



cockpit
IT Service Manager

Rapports - Rapports automatiques quotidiens

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Principes.....	3
II.Objectifs du document.....	3
Gestion des modèles.....	4
Configuration d'un modèle.....	5
I.Propriétés.....	5
II.Tickets.....	6
III.Tâches.....	6
IV.Main courante.....	6
V.Infrastructure.....	6
A.Inventaires.....	6
B.Métriques.....	7
VI.Supervision.....	7
A.Alertes.....	7
B.Statuts des contrôles.....	7
C.Disponibilité.....	8
VII.Systèmes SAP.....	8
A.Objectif.....	8
B.Fonctionnement.....	8
C.Indicateurs.....	8
VIII.Sauvegardes.....	10
IX.Jobs.....	11
X.Partages.....	11
A.Partage par équipe.....	11
B.Partage par site.....	11

Introduction

I. Principes

- Les rapports automatiques sont générés régulièrement selon un planning.
- Les données à collecter sont définies dans un modèle.
- Les données sont collectées dans les différents modules de Cockpit IT Service Manager.
- Certaines données sont collectées sur des applications tiers (systèmes SAP).
- Les rapports sont générés au format Excel.
- Les rapports sont publiés dans le portail et peuvent être envoyés par email.
- Une synthèse du rapport est consultable dans le portail et dans le corps de l'email sans avoir à ouvrir le fichier Excel.

II. Objectifs du document

- Gérer les modèles de rapport automatique quotidien
- Configurer un modèle de rapport automatique quotidien

Gestion des modèles

Menu : Rapports > Rapports automatiques > Structure unique

Objectif : Gérer les modèles de rapports automatiques.

Fonctionnement :

Depuis le menu il est possible de :

- Modifier un modèle de rapport. Les rapports générés à partir du modèle ne sont pas modifiés, seuls les nouveaux rapports générés suivront le modèle modifié.
- Désactiver un modèle de rapport, le rapport automatique n'est plus généré.
- Copier un modèle de rapport pour en créer un nouveau.
- Supprimer un modèle de rapport. Les rapports générés à partir du modèle ne sont pas supprimés.
- Générer un rapport. La période du rapport n'est pas modifiée et n'interfère par avec la génération automatique. Exemple : si la période d'un rapport court de 08h00 à 08h00, cette période sera prise en compte quelque soit l'heure de génération du rapport.

Configuration d'un modèle

I. Propriétés

Depuis le menu éditer ou créer un modèle de rapport.

Les différents onglets du modèle sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Structure	Structure dont les données seront collectées
Équipe	Équipe propriétaire des données. Cocher « Inclure les données de toutes les équipes » pour récupérer les données de toutes équipes accédant à la structure. Exemple : Les tickets créés par toutes les équipes seront collectés si cette option est activée.
Titre	Titre qui sera repris pour le titre du rapport.
Type de rapport	Un rapport n'a qu'un seul type.
Langue	Langue utilisée dans la structure du rapport (en-têtes des colonnes, etc.). La langue des données collectées de systèmes tierces (OS, Bases de données, etc.) n'est pas traduite.
Publication	Publié : Un rapport publié est visible par les opérateurs et les contacts. Activer cette fonctionnalité pour que les contacts accèdent au rapport dès sa génération. Non publié : Un rapport non publié n'est pas visible par les contacts. Désactiver cette fonctionnalité quand un rapport doit être consulté par les opérateurs avant d'être partagé aux contacts ou doit rester en interne. Note : une fois publié, un rapport ne peut pas être retiré de la publication.
Statut	Actif : Le rapport est généré automatiquement à l'heure prévue dans le planning. Inactif : Le rapport n'est plus généré automatiquement, en cas de besoin un rapport inactif peut être généré manuellement via le menu.
Période	Plage horaire couverte par l'exécution du rapport. « Aujourd'hui » correspond au jours d'exécution. « Aujourd'hui-1 » correspond à la veille de l'exécution du rapport. Toutes les données du rapport seront sélectionnées en fonction de cette période.
Planning	Heure et jour de génération du rapport. Planifier la génération du rapport légèrement après la période (Exemple : planifier la génération à 8h05 pour une période s'arrêtant à 8h00). Exemples de planification : Rapport quotidien : Planifié tous les jours à 8h00 sur une période Aujourd'hui-1 / Aujourd'hui. Rapport week-end : Planifié tous les lundis à 8h00 sur une période Aujourd'hui-3 / Aujourd'hui.

Fuseau horaire	Fuseau horaire pris en compte pour la génération du rapport et la période couverte. Ne modifie pas les dates et heures des données collectées.
----------------	---

II. Tickets

Objectif : Permet d'afficher les indicateurs et les listes détaillées des tickets créés sur la période du rapport.

- Les données sont collectées dans le module « Tickets ».
- Les tickets sont sélectionnés en fonction de leur date de création.
- Il est possible de filtrer par type de ticket.
- Pour chaque groupe de tickets (Tous les tickets, Tickets créés par les contacts, etc.) :
 - Il est possible de n'afficher que les compteurs des tickets dans la synthèse du rapport.
 - Il est possible d'obtenir la liste détaillée des tickets, chaque liste sera contenue dans un onglet du rapport.

III. Tâches

Objectif : Permet d'afficher les indicateurs et les listes détaillées des tâches acquittées sur la période du rapport.

- Les données sont collectées dans le module « Tâches ».
- Les tâches sont sélectionnées en fonction de leur date d'acquittement.
- Pour chaque groupe de tâches (Tâches par statut, Tâches par délai, etc.) :
 - Il est possible de n'afficher que les compteurs des tâches dans la synthèse du rapport.
 - Il est possible d'obtenir la liste détaillée des tâches, chaque liste sera contenue dans un onglet du rapport.

IV. Main courante

Objectif : Permet d'afficher les indicateurs et les listes détaillées des appels reçus et émis sur la période du rapport.

- Les données sont collectées dans le module « Main courante ».
- Les appels téléphoniques sont sélectionnés en fonction de leur date.
- Il est possible de n'afficher que les compteurs des appels dans la synthèse du rapport ou d'obtenir la liste détaillée dans un onglet du rapport.

V. Infrastructure

A. Inventaires

Objectif : Permet d'afficher les indicateurs et les listes détaillées des serveurs et des instances SAP dont l'inventaire n'est pas à jour.

- Les données sont collectées dans le module « Infrastructure ».
- Les serveurs et les systèmes SAP sont sélectionnés en fonction de la date et du statut de l'inventaire.
- Pour chaque type d'inventaire (Serveurs, Systèmes SAP) :
 - Il est possible de n'afficher que les compteurs des inventaires dans la synthèse du rapport.
 - Il est possible d'obtenir la liste détaillée des éléments (Serveurs, Systèmes SAP) en erreur, dans un onglet du rapport.

B. Métriques

Objectif : Permet d'afficher les valeurs suivantes pour chaque métrique sélectionnée :

1. Valeur moyenne sur la période
 2. Valeur la plus petite sur la période
 3. Valeur la plus grande sur la période
 4. Dernière valeur collectée
- Les métriques sont collectées régulièrement depuis les moteurs de supervision pour certains équipements de l'infrastructure (serveurs, équipements réseaux, etc.) et pour certains contrôles de supervision (temps de réponse HTTP, etc.).
 - Les métriques doivent être activées sur les équipements et les contrôles de supervision pour être sélectionnables dans les rapports.
 - Le rapport consolide les données collectées depuis les moteurs de supervision.

VI. Supervision

A. Alertes

Objectif : Permet d'afficher les indicateurs et les listes détaillées des alertes détectées sur la période du rapport.

- Les données sont collectées dans le module « Supervision- Superviseur ».
- Les alertes sont sélectionnées en fonction de la date de première occurrence et de dernière occurrence, l'un des 2 dates doit se trouver dans la période du rapport.
- Pour chaque groupe d'alertes (Réelles, Paramétrages) :
 - Il est possible de n'afficher que les compteurs des alertes dans la synthèse du rapport.
 - Il est possible d'obtenir la liste détaillée des alertes, chaque liste sera contenue dans un onglet du rapport. La liste détaillée des alertes peut être filtrée par priorité.

B. Statuts des contrôles

Objectif : Permet d'afficher le dernier statut d'un contrôle de supervision dans le rapport. Cela permet, par exemple, d'indiquer la disponibilité d'un site web ou d'une application.

- Les données sont collectées dans le module « Supervision - Superviseur ».

- Les contrôles de supervision doivent être préalablement déployés sur les équipements pour être sélectionnables dans les rapports.
- Seuls certains types de contrôles sont sélectionnables (ping, requête http, etc.).
- Le dernier statut et la dernière date d'exécution du contrôle sont affichés dans le rapport y compris si la dernière date d'exécution ne correspond pas à la période du rapport.

C. Disponibilité

Objectif : Permet d'afficher les données consolidées des rapports de disponibilité du module de supervision :

1. Taux de disponibilité sur la période du rapports
 2. Taux de disponibilité depuis le début du mois en cours
- Les données sont collectées dans le module « Supervision ».
 - Les rapports de disponibilité doivent être préalablement créés dans le module « Supervision » pour être sélectionnables dans les rapports.

VII. Systèmes SAP

A. Objectif

Permet d'afficher un état des systèmes SAP au moment de la génération du rapport. Permet de collecter les indicateurs nécessaires à l'administration courante des systèmes SAP.

B. Fonctionnement

- Les systèmes SAP doivent être préalablement renseignés dans le module « Infrastructure » pour être sélectionnables dans les rapports.
- Les données sont collectées sur les systèmes SAP cibles lors de la création du rapport :
 - La collecte des données est assurée par le moteur de supervision associé à la structure ou à l'équipement de l'instance SAP.
 - Les systèmes SAP cibles doivent être disponibles lors de la génération du rapport.
- Pour chaque système SAP sélectionné, la collecte des données est effectuée en fonction des indicateurs sélectionnés.

C. Indicateurs

- Chaque indicateur est optionnel, en dehors du test de disponibilité qui est obligatoirement effectué si un système est sélectionné.
- Lorsqu'un indicateur est sélectionné, il sera affiché dans le rapport dans un tableau consolidé.
- Pour la plupart des indicateurs, il est possible de configurer des valeurs seuils. Si le seuil 1 est dépassé, un avertissement (Orange) sera affiché dans le tableau consolidé, si le seuil 2 est dépassé, une alerte (Rouge) sera affichée dans le tableau consolidé.

- Pour la plupart des indicateurs, il est possible de sélectionner une option « détails » afin d'obtenir une liste détaillée des erreurs ou des messages.

Indicateurs des systèmes SAP		
Tran.	Indicateur	Informations
-	Disponibilité du système SAP	Test de connexion au système.
SM51	Serveurs d'application	Nombre de serveurs actifs lors de la génération du rapport. Détails : Liste des serveurs d'application.
SM13	Processus de mise à jour	Statut du processus de mise à jour lors de la génération du rapport. Pour pouvoir vérifier le statut de la mise à jour, le statut de la mise à jour doit être présent dans la CCMS (RZ20), visible en mode modification. Si ce n'est pas le cas il faut l'ajouter en exécutant le programme « RS_UPDATE_STARTUP » (SA38).
LC10	Live Cache APO	Statut du Live Cache APO lors de la génération du rapport.
DB12	Sauvegarde	Type, statut et date du dernier Brbackup. Ne fonctionne que pour les bases de données DB2, Oracle et MSSQL. Les 10 derniers jours sont considérés.
DB13	Opérations de DBA	Dernier contrôle de la base de données (BD check) Ne fonctionne que pour les bases de données DB2, Oracle et MSSQL.
DB02	Cohérence des objets	Objets manquant dans la base de données. Objets inconnus dans le dictionnaire ABAP.
SCC4	Statut des mandants	Nombre de mandants où la modification d'objets du mandant ou inter-mandant est autorisée. Détails : Liste des mandants remplissant une des conditions suivantes : Objets mandant ou inter-mandants modifiables. Les lancements CATT et e-CATT sont autorisés. Les copies de mandant sont autorisées.
ST03	Performances DIALOG	Nombre de DIALOG steps sur la journée de la veille de la génération du rapport. Temps de réponse moyen sur la journée de la veille de la génération du rapport. Le job de collecte des statistiques doit être actif (SAP_COLLECTOR_FOR_PERFMONITOR)
SM50	Processus en erreur	Nombre de processus en erreur pour chaque serveur d'application lors de la génération du rapport.
ST22	Short dumps	Nombre de short dumps pendant la période. Détails : Liste des short dumps.
SM12	Lock entries	Nombre de lock entries datant de plus d'une heure lors de la génération du rapport. Détails : Liste des lock entries.
SM13	Mises à jour	2 options : Nombre de mises à jour en erreur pendant la période ou depuis toujours. Détails : Liste des mises à jour en erreur.
SM37	Jobs	Nombre de jobs en erreur pendant la période. Nombre de jobs terminés pendant la période. Nombre de jobs en cours lors de la génération du rapport.

		Détails : Liste des jobs.
SM21	Syslog	Messages d'erreur pour chaque serveur d'application pendant la période. Détails : Liste des messages.
SP01	Impressions / Spools	Nombre d'erreur d'impression pendant la période. Détails : Liste des impressions.
SMQ1 SMQ2	qRFC	Nombre de flux sortants en erreur pendant la période. Nombre de flux entrants en erreur pendant la période. Détails : Liste des flux.
SM58	tRFC	Nombre de tRFC en erreur pendant la période. Détails : Liste des transactions.
SOST	Ordres d'envoi en erreur	Nombre d'ordres d'envoi en erreur pendant la période. Détails : Liste des ordres.
ST05	Traces	Statut des traces
RSPCM	Process chains	Nombre de process chains en erreur pendant la période. Nombre de process chains terminés pendant la période. Nombre de process chains en cours lors de la génération du rapport. Détails : Liste des process chains.

VIII. Sauvegardes

Objectif : Permet d'afficher les résultats des contrôles des sauvegardes configurés dans le module de supervision.

- Les contrôles de supervision doivent être préalablement déployés dans le module « Supervision » pour être sélectionnables dans les rapports.
- Seuls certains types de contrôles (DB – MSSQL – DB Backup, DB – Hana – Backup status, DB – Sybase – DB backup, etc.) peuvent être liés au suivi des sauvegardes dans les rapports.
- Lorsqu'un contrôle de suivi de sauvegarde est exécuté par le moteur de supervision, le résultat est sauvegardé dans Cockpit IT Service Manager.
- Lors de la génération du rapport, les résultats de chaque exécution sont collectés dans le module « Supervision ».
- Les résultats sont sélectionnés en fonction de la date d'exécution du contrôle. Seuls les résultats dont la date d'exécution correspond à la période du rapport sont sélectionnés.
- Pour chaque résultat d'exécution une ligne est ajoutée au rapport. Si un contrôle sélectionné a été exécuté 5 fois sur la période du rapport, chaque exécution avec la date et le statut est présente dans le rapport.
- L'option « Historique » permet de collecter les résultats d'exécutions du contrôle des 8 derniers jours.

IX. Jobs

Objectif : Permet d'afficher les résultats des contrôles des jobs configurés dans le module de supervision.

- Les contrôles de supervision doivent être préalablement déployés dans le module « Supervision » pour être sélectionnables dans les rapports.
- Seuls certains types de contrôles (SAP - Job finished (SM37), SAP - Process chain finished (RSPCM), Windows - Scheduled task) peuvent être liés au suivi des jobs dans les rapports.
- Lorsqu'un contrôle de suivi de job est exécuté par le moteur de supervision, le résultat est sauvegardé dans Cockpit IT Service Manager.
- Lors de la génération du rapport, les résultats de chaque exécution sont collectés dans le module « Supervision ».
- Les résultats sont sélectionnés en fonction de la date d'exécution du contrôle. Seuls les résultats dont la date d'exécution correspond à la période du rapport sont sélectionnés.
- Pour chaque résultat d'exécution une ligne est ajoutée au rapport. Si un contrôle sélectionné a été exécuté 5 fois sur la période du rapport, chaque exécution avec la date et le statut est présente dans le rapport.
- L'option « Historique » permet de collecter les résultats d'exécutions du contrôle des 8 derniers jours.

X. Partages

A. Partage par équipe

- Permet de partager le rapport qui sera généré avec les équipes souhaitées.
- Seules les équipes pouvant accéder à la structure sont sélectionnables.
- Les opérateurs non membres de l'équipe propriétaire du modèle ne pourront pas modifier le rapport.

B. Partage par site

- Permet de partager le rapport qui sera généré avec les sites souhaités.
- Seuls les contacts appartenant aux sites sélectionnés pourront consulter les rapports.
- Les contacts ne peuvent en aucun cas modifier les rapports.

Fin du document