

Central de Serviços Aranda

É uma ferramenta multiprojeto que permite gerenciar vários processos do seu negócio através do mesmo console e fornecer suporte a diferentes tipos de casos, como: solicitações, requisitos de serviço, incidentes, problemas e mudanças.

A gestão dos recursos tecnológicos da sua organização exige uma gestão eficiente, proporcionando maior satisfação dos utilizadores e oferecendo uma resposta eficaz e um serviço de qualidade.

Considerações sobre o banco de dados do ASDK

Backup de dados

De preferência, tenha o banco de dados sem acesso de usuário dos aplicativos e serviços da Aranda para garantir que os backups sejam consistentes. Para fazer isso, pare os sites, serviços e consoles com uma conexão com o banco de dados.

- 1. Faça uma cópia de todos os arquivos e pastas na pasta padrão do Aranda SERVIDOR DE ARQUIVOS %systemdrive%\inetpub\wwwroot\afs ou no caminho que você personalizou durante a instalação.
- 2. Execute um backup de banco de dados (Defina sua estratégia de backup e recuperação de acordo com a importância de seus dados de negócios).

Rotinas de limpeza de banco de dados

Use os scripts listados abaixo para executar uma exclusão de registros desnecessários.

- 1. Exclusão das regras de registro executadas pela Aranda SERVICE DESK. Use o campo concluído para limitar o período de tempo que deseja manter/excluir. Exclua apenas os dados das regras executadas para casos fechados usando o script:

```
DELETE FROM ASDK_RULES_EXECUTED_HIST
WHERE caseid NOT IN (
SELECT serv_id
FROM ASDK_SERVICE_CALL
WHERE serv_final_status = 0
UNION ALL
SELECT inci_id
FROM ASDK_INCIDENT
WHERE inci_final_status = 0
UNION ALL
SELECT chan_id
FROM ASDK_CHANGE
WHERE chan_final_status = 0
UNION ALL
SELECT prob_id
FROM ASDK_PROBLEM
WHERE prob_final_status = 0
)AND tableid IN (1, 2, 3, 15);
```

- 2. Limpando os logs de controle de erros do banco de dados.

```
TRUNCATE TABLE AFW_SQL_ERRORS;
```

- 3. Limpando os logs de rastreamento de tempo de execução do banco de dados.

```
TRUNCATE TABLE AFW_SQL_TIMES;S;
```

- 4. Limpar logs de rastreamento de runtime relacionados à substituição de token para declarações.

```
TRUNCATE TABLE DB_TIMES;
```

- 5.Exclusão do histórico de e-mails enviados por aplicativos Aranda. Use o campo mail_date_to_send para limitar o período de tempo que você deseja excluir da tabela AFW_MAIL_HISTORY.

Desfragmentar índices e atualizar estatísticas do banco de dados

As tarefas de desfragmentação de índice ajudam a melhorar o desempenho dos bancos de dados, melhorando o acesso aos dados no disco, e é aconselhável executar essas tarefas periodicamente para garantir o funcionamento adequado do banco de dados. Essas tarefas ajudam os planos de execução a serem compilados com as estatísticas mais recentes do banco de dados.

Considere o seguinte procedimento:

- 1. Certifique-se de que os especialistas não estejam editando, consultando ou inserindo dados nas ferramentas da suite Aranda. Você pode interromper o IIS (Serviços de Informações da Internet) para isso.

- 2. Pare os serviços do Aranda Suite no servidor de aplicativos e exclua a tabela productkey usando as instruções:

```
EXEC PRC_ASDK_LICENCES 'D', 'A', NULL, NULL;

DELETE FROM PRODUCTKEY;
```

3. Execute este script. Não é recomendável atualizar as estatísticas com muita frequência, pois isso invalida os planos de execução armazenados no cache do servidor. Por esse motivo, no script você encontrará o parâmetro @statistics com o valor ‘OFF’. Quando você precisar atualizar as estatísticas, altere o parâmetro mencionado para o valor ‘ON’.
4. Reinicie todos os serviços do Aranda Suite e do Internet Information Services (IIS).

Objetos de banco de dados Aranda V8 para replicação

AFW_ADD_FIELDS_CONFIG	ASDK_PROBLEM_SELF
AFW_ADD_FIELDS_CONFIG_LOOKUP	ASDK_PROJECTS
AFW_ADD_FIELDS_DATA	ASDK_REASON
AFW_ADD_FIELDS_HIST	ASDK_ROUTER_HIST
AFW_ADDITIONAL_FIELDS	ASDK_SERVICE
AFW_ADDITIONAL_FIELDS_LOOKUPS	ASDK_SERVICE_CALL
AFW_ADSYNCHRONIZATION_CONTROL	ASDK_SERVICE_CALL_CHANGE
AFW_CATALOG	ASDK_SERVICE_CALL_PROBLEM
AFW_CATALOG_CODE	ASDK_SERVICE_CALL_SELF
AFW_STATUS	ASDK_SERVICE_CATEGORY
AFW_STATUS_BEHAVIOR	ASDK_SERVICECALL_TASK
AFW_STATUS_TRANSTION	ASDK_SLA
AFW_SURVEY	ASDK_TASK
AFW_SURVEY_ANSWERS	ASDK_URGENCY
AFW_SURVEY_QRESP_CHOICE	ASM_LICENSE
AFW_SURVEY_QUESTION	ASM_LICENSING_TYPE
AFW_SURVEY_USER	CI_CONFIGURATION_ITEM
ASDK_ACTION_HIST	CI_TYPE_ITEM
ASDK_CALC_DATES	CONTRATO
ASDK_CALENDAR	COST_CENTER
ASDK_CATEGORY	ÁRVORE DE FILTRO
ASDK_CATEGORY_TYPE_RECORD	GROUPHD
ASDK_CAUSE	LICENÇA
ASDK_CHANGE	TIPO DE LICENÇA
ASDK_CHANGE_SELF	USUÁRIOS
ASDK_HIST_MODIFY	FORNECEDOR
ASDK_HIST_NOTES	MARCA
ASDK_IMPACT	EDIFÍCIO
ASDK_INCIDENT	ACUSAÇÕES
ASDK_INCIDENT_CHANGE	CIDADE
ASDK_INCIDENT_PROBLEM	COMPANHIA
ASDK_INCIDENT_SELF	PAÍS
ASDK_INCIDENT_SERVICE_CALL	DEPARTAMENTOS
ASDK_INCIDENT_TASK	CHÃO
ASDK_PRECASE	NÚMERO DEP
ASDK_PRECASE_CHANGE	REGISTRY_TYPE
ASDK_PRECASE_INCIDENT	LOCAL
ASDK_PRECASE_SERV_CALL	ESTADO
ASDK_PRIORITY	FN_TIMESPAN
ASDK_PROBLEM	FUN_ASDK_FINAL_DATE
ASDK_PROBLEM_CHANGE	