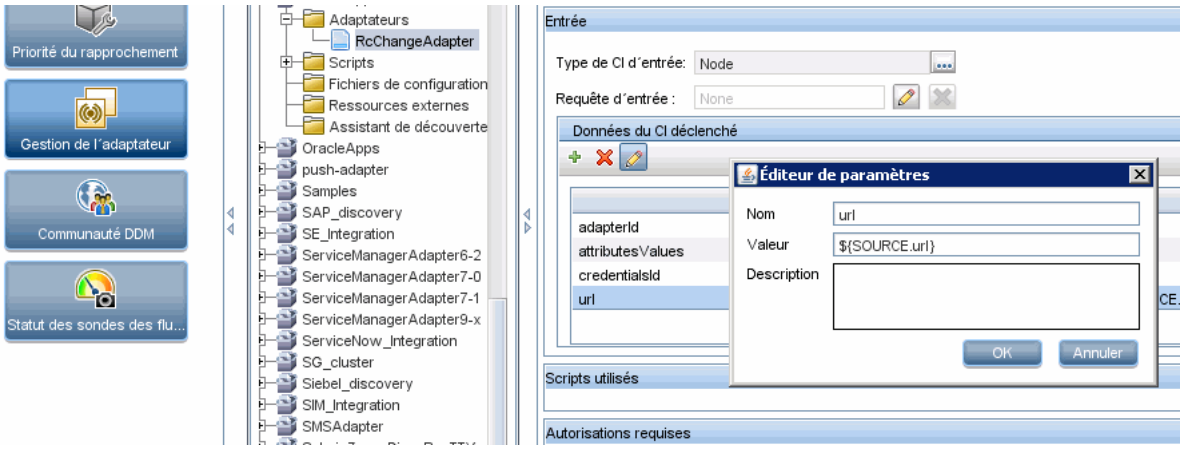
Pour changer le chemin de contexte :

1. Arrêtez le service Release Control.
2. Dans Release Control 9.13 et versions antérieures, exécutez la commande `ChangeContextPath.bat` sous Windows.
   Dans Release Control 9.20 et versions ultérieures, exécutez la commande `ChangeContextPath.bat` sous Windows ou la commande `ChangeContextPath.sh` sous Linux.
3. Entrez un nouveau chemin de contexte à l'invite. Notez que le chemin ne doit ni commencer ni se terminer par une barre oblique (/). Par exemple, le chemin **/abc/** n'est pas valide, tandis que **abc** et **a/b/c** sont corrects.
4. Vérifiez l'adresse du serveur. Dans Release Control, sélectionnez **Module** > **Administrateur** > **Serveur**. Mettez à jour l'adresse du serveur, si nécessaire.

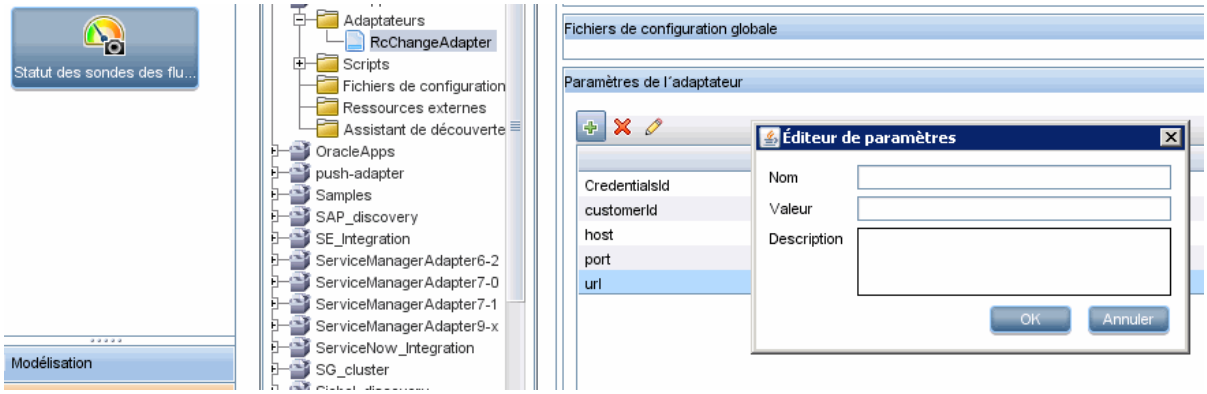
   > **Remarque:** Il n'est pas nécessaire de modifier l'adresse du serveur si un serveur proxy est utilisé pour Release Control.

5. Modifiez le paramètre d'adaptateur dans Universal CMDB. Cette étape peut être ignorée si vous n'utilisez pas l'adaptateur de changement Release Control dans uCMDB.

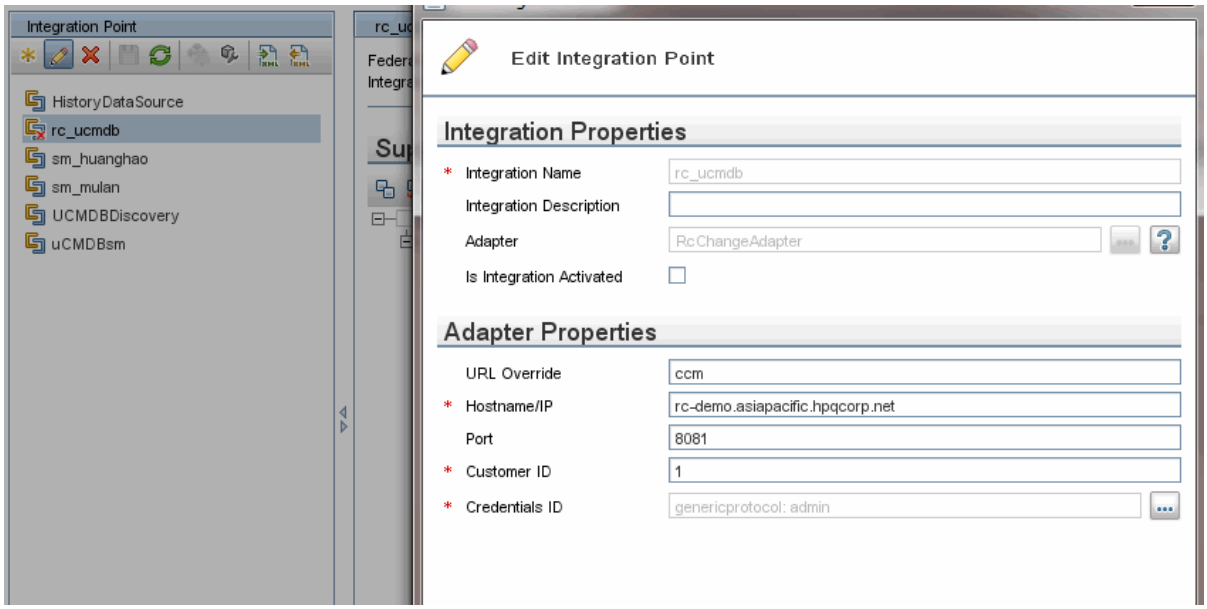
a. Ajoutez le nouveau paramètre pour l'URL.
Accédez à **Adapter Management** et sélectionnez **RcChangeAdapter** dans la liste. Cliquez sur le bouton Développer (+) et sélectionnez **Adapters** > **RcChangeAdapter**. Dans la section Input, cliquez sur le bouton Add pour ajouter un nouveau paramètre sous le nom **url** et avec la valeur **${SOURCE.url}**.



Dans la section Adapter Parameters, cliquez sur le bouton Add pour ajouter un nouveau paramètre sous le nom **url**.



b. Définissez le paramètre sur le nouveau chemin de contexte.
Accédez à **Integration Studio** et sélectionnez **rc_ucmdb** dans la liste **Integration Point**. Cliquez sur le bouton **Edit** pour ouvrir ce paramètre. Dans le champ **URL Override**, spécifiez la valeur du nouveau chemin de contexte.



Comme illustré dans la capture d'écran ci-dessus, **rc_ucmdb** est le nom de l'adaptateur Release Control ; il peut différer de celui utilisé dans votre environnement. Vous devez en créer un s'il n'en existe pas.

6. Redémarrez le service Release Control.

> **Remarque :** Le chemin du contexte de la documentation Release Control est automatiquement mis à jour en cas de modification du chemin du contexte de l'application **/ccm**. Par exemple, si le chemin du contexte devient **/CCM/CustomerA**, le chemin du contexte de la documentation Release Control devient **/CCM/CustomerA/rcdocs**.

Dump

L'utilitaire Dump a pour but de fournir à l'équipe Software Support des informations sur l'environnement actif en cas de problèmes nécessitant une demande de service.

L'utilitaire Dump crée une copie de tous les journaux et jeux de configurations actifs (mais pas des brouillons de jeux de configurations) et les place dans un fichier zip intitulé **dump.zip**. Le fichier **dump.zip** est créé par défaut dans le répertoire à partir duquel l'utilitaire a été appelé.

Pour exécuter l'utilitaire Dump :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\Dump.bat
```

Export Configuration Set

L'utilitaire Export Configuration Set vous permet d'exporter un jeu de configurations vers un fichier de vidage de configuration. Les fichiers de vidage de configuration peuvent être ensuite importés dans la même instance de Release Control ou dans une instance différente. Cette option est utile, par exemple, si vous disposez d'un environnement intermédiaire/test et souhaitez migrer le jeu de configurations vers un environnement de production.

> **Remarques :**
>
> - Cette fonctionnalité est également disponible dans l'IU de Release Control. Exécutez cet utilitaire uniquement lorsque, pour une raison quelconque, l'IU est verrouillée, par exemple, lorsque vous avez lancé Release Control avec une configuration non valide et que le serveur ne démarre pas.
> - Cet utilitaire ne nécessite pas que le serveur Release Control soit opérationnel.
> - Avant d'importer un adaptateur SDI depuis un autre serveur Release Control, créez un adaptateur SDI du même type et portant le même nom.

Pour exporter un jeu de configurations :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ExportCs.bat <propriétés de
la base de données> <ID du jeu de configurations><nom du fichier de vidage>
```

où les **<propriétés de la base de données>** peuvent être spécifiées en pointant vers l'emplacement du fichier **database.properties** ou en définissant chaque propriété de la base de données.

Pour localiser l'ID du jeu de configuration, exécutez l'utilitaire ExportCS à l'aide des options **--history** ou **--drafts** pour répertorier tous les jeux de configurations historiques et brouillons. Les jeux de configurations historiques incluent tous les jeux de configurations qui ont été activés, y compris le jeu de configurations actuel.

Les <options> de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
--connection-url	URL de connexion à la base de données. **Remarque** : Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --dialect, --driver, --username et --password.

Option	Description
--dialect	Dialect de la base de données. **Dialects pris en charge :** H2Dialct, SQLServerDialect, Oracle9iDialect, Oracle10gDialect **Remarque:** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec **--connection-url**, **--driver**, **--username** et **--password**.
--driver	Nom de classe du pilote de la base de données. Par exemple : org.h2.Driver, net.sourceforge.jtds.jdbc.Driver, oracle.jdbc.OracleDriver. **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --username et --password.
--drafts	Afficher les brouillons de jeux de configurations - tous les jeux de configurations non activés
-f <nom de fichier> **--file <nom de fichier>**	Nom du fichier de vidage. **Remarque :** Cette option est obligatoire.
-h **--help**	Message d'utilisation.
--history	Afficher l'historique des jeux de configurations - tous les jeux de configurations activés.
-i <ID> **--Id <ID>**	ID du jeu de configurations à exporter.
-p <fichier> **--database-properties <fichier>**	Emplacement du fichier **database.properties**. **Remarque :** Cette option est obligatoire, sauf si vous utilisez les options --connection-url, --driver, --username et --password pour spécifier les propriétés de la base de données.
--password	Mot de passe de la base de données. **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --driver et --username.
--username	Nom d'utilisateur de la base de données. **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est

Option	Description
	pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --driver et -password.
--verbose	Mode détaillé.

Par exemple :

- Pour exporter un jeu de configurations avec l'ID 1 vers le fichier dump.zip :

```
cd <répertoire d'installation de RC>\bin

ExportCs.bat -p ..\conf\database.properties -i 1 -f dump.zip
```

- Pour répertorier les jeux de configurations historiques :

```
cd <répertoire d'installation de RC>\bin

ExportCs.bat -p ..\conf\database.properties --history
```

Export Application Importance

L'utilitaire Export Application Importance vous permet d'exporter le niveau d'importance des CI métier de Release Control à Universal CMDB. Pour plus d'informations sur l'affectation de niveaux d'importance aux CI métier, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Modifier le CI métier – <Nom du CI métier>.

Lors de l'utilisation de Universal CMDB 10.20 ou ultérieur, l'attribut Criticité des affaires est défini dans Universal CMDB. Si vous avez défini le niveau d'importance dans Release Control avec Universal CMDB 7.x et effectué une mise à niveau vers la version 10.20 ou une version ultérieure, vous pouvez recourir à l'utilitaire **ApplicationImportanceExporter.bat** pour exporter l'attribut Criticité des affaires de Release Control à Universal CMDB.

Pour exporter le niveau d'importance à l'aide de cet utilitaire :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de
Release Control>\bin\ApplicationImportanceExporter.bat

<options>
```

Les <options> de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
--encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.
-h **--help**	Imprimez toutes les <options> de la ligne de commande.
--im-mode	Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Chiffrez un mot de passe au format texte.
---port	Spécifiez le port utilisé par le serveur Release Control. **Valeur par défaut :** 8080
--server <serveur>	Spécifiez le nom ou l'adresse IP du serveur Release Control. **Valeur par défaut :** localhost
-u <nom d'utilisateur> **--username <nom d'utilisateur>**	Spécifiez le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur Release Control.

Import Configuration Set

L'utilitaire Import Configuration Set vous permet d'importer un fichier de vidage de jeu de configurations dans une instance de Release Control. L'importation d'un jeu de configurations est utile, par exemple, lors de la migration vers un environnement différent, par exemple, d'un environnement intermédiaire/test vers un environnement de production.

> **Remarques :**
>
> 1. Cette fonctionnalité, également disponible dans l'IU de Release Control, est recommandée pour utiliser l'option d'IU qui effectue également les validations au niveau du jeu de configurations importé.
> 2. Le jeu de configurations importé reçoit le nom du fichier de vidage. Le nom du jeu de configurations est unique, ce qui signifie qu'il n'est pas possible d'importer deux fois le même nom de fichier de vidage.

Pour importer un jeu de configurations :

1. Même si le serveur est actif lors de l'exécution de cet utilitaire, il est recommandé d'arrêter d'abord toutes les instances actives de Release Control, étant donné que certaines configurations peuvent nécessiter le redémarrage de tout le système.
2. Exécutez la commande suivante :

   ```
   <répertoire d'installation de Release Control>\bin\ImportCs.bat <propriétés de la base de données> <nom du fichier de vidage>
   ```

   où les **<propriétés de la base de données>** peuvent être spécifiées en pointant vers l'emplacement du fichier **database.properties** ou en définissant chaque propriété de la base de données.

Les <options> de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
--activate	Activez la configuration importée.
--connection-url	URL de connexion à la base de données. > **Remarque** : Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --dialect, --driver, --username et --password.
--dialect	Dialect de la base de données. **Dialects pris en charge :** H2Dialct, SQLServerDialect, Oracle9iDialect, Oracle10gDialect. > **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --driver, --username et --password.
--driver	Nom de classe du pilote de la base de données. Par exemple : org.h2.Driver, net.sourceforge.jtds.jdbc.Driver, oracle.jdbc.OracleDriver. > **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --username et --password.
-f <nom de fichier> **--file <nom de fichier>**	Nom du fichier de vidage. > **Remarque** : Cette option est obligatoire.
-h **--help**	Message d'utilisation.

Option	Description
-p <fichier> **--database-properties <fichier>**	Emplacement du fichier **database.properties**. **Remarque :** Cette option est obligatoire, sauf si vous utilisez les options --connection-url, --driver, --username et --password pour spécifier les propriétés de la base de données.
--password	Mot de passe de la base de données. **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --driver et --username.
--username	Nom d'utilisateur de la base de données. **Remarque :** Utilisez cette option uniquement si l'option **-p** n'est pas utilisée. Utilisez-la avec --connection-url, --dialect, --driver et --password.
--verbose	Mode détaillé.

Par exemple, pour importer un fichier de vidage de jeu de configurations appelé mydump.zip :

```
cd <répertoire d'installation de RC>\bin

ImportCs.bat -p ..\conf\database.properties -f mydump.zip
```

Import Users

L'utilitaire Import Users vous permet d'importer une liste d'utilisateurs définis et de propriétés d'utilisateur depuis un fichier CSV vers Release Control.

Pour importer des utilisateurs à l'aide de cet utilitaire :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ImportUsers.bat <options>
```

Les options de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
--list-charsets	Comme vous pouvez exécuter cet utilitaire pour importer des fichiers à partir d'une grande variété de jeux de caractères, utilisez cette option pour afficher la liste de tous les jeux de caractères

Option	Description
	disponibles. Vous pouvez alors utiliser l'option **--charset** pour spécifier un jeu de caractères.
--charset <jeu de caractères>	Spécifiez le jeu de caractères du fichier (utile, par exemple, pour les langues asiatiques). Si cette option n'est pas spécifiée, le jeu de caractères par défaut du fichier est UTF-8.
--Encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.
-f <fichier> **--file <fichier>**	Importe le fichier spécifié dans <fichier>.
-r <niveau> **--report-level <niveau>**	Spécifiez le niveau du relevé des erreurs de l'importation, où niveau peut avoir la valeur : • **0.** Pas de relevé. • **1.** Relever les erreurs. • **2.** Relever les avertissements. • **3.** Tout relever. (Cette option peut renvoyer beaucoup de résultats) Si cette option n'est pas spécifiée, le niveau par défaut est : 1 - Relever les erreurs.
-h **--help**	Imprimez toutes les options de la ligne de commande.
--im-mode	Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Chiffrez un mot de passe au format texte.
---port	Spécifiez le port utilisé par le serveur Release Control. **Valeur par défaut :** 8080
--server <serveur>	Spécifiez le nom ou l'adresse IP du serveur Release Control. **Valeur par défaut :** localhost
-u <nom d'utilisateur> **--Username <nom d'utilisateur>**	Spécifiez le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur Release Control.

Voici un exemple de fichier CSV avec un utilisateur :

```
USERNAME,PASSWORD,FIRST_NAME,LAST_NAME,EMAIL,BUSINESS_ID,ROLE
jdoe,1234,John,Doe,jon.doe@hpe.com,jdoe,NOC
```

Mise à jour des détails de l'utilisateur

Les champs **ID métier** et **nom d'utilisateur** sont des identifiants uniques. Il ne peut pas y avoir deux utilisateurs différents dans Release Control avec le même ID métier ou le même nom d'utilisateur.

Le champ **ID métier** représente également la clé métier. Pour mettre à jour les détails d'un utilisateur existant, importez un utilisateur avec le même ID métier et modifiez les détails requis.

Prenons, par exemple, l'utilisateur John Doe avec l'ID métier **123** et le nom d'utilisateur **john_doe**. Si vous souhaitez modifier le nom d'utilisateur de John Doe en **johnd**, importez un utilisateur avec l'ID métier **123** et le nom d'utilisateur **johnd**. Le nom d'utilisateur de John Doe est à présent mis à jour avec la valeur **johnd**. Cependant, si le nom d'utilisateur **johnd** existe déjà dans Release Control, l'utilisateur n'est pas mis à jour.

Chiffrement du mot de passe

Pour chiffrer un mot de passe :

1. Vérifiez que le répertoire d'installation de Release Control contient un dossier **security** dans lequel se trouve le fichier key.txt.

   Ce fichier est créé lors du processus d'installation. Cependant, s'il n'existe pas, exécutez l'une des commandes suivantes dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\bin** :

   ```
   GenerateKey.bat [128]
   ```

   ```
   GenerateKey.bat [256]
   ```

   L'utilitaire GenerateKey génère une clé pour ASE. La valeur 256 fournit un niveau de sécurité du chiffrement plus élevé. Toutefois, en raison de restrictions au niveau du contrôle de l'importation, la version des fichiers de stratégie JCE intégrés dans l'environnement JDK(TM) 7 permet d'utiliser un chiffrement forcé, mais limité. Pour appliquer la valeur 256 sans restriction au niveau du niveau de chiffrement :

   a. Téléchargez le fichier UnlimitedJCEPolicyJDK7.zip disponible à l'adresse http://www.oracle.com/technetwork/java/javase/downloads/jce-7-download-432124.html.

   b. Décompressez le fichier et remplacez local_policy.jar et US_export_policy.jar dans le <répertoire d'installation de Release Control>\java\lib\security.

2. Dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**, exécutez la commande suivante :

```
EncryptPassword <options>
```

Les <options> de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
-f <fichier> **--password-file <fichier>**	Chiffrez les mots de passe dans le fichier de mot de passe au format texte spécifié.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Chiffrez un mot de passe au format texte.
--keys-path <chemin>	Utilisez les clés de chiffrement situées dans le chemin spécifié. Si cette option n'est pas spécifiée, l'emplacement par défaut de la clé est **<ccm-installation>\security**, c'est-à-dire l'emplacement dans lequel l'utilitaire GenerateKeys crée les clés privée et publique.
-h **--help**	Imprimez ce message.

Par exemple, pour chiffrer un mot de passe unique, exécutez la commande suivante :

```
EncryptPassword.bat -p <mot de passe à chiffrer>
```

3. Copiez et collez le mot de passe chiffré généré (**{ENCRYPTED} <mot de passe chiffré>**) dans le fichier de configuration de Release Control approprié.

Pour chiffrer tous les mots de passe d'un fichier :

1. Vérifiez que chaque mot de passe du fichier apparaît sur une ligne distincte, comme dans l'exemple suivant :

```
<mot de passe 1>

<mot de passe 2>

<mot de passe 3>
```

2. Dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\bin**, exécutez la commande suivante :

```
EncryptPassword.bat -f <nom de fichier>
```

Un fichier avec le même nom et l'extension **.enc** est créé. Ce fichier inclut un mot de passe chiffré pour chaque mot de passe figurant dans le fichier original.

3. Copiez et collez chaque mot de passe chiffré généré (**{ENCRYPTED} <mot de passe chiffré>**) dans le fichier de configuration de Release Control approprié.

Populate

L'utilitaire Populate vous permet de créer des tables dans la base de données Release Control.

> **Remarque :** Cet utilitaire supprime toutes les données précédemment stockées dans la base de données.

Pour exécuter l'utilitaire Populate :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\Populate.bat i
```

Queue Manager

L'utilitaire Queue Manager vous permet de gérer les demandes de changement en attente de saisie dans Release Control à partir de l'application du centre de services.

Pour exécuter l'utilitaire Queue Manager :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\QueueManager.bat <options>
```

Les options de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
--encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.
-l sd **--list sd**	Répertoriez toutes les demandes de changement de la file d'attente provenant d'un centre de services.
-l mcp	Répertoriez toutes les demandes de changement de la file d'attente provenant d'un processus de changement manuel.

Option	Description
--list mcp	
--remove sd	Supprimez toutes les demandes de changement de la file d'attente provenant d'un centre de services.
--remove mcp	Supprimez toutes les demandes de changement de la file d'attente provenant du processus de changement manuel.
-h **--help**	Imprimez toutes les <options> de la ligne de commande.
--im-mode	Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Spécifiez le mot de passe requis pour se connecter à Release Control.
---port	Spécifiez le port utilisé par le serveur Release Control. **Valeur par défaut :** 8080
--server <serveur>	Spécifiez le nom complet du serveur Release Control. **Valeur par défaut :** localhost
-u <nom d'utilisateur> **--username <nom d'utilisateur>**	Spécifiez le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur Release Control.

Par exemple, pour supprimer toutes les demandes de changement dans la file d'attente provenant d'un centre de services, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\QueueManager.bat --remove sd
```

Role Manager

Release Control intègre un jeu de rôles prédéfinis que vous pouvez affecter aux utilisateurs. Pour une description des rôles prédéfinis, consultez la section Rôles prédéfinis ci-dessous.

Chaque rôle prédéfini est affecté à un jeu d'une ou plusieurs autorisations prédéfinies. Pour obtenir une description des autorisations prédéfinies fournies avec Release Control, consultez la section Autorisations disponibles ci-dessous.

L'utilitaire Role Manager vous permet de créer des rôles, de mettre à jour des rôles existants et de supprimer des rôles en utilisant le jeu prédéfini d'autorisations.

Pour exécuter l'utilitaire Role Manager :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ManageRoles.bat <options>
```

Les options de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
-a--permissions	Affiche une liste des autorisations prédéfinies fournies par Release Control. Pour plus d'informations, consultez la section Autorisations disponibles.
-c **--create**	Créez un rôle.
--delete	Supprimez un rôle.
--description	(Facultatif) Entrez une description pour le rôle.
--Encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.
-h **--help**	Imprimez toutes les options de la ligne de commande.
--im-mode	Release Control fonctionne en mode Gestionnaire des identités.
-l **--list-all**	Affichez une liste des rôles disponibles.
--list-permissions	Affichez une liste des autorisations disponibles.
-p <mot de passe> **--password <mot de passe>**	Spécifiez le mot de passe requis pour se connecter à Release Control.
---port	Spécifiez le port utilisé par le serveur Release Control. **Valeur par défaut :** 8080
-r <rôle> **--role-name <rôle>**	Spécifiez le nom du rôle.
--rename <nouveau nom>	Spécifiez un nouveau nom pour un rôle existant.
--server <serveur>	Spécifiez le nom ou l'adresse IP du serveur Release Control. **Valeur par défaut :** localhost

Option	Description
-u <nom d'utilisateur> --Username <nom d'utilisateur>	Spécifiez le nom d'utilisateur requis pour se connecter au serveur Release Control.
--update	Modifiez les autorisations d'un rôle existant.

Exemples :

- Pour créer un rôle appelé `NewRole`, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ManageRoles.bat -c -r
NewRole -a <nom d'autorisation 1> <nom d'autorisation 2>...
```

- Pour renommer un rôle appelé `ExistingRole` en `NewRole`, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ManageRoles.bat -r NewRole
--rename ExistingRole
```

- Pour remplacer les autorisations d'un rôle existant appelé `NewRole`, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ManageRoles.bat --update -
r NewRole -a <nom d'autorisation1> <nom d'autorisation2>...
```

- Pour supprimer un rôle appelé `NewRole`, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\ManageRoles.bat --delete -
r NewRole
```

Rôles prédéfinis

Le tableau suivant répertorie les rôles prédéfinis fournis avec Release Control et les autorisations affectées à chacun d'eux.

Rôle	Autorisations
Administrateur métier	• abortAnyManualChangeProcess • collaborate • dashboardAdministrator • editBusinessCis • editFilterCategory • editPublicFilter • editTimePeriod

Rôle	Autorisations
	• login • planChange • teachSimilarity • triggerManualChangeProcess • viewAdminsitratorModule • viewAnalysisModule • viewDashboardModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule
Gestionnaire des changements	• abortAnyManualChangeProcess • approveChange • collaborate • editCabMinutes • login • planChange • reviewChange • sendCabInvitation • sendCabMinutes • triggerManualChangeProcess • viewAnalysisModule
Exécuteur	• editActivityStatus • login • viewAnalysisModule • viewImplementorModule
NOC	• editActivityStatus • editEventLog • chatAdministrator • login • rescheduleActivity • resolveAlert • viewAnalysisModule • viewDirectorModule

Rôle	Autorisations
Utilisateur restreint	• login • viewAnalysisModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule
Administrateur système	Toutes les autorisations
Utilisateur	• collaborate • login • viewAnalysisModule • viewDirectorModule • viewImplementorModule

Autorisations disponibles

Le tableau suivant répertorie le jeu d'autorisations prédéfinies fourni avec Release Control. Vous pouvez affecter une ou plusieurs de ces autorisations à n'importe quel rôle.

Autorisation	Description
abortAnyManualChangeProcess	Arrêter tout processus de changement manuel (déclenché par vous ou un tiers). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel.
approveChange	Approuver ou refuser une demande de changement ou rétracter l'approbation. Pour plus d'informations, consultez la section Onglet Collaborer > Résolution.
chatAdministrator	Ajouter et supprimer des salles de conversation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Communication entre utilisateurs.
collaborate	• Ajouter, mettre à jour ou supprimer des éléments d'action. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Ajouter/Modifier l'élément d'action. • Ajouter un thème de discussion et voter pour une demande de changement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Nouveau thème de discussion.
dashboardAdministrator	Exporter ou importer des portlets de Tableau de bord.

Autorisation	Description
editBusinessCIs	Modifier la liste des utilisateurs auxquels vous souhaitez associer un CI métier.
editCabMinutes	Modifier les procès-verbaux du CAB du changement sélectionné. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Options de la barre d'outils Demandes de changement.
editActivityStatus	Modifier la date/heure de début et de fin et l'état d'une activité dans le module Directeur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Replanifier l'activité
editConfiguration	Modifier, enregistrer, importer, exporter ou activer un jeu de configurations. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Configuration.
editEventLog	Ajouter un message au journal des événements. Pour plus d'informations, consulter l'onglet journal des événements dans la section Boîte de dialogue Informations sur les activités. **Remarque :** Vous permet d'ajouter un message au journal des événements uniquement dans le module Directeur.
editFilterCategory	Ajouter, modifier ou supprimer une catégorie de filtre. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Général.
editPublicFilter	Ajouter, mettre à jour ou supprimer un filtre publique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Volet Sélection des filtres.
editTimePeriods	Ajouter, mettre à jour ou supprimer des périodes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Période.
editUser	Ajouter, mettre à jour ou supprimer des utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Utilisateurs.
login	Connexion à Release Control
planChange	Enregistrer les modifications d'un changement dans le Planificateur du changement. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Planificateur du changement.

Autorisation	Description
purgeChange	Supprimer les changements à l'aide de l'utilitaire Change Cleaner. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Change cleaner.
rescheduleActivity	Replanifier une activité dans le module Directeur. Pour plus d'informations, consultez la section Boîte de dialogue Replanifier l'activité
resolveAlert	Résoudre et supprimer l'alerte. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Volet Alertes.
reviewChange	Ajouter des remarques d'examen à une demande de changement avec l'état Évaluation et Clôture. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Onglet Examiner > Conclusions.
sendCabInvitation	Envoyer une invitation à la réunion du CAB. Pour plus d'informations, consultez la section Options de la barre d'outils Demandes de changement.
sendCabMinutes	Envoyer les procès-verbaux du CAB du changement sélectionné. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Options de la barre d'outils Demandes de changement.
teachSimilarity	Ajouter, supprimer ou confirmer les changements similaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Modifications similaires.
triggerManualChangeProcess	Exécuter de nouveau le processus de changement sur les changements sélectionnés et arrêter vos propres processus manuels. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Boîte de dialogue Lancer le processus de changement manuel.
viewAdministratorModule	Afficher le module Administrateur.
viewAnalysisModule	Afficher le module Analyse.
viewDashboardModule	Afficher le module Tableau de bord.
viewDirectorModule	Afficher le module Directeur.
viewImplementorModule	Afficher le module Exécuteur.

SDI Persistency Cleanup

Par défaut, l'adaptateur de votre centre de services est configuré pour récupérer les demandes de changement selon des intervalles prédéfinis.

Vous pouvez également récupérer toutes les demandes de changement de votre centre de services à partir d'une date spécifique antérieure à la date d'interrogation de l'application du centre de services. Pour cela, vous devez supprimer la persistance de la base de données en exécutant l'utilitaire **SDI Persistency Cleanup**.

> **Remarque :** Activez cet utilitaire uniquement après avoir configuré l'adaptateur du centre de services. Pour plus d'informations, consultez la section Propriétés de l'adaptateur du centre de services.

Pour supprimer la persistance de la base de données :

1. Arrêtez toutes les instances Release Control en cours d'exécution.
2. Dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control \bin**, exécutez la commande suivante :

   ```
   SdiPersistencyCleanup.bat
   ```

3. L'utilitaire affiche une liste des adaptateurs actifs dans Release Control. Sélectionnez l'adaptateur pour lequel vous souhaitez supprimer la persistance.
4. Démarrez le service Release Control.

Configuration du serveur Web

Vous pouvez déployer Release Control de sorte qu'il fonctionne avec un serveur Web. Vous pouvez installer l'un des serveurs Web suivants sur le même ordinateur que Release Control :

- Microsoft Internet Information Services (IIS) 5.x ou 6.x
- Apache HTTP Server 2.2x
  L'installation Apache est disponible dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\utilities\webServerConfigurer\apache**.

> **Remarque :** Release Control ne peut pas être configuré avec un serveur Apache si un serveur Web Microsoft IIS est déjà installé et activé sur le serveur car le port par défaut des deux serveurs

> Web est 80. Vous devez d'abord arrêter le serveur Web Microsoft IIS. Une fois l'installation terminée, vous pouvez configurer le serveur Web Apache pour fonctionner avec un port différent (par exemple, 90) et redémarrer votre serveur IIS.

Vous devrez peut-être configurer un serveur Web dans les cas suivants :

- Vous utilisez une solution tierce de gestion des identités comme CA SiteMinder.
- Vous déployez un processus logiciel d'équilibrage de la charge qui ne peut pas utiliser le protocole AJP pour communiquer avec Tomcat dans un déploiement en cluster.

Pour configurer le serveur Web, exécutez l'utilitaire **WebServerConfigurer**.

> **Remarque :** Après avoir installé le serveur Web, vérifiez que le port du serveur Web est spécifié dans la zone **Adresse du serveur** du volet **Module** > **Administrateur** > onglet **Configuration** > **Serveur**. Si l'adresse du serveur n'est pas correctement configurée, les e-mails et les rapports risquent de ne pas fonctionner correctement. Pour plus d'informations, consultez la section Volet Serveur.

Pour exécuter l'utilitaire Web Server Configurer :

Exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
<options>
```

Les options de la ligne de commande sont les suivantes :

Option	Description
config apache <port> <répertoire racine apache>	Configurez un serveur Web Apache. Spécifiez les options de configuration Apache : • **<port>.** Port utilisé par le serveur Web Apache. • **<répertoire racine apache>.** Répertoire d'installation du serveur Web Apache.
config IIS, <port> <version> <site Web RC>	Spécifiez les options de configuration d'un serveur IIS : • **<port>.** Port utilisé par le serveur. Le port par défaut est 80. • **<version>.** Version du serveur Web : 5 ou 6. • **<site Web RC>.** Le site Web défini pour Release Control. Dans une nouvelle installation IIS, le site Release Control par défaut est appelé **site Web par défaut**.
--Encrypted-password-file <fichier>	Utilisez le mot de passe chiffré spécifié dans <fichier>.

Option	Description
remove-config	Configure Release Control pour fonctionner sans serveur Web. Cette commande ne désinstalle pas le serveur Web. **Remarque :** Dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\server.settings**, le numéro de port Release Control de la propriété **server-address** est réinitialisé sur le port Tomcat par défaut (8080). Vérifiez que les numéros de ports Release Control et Tomcat sont identiques.

Par exemple :

- Pour installer un serveur Apache, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
install apache "C:\Apache Software Foundation\Apache 2.2"
```

- Pour configurer un serveur IIS version 6 pour le site Web par défaut, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
config IIS 6 "Default Web Site"
```

Attention :

- Après avoir configuré un serveur Web IIS à l'aide de l'utilitaire webServerConfigurer, le filtre ISAPI chargé de rediriger les données du serveur IIS vers le serveur Tomcat Release Control peut afficher l'état **Inconnu**. Lorsque le premier utilisateur se connecte à Release Control, l'état du filtre ISAPI doit prendre la valeur **Prêt**.
- Il n'est pas possible de configurer un serveur Web IIS exécutant déjà un filtre ISAPI. Pour cela, vous devez d'abord supprimer l'installation précédente du filtre mod_jk ISAPI, puis exécuter l'utilitaire webServerConfigurer afin de configurer IIS pour Release Control.

- Pour supprimer la configuration du serveur Web, exécutez la commande suivante :

```
<répertoire d'installation de Release Control>\bin\WebServerConfigurer.bat
remove-config
```

Journaux

Ce chapitre :

Concepts

- Principes des journaux

Tâches

- Configurer les propriétés du journal

Référence

- Journaux disponibles dans Release Control

Concepts

Principes des journaux

Release Control active le paramétrage de clusters. Le cluster peut inclure plusieurs serveurs sur une même instance du système d'exploitation. Chaque serveur peut inclure plusieurs adaptateurs. Pour plus d'informations sur le déploiement en cluster, reportez-vous à la section Principes du déploiement en cluster

- Les journaux de Release Control et du serveur Tomcat sont générés dans des répertoires distincts selon le nom du nœud (serveur). Les journaux sont générés dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom du serveur>\logs**.
  Par exemple, pour le premier serveur (installé par défaut), les journaux sont générés dans : **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\server-0\logs**.

  Les journaux incluent par défaut les fichiers suivants :

  - Journaux Tomcat (**localhost**, **admin**, **manager**, **host-manager**).
  - Journaux Release Control (**ccm*.log**). Pour une description de chaque fichier, reportez-vous à la section Journaux disponibles dans Release Control.

- Un journal Release Control est créé pour chaque adaptateur. Les journaux de chaque adaptateur sont générés dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom du serveur>\logs\<nom de l'adaptateur>-adapter**.
- Un journal Release Control est créé pour chaque adaptateur CMDB. Les journaux de chaque adaptateur sont générés dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom du serveur>\logs\cmdb-<version>**.

Tâches

Configurer les propriétés du journal

Les étapes suivantes expliquent comment modifier les définitions des journaux dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom_serveur>\logs** et dans le **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom_serveur>\logs/<nom_adaptateur>-adapter>**.

- La modification des définitions de journaux spécifiques à un serveur s'effectue dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\ccmlog4j.properties**.
- La modification des définitions de journaux spécifiques à un adaptateur s'effectue dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\<nom_adaptateur>-adapter-ccmlog4j.properties**.
- La modification des définitions de journaux spécifiques à un adaptateur CMDB s'effectue dans le fichier **<répertoire d'installation de Release Control>\conf\cmdblog4j.properties**.

Pour plus d'informations sur les fichiers log4j, rendez-vous à l'adresse http://logging.apache.org/log4j/1.2/manual.html.

- Modifier les types de messages affichés
- Modifier la taille de fichier
- Modifier la stratégie de sauvegarde des fichiers

Modifier les types de messages affichés

Pour modifier les types de messages affichés, modifiez la ligne suivante :

```
log4j.rootCategory=WARN, ccm_general_fileout, stdout
```

Les trois types de commandes de message de journal ci-dessous sont disponibles :

- **FATAL** Affiche uniquement les messages d'erreur fatals.
- **ERREUR** Affiche uniquement les messages d'erreur.
- **AVERTISSEMENT** Affiche les messages d'avertissement et d'erreur.
- **INFOS** Affiche les messages d'information enregistrant l'activité de traitement effectuée par le système, en plus des messages d'avertissement et d'erreur.
- **DÉBOGAGE** Affiche tous les types de messages et les messages de débogage supplémentaires.

> **Attention :** Définir un journal sur le niveau **DEBUG** peut avoir un impact sur les performances.

Modifier la stratégie de sauvegarde des fichiers

Par défaut, la taille maximale des journaux est définie sur 4000 Ko. Pour modifier ce paramètre pour tous les journaux, éditez la ligne suivante :

```
def.file.max.size=4000KB
```

Modifier la taille de fichier

Par défaut, 10 sauvegardes de journal sont disponibles à tout moment. Pour modifier ce paramètre pour tous les journaux, éditez la ligne suivante :

```
def.files.backup.count=10
```

Référence

Journaux disponibles dans Release Control

Le tableau suivant décrit chacun des fichiers **ccm*.log** spécifiques au serveur, situés dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom_serveur>\logs** :

Nom du journal	Utilisation
ccm_c3p0	Journal des interactions avec la base de données impliquant le pool de connexion de bases de données **c3p0**.
ccm_client	Journal des demandes provenant de l'interface utilisateur ou de services Web.

Nom du journal	Utilisation
ccm_cmdb	Journal du module servant d'interface avec Universal CMDB.
ccm_datamodel	Journal de la plupart des interactions entre Release Control et la base de données.
ccm_general	Journal des messages de la console Release Control affichés auparavant dans la console Tomcat.
ccm_hibernate	Journal des interactions avec la base de données impliquant le mappeur de l'objet **hibernate** à la base de données.
ccm_services	Journal des demandes de serveur Release Control. Contient des informations sur le processus d'analyse des demandes de changement (par exemple, l'analyse d'impact et des collisions), les envois de notifications, les recalculs des risques et d'autres données.
ccm_reporting	Journal du module de rapports Release Control.
ccm_sdi	Journal contenant le nombre de fiches provenant de l'application du centre de services et des informations concernant les problèmes de connectivité au niveau de l'adaptateur.
ccm_security	Journal des problèmes d'infrastructure de sécurité.
ccm_dashboard	Journal du module Tableau de bord.
ccm_jobs	Journal contenant des informations sur les détails des travaux dans le système.

Le tableau suivant décrit chacun des fichiers **ccm*.log** spécifiques à l'adaptateur, situés dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom_serveur>\logs\<nom de l'adaptateur>-adapter>** :

Consultez ces journaux pour résoudre les problèmes liés à l'adaptateur.

Nom du journal	Utilisation
ccm_general	Journal des messages de la console Release Control affichés auparavant dans la console Tomcat.
ccm_jobs	Journal contenant des informations sur les détails des travaux dans le système.
ccm_sdi	Journal contenant le nombre de fiches provenant de l'application du centre de services et des informations concernant les problèmes de connectivité au niveau de l'adaptateur.
ccm_security	Journal des problèmes d'infrastructure de sécurité.
ccm_services	Journal des demandes de serveur Release Control.

> **Remarque :** Lorsque vous analysez un incident, il est recommandé de commencer par consulter les journaux du module SDI (intégration du Centre de services) (**ccm_sdi**) ou des demandes du serveur Release Control (**ccm_services**), selon l'étape du processus de demande de changement que vous souhaitez examiner.

Le tableau suivant décrit chacun des journaux spécifiques à l'adaptateur CMDB, situés dans le répertoire **<répertoire d'installation de Release Control>\servers\<nom_serveur>\logs\cmdb-<version>**.

Consultez ces journaux pour résoudre les problèmes liés à la base de données CMDB.

Nom du journal	Utilisation
cmdb_general	Journal contenant tous les messages liés à la base de données CMDB.
cmdb_adapter	Journal contenant tous les messages liés à l'adaptateur.
cmdb_cmdb	Journal affichant les messages d'erreur de serveur CMDB.
cmdb_commons	Journal contenant les messages internes de Release Control.

Gestion des erreurs de traitement des fiches

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Concepts

- Gestion des erreurs lors de la conversion d'une demande de changement
- Gestion des erreurs lors de l'analyse d'une demande de changement

Concepts

Gestion des erreurs lors de la conversion d'une demande de changement

Les demandes de changement sont converties du format de l'application du centre de services en un format générique grâce à des adaptateurs spécifiques à cette application. (Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Principes de conversion des demandes de changement.)

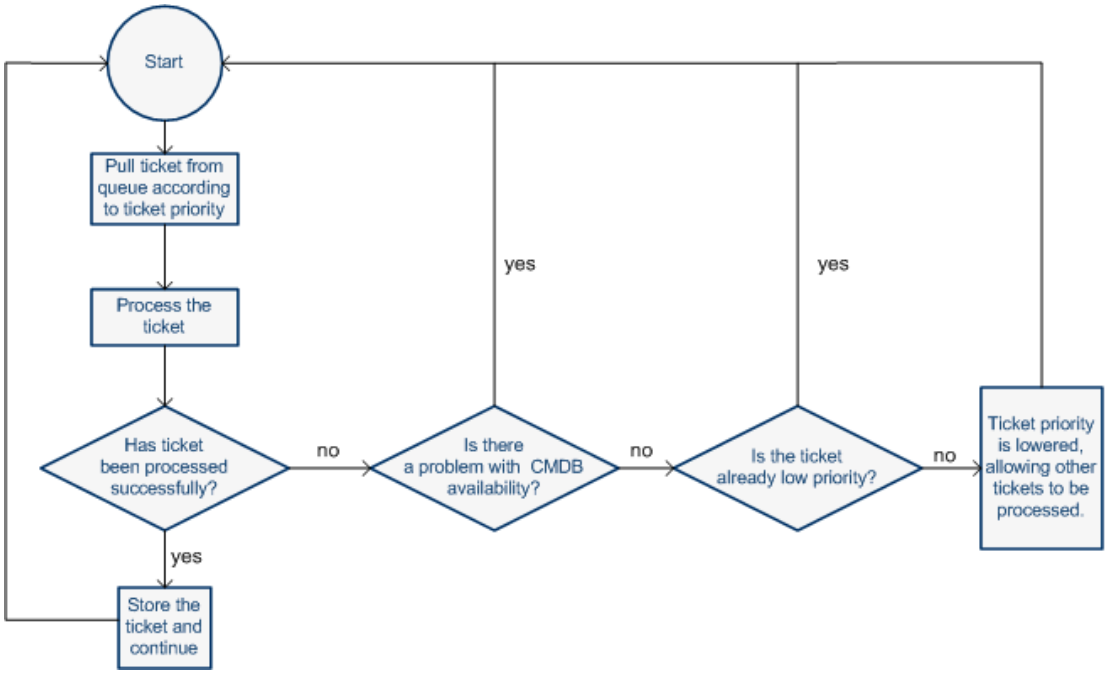
Lors du processus de conversion, Release Control peut rencontrer des erreurs au niveau d'une fiche du centre de services. Lorsqu'une erreur est détectée dans l'une des fiches, Release Control procède comme suit :

- **Si toutes les fiches du centre de services sont converties (charge initiale)**, un message est consigné dans le journal **ccm_sdi** et le processus de conversion est suspendu.
- **Si seules les fiches mises à jour sont converties (interrogation)**, Release Control ignore la fiche problématique et poursuit la conversion des fiches restantes. Un message est consigné dans le journal **ccm_general**.

Gestion des erreurs lors de l'analyse d'une demande de changement

Release Control analyse les demandes de changement en effectuant des calculs comme une analyse d'impact, des risques et des collisions.

Lors du processus d'analyse, Release Control peut rencontrer des erreurs au niveau d'une fiche du centre de services. Le diagramme suivant décrit le processus de gestion des erreurs lors de l'analyse des fiches de demande de changement.



Comme illustré dans le diagramme ci-dessus, la priorité des fiches présentant un problème spécifique non lié à la configuration CMDB est réduite. La fiche est déplacée à la fin de la file d'attente afin que les autres fiches ayant une priorité plus élevée soient traitées.

Configuration et maintenance des bases de données

Ce chapitre inclut les parties suivantes :

Référence

- Directives relatives à la configuration et à la maintenance des bases de données MS SQL Server
- Directives relatives aux bases de données Oracle Server
- Utilisation de paramètres régionaux non anglais
- Paramètres de configuration du pool de base de données

Référence

Directives relatives à la configuration et à la maintenance des bases de données MS SQL Server

Il est recommandé de définir un plan de maintenance, de mettre à jour les statistiques d'indexation et d'activer la fonctionnalité d'isolement de capture instantanée de la base de données MS SQL Server comme décrit ci-dessous.

Cette section inclut les parties suivantes :

- Recréer les données et les pages d'index
- Mettre à jour les statistiques

Recréer les données et les pages d'index

La base de données Release Control peut se fragmenter après le traitement d'un certain nombre de demandes. Pour éviter que cette fragmentation n'affecte les performances côté client, il est recommandé de définir un plan de maintenance permettant de supprimer et de regénérer les index des tables de base de données.

Pour créer un plan de maintenance :

1. Ouvrez MS SQL Server Enterprise Manager.
2. Dans la zone d'inscription MS SQL Server correspondante, sélectionnez **Gestion**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur **Plan de maintenance de base de données**, puis sélectionnez **Nouveau plan de maintenance**. L'Assistant Plan de maintenance de base de données s'ouvre et vous présente les différents paramètres de définition requis.
4. Choisissez la base de données pour laquelle vous souhaitez créer un plan de maintenance, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Cochez la case **Réorganiser les pages d'index et les données** et choisissez l'option **Modifier l'espace disponible par pourcentage de page de**.
6. Définissez l'espace libre par page sur **10** pourcent et cliquez sur **Suivant**.
7. Acceptez tous les autres paramètres par défaut de l'assistant et enregistrez votre plan de maintenance.

> **Remarque :** Une fois le plan de maintenance exécuté, les statistiques devraient être mises à jour.

Mettre à jour les statistiques

MS SQL Server 2000 permet d'obtenir des informations statistiques sur la distribution des valeurs d'une colonne. Ces informations statistiques peuvent être utilisées par le processeur de requêtes pour déterminer la meilleure stratégie d'évaluation d'une requête. Lorsqu'un index est créé, MS SQL Server stocke automatiquement dans les colonnes indexées les informations statistiques sur la distribution des valeurs. L'optimiseur de requête de MS SQL Server utilise ces statistiques pour estimer le coût d'utilisation de l'index pour une requête. À mesure que les données d'une colonne varient, les statistiques de l'index et de la colonne peuvent devenir obsolètes et amener l'optimiseur de requête à prendre de moins bonnes décisions concernant le traitement d'une requête.

Il est recommandé de mettre à jour les statistiques de l'index afin de fournir à l'optimiseur de requête des informations mises à jour sur la distribution des valeurs de données des tables. En disposant d'informations supplémentaires sur les données stockées dans la base de données, l'optimiseur de requête peut ainsi prendre de meilleures décisions concernant la façon optimale d'accéder à ces données.

Par défaut, l'option **Mise à jour automatique des statistiques** est activée. Si ce n'est pas le cas, il est vivement recommandé de créer une tâche automatique afin de mettre à jour quotidiennement les statistiques de la base de données, étant donné que les informations évoluent fréquemment. Le travail devrait exécuter l'API **sp_updatestats** pour la base de données spécifique.

Directives relatives aux bases de données Oracle Server

Il est recommandé de suivre la procédure ci-dessous pour définir les attributs de mise en cache et de recueillir les statistiques de la base de données Oracle Server.

Définir les attributs de mise en cache

Définissez l'attribut **cache\nocache** de la table **CCM_CHANGES** sur **cache** en exécutant l'instruction suivante :

```
alter table CCM_CHANGES cache;
```

Collecter les statistiques

Il est recommandé de recueillir une fois par jour les statistiques.

Pour collecter les statistiques une fois par jour :

1. Activez la balise **MONITORING** des tables dans le schéma Release Control en exécutant la commande suivante :

   ```
   exec dbms_stats.alter_schema_tab_monitoring(`<nom du schéma Oracle>',TRUE);
   ```

2. Créez le travail suivant afin de collecter les statistiques tous les jours à minuit :

   ```
   declare

      job_num number;

   begin

      dbms_job.submit(job_num,'dbms_stats.gather_schema_stats

      (ownname=>''<nom du schéma Oracle>'', options=>''GATHER AUTO'',

      cascade=>TRUE);', sysdate+1/1440,'trunc(sysdate+1)');

      commit;

   end;

   /
   ```

> **Attention :**
>
> - Le paramètre **job_queue_processes** doit être défini sur une valeur positive pour permettre l'exécution du travail.
> - Depuis la version Oracle 10g, le processus de collecte des statistiques est automatisé par défaut. Il existe un travail automatique intitulé **GATHER_STATS_JOB** qui s'exécute tous les jours et qui n'a donc pas besoin d'être appliqué aux actions décrites dans la procédure ci-dessus.

Utilisation de paramètres régionaux non anglais

Pour utiliser un environnement Release Control dans une langue autre que l'anglais, vous pouvez utiliser une base de données serveur Oracle Server ou Microsoft SQL Server.

- **Pour Oracle Server**. Lors de la définition du jeu de caractères, l'encodage de la base de données est **UTF-8** ou **AL32UTF-8**.

  > **Remarque:** Le format AL32UTF-8 est recommandé.

- **Pour Microsoft SQL Server.** Lors de la définition des paramètres **Classement**, sélectionnez l'option par défaut **SQL_Latin1_General_CP1_CI_AS** pour prendre en charge l'anglais ou choisissez une autre langue si vous envisagez de stocker des données dans une langue autre que l'anglais dans votre base de données. La langue sélectionnée doit correspondre à la langue du système d'exploitation Windows.

  > **Remarque:** Si vous utilisez une base de données Microsoft SQL Server, son encodage doit être identique à celui de la langue spécifique.

Paramètres de configuration du pool de base de données

Vous pouvez modifier les paramètres de configuration du pool de bases de données pour une base de données MS SQL ou Oracle Server ou un schéma d'utilisateur, si nécessaire. Pour plus de détails sur la configuration des paramètres du pool de bases de données, visitez l'URL suivante : http://www.mchange.com/projects/c3p0/index.html

Par défaut, Release Control n'enregistre pas les instructions des bases de données MS SQL ou Oracle Server. Pour modifier ce paramètre par défaut, vérifiez que la ligne suivante du fichier

<répertoire d'installation de Release Control>\conf\ccmlog4j.properties n'est pas mise en commentaire :

```
log4j.logger.org.hibernate.SQL=debug
```

Envoyer des commentaires sur la documentation

Pour nous faire part de commentaires relatifs au présent document, vous pouvez envoyer un e-mail à l'équipe chargée de la documentation. Si un client de messagerie est configuré sur le système, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessus pour accéder à une fenêtre de message contenant les informations suivantes dans la ligne d'objet :

Feedback on User Guide (Release Control 9.60)

Il vous suffit alors d'ajouter vos commentaires au message, puis de cliquer sur Envoyer.

Si vous ne disposez pas de client de messagerie, copiez les informations ci-dessus dans un nouveau message d'un client de messagerie Web, puis envoyez vos commentaires à docs.feedback@microfocus.com .

Vos commentaires sont toujours les bienvenus !

MICRO FOCUS®

Java™ COMPATIBLE