

CA Clarity™ PPM

Bruerveiledning for administrasjon av IT-tjenester

Versjon 13.3.00



Denne dokumentasjonen, med integrerte hjelpesystemer og elektronisk distribuert materiale, (heretter kalt «Dokumentasjonen») er kun for informasjonsformål og kan endres eller tilbakekalles av CA uten varsel. Denne Dokumentasjonen eies av CA og må ikke kopieres, overdras, gjengis, fremlegges, modifiseres eller dupliseres, verken helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra CA.

Hvis du er en lisensiert bruker av programvaren(e) omtalt i Dokumentasjonen, kan du skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig et rimelig antall kopier av Dokumentasjonen for internt bruk av deg og dine medarbeidere i forbindelse med denne programvaren, forutsatt at alle CAs copyrighterklæringer og -notiser følger med hver kopi.

Retten til å skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig kopier av Dokumentasjonen er begrenset til gyldighetsperioden til gjeldende lisens for slik programvare. Skulle lisensen opphøre, uansett årsak, er det ditt ansvar å skriftlig bekrefte overfor CA at alle kopier og delkopier av Dokumentasjonen er returnert til CA eller tilintetgjort.

SÅ LANGT GJELDENDE LOVER TILLATER, UTSTEDER CA DENNE DOKUMENTASJONEN «SOM DEN ER», UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, ALLE IMPLISITTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL ELLER NOEN FORM FOR GARANTI OM FRAVÆR AV KRENKELSE AV ANDRES VAREMERKER. CA KAN IKKE I NOE TILFELLE STILLES TIL ANSVAR, VERKEN AV DEG ELLER EN TREDJEPART, FOR DIREKTE ELLER INDIREKTE TAP ELLER SKADE SOM SKYLDES BRUK AV DENNE DOKUMENTASJONEN, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE, TAPTE INVESTERINGER, FORRETNINGSABBRUDD, TAP AV GOODWILL ELLER DATA, SELV OM CA MOTTAR UTTRYKKELEG BESKJED PÅ FORHÅND OM RISIKOEN FOR SLIKT TAP ELLER SKADE.

Bruken av enhver programvare nevnt i Dokumentasjonen er underlagt gjeldende lisensavtale, og slik lisensavtale er på ingen måte berørt av vilkårene i denne erklæringen.

Denne Dokumentasjonen er fremstilt av CA.

Begrensede rettigheter gjelder. Bruk, duplisering eller fremlegging av er av United States regjering underlagt restriksjonene angitt i FAR (Federal Acquisition Regulation) paragraf 12.212, 52.227-14 og 52.227-19(c)(1) - (2), og DFARS (Defense Federal Acquisition Regulation Supplement) paragraf 252.227-7014(b)(3), der disse gjelder, eller senere versjoner av disse.

Copyright © 2013 CA. Med enerett. Alle varemerker, varenavn, servicemerker og logoer som er nevnt i denne Dokumentasjonen, tilhører de respektive selskaper.

Besøk teknisk kundestøtte

Besøk teknisk kundestøtte på <http://www.ca.com/worldwide> for elektronisk hjelp og en fullstendig liste over plasseringer, vanlige åpningstider og telefonnumre.

Innhold

Kapittel 1: Tjenestebehandling 9

Oversikt over IT-tjenester	9
Tilgangstjenester	10
Tjenestebehandlingsrapporter	11
Tjenestebehandlingsjobber	11

Kapittel 2: Behandle tjenester 13

Opprette tjenester	13
Filtrere og sortere lister	16
Definere usikkerhet og justering	16
Hovedegenskaper	16
Redigere generell informasjon	17
Behandle planleggingsinformasjon	20
Budsjetteegenskaper	21
Aktivere økonomiske transaksjoner	25
Tilfeller	26
Vise eller definere avhengigheter	28
Opprinnelige planer	28
Abonnementer	31
Overvåke tjenesteabonnementer	31
Opprette abonnement på tjenester for avdelinger	32
Oppheve avdelingsabonnementer	32
Kapasitetsplanleggingsscenarioer	33
Opprette kapasitetsplanleggingsscenarioer	33
Bruke kapasitetsplanleggingsscenarioer på tjenester	33
Merke tjenester for sletting	33

Kapittel 3: Hierarkier 35

Om hierarkier	35
Filtrere listen over underordnede investeringer	36
Slik bygger du et hierarki:	36
Om deling av tjenester på tvers av investeringer	37
Legge til underordnede investeringer og tjenester fra den økonomiske fremhevingen	37
Vise økonomisk fremheving	38
Definere allokeringer for underordnede investeringer	38
Vise fremheving av innsats	39

Vise total eierskapskostnad.....	39
Slik behandler du overordnede investeringer:.....	40
Legge til overordnede investeringer	40
Definere allokeringer for overordnede investeringer	41

Kapittel 4: Tjenesteteam 43

Om å sette sammen et team.....	43
Redigere medarbeiderdetaljer	43
Om siden Team: Deltakere.....	46
Slik bemanner du et team:	47
Legge til ressurser eller roller til deltakerne	48
Bestille overallokerte ressurser.....	48
Rollekapasitet.....	49
Allokering av deltakere	49
Redigere allokering av medarbeidere	50
Slik behandler du deltakeregenskaper:.....	51
Endre standardallokeringen for en ressurs	51
Slik tilbakestiller du allokering av medarbeidere:	52
Redigere planlagte og utførte ressursallokeringer	56
Skifte ut deltakere	56
Retningslinjer for utskifting av deltakere	57
Slik overføres data ved utskifting av deltakere:	57
Erstatte medarbeidere	58
Endre deltakerroller for tjenesten	59
Fjerne deltakere	59

Kapittel 5: Administrere forretnings-, tjeneste- og IT-enheter 61

Oversikt over BRM Accelerator	61
Avdelingsabonnementer	62
Portal for administrasjon av forretningsrelasjoner	63
Dashbord for administrasjon av forretningsrelasjoner	63
Slik utnytter du BRM-akseleratoren fullt ut:	64
Tilgang til dashbord og portaler for BRM Accelerator	64
Tjenestedashbord.....	65
Tjenestetilstand.....	65
Kundeovervåking.....	74
Prosjektanalyse	75
Dashbord for leverandør	76
Kundeovervåking.....	76
Prosjektanalyse	77
Alle tjenester	77

Dashbord for kunde	81
Overvåking av abonnement	82
Prosjektanalyse	82
Kundedebiteringsanalyse	82
Alle abonnementer	82
Kundeportal.....	84
Levering av abonnement	84
Abonnementsforespørsler	85
Abonnementskostnader	86
Leverandørportal.....	87
Oversikt	88
Kunder	90
Tilfeller	90
Prosjekter/endringsordrer	92
Arbeidsbelastning	92
Økonomi.....	93

Appendiks A: Oppsett av BRM Accelerator **95**

Konfigurere BRM med obligatoriske attributter	95
Tjenesteobjekt	95
Nøkkeltallsobjekt	96
Service Desk-integrering	97
Slik fylles portleter for hendelser:.....	97
Relevante CA Clarity PPM-felter	98
Relevante Service Desk-felter	99
Relevante BRM-portleter	100
Konfigurere jobben Importer data fra Unicenter Service Desk	101

Kapittel 1: Tjenestebehandling

Denne delen inneholder følgende emner:

[Oversikt over IT-tjenester](#) (se side 9)

[Tilgangstjenester](#) (se side 10)

[Tjenestebehandlingsrapporter](#) (se side 11)

[Tjenestebehandlingsjobber](#) (se side 11)

Oversikt over IT-tjenester

IT-tjenester representerer en samling av investeringer som kan analyseres med tanke på verdi og kvalitet. IT-tjenester gjør at du kan foreta velorienterte beslutninger ved å vise sammenlignbare data for kostnader og arbeid for IT-tjenesten. Investeringer og tjenester kan deles med andre investeringer og tjenester. Alle underordnede investeringer eller tjenester kan ha allokeringer som definerer i hvor stor grad en tjeneste er delt.

Med IT-tjenester kan du:

- Vise en aggregasjon av økonomi- og innsatsdata for å kunne vise total eierskapskostnad for tjenesten i sanntid
- Definer med hvilken prosentverdi hver underordnet investering eller tjeneste er allokert til tjenesten
- Allokere en prosentverdi av tjenesten til andre tjenester, investeringer eller ideer
- Vise hierarkiet med flere nivåer over underordnede investeringer som er tilknyttet tjenesten

IT-tjenester består av følgende komponenter:

- **Egenskaper.** Bruk menyen Egenskaper til å definere investeringen, fra navn og tidsplan til opprinnelige planer som fanger inn øyeblikksbilder i forskjellige faser i investeringens livssyklus. Du kan i tillegg definere budsjettinformasjon og aktivere investeringen for økonomiske transaksjoner.
- **Team.** Bruk Team-menyen til å sette sammen et team for investeringen. Et team består av deltakere som utfører arbeidet og involverte som kan assistere deltakerne ved å formidle informasjon, forslag og bekymringer. Men de involverte utfører ikke noe arbeid direkte relatert til investeringen.
- **Økonomiplaner.** En økonomiplan er et verktøy som brukes av ledere til å estimere og beregne fremtidige kostnadskrav. Verktøyene for økonomisk planlegging gjør det mulig for ledere å modellere i detalj hvor kostnader eller inntekter for en bestemt periode vil oppstå. Verktøyene gir dem også mulighet til å opprette det budsjettet som passer deres forretningsbehov best.

Økonomisjefer konfigurerer standarder som definerer hvordan økonomiplaner kan opprettes og hvilke økonomiske perioder som skal brukes. Investeringsansvarlige oppretter flere økonomiske kostnadsplaner som estimerer for et budsjett. De kan sende inn den best egnede kostnadsplanen til godkjenning som budsjett. Økonomisjefer godkjenner de innsendte kostnadsplanene.

Økonomiplanleggingssidene for investering viser aggregasjon av planen nedenfra og opp, og plandetaljer for linjeelementer fra underordnede investeringer.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

- Hierarkier. Bruk fanen Hierarki til å vise og håndtere overordnede og underordnede relasjoner til andre investeringer. Met et hierarki kan du vise økonomisk fremheving og fremheving av innsats.
- Prosesser. Bruk Prosesser til å vise startede prosesser eller opprette nye. Du kan for eksempel opprette en prosess som varsler lederne når statusen for en investering endres til «Godkjent». Du kan også definere en prosess som utfører handlinger, for eksempel endrer fremdriften til «Fullført».

CA Clarity PPM-administratoren kan definere tjenestetypespesifikke prosesser – eller globale prosesser utformet for å arbeide med en bestemt tjeneste – fra administrasjonsverktøyet. Bruk *Prosesser: Startet* til å opprette og kjøre prosesser på tjenester.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

- Revisjon. I revisjonsspor registreres historikken for alle endringer, tillegg og slettinger som utføres i angitte investeringsfelt. Bruk Revisjon-menyen til å vise en logg over endrings-, tilleggings- og sletteposter for feltene som er valgt for revisjon.

Revisjon-menyen vises bare hvis den er konfigurert av CA Clarity PPM-administrator, og hvis du har de nødvendige tilgangsrettighetene. CA Clarity PPM-administratoren bestemmer også hvilke felter som revideres, og hva slags informasjon som lagres i revisjonssporet.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Tilgangstjenester

Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester for å behandle IT-tjenestene.

Du ser en side med en liste over alle godkjente og ikke-godkjente tjenester du har tilgangsrettigheter til å vise, redigere eller slette. Fra denne listesiden kan du opprette nye tjenester og vise detaljer, økonomiplaner, hierarki, abonnementer og annet.

Du kan redigere noen av tjenestens egenskaper fra listesiden.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Hvis du ikke har tilgangsbrettigheter til bestemte tjenester, vises de ikke på listesiden.
Hvis du ikke har visningsrettigheter til noen tjenester, er listen tom.

Tjenestebehandlingsrapporter

Følgende er foreslåtte rapporter for administrasjon av IT-tjenester:

- Budsjett-/prognoseanalyse
- Tilbakeføring for hovedbokkonto
- Tilbakeføring for kunde og leverandør
- Investeringsstatus
- Forespørsel om prosjekttransaksjon
- Ressurstildelinger
- Timeregistreringsdetalj
- Kapasitet i forhold til behov etter ressurs (tillegget PMO-akselerator er påkrevd)
- Kapasitet i forhold til behov etter rolle (tillegget PMO-akselerator er påkrevd)

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Merk: Se *Produktveiledning for PMO-akselerator* for å få mer informasjon.

Tjenestebehandlingsjobber

Jobben for investeringsallokeringer kan påvirke data eller ytelse i Administrasjon av IT-tjenester.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Kapittel 2: Behandle tjenester

Denne delen inneholder følgende emner:

[Opprette tjenester](#) (se side 13)

[Filtrere og sortere lister](#) (se side 16)

[Definere usikkerhet og justering](#) (se side 16)

[Hovedegenskaper](#) (se side 16)

[Abonnementer](#) (se side 31)

[Kapasitetsplanleggingsscenarioer](#) (se side 33)

[Merke tjenester for sletting](#) (se side 33)

Opprette tjenester

Denne fremgangsmåten beskriver hvordan du oppretter en tjeneste.

Du kan også importere en tjeneste fra et annet registreringssystem ved hjelp av XML Open Gateway.

Se *utviklerveiledningen for XML Open Gateway* for mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på Ny.
Opprettingssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende obligatoriske felter under Generelt på siden:

Tjenestenavn

Definerer navnet på tjenesten.

Grense: 80 tegn

Tjeneste-ID

Definerer den unike identifikatoren for tjenesten.

Beskrivelse

Definerer den detaljerte beskrivelsen av tjenesten.

Grense: 762 tegn.

Hovedapplikasjon

Definerer hovedapplikasjonen som er knyttet til tjenesten.

Leder

Definerer den ansvarlige for tjenesten. Som standard er dette brukeren som oppretter tjenesten.

Startdato

Definer når tjenesten starter.

Obs! Hvis start- og sluttdatoene ikke er angitt, kan du ikke beregne allokeringsdata som vises på Team-siden.

Sluttdato

Angir når tjenesten slutter.

Angi planlagte kostnadsdatoer

Angir om planlagte kostnadsdatoer synkroniseres med tjenestedatoene. Valg av alternativet for en detaljert økonomiplan påvirker ikke de planlagte kostnadsdatoene.

Standard: Valgt

Obligatorisk: Nei

Mål

Definerer målet for tjenesten som er i tråd med bedriftens hovedstrategi. Velg et mål fra nedtrekkslisten. Organisasjonen definerer verdiene, og CA Clarity PPM-administratoren angir dem.

Justering

Angir hvordan tjenesten samsvarer med organisasjonens forretningsmål. Jo høyere verdi, jo høyere samsvar (justering). Dette tallet brukes i porteføljeanalyser til sammenlignbare vilkår for forretningsjustering på tvers av alle porteføljetjenester.

Oppgi en numerisk verdi. Når du har lagret, vises ett av følgende stopplyssymboler:

- Rødt stopplys. Poengsum fra 0 til 33 er ikke justert.
- Gult stopplys. Poengsum fra 34 til 67.
- Grønt stopplys. Poengsum fra 68 til 100 er justert.

Status

Indikerer statusen for tjenesten.

Verdier: Godkjent, Forkastet, Ikke godkjent

Standard: Ikke godkjent

Statusindikator

Viser en grafisk gjengivelse av status. Hvis statusen for eksempel er «Godkjent», kan du representere statusen visuelt som et grønt stopplys.

Verdier: Rødt, gult og grønt. Når det lagres, vises valget som et stopplyssymbol.

Fase

Definerer fasen i investeringens livssyklus. Listen med valg er unik for selskapet og avhenger av verdiene administratoren din har angitt.

Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare fasekriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Prioritet

Angir den relative viktigheten for organisasjonens forretningsmål. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare prioritetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Grense: Null (lav) til 36 (høy).

Standard: 10

Risiko

Angir den numeriske poengsummen for usikkerhet. Jo lavere verdi, desto lavere usikkerhet. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare usikkerhetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Oppgi en numerisk verdi. Når du har lagret, vises ett av følgende stopplyssymboler:

- Grønt stopplys. Poengsum fra 0 til 33 betyr lav usikkerhet.
- Gult stopplys. Poengsum fra 34 til 67.
- Rødt stopplys. Poengsum fra 68 til 100 betyr høy usikkerhet.

Fremdrift

Angir fremdriften for investeringen.

Verdier:

- Fullført
- Ikke påbegynt
- Startet

Standard: Ikke påbegynt

Obligatorisk

Angir hvorvidt investeringen oppfyller et forretningskrav. Attributtet brukes til å følge opp investeringer i porteføljer, portleter eller diagrammer. Merk av i ruten for å angi at investeringen oppfyller et forretningskrav.

4. Knytt en ONS til tjenesten under ONS (organisasjonsnedbrytingsstruktur) til sikkerhets-, organisasjons- og rapporteringsformål. Dette feltet kan være automatisk utfyllt hvis du valgte en avdeling på siden for egenskaper for økonomi ved redigering av egenskaper.

ONSen Avdeling brukes til å knytte tjenesten til en CA Clarity PPM-avdeling. Hvis det finnes flere ONSer med samme navn, vises avdelingen sist.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

5. Lagre endringene.

Filtrere og sortere lister

Du kan filtrere, sortere og omkonfigurere tjenestelistesiden. Tjenestene som vises i listen, er sortert i stigende rekkefølge etter navnet på tjenesten. Du kan ikke sortere listen ved å klikke på en kolonneoverskrift.

Du kan også lagre og bruke filtre, lage og bruke effektfilter, slette filtre og sortere lister.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Definere usikkerhet og justering

Usikkerhets- og justeringsdata er helt nødvendige for å styre og analysere en portefølje med investeringer. Disse tallene lar deg vurdere og analysere investeringer ved porteføljebehandling.

Bruk feltene Justering og Usikkerhet under Generelt på egenskapssiden for tjenesten for å definere tjenestens usikkerhets- og justeringsdata.

Hovedegenskaper

Med hovedegenskaper kan du definere grunnleggende informasjon om investeringen. Åpne investeringen for å vise hovedegenskapene. Egenskapssiden åpnes som standard.

Du kan behandle tjenester slik:

- Rediger generell informasjon som navn, leder, mål, status, justering og ONS-tilknytninger.
- Behandle planleggingsinformasjon som start- og sluttdato og sporingsmetoder.
- Behandle budsjettinformasjon som planlagt og budsjettert kostnad og gevinst samt angi alternativer for økonomisk planlegging og tallverdier.
- Aktivere for økonomiske transaksjoner.

Redigere generell informasjon

Bruk egenskapssiden for tjeneste til å vise eller redigere generell informasjon som navn, ID, beskrivelse og så videre.

Du kan også vise eller knytte en ONS til tjenesten for sikkerhets-, organisasjons- eller rapporteringsformål.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Vis eller rediger følgende felter under Generelt, og lagre endringene:

Tjenestenavn

Definerer navnet på tjenesten.

Grense: 80 tegn

Tjeneste-ID

Definerer den unike identifikatoren for tjenesten.

Beskrivelse

Definerer den detaljerte beskrivelsen av tjenesten.

Grense: 762 tegn.

Hovedapplikasjon

Definerer hovedapplikasjonen som er knyttet til tjenesten.

Leder

Definerer den ansvarlige for tjenesten. Som standard er dette brukeren som oppretter tjenesten.

Aktiv

Angir om tjenesten er aktiv. Aktiver tjenesten for å la ressurser vise tjenester i alle portleter for kapasitetsplanlegging.

Standard: Valgt

Mål

Definerer målet for tjenesten som er i tråd med bedriftens hovedstrategi. Velg et mål fra nedtrekkslisten. Organisasjonen definerer verdiene, og CA Clarity PPM-administratoren angir dem.

Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare målvilkår på tvers av alle porteføljetjenester.

Justering

Angir hvordan tjenesten samsvarer med organisasjonens forretningsmål. Jo høyere verdi, jo høyere samsvar (justering). Dette tallet brukes i porteføljeanalyser til sammenlignbare vilkår for forretningsjustering på tvers av alle porteføljetjenester.

Oppgi en numerisk verdi. Når du har lagret, vises ett av følgende stopplyssymboler:

- Rødt stopplys. Poengsum fra 0 til 33 er ikke justert.
- Gult stopplys. Poengsum fra 34 til 67.
- Grønt stopplys. Poengsum fra 68 til 100 er justert.

Status

Indikerer statusen for tjenesten.

Verdier: Godkjent, Forkastet, Ikke godkjent

Standard: Ikke godkjent

Statusindikator

Viser en grafisk gjengivelse av status. Hvis statusen for eksempel er «Godkjent», kan du representere statusen visuelt som et grønt stopplys.

Verdier: Rødt, gult og grønt. Når det lagres, vises valget som et stopplyssymbol.

Fase

Definerer fasen i investeringens livssyklus. Listen med valg er unik for selskapet og avhenger av verdiene administratoren din har angitt.

Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare fasekriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Prioritet

Angir den relative viktigheten for organisasjonens forretningsmål. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare prioritetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Grense: Null (lav) til 36 (høy).

Standard: 10

Risiko

Angir den numeriske poengsummen for usikkerhet. Jo lavere verdi, desto lavere usikkerhet. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare usikkerhetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Oppgi en numerisk verdi. Når du har lagret, vises ett av følgende stopplyssymboler:

- Grønt stopplys. Poengsum fra 0 til 33 betyr lav usikkerhet.
- Gult stopplys. Poengsum fra 34 til 67.
- Rødt stopplys. Poengsum fra 68 til 100 betyr høy usikkerhet.

Fremdrift

Angir fremdriften for investeringen.

Verdier:

- Fullført
- Ikke påbegynt
- Startet

Standard: Ikke påbegynt

Obligatorisk

Angir hvorvidt investeringen oppfyller et forretningskrav. Attributtet brukes til å følge opp investeringer i porteføljer, portleter eller diagrammer. Merk av i ruten for å angi at investeringen oppfyller et forretningskrav.

Opprettingsdato

Viser datoen da tjenesten ble opprettet.

Sist endret

Viser datoen da tjenesten ble endret sist.

3. Knytt en ONS til tjenesten i ONS-delen.

Behandle planleggingsinformasjon

Bruk siden planleggingssiden under tjenesteegenskaper til å angi start- og sluttdatoer og tidsregistrering og definere debiteringskoden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Tidsplan under Egenskaper. Egenskapssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende felter under Tidsplan på siden:

Startdato

Definer når tjenesten starter.

Obs! Hvis start- og sluttdatoene ikke er angitt, kan du ikke beregne allokeringsdata som vises på Team-siden.

Sluttdato

Angir når tjenesten slutter.

Angi planlagte kostnadsdatoer

Angir om planlagte kostnadsdatoer synkroniseres med tjenestens start- og sluttdatoer. Merk av for dette alternativet for å synkronisere.

4. Fyll ut følgende felter under Sporing på siden:

Tidsregistrering

Angir om deltakere kan registrere tid på sine timeregistreringer for tjenesten. Merk av i for dette alternativet for å aktivere tjenesten for tidsregistrering.

Viktig! Alle deltakerne må også være aktivert for tidsregistrering.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Sporingsmodus

Angir sporingsmetoden som brukes til å registrere tid for tjenesten.

Verdier:

- Clarity. Medarbeidere registrerer tid mot sine tildelte aktiviteter ved hjelp av timeregistreringer.
- Ingen. Ikke-arbeidsrelaterte ressurser som for eksempel utgifter, materialer og utstyr, sporer faktiske data via transaksjonsanvisninger eller en tidsplanlegger, for eksempel Open Workbench eller Microsoft Project.
- Annet. Angir at de faktiske dataene er importert fra et tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskode

Definerer debiteringskoden som er tilknyttet tjenesten. Debiteringskoder er til hjelp ved behandling av økonomiske transaksjoner og til å spore faktiske data i økonomiplanlegging.

Hvis du oppgir en annen debiteringskode på aktivitetsnivå i timeregistreringer, vil debiteringskodene på aktivitetsnivå overstyre den.

5. Lagre endringene.

Budsjettegenskaper

Du kan definere budsjettegenskapene for tjenesten på budsjettsiden i tjenesteegenskapene. Budsjettdata er viktig i behandlingen og analyseringen av porteføljer. Korrekt definisjon og registrering av informasjon om planlagte kostnader og gevinst er avgjørende for å evaluere og analysere tjenester.

Med et enkelt budsjett kan du definere tall som tjenestens planlagte kostnad, netto nåverdi (NNV), avkastning på investering (ROI), og informasjon om dekningspunkt.

Du kan også bruke denne siden til å definere planlagte kostnader og gevinster for tjenesten. Du kan angi start- og sluttdato for varigheten av budsjettet. Penger flyter konstant og jevnt i denne perioden. Verdien du oppgir, blir bare tatt i bruk i én tidsperiode, fra start- til sluttdatoen for tjenesten. Verdien tas bare i bruk på investeringen, ikke på eventuelle under- eller overordnede investeringer.

Men med en detaljert økonomiplan kan du budsjettere kostnader over flere perioder. Hvis du oppretter en økonomiplan, legges data fra planen automatisk inn på egenskapssiden for budsjettet.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

Definere enkle budsjetter

Definer et enkelt budsjett for en tjeneste på budsjettsiden i tjenesteegenskapene. Hvis du senere definerer en detaljert plan, vil data fra den detaljerte planen overstyre det enkle budsjettet, og feltene på denne siden blir skrivebeskyttet.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Budsjett.
Egenskapssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende felter under Økonomisk planlegging:

Valuta

Angir valutaen for beregning av budsjett- og prognoseverdier.

Budsjett er lik planlagte verdier

Angir om budsjettverdiene i budsjettegenskapene for investeringen samsvarer med planlagte verdiene. Hvis det finnes en detaljert budsjettplan for investeringen, er alle feltverdiene i budsjett delen skrivebeskyttet. Feltene gjenspeiler verdiene i den detaljerte budsjettplanen. Når denne avmerkingsboksen er tom, kan du redigere budsjettfeltene.

Standard: Valgt

Beregn økonomiske tall

Angir om økonomiske tall for investeringen beregnes automatisk. Hvis ikke valgt, kan du definere økonomiske tall manuelt.

Standard: Valgt

4. Fyll ut følgende felter under Alternativer for økonomiske tallverdier:

Bruk systemverdi for totale kapitalkostnader

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemsats.

Systemsats

Viser systemsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Investeringssats

Viser investeringssatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Første investering

Definerer den første investeringen på tjenesten.

Bruk systemverdi for gjeninvesteringssats

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemets gjeninvesteringssats.

Systemsats

Viser systemsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Investeringssats

Viser investeringssatsen for beregning av total kapitalkostnad.

5. Fyll ut følgende felter under Planlagt:

Planlagt kostnad

Definerer de totale planlagte kostnadene for investeringen. Verdien fordeles mellom start- og sluttdatoene for planlagt kostnad.

Planlagt kostnad – start

Definerer planlagt startdato for investeringsbudsjettet.

Planlagt kostnad – slutt

Definerer planlagt sluttdato for investeringsbudsjettet.

Planlagt gevinst

Definerer den forventede økonomiske gevinsten for investeringen. Verdien fordeles mellom start- og sluttdatoene for planlagt gevinst.

Planlagt gevinst – start

Definerer planlagt startdato for investeringsgevinsten.

Planlagt gevinst – slutt

Definerer planlagt sluttdato for investeringsgevinsten.

Planlagt NNV

Viser planlagt netto nåverdi (NNV), som beregnes etter følgende formel:

$\text{Planlagt NNV} = \text{Planlagt gevinst} - \text{Planlagt kostnad}$

Obs! Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre dette feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt avkastning

Verdien i dette feltet blir beregnet etter følgende formel:

$\text{Planlagt avkastning} = \text{Planlagt NNV} - \text{Planlagt kostnad}$

Merk: Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt dekningspunkt

Viser dato og beløp for å angi ved hvilket tidspunkt og ved hvilken verdi programmet blir lønnsomt.

Merk: Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt IRR

Viser planlagt internrente for investeringen.

Planlagt MIRR

Viser planlagt endret internrente (MIRR) for investeringen.

Planlagt tilbakebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

6. Fyll ut følgende felter under Budsjett:

Budsjettkostnad

Viser de samlede budsjetterte kostnadene for investeringen.

Budsjettkostnad – start

Viser startdatoen for de budsjetterte kostnadene for en investering.

Budsjettkostnad – slutt

Viser sluttdatoen for de budsjetterte kostnadene for en investering.

Budsjettgevinst

Viser den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjettgevinst – start

Viser startdatoen for den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjettgevinst – slutt

Viser sluttdatoen for den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjett-NNV

Viser budsjettert NNV (netto nåverdi) for denne investeringen.

Budsjettavkastning

Viser budsjettert avkastning på denne investeringen (ROI).

Budsjettdekningspunkt

Viser datoen når budsjetterte kostnader for investeringen vil være lik budsjettert gevinst.

Budsjett-IRR

Viser budsjettert internrente for investeringen.

Budsjett-MIRR

Viser budsjettert endret internrente for denne investeringen.

Budsjettert tilbakebetalingsperiode

Viser datoen for den budsjetterte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

7. Lagre endringene.

Aktivere økonomiske transaksjoner

Bruk økonomisiden i tjenesteegenskapene til å aktivere investeringen for økonomisk behandling. Du kan identifisere økonomisk plassering, økonomiavdeling og andre attributter som benyttes ved behandling av økonomiske transaksjoner.

Du kan også knytte arbeids-, material-, utstys- og utgiftstransaksjonssatser til tjenesten.

Kontroller at følgende er satt opp før du aktiverer en tjeneste for økonomiske transaksjoner:

- Enhet, RIA og investeringsklasser, plassering og sats- og kostnadsmatriser.
Se brukerveiledningen for økonomistyring hvis du vil ha mer informasjon.
- En avdeling.
Se den grunnleggende brukerveiledningen hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Økonomi.
3. Skriv inn følgende i området Generelt:

RIA-klasse

Definerer RIA-klassen som brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. RIA-klassen kan også brukes til rapporteringsformål.

Investeringsklasse

Definerer investeringsklassen som brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. Investeringsklassen kan også brukes til rapporteringsformål.

Avdeling

Definerer avdelingens om brukes ved transaksjonsbehandlingen av tilbakeføringer for å debitere eller kreditere avdelingene for kostnader. Avdelingen kan også brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. Hvis avdelingen velges på siden for generelle egenskaper, fylles dette feltet ut automatisk. Obligatorisk for tilbakeføringer.

Plassering

Definerer plasseringen som brukes til å matche investeringen mot debet- og kreditregler for transaksjonsbehandling av tilbakeføringer. Hvis system- eller enhetsstandardene angir at kildeplasseringen er hentet fra investeringen, brukes plassering til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser.

4. Fyll ut følgende for hver transaksjonstype i områdene Arbeidstransaksjonssatser, Satser for materialtransaksjon, Transaksjonssatser for utstyr og Transaksjonssats for utgift etter behov:

Satskilde

Definerer satsen som ble brukt under behandlingen av transaksjonen for å debitere for kostnaden for arbeid, materiale og utstyr eller utgifter knyttet til tjenesten.

Kostnadskilde

Definerer kostnaden for arbeidet, materialene og utstyret eller utgifter knyttet til tjenesten.

Valutakurstype

Hvis det er aktivert flere valutaer, angir valutakurstypen hvordan satser og kostnader omregnes.

5. Lagre endringene.

Tilfeller

Fra egenskaper for tjeneste kan du behandle hendelser som er knyttet til tjenesten. Du kan også knytte hendelseskategorier til tjenesten.

Hendelseskategori

Hendelseskategorier grupperer hendelser for å registrere og vurdere kostnadene og vise ressursbruk. Du kan knytte hendelseskategorier til tjenesten. Hendelseskategorier settes opp og vedlikeholdes av CA Clarity PPM-administratoren.

Se *brukerhåndboken for behovsbehandling* for å få mer informasjon.

Tilfeller

Hendelser sporer arbeidet som utføres på tjenesten. Du kan vise hendelser som er tildelt til tjenesten, eller opprette nye hendelser.

Se *brukerveiledningen for prosjektledelse* hvis du vil ha mer informasjon.

Knytte tjenesten til hendelseskategorier

Bruk hendelseskategorisiden til å knytte en tjeneste til en hendelseskategori.

For å knytte tjenesten til en hendelseskategori må CA Clarity PPM-administratoren opprette en hendelseskategori. Administratoren kan også knytte enhver tjeneste kollektivt til en hendelseskategori.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Hendelseskategorier.
Egenskapssiden åpnes.
3. Velg hendelseskategoriene du vil knytte til tjenesten, og klikk på Legg til.
4. Lagre endringene.

Vise og behandle hendelser

Bruk hendelsessiden til å vise en liste over hendelsene som er knyttet til tjenesten. Fra hendelsessiden kan du gjøre følgende:

- Opprette nye hendelser.
- Tildel valgte hendelser på nytt.
- Konvertere hendelser til aktiviteter eller prosjekter.

Se *brugerhåndboken for behovsbehandling* for å få mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Hendelser.
Egenskapssiden åpnes.
3. Vis listen over tjenestehendelser knyttet til hendelsen.

Vise eller definere avhengigheter

Det kan finnes avhengighetsforhold mellom tjenester i porteføljen. Bruk avhengighetssiden i tjensteegenskaper til å identifisere dette forholdet. Avhengigheter kan oppstå mellom starten og fullføringen av motstridende aktiviteter, eller på grunn av budsjettoverskridelser. På denne siden kan du legge til investeringer med avhengighetsbegrensninger. Du kan også angi om disse investeringene er avhengige av investeringen din, eller om investeringen din er avhengig av dem.

Åpne tjenesten og klikk på Avhengigheter på sideverktøylinjen for å vise denne siden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Avhengigheter.
Siden for investeringsavhengigheter åpnes.
3. Velg en modus for å legge til følgende:
 - Investeringer som er avhengige av denne. Viser andre investeringer som er avhengige av investeringen din.
 - Investeringer som denne er avhengig av. Viser andre investeringer som investeringen din er avhengig av.
4. Klikk på Legg til for å legge til flere avhengigheter i investeringen.
Siden Velg investeringer åpnes.
5. Oppgi navnet og velg investeringstype fra nedtrekkslisten Type. Eller klikk på Vis alle.
6. Merk av for investeringsnavn under Investeringsfilter, og klikk på Legg til.

Opprinnelige planer

Opprinnelige planer er øyeblikksbilder av tjenestens totale planlagte innsats og kostnadsestimer i det øyeblikket det blir tatt. Faktisk for hendelser er ikke en del av den opprinnelige planens totale innsats. Dette er ikke-planlagt arbeid som ikke er tatt med i beregningen av den opprinnelige planen.

Ettersom øyeblikksbilder av opprinnelige planer er statiske, vil ikke endringene du utfører på din tjeneste etter å ha opprettet en opprinnelig plan, automatisk vises i den gjeldende opprinnelige planen. Du kan derimot oppdatere en opprinnelig plan for å inkludere informasjon du nylig har lagt inn eller postert.

Opprette opprinnelig plan

Opprette flere opprinnelige planer Den første opprinnelige planen opprettes før ressursene legger inn tid. Opprett også flere opprinnelige planer ved ulike intervaller, som halvveis gjennom tjenesten, når ulike faser er fullført, og ved fullføring av tjenesten. Med den første opprinnelige planen kan du sammenligne estimerer med faktiske data så snart tjenesten er tatt i bruk.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Opprinnelig plan.

Siden Opprinnelig plan åpnes.

3. Klikk på Ny.
Egenskapssiden åpnes.

4. Fyll ut følgende felter:

Revisjonsnavn

Definerer navnet på revisjonen av den opprinnelige planen.

Eksempel:

Første opprinnelige plan, Midtveis opprinnelig plan eller Endelig opprinnelig plan.

Obligatorisk: Ja

Revisjons-ID

Definerer den unike identifikatoren for gjennomgangen av den opprinnelige planen.

Eksempel:

Den opprinnelige planens versjonsnummer, f.eks. v1 eller v5.

Obligatorisk: Ja

Beskrivelse

Definerer beskrivelsen for gjennomgangen av den opprinnelige planen.

Obligatorisk: Nei

Gjeldende revisjon

Angir hvorvidt du vil gjøre denne opprinnelige planen til gjeldende opprinnelig plan. Feltet er skrivebeskyttet hvis det finnes en revisjon av en gjeldende plan.

Standard: Valgt

5. Lagre endringene.

Redigere opprinnelige planer

Bruk revisjonssiden for tjenestens opprinnelig plan i tjenesteegenskapene til å redigere revisjonens navn, ID og beskrivelse. Klikk på navnet på en opprinnelig planrevisjon på siden for å redigere en opprinnelig plan for en tjeneste.

Hvis du sletter den gjeldende revisjonen og det finnes flere enn én opprinnelig plan, vil den nyeste opprinnelige planen bli gjeldende revisjon.

Kostnads- og forbruksdata fra opprinnelige planer

Du kan se følgende arbeidsinnsats- og kostnadsinformasjon for en opprinnelig plan. Informasjonen hentes fra kolonnene på revisjonssiden for den opprinnelige planen under tjenesteegenskaper:

- Forbruk. Total innsats (faktisk pluss gjenstående ETF) da den opprinnelige planen ble opprettet. Faktiske er postert mot tjenestens tildelinger.
- BCWP. Budsjetterte kostnader for arbeid utført da den opprinnelige planen ble opprettet. Kostnaden er BAC-verdien ganger sammenlagt prosent fullført.

Du kan bruke opprinnelige planer for å foreta en analyse av opptjent verdi (EVA) av tjenestens ytelse. En EVA viser hvor mye du har brukt på tjenesten til dags dato.

Obs! Definer satser for tjenstedeltakerne og kjør jobben Utdrag av satsmatrise for å få kostnadsverdier for den opprinnelige planen. Fyll ut prosentverdier i et aktivitetssammendrag for få BCWP-verdier for den opprinnelige planen.

Oppdatere opprinnelige planer på tjenestenivået

Du kan oppdatere en eksisterende opprinnelig plan i stedet for å opprette en ny. Du kan for eksempel oppdatere en eksisterende opprinnelig plan slik at den inkluderer data fra nylig posterte faktiske data. Når du oppdaterer en opprinnelig plan, endres verdiene tilsvarende.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Opprinnelig plan.
Siden Opprinnelig plan for tjenesten åpnes.
3. Merk av for den opprinnelige planen.
4. Klikk på Oppdater opprinnelig plan.
Bekreftelsessiden åpnes.
5. Klikk på Ja.

Angi gjeldende opprinnelig plan

Den sist opprettede opprinnelige planen blir tjenestens gjeldende opprinnelige plan som standard. Du kan kontrollere hvilken opprinnelig plan som er gjeldende på siden for opprinnelig plan under tjenesteegenskaper. Når en investering har én opprinnelig plan, merkes denne planen som gjeldende opprinnelig plan. Den opprinnelige planen vises i listen med en gul hake i Gjeldende-kolonnen. Åpne en opprinnelig plan for å angi den som gjeldende opprinnelig plan, velg feltet Gjeldende revisjon og lagre revisjonen av den opprinnelige planen.

Abonnementer

Et abonnement er en forespørsel fra en avdeling om å motta en tjeneste. Abonnerende avdelinger blir forbrukere av tjenesten. Avdelingen som er ansvarlig for tjenesten, blir tjenesteleverandør. Når relasjonen er etablert, kan tjenesteleverandøren bruke abonnementer for å overvåke og behandle sine relasjoner til abonnerende avdelinger. Abonnementene inkluderer kostnader som er debitert til den abonnerende avdelingen for leverte tjenester.

Du kan vise en liste over alle avdelinger som har abonnert på en tjeneste, og legge til eller fjerne avdelinger fra abonnementslisten.

Obs! Avdelingsledere kan også abonnere på tjenester for sin avdeling.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

Overvåke tjenesteabonnementer

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Abonnementer.
Listesiden åpnes.
3. Bla gjennom etter eller filtrer abonnementer.
4. Vis følgende informasjon på abonnementsiden under tjenesteegenskaper:

Kundeavdeling

Viser avdelingen som har abonnert på denne tjenesten.

BRM

Viser navnet på administratoren for forretningsrelasjoner for avdelingen som abonnerer.

Tilfeller

Viser antallet hendelser som den abonnerende avdelingen har loggført for tjenesten.

Debiteringer

Viser samlede debiteringer som for øyeblikket er godkjent av den abonnerende avdelingen for den leverte tjenesten.

SLA-overtredelser

Viser antallet SLA-overtredelser som den abonnerende avdelingen har loggført for tjenesten.

Opprette abonnement på tjenester for avdelinger

Oppdater regelen for tilbakeføring av debitering ved å legge til hovedbokallokeringer for den nye avdelingsabonnenten for å debitere avdelingen for en levert tjeneste. Samarbeid med din IT-økonomisjef og sjefen for den abonnerende avdelingen for å avgjøre når tilbakeføringer for tjenester skal foregå.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Abonnementer.
Siden med liste over abonnementer åpnes.
3. Klikk på Legg til.
Siden Legg til abonnementsavdelinger vises.
4. Bla gjennom etter eller filtrer avdelinger du vil legge til i abonnementslisten, og klikk på Legg til.
5. Klikk på Returner.

Oppheve avdelingsabonnementer

Sørg for å oppdatere tilbakeføringsregelen og fjern hovedbokallokeringen for avdelingen når du opphever et abonnement. Hvis ikke, vil avdelingen fortsatt bli debiteret for tjenesten.

Se *brukerveiledningen for økonomistyring* hvis du vil ha mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.

Egenskapssiden åpnes.

2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Abonnementer.

Siden med liste over abonnementer åpnes.

3. Merk av for kundeavdelingene du vil oppheve abonnementet for, og klikk på Fjern.

Bekreftelsessiden åpnes.

4. Klikk på Ja.

Kapasitetsplanleggingsscenarioer

Med scenarioer kan du benytte en systematisk metode for å optimalisere en tjeneste. Bruk scenarioer på tjenesten til å analysere hvordan endringer i bemanning eller forskyvninger av datoer påvirker resultatet av investeringen. Du kan evaluere tjenestene ved å bytte mellom et scenario og gjeldende plan.

Opprette kapasitetsplanleggingsscenarioer

Du kan opprette et scenario for kapasitetsplanlegging fra enhver tjeneste på scenarioverktøylinjen. Scenarioverktøylinjen vises under sideverktøylinjen.

Bruke kapasitetsplanleggingsscenarioer på tjenester

Bruk scenarioverktøylinjen til å velge eventuelle eksisterende kapasitetsplanleggingsscenarioer du har tilgangsrrettigheter til. Når du åpner en investering og velger et scenario, blir det scenarioet angitt som gjeldende scenario.

Merke tjenester for sletting

Tjenester kan bare slettes når slettejobben for den tjenesten kjører.

Obs! Hvis tjenestestatusen er «Aktiv», kan du ikke slette tjenesten. Åpne tjenesten og fjern haken ved Aktiv for å deaktivere.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.

Listesiden åpnes.

2. Merk av for tjenesten som skal slettes, og klikk på Merk for sletting.

Bekreftelsessiden åpnes.

-
-
3. Klikk på Ja.

Kapittel 3: Hierarkier

Denne delen inneholder følgende emner:

[Om hierarkier](#) (se side 35)

[Filtrere listen over underordnede investeringer](#) (se side 36)

[Slik bygger du et hierarki](#): (se side 36)

[Vise fremheving av innsats](#) (se side 39)

[Vise total eierskapskostnad](#) (se side 39)

[Slik behandler du overordnede investeringer](#): (se side 40)

Om hierarkier

Du kan behandle investeringene og tjenestene som utgjør tjenesten, fra tjenestens investeringshierarki.

Hvis du vil vise denne hierarkiske listen med prosjekter, eiendeler, applikasjoner, produkter, tjenester og annet arbeid, velger du Hierarki. Siden for økonomisk fremheving for tjenestehierarkiet vises.

Det økonomiske hierarkiet viser en aggregasjon av investeringens og underordnede investeringers planlagte kostnad, faktiske kostnad og gjenværende kostnad. Verdiene som vises, varierer i tid og er faktorer i investeringens allokerte prosentandeler som du har definert.

Verdien som vises i feltet Planlagt kostnad, er de planlagte kostnadene som er fremhevet fra investeringen og underordnede investeringer. Verdiene er fremhevet etter faktorer i investeringens allokerte prosentandeler. Verdien som vises i feltet Faktisk kostnad, er kostnadene som er påløpt fra fakturering og fakturaer. Hvis tjenesten ikke er godkjent, fremheves også de faktiske kostnadene fra den underordnede investeringen eller tjenesten. Kostnadene er fremhevet etter at investeringens allokerte prosentandeler er tatt med. Det betyr at tjenestestatusen er noe annet enn «Godkjent». Faktiske kostnader vises ikke på den økonomiske fremhevingen fordi kostnadene ennå ikke er påløpt. Verdien som vises i kolonnen Gjenstående kostnader, er forskjellen mellom de planlagte kostnadene og de faktiske kostnadene.

Kolonnene Planlagt avkastning og Planlagt NNV viser avkastning og netto nåverdi for investeringen og underordnet investering. Kolonnen Planlagt gevinst viser planlagt inntekt – summen av den planlagte gevinsten fra det detaljerte budsjettet for investeringen, tjenesten eller budsjettet.

Fra Hierarki har du også tilgang til fremheving av innsats og overordnede sider for tjenestehierarki. Hvis du for eksempel vil ha tilgang til tjenesten fremheving av innsats, åpner du Hierarki-menyen for tjenesten, og velger Fremheving av innsats.

Både den økonomiske framhevingen og fremhevingen av innsats er hierarkiske representasjoner av investeringene, tjenestene og ideene som inngår i tjenesten. Du kan utvide og skjule elementene som er angitt på denne siden, og legge til og fjerne underordnede investeringer eller tjenester.

Avhengig av visningen du velger i hierarkiet, viser linjeelementet «Egen» arbeidsverdiene eller kostnadene som er spesifikke for den overordnede tjenesten. Linjeelementene som ligger under linjeelementet «Egen» er for underordnede investeringer eller tjenester som utgjør tjenestehierarkiet.

Filtrere listen over underordnede investeringer

Som standard vil både økonomisk fremheving for tjenesten og fremheving av innsats vise en liste over godkjente og ikke godkjente underordnede investeringer. Du kan vise bare godkjente eller ikke-godkjente underordnede investeringer. Velg statusen fra Status-feltet i filterdelen på siden.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Slik bygger du et hierarki:

Underordnede investeringer, tjenester og ideer kan legges til og fjernes fra investeringens hierarki, basert på forretningsreglene i selskapet. De underordnede investeringene, tjenestene og ideene er dem du har visningstilgang til. Disse investeringene og tjenestene er knyttet til den samme enheten som tjenesten. Bruk siden Økonomisk fremheving eller Fremheving av innsats i tjenestehierarkiet til å legge til eller fjerne tilknyttede investeringer og tjenester i tjenestehierarkiet.

Når du bygger hierarkiet, blir de planlagte kostnadene for den tilknyttede underordnede investeringen eller tjenesten fremhevet til den overordnede tjenesten som planlagte kostnader. Disse kostnadene vises på den økonomiske fremhevingen. På samme måte blir de tilknyttede aggregerte arbeidsverdiene for underordnede investeringer eller tjenester, fremhevet til den overordnede tjenesten og vist på fremhevingen av innsats.

Gjør følgende for å bygge et tjenestehierarki:

- [Legg til underordnede investeringer](#) (se side 37).
- [Fjern underordnede investeringer](#) (se side 37).
- [Vis økonomisk fremheving](#) (se side 38).
- [Definer allokeringer for underordnede investeringer](#) (se side 38).
- [Vis fremheving av innsats](#) (se side 39).

Om deling av tjenester på tvers av investeringer

Du kan dele tjenester mellom andre investeringer, tjenester og ideer. Du kan for eksempel dele en databaseserver som vil støtter to applikasjoner. Legg først til de to applikasjonene som underordnede investeringer i databaseserverens investeringshierarki. Deretter redigerer du den underordnede investeringens eller tjenestens kostnadsallokeringsprosentandel og tidssegmenter.

Tjenestens prosentmessige investeringsallokering bestemmer beløpet tjenesten er allokert til i investeringen, tjenesten eller ideen. All informasjon om kostnader som vises i investeringshierarkiet, er basert på de allokerte prosentandelene.

Legge til underordnede investeringer og tjenester fra den økonomiske fremhevingen

Du kan legge til underordnede investeringer, tjenester og ideer til tjenesten din fra siden Økonomisk fremheving eller Fremheving av innsats i tjenestehierarkiet.

Du må kontrollere at investeringer, tjenester og ideer finnes før du kan legge dem til i hierarkiet. Samarbeid med de andre investeringsansvarlige for å bestemme og definere investerings- eller tjenesteallokeringer for hver av de underordnede investeringene og tjenestene i hierarkiet.

Obs! Tjenestehierarkiet tillater bare å legge til underordnede og overordnede innenfor samme enhet.

Legg til en underordnet investering og tjeneste

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Økonomisk fremheving.
Siden for økonomisk fremheving vises.
3. Merk av for den ønskede underordnede tjenesten, og klikk på Legg til underordnet.
Siden Velg investeringer åpnes.
4. Merk av for investeringene, og klikk på Legg til.
5. Klikk på Returner.

Fjern en underordnet investering og tjeneste

Når du vil fjerne underordnede tjenester fra den økonomiske fremhevingen, merker du av for den underordnede tjenesten og velger Fjern.

Vise økonomisk fremheving

Du kan vise tjenestens økonomiske fremheving på siden Økonomisk fremheving i tjenestehierarkiet. Denne siden viser en hierarkiske liste over de underordnede investeringene, tjenestene og ideene som utgjør tjenesten. Alle underordnede kostnader og gevinster er fremhevet til tjenesten din, den overordnede tjenesten, og vises på linjeelementet for den overordnede tjenesten.

Fra denne siden kan du spore kostnadene som er påløpt til bygging, vedlikehold og støtte av tjenesten. Du kan også spore allokerte prosentandeler, planlagte kostnader, faktiske kostnader, gjenstående kostnader, planlagt gevinst, planlagt avkastning og planlagt NNV. Du kan endre tjenesten ved å legge til eller fjerne underordnede investeringer.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Økonomisk fremheving.
Siden for økonomisk fremheving vises.
3. Vis tjenestene og de underordnede tjenestene i den økonomiske fremhevingen

Definere allokeringer for underordnede investeringer

Når du først legger til en underordnet investering til tjenesten, blir investeringsallokeringen som standard satt til 100 %. Vis hvor mye en underordnet investering er allokert til tjenesten med, fra det Allokering-kolonnen i økonomiske fremheving og fremheving av innsats for tjenesten.

Bruk siden Angi allokeringer til å definere med hvilken prosentandel en underordnet tjeneste, investering eller idé er allokert til tjenesten din. Denne siden viser en liste over de overordnede investeringene en investering er allokert til. Du kan fordele hvor mye den underordnede investeringen er allokert til de overordnede investeringene, ved å redigere Allokering-feltet.

Totalkostnader for underordnet investering aggregeres automatisk til den overordnede tjenesten basert på de allokerte prosentandelene for investeringen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Økonomisk fremheving.
Siden for økonomisk fremheving vises.

3. Klikk på allokeringsbeløpet for den underordnede investeringen.
Siden Angi allokeringer åpnes.
4. Fyll ut beløpet denne underordnede investeringen blir allokert til tjenesten, i feltet Allokering for tjenesten (den overordnede investeringen).
5. Lagre endringene.
6. Klikk på Returner for å gå tilbake siden for økonomisk fremheving for den overordnede tjenesten.

Vise fremheving av innsats

Bruk siden Fremheving av innsats i tjenestehierarkiet til å vise fremheving av innsats for investeringene, tjenestene og ideene som utgjør tjenesten. Siden viser informasjon om aggregeringen av tjenestens underordnede arbeidsrelaterte investering – for eksempel ETF, EVF og arbeidsavvik. Aggregasjonen tar høyde for allokert prosentandel for den underordnede investeringen eller tjenesten. Du kan vise disse summene i kolonnene ETF, EVF og Faktisk arbeid på siden.

Investeringene som vises på siden, er de samme investeringene som vises på siden Økonomisk fremheving i tjenestehierarkiet. Denne siden gir en annen visning av de hierarkiske listene over underordnede investeringer.

Du kan etablere investeringshierarkiet når du velger en overordnet tjeneste fra den underordnede investeringen på egenskapssiden for tjenesten.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Fremheving av innsats.
Siden Fremheving av innsats åpnes.
3. Vis tjenestene og de underordnede tjenestene i fremheving av innsats.

Vise total eierskapskostnad

Den totale eierskapskostnaden (TKE) er det samlede kostnadsbeløpet utledet fra kjøring eller drifting av en tjeneste. Drifting av en tjeneste innebærer administrasjon av alle investeringer, som prosjekter, applikasjoner og ideer som støtter tjenesten. TKE sporer hvor kostnader påløper og hvordan kostnader allokeres og deles. Fremhevingen av kostnader gir deg mulighet til å administrere et tjenestebudsjett sammenlignet med administrasjon av aggregerte kostnader fra ulike investeringstyper.

Legg til alle de underordnede investeringene til tjenesten. Deretter kan du vise aggregerte kostnader og totale arbeidskostnader fra den hierarkiske investeringsoversikten, for å fastsette TKE for IT-tjenesten.

Slik behandler du overordnede investeringer:

Bruk overordnede-siden i tjenestehierarkiet til å vise en liste over overordnede investeringer og tjenester som en tjeneste er allokert til. Du kan også se hvor mange prosent av tjenesten som er allokert til hver overordnet.

Du kan gjøre følgende:

- [Legg til overordnede investeringer](#) (se side 40).
- Fjern overordnede investeringer.
- [Definer allokeringer for overordnede investeringer](#) (se side 41).

Legg til alle investeringer du har tilgangsrettigheter til, som en overordnet investering for tjenesten.

Legge til overordnede investeringer

Bruk overordnede-siden i tjenestehierarkiet til å legge til en overordnet investeringstilknytning til en tjeneste. Du kan legge til én overordnet investering, eller legge til flere investeringer samtidig.

Du må kontrollere at investeringer, tjenester og ideer finnes før du kan legge dem til i hierarkiet. Samarbeid med de andre investeringsansvarlige for å bestemme og definere investerings- eller tjenesteallokeringer for hver av de underordnede investeringene og tjenestene i hierarkiet.

Du kan også fjerne overordnede investeringstilknytninger.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Overordnede.
Siden med liste over overordnede åpnes.
3. Klikk på Legg til for å velge og legge til overordnede investeringer.

Definere allokeringer for overordnede investeringer

Investeringer og tjenester kan allokere til én eller flere underordnede investeringer. Den totale allokeringsprosenten for en overordnet investering må imidlertid være lik 100. Du kan vise tjenestens allokerte beløp for overordnede investeringer på overordnede-siden i tjenestehierarkiet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
Egenskapssiden åpnes.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Overordnede.
Siden med liste over overordnede åpnes.
3. Oppgi den prosentvise allokeringen for den overordnede investeringen i Allokering-feltet.
4. Lagre endringene.

Kapittel 4: Tjenesteteam

Denne delen inneholder følgende emner:

[Om å sette sammen et team](#) (se side 43)

[Redigere medarbeiderdetaljer](#) (se side 43)

[Om siden Team: Deltakere](#) (se side 46)

[Slik bemanner du et team:](#) (se side 47)

[Rollekapasitet](#) (se side 49)

[Allokering av deltakere](#) (se side 49)

[Skifte ut deltakere](#) (se side 56)

[Endre deltakerroller for tjenesten](#) (se side 59)

[Fjerne deltakere](#) (se side 59)

Om å sette sammen et team

Deltakere er ressurser eller roller som kan tildeles til å arbeide på en tjeneste og kan registrere tiden de arbeider, på timeregistreringen. Tjenester er ikke tilknyttet aktiviteter, og bemanning av dem resulterer ikke i langsiktige engasjementer for de aktuelle deltakerne.

Bruk tjenestetteamsiden til å bemanne tjenestene ved å allokere roller og ressurser. Åpne tjenesten og klikk på Team. Du kan legge til både arbeidsressurser og ikke-arbeidsressurser. Fra denne siden kan du vise samlet arbeidsinnsats etter rolle fra bunnen og opp. Du kan bytte visning for å redigere tjenestens direkte planlagte arbeid. Team-menyen inneholder sidene Deltakere, Detaljer og Rollekapasitet.

Allokeringen av en deltaker er den perioden som en ressurs er bestilt for en tjeneste. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere automatisk så lenge tjenesten varer. Et allokeringsbeløp for hver ressurs genereres ved å multiplisere totalt antall arbeidsdager mellom tjenestens start- og sluttdatoer (inkludert første og siste dato) med antall timer ressursen kan arbeide hver dag. ETF er basert på antall timer en ressurs er tildelt tjenesten.

Redigere medarbeiderdetaljer

Når du har lagt til ressursen eller rollen til tjenesten, bruker du siden for ressurs- eller rolledeltaker til å endre detaljene om bemanningskravene.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Klikk på Egenskaper-ikonet for ressursen eller rollen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Rediger deltakeregenskapene:

Navn på krav

Viser navnet på bemanningskravet.

Startdato

Definerer startdatoen for teammedlemmets allokering for denne investeringen.

Standard: Investerings startdato.

Sluttdato

Definerer sluttdatoen for teammedlemmets allokering for denne investeringen.

Standard: Sluttdatoen for investeringen.

Standard allokering i %

Definerer hvor mange prosent av tiden du vil allokere ressursen til denne investeringen (du kan oppgi 0 prosent). Endringen oppdaterer Kolonnene Allokering og Allokering i % på investerings teamdeltakerside.

Bestillingsstatus

Angir bestillingsstatusen for deltakeren. Deltakeren kan være midlertidig bestilt eller fast bestilt, eller ha en blandet bestilling.

Bestillingsstatusen angis automatisk når teammedlemmene bestilles eller allokeringen endres. Angi bestillingsstatusen manuelt etter behov.

Verdier:

- Midlertidig
- Fast
- Blandet. Angir at det finnes både midlertidig og fast allokering for teammedlemmet.

Merk: Kontakt CA Clarity PPM-administratoren eller se *administrasjonsveiledningen* for å få mer informasjon.

Status for forespørsel

Fastsetter bemanningskravet. Velg en annen status fra nedtrekkslisten.

Standard: Ny

Ressurs

Viser ressursen som er knyttet til kravet.

Startdato for investering

Viser startdatoen for investeringen for kravet.

Sluttdato for investering

Viser sluttdatoen for investeringen for kravet.

Investeringsrolle

Definerer rollen ressurser blir forespurt for, for investeringen.

Eksempel: Utvikler, forretningsanalytiker eller arkitekt.

OBS-enhet for medarbeidere

Definerer ONS-enheten for deltakere.

Standard: Investerings verdi for ONS-enhet for deltakere, hvis en slik verdi er definert.

Åpen for tidsoppføring

Angir om ressursen kan bruke timeregistreringer til å registrere tiden som er brukt på aktivitetstildelinger. Når tom, kan ikke ressursen logge tid på noen prosjekter..

Standard: Valgt

4. Fyll ut følgende felter under Ressurssøk:

Ansettelsestype for ressurs

Angir om ressursen er leverandør eller heltidsansatt.

Nøkkelord for resymé

Definerer nøkkelordene fra resyméet til ressursen.

Planlagt allokering

Definerer den totale prosentandelen av tiden en ressurs er planlagt allokert til investeringen etter forespørsel fra investeringsansvarlig. Allokeringen angir også start- og sluttdatoer

Fast allokering

Definerer total prosentandel av fast bestilt allokering av ressursen til investeringen (som angitt av ressursansvarlig). Allokeringen angir også start- og sluttdatoer for allokeringen.

Det finnes ingen verdi for fast allokering før ressursansvarlig legger inn en fast bestilling av allokeringene.

5. Lagre endringene.

Om siden Team: Deltakere

Deltakere er ressurser eller roller tildelt til å arbeide på en tjeneste, og som kan registrere tiden de arbeider, på timeregistreringen. Tjenester er ikke tilknyttet aktiviteter, og bemanning av dem resulterer ikke i langsiktige engasjementer for de aktuelle deltakerne.

Bruk en rolle som plassholder når du ikke kjenner navnet på ressursen. Eller bruk rolle hvis ressursen ikke er tilgjengelig for bemanning på tjenesten. Du kan bemanne tjenesten med flere forekomster av en rolle. Men du kan ikke legge til flere forekomster av en ressurs.

Bruk teamdeltakersiden for tjenesten til å legge til deltakere til en tjeneste. Siden inneholder følgende kolonner og ikoner:

Egenskapsikon

Åpner ressursprofilen. Du kan vise profilinformasjon og endre allokeringer, inkludert planlagte og faste allokeringer.

Se *brukerveiledningen for ressursadministrasjon* for mer informasjon administrering av ressurser.

Ikon for ressurs søker

Åpner siden Finn ressurser for den valgte ressursen. På denne siden kan du erstatte ressursen eller rollen med en annen ressurs eller rolle.

Ressursallokering

Åpner siden for ressurs- og rolleallokeringer. Du kan oppdatere ressursallokeringen.

Rolle

Viser rollen for ressursen, som kan være forskjellig fra hovedrollen som er valgt i ressursprofilen.

Klokkeslett

Viser en gul hake hvis ressursen eller rollen har lov til å registrere tid for investeringen.

Bestillingsstatus

Viser ressursens eller rollens bestillingsstatus

Verdier

- Fast. Ressursen er bekreftet for investeringen
- Midlertidig. Ressursen er foreløpig planlagt for investeringen.
- Blandet. Det finnes både foreløpig og fast allokering for ressursen.

Start

Viser startdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes startdatoen for investeringen inn som standard.

Fullfør

Viser sluttdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes sluttdatoen for investeringen inn som standard.

% allokering

Viser med hvor mange prosent teammedlemmet er allokert til investeringen.

Allokering

Viser totalt antall timer ressursen er foreløpig bestilt til investeringen. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere for hele varigheten automatisk. Du kan ikke redigere allokeringen direkte, men endre allokeringen på følgende måte:

- Alternativene for innstilling av allokering.
- De nye allokeringskurvene definert på deltakeregenskapssiden for ressursen.
- Alternativet Forskyv allokering.

Allokerte faktisk

Viser totalt antall timer hittil for ressursen på investeringen.

Faktiske hendelser

Viser tiden postert mot hendelser knyttet til denne investeringen.

Sum faktiske

Viser den samlede faktiske tiden som er postert mot investeringen. Verdien er summen av allokerte faktiske og faktisk for hendelsen.

Slik bemanner du et team:

Du kan gjøre følgende for å bemanne et tjenestetteam:

- [Legge til ressurser eller roller](#) (se side 48).
- [Bestille overallokerte ressurser](#) (se side 48).
- [Redigere deltakerdetaljer](#) (se side 43).
- [Endre standardallokeringene for en ressurs](#) (se side 51).
- [Forskyve og skalere ressursallokeringer](#) (se side 52).
- [Erstatte deltakere som er tildelt til tjenesten](#) (se side 56).

Legge til ressurser eller roller til deltakerne

Deltakersiden for tjenestetteamet viser en liste over ressursene eller rollene som er lagt til i tjenesten. Alle ressurser allokeres automatisk med 100 % av sine tilgjengelige arbeidsdager. Du kan justere denne verdien etter behov.

Når du legger til ressurser til tjenstedeltakerne, kan ressursen bli overalloktert. Når ressursen er overalloktert, vises en bekreftelsesside der du enten overallokerer ressursen eller godtar gjenstående tilgjengelighet.

Du kan legge til flere forekomster av en rolle i en tjeneste, men ikke flere forekomster av samme navngitte ressurs. Du kan for eksempel tildele tjenesten en «programmerer (1)» og en «programmerer (2)» som representerer to forskjellige krav til en ressurs med en programmeringsrolle.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.

Teamdeltakersiden åpnes.

2. Klikk på Legg til.

Siden Velg ressurser åpnes.

Obs! Hvis du vil legge til teammedlemmer til tjenesten på ONS-nivå fra deltakersiden for tjenestetteamet, klikker du på Legg til/oppdater etter ONS. Dette alternativet legger til alle ressursene i den valgte ONS-enheten til tjenesten.

3. Velg ressursene og rollene du vil legge til tjenstedeltakerne. Bruk søkefilteret til å finne ressurser eller roller etter navn eller andre vilkår.
4. Klikk på Legg til for å legge til ressursene eller rollene du valgte.

Bestille overallokerte ressurser

Når tilgjengelige timer for en ressurs er færre enn totalt antall forespurte timer, åpnes siden for bekreftelse av gjenstående tilgjengelighet.

Siden for bekreftelse av gjenstående tilgjengelighet angir at ressursen blir overbestilt hvis du legger den til i tjenesten. Hvis du bestiller ressursen for 100 % (standard) av tilgjengeligheten, vises antall brukte timer i kolonnen 100 % ressursallokering. Kolonnen Gjenstående tilgjengelighet angir det faktiske antallet arbeidstimer som ressursen har tilgjengelig for å arbeide på tjenesten.

Velg ett av følgende alternativer når bekreftelsessiden åpnes:

Overallloker

Overallloker ressursen.

Bare gjenstående

Bestiller ressursen for det antallet timer som står oppført i kolonnen Gjenstående tilgjengelighet.

Rollekapasitet

Rollekapasitetssiden for tjenestetteam er en samlet visning av alle rollebehovene, uansett om de er generert av rollebaserte teammedlemmer eller navngitte ressurser. Du kan sammenstille denne informasjonen med kapasiteten til ressursene som fyller disse rollene.

Åpne Team-menyen og klikk på Rollekapasitet for å få tilgang til siden. Ressurser uten en teamrolle vises i raden [Ingen rolle] på denne siden.

Fra rollekapasitetssiden kan du vise følgende:

- Rolleallokering til tjenesten sammenlignet med allokeringen til andre investeringer eller tjenester. Data samles etter rolle gjennom investeringshierarkiet og hver underinvestering allokere en bestemt prosentandel til tjenesten.
- Tilgjengelig rollekapasitet for tjenesten og underinvesteringer.

Du kan vise denne informasjonen både i og utenfor et scenario. La oss si at en rolle fremstår som overalllokert. Klikk på Deltaker-ikonet for å åpne deltakersiden for tjenestetteam og se ressursene som bruker rollen.

Allokering av deltakere

Allokeringen av en deltaker er den perioden som en ressurs er bestilt for en tjeneste. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere automatisk så lenge tjenesten varer.

Følgende formel brukes til å generere allokerede arbeidstimer for en ressurs.

$\text{Totalt antall arbeidsdager, inkludert start- og sluttdatoer} \times \text{Antall tilgjengelige arbeidstimer for ressursen per dag}$

ETF er basert på antall timer en ressurs er tildelt tjenesten.

Redigere allokering av medarbeidere

Du kan bruke deltakersiden i tjenestetteam til å redigere allokeringsrelatert deltakerinformasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Rediger følgende felter:

Ressurs

Viser navnet på ressursen. Klikk på ressursnavnkoblingen for å åpne ressursegenskapene.

Rolle

Definerer ressursens rolle for investeringen.

Klokkeslett

Angir om ressursen kan registrere tid for arbeid utført på investeringen.

Bestillingsstatus

Angir ressursbestillingsstatusen for investeringen.

Start og Slutt

Definerer ressursens start- og sluttdatoer for investeringen. Endringer av datoene oppdaterer verdien i Allokering-kolonnen.

% allokering

Definerer standardmengden av denne ressursen som allokeres til denne investeringen. Du kan skrive inn 0 (null) som allokert prosentandel. Endringer oppdaterer også verdien i kolonnen for allokeringer.

Allokering

Viser totalt antall timer ressursen er foreløpig bestilt.

Allokerte faktisk

Viser totalt antall timer ressursen har hittil for denne investeringen.

Faktiske hendelser

Viser tiden postert mot hendelser knyttet til denne investeringen.

Sum faktiske

Definerer sum faktisk postert for denne ressursen.

3. Lagre endringene.

Slik behandler du deltakeregenskaper:

Behandling av deltakerne som et team innebærer følgende:

- Rediger egenskapene.
- Endre rollene.
- Endre standardallokeringen.

Endre standardallokeringen for en ressurs

Du kan bruke områdene Planlagt allokering og Fast allokering på en deltakerside i tjenesteegenskaper. Disse delene viser eventuelle avvik fra feltet Standard allokering i %. Du kan avbestille en fast bestilt ressurs eller utvide en ressurs til ytterligere planlegging. Siden viser de grunnleggende profilfeltene og en rekke allokeringerrelaterte felter som kan redigeres.

Kurven Planlagt allokering representerer standard eller totalt allokeringssbeløp som er forespurt av tjenesteansvarlig. Kurven Fast allokering representerer det allokeringssbeløpet som er bekreftet av ressursansvarlig. Bestillingsstatusen for en ressurs endres i henhold til allokeringssmengdene i kurvene for planlagt og fast allokering.

La oss for eksempel si at den planlagte allokeringen eller standardallokeringen for en ressurs er 100 prosent. Ressursen er bestilt til å arbeide på tjenesten din fra 11. august til 1. november. Men ressursen er også satt opp for jobbing på et annet prosjekt 50 prosent av tiden til 1. september, og er på ferie fra 15. til 22. september. I dette tilfellet kan du opprette to allokeringsskurver: én som angir et avvik på 50 prosent fra 1. august 2011 til 1. september 2011. En annen som angir et avvik på 0 prosent fra 15. september 2011 til 22. september 2011.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
 2. Klikk på Egenskaper-ikonet ved siden av ressursen for å endre allokeringene.
Egenskapssiden åpnes.
 3. Som Standard allokering i % oppgir du en prosentsats for tiden ressursen skal allokere til tjenesten (du kan skrive «0 %»).
- Endringen gjenspeiles i kolonnene Allokering og Allokering i % på deltakersiden for tjenestetteam.

4. I områdene Planlagt allokering og Fast allokering oppretter du én rad for hvert avvik fra standardallokeringen.

Eksempel:

Opprett to rader. Én for å dekke perioden ressursen faktisk arbeider 50 prosent (sammenlignet med 100 prosent ved standard eller planlagt allokering). En annen for perioden der ressursen faktisk arbeider 0 prosent (sammenlignet med 100 prosent ved standard eller planlagt allokering).

5. Gjør følgende for å opprette en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angi eller velg en startdato for perioden.
 - b. Angi eller velg en sluttdato for perioden.
 - c. Angi hvor mange prosent av tiden du forventer at de arbeider (som foreløpig eller bekreftet), i feltet Allokering i %. Du kan angi 0 %.
6. Lagre endringene.

Slik tilbakestiller du allokering av medarbeidere:

Du kan tilbakestille allokeringer av deltakerne på følgende måter:

- [Forskyv allokering](#) (se side 52) for å forskyve eller skalere hele eller deler av ressursallokeringene i en tjeneste. Du kan flytte ressursallokeringer både bakover og fremover i tid.
- [Angi allokering](#) (se side 54) for å oppdatere allokeringen av flere teammedlemmer samtidig.
- [Bekreft planlagt allokering](#) (se side 55) for å tilbakestille ressursens faste allokering slik at den blir lik den planlagte allokeringen.
- [Godta planlagt allokering](#) (se side 55) for å tilbakestille ressursens planlagte allokering slik at den blir lik den faste allokeringen.

Alternativene er tilgjengelige via Mer-knappen på deltaker- og detaljsidene for tjenestetteam.

Forskyve og skalere ressursallokeringer

Du kan forskyve eller skalere alle eller deler av ressursallokeringene i en tjeneste ved å flytte ressursallokeringer bakover og fremover i tid. Når du flytter data, bevares alle segmenterte allokeringsdatoer intakt, selv om allokert prosentandel for hvert segment endres. Det er nyttig å forskyve ressursallokeringer når du vil forskyve investeringsallokeringer som går utover den tillatte tidsskalerte visningen, som bare kan utvides med seks måneder.

Bruk alternativet Forskyv allokering som du finner på deltaker- og teamdetaljsidene for tjenestetteam.

Tenk deg for eksempel en allokeringsperiode som begynner 1. mai, og fortsetter med standardallokeringen på 100 prosent til 31. mai. Deretter fortsetter den gjennom juni med en redusert allokering på 50 prosent. Hvis du i dette tilfellet forskyver allokeringen slik at den starter 1. juni, vil den gå fra 1. juni til 2. juli (i 31 kalenderdager) med 100 prosent. Deretter til 2. august med 50 prosent. Du kan også forskyve allokeringer for tidsperioder som ikke inneholder noen segmenter.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Merk av for ressursen du vil forskyve allokeringen for, på deltaker- eller detaljsiden for tjenestetteam.
Listesiden åpnes.
3. Klikk på Forskyv allokering på Handlinger-menyen.
Allokeringssiden åpnes.
4. Endre start- og sluttdatoene som ressursen er allokert til denne tjenesten på, under Tidsrom til forskyvning.
5. Gjør følgende under Tidsforskyvningsparametere:

Forskyv til-dato

Definerer startdatoen for dataene som har blitt forskyvnet.

Merk: Hvis du lar feltet stå tomt, utføres det ingen forskyvning.

Forskyv avkuttet dato

Definerer den siste datoen for forskyvning av allokeringer. Allokeringene kan ikke forskyves etter denne datoen.

Skaler andel i %

Definerer den prosentvise endringen i allokeringen som kreves for forskyvningen.

Merk: Hvis du lar feltet stå tomt, blir det ingen skalering.

Obligatorisk: Nei

6. Lagre endringene.
Endringen gjenspeiles i Allokering-kolonnen på deltakersiden for tjenestetteam.

Angi allokering for flere teammedlemmer

Du kan angi allokeringer for flere teammedlemmer på én gang.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Merk av for ressursen du vil oppdatere allokeringen for.
Listesiden åpnes.
3. Klikk på Angi allokering på Handlinger-menyen.
Allokeringssiden åpnes.
4. Angi følgende allokeringer for de valgte teammedlemmene under Generelt:

Startdato

Definerer datoen når allokeringen starter.

Merk av for Tilbakestill for å samsvare med startdato for å tilbakestille ressursbemanningskravet slik at det samsvarer med startdatoen for tjenesten.

Sluttdato

Definerer datoen når allokeringen slutter.

Merk av for Tilbakestill for å samsvare med sluttdato for å tilbakestille ressursbemanningskravet slik at det samsvarer med sluttdatoen for tjenesten.

Standardallokering i %

Definer ressursallokeringen for denne tjenesten.

5. Merk av for Fjern eksisterende allokeringssegmenter under Eksisterende allokeringssegmenter på siden. Dette fjerner alle allokeringssegmenter for de valgte teammedlemmene.
6. Hvis du vil opprette et allokeringssegment for de valgte teammedlemmene, fyller du ut følgende felter under Nye allokeringssegmenter på siden:

Start

Definerer datoen når allokeringen starter.

Slutt

Definerer datoen når allokeringen slutter.

% allokering

Definer hvor mange prosent ressursen er allokert til tjenesten med

7. Lagre endringene.

Utføre planlagt ressursallokering

Når du utfører en planlagt allokering for en ressurs, likestiller du den faste allokeringen for ressursen med den planlagte allokeringen. Når du skal bestille segmentene fast, redigerer du det planlagte allokeringssegmentet for en ressurs. Når en ressurs har statusen fast bestilling, er den ressursen fullt ut bekreftet.

Når du bekrefter en planlagt allokering, tilbakestilles ikke standard prosentandel for allokeringen. Den planlagte allokeringen kopieres til området Fast allokering på ressursdeltakersiden i tjenesteegenskaper.

Obs! Hvorvidt området Fast allokering vises på siden, er avhengig av prosjektlederinnstillingene for Tillat blandet bestilling (standard).

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Merk av for ressursen du vil utføre planlagt allokering for.
3. Klikk på Utfør planlagt allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.
4. Klikk på Ja.

Godta fast allokering av en ressurs

Bruk alternativet Godta fast allokering til å tilbakestille den planlagte allokeringen av en ressurs slik at den blir lik den faste allokeringen. Hvis midlertidig bestilte planlagte segmenter vises under Planlagt allokering, blir de fjernet, og alle segmenter tilbakestilles slik at de blir lik segmentet med fast bestilling.

Obs! Hvorvidt alternativet Godta fast allokering vises på siden, er avhengig av innstillingene for Blandet bestilling.

Kontakt CA Clarity PPM-administratoren eller se *administrasjonsveiledningen* for å få mer informasjon.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Merk av for ressursen du vil godta fast allokering for.
3. Klikk på Godta fast allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.

4. Klikk på Ja.

Valget likestiller planlagt allokering med den bekreftede allokeringen. Verdiene i kolonnene Allokering i % og Allokering kan bli endret. Bestillingsstatusverdien vises som «Fast» fordi allokeringen er fullt ut bekreftet.

Redigere planlagte og utførte ressursallokeringer

Detaljsiden for tjenesteteam viser planlagt og bekreftet allokering for en tjeneste etter ressurs og tidsperiode, i et diagram. Denne visningen hjelper deg å avgjøre om en ressurs er overbestilt eller underbestilt, og med hvor mye. Du kan også fastslå tilgjengeligheten for en ressurs for en tjeneste.

På denne siden kan du redigere informasjon som tidscellene for hver ressurs. Når du endrer tidscellene, endres måten planlagt og bekreftet allokering vises på i diagrammet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.

Egenskapssiden åpnes.

2. Åpne Team-menyen og klikk på Detaljer.

Detaljsiden åpnes. Dataene vises basert på ressurs, allokering og tidsperiode. Når du ruller over en tidsperiode, vises et notat med et kort sammendrag av det som vises. Kolonnene for tidsperiode er som standard satt til ukentlig, og de starter alltid med innværende uke. Allokeringsfargen indikerer følgende:

- Gult. Ressursen er allokert til eller er tilgjengelig i tidsperioden.
- Rødt. Ressursen er overallokert (det vil si at den bestilte tiden overskrider tilgjengeligheten) i tidsperioden.
- Grønt. Allokering til andre investeringer, ideer eller tjenester.

3. Klikk i diagrammet for å redigere tidsrelaterte verdier.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Skifte ut deltakere

Du kan skifte ut en deltakertildeling fra deltakersiden for tjenesteteam. Bruk tilgjengelighetspoengsummen til å finne en erstatning på teamnivå. Du kan også erstatte en ressurs med en annen ressurs, eller erstatte en rolle med en faktisk ressurs.

Viktig! Det kan hende at utskiftingen fører til at medlemmet som erstatter det tidligere medlemmet eller medlemmer, blir overallokert.

Retningslinjer for utskifting av deltakere

Vurder følgende før du skifter ut en deltaker:

- Når du erstatter en ressurs med en annen ressurs, overføres ikke faktiske data, ventende faktiske data og den opprinnelige planen for den opprinnelige deltakeren, til den nye deltakeren. Bare gjenværende ETF overføres til den nye deltakeren.
- Den opprinnelige deltakeren fyller ut tidsregistreringer slik at de faktiske dataene legges inn før erstatningen skjer.
- Rollen til den opprinnelige deltakeren overføres til den nye deltakeren (hvis du ikke erstatter en rolle med en annen rolle).

Slik overføres data ved utskifting av deltakere:

Tabellen nedenfor viser hvordan data fra den erstattede deltakeren overføres til den nye deltakeren:

Datatype	Overføringer
Start på tilgjengelighet	Ja, hvis datoen ikke er forbi og den nye ressursen ikke er bestilt til den datoen.
Slutt på tilgjengelighet	Ja
Gjenstående allokering	Ja
Prosent (%) allokering	Ja
Investeringsrolle	Ja
Eksisterende faktiske data	Nei
Avventer faktisk	Nei
Opprinnelige planer	Nei

Erstatte medarbeidere

Bruk deltakersiden for tjenestetteam til å erstatte deltakere som er tildelt til investeringen. Genererer en liste over ressursene som deler samme rolle og tilgjengelighet som ressursen som blir erstattet. Du kan erstatte en ressurs ved hjelp av medarbeider- eller detaljsiden.

Bruk metoden med en tilgjengelighetspoengsum for å velge ressursen som er best egnet når det gjelder tilgjengelighet ved utskifting av den andre. En tilgjengelighetspoengsum genereres for hver av ressursene du har tilgang til. Poengsummen angir i hvor stor grad erstatningen og ressursen som erstattes, samsvarer. Tilgjengeligheten er basert på tildelingens varighet og ressursens daglige tilgjengelighet. Generelt kan man si at høyere poengsum gir større samsvar.

Se *brukerveiledningen for prosjektledelse* hvis du vil ha mer informasjon.

Bruk siden Finn ressurser til å erstatte deltakere. Denne siden viser alle ressursene du har tilgang til.

Tilgjengelighet

Identifiserer tildelingsperioden og antall timer ressursen du skifter ut, har vært allokeret til tjenesten. Både de allokerede datoene og de allokerede timene overføres til erstatningen.

Tilgjengelighetstreff

Viser en poengsum som tar hensyn til arbeidsperiode og tilgjengelighet for hver ressurs. Anta at ingen kompetansespesifikasjoner er lagt til i søkekriteriene. Kolonnen Total match dupliserer poengsummen for tilgjengelighetstreff, og kolonnen Kompetansematch blir tom. Hvis du søker etter kompetanse- og tilgjengelighetsvilkår, vil kolonnen Total match vise et gjennomsnitt for de to poengsummene.

Følgende melding vises øverst på siden:

Samsvarsvurderinger kan være upresise hvis datoene for tilgjengelighet ikke faller innenfor følgende område: ddmmaa – ddmmaa

Denne meldingen angir at hvis det foreligger et avvik mellom datointervallet i meldingen og datoene i Tilgjengelighet-feltet, kan poengsummen for Tilgjengelighetstreff være unøyaktig.

Eksempel: Hvis datoene i Tilgjengelighet-feltet er 01.09.05 – 07.02.06 og datointervallet i meldingen er 07.09.11 – 07.09.12, er det umulig å gjøre en sammenligning for noen ressurs. Dette vil senke alle poengsummene for tilgjengelighetstreff.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.

2. Klikk på Ressurssøker-ikonet ved siden av navnet til ressursen du vil erstatte.
Siden Finn ressurser åpnes.
3. Merk av for ressursen som skal erstatte den forrige ressursen, og klikk på Erstatt.
Bekreftelsessiden åpnes.
4. Klikk på Ja.

Endre deltakerroller for tjenesten

Du kan endre en deltakerrolle fra tjeneste til tjeneste. Dette endrer ikke rollen som er angitt i ressursprofilen deres. Du kan erstatte en rolletildeling fra deltaker- eller detaljsiden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
Deltakerlistesiden åpnes.
2. Klikk på Egenskaper-ikonet ved siden av ressursen for å endre rollen.
Egenskapssiden åpnes.
3. Velg en verdi i Investeringsrolle-feltet under Generelt på siden.
4. Klikk på Legg til.
5. Lagre endringene.

Fjerne deltakere

Hvis ressursen ikke har postert faktiske data og ikke har innsendte faktiske data som venter, kan du fjerne en deltaker fra tjenesten.

Obs! Ressursen slettes ikke når du fjerner en deltaker fra tjenesten. Deltakerstatusen blir heller ikke endret til inaktiv.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Merk av for ressursen du vil fjerne.
3. Klikk på Fjern.
Bekreftelsessiden åpnes.
4. Klikk på Ja.

Kapittel 5: Administrere forretnings-, tjeneste- og IT-enheter

Denne delen inneholder følgende emner:

[Oversikt over BRM Accelerator](#) (se side 61)
[Avdelingsabonnementer](#) (se side 62)
[Portal for administrasjon av forretningsrelasjoner](#) (se side 63)
[Dashbord for administrasjon av forretningsrelasjoner](#) (se side 63)
[Slik utnytter du BRM-akseleratoren fullt ut:](#) (se side 64)
[Tilgang til dashbord og portaler for BRM Accelerator](#) (se side 64)
[Tjenestedashbord](#) (se side 65)
[Dashbord for leverandør](#) (se side 76)
[Dashbord for kunde](#) (se side 81)
[Kundeportal](#) (se side 84)
[Leverandørportal](#) (se side 87)

Oversikt over BRM Accelerator

BRM Accelerator (Business Relationship Manager - administrasjon av forretningsrelasjoner) forbedrer og tiltrettelegger for IT for å bidra til forretningsenheter innen tjenesteleveranse. Dette tilleggset inkluderer følgende dashbord og portaler:

Tjenestedashbord

Viser et sett portleter som er spesifikke for en spesiell tjeneste. Lar tjenesteansvarlig vise advarsler og gjeldende tallverdier for tjenesten.

Dashbord for leverandør

Viser et sett portleter som er spesifikke for en leverandøravdeling. Lar avdelingsleder, IT-sjef eller ledelse vise advarsler og gjeldende tallverdier for avdelingen.

Dashbord for kunde

Viser et sett portleter som er spesifikke for en kundeavdeling. Lar avdelingsleder, IT-sjef eller ledelse vise advarsler og gjeldende tallverdier for avdelingen.

Leverandørportal

Portalen viser et sett portleter som gir en oversikt over tjenestedata for alle leverandøravdelinger.

Kundeportal

Portalen viser et sett portleter som gir en oversikt over tjenestedata for alle kundene til en administrator av forretningsrelasjoner.

Obs! Før du kan vise BRM-dashbord og portaler, må du installere og konfigurere BRM Accelerator.

BRM Accelerator-portletene viser mange datapunkter for prosjekter, aktiviteter, usikkerheter, abonnementer, avdelinger og tjenester.

Portleter viser data på følgende måter:

- Automatisk fra andre moduler
- Manuelt lagt inn eller importert med XOG
- Importert ved å kjøre en jobb

Avdelingsabonnementer

Kundeavdelinger kan abonnere på tjenester levert av leverandøravdelinger. Hvert abonnement har tallverdier som brukes i BRM-akseleratorens portleter for dashbordene og portalene. De fleste nøkkeltall er brukerdefinerte verdier. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk.

Klikk på Egenskaper ved et navn på et tjenesteabonnement for å se disse tallverdiene.

Følgende tallverdier brukes i BRM-akseleratorportleter:

Klassifisering av kundetilfredshet

En prosentverdi som angir nivået av kundetilfredshet når det gjelder abonnementet. Dette feltet godtar bare prosentverdier mellom 1 og 100. Stopplysregler for kundetilfredshet blir kodet basert på dette prosentantallet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall SLA-overtredelser

Totalt antall SLA-overtredelser for dette abonnementet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Terskel for SLA-overtredelser

Terskelantallet SLA-overtredelser for dette abonnementet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall hendelser

Totalt antall åpne hendelser for dette abonnementet.

Terskelverdi for hendelser

Terskelverdien for hendelser for stopplysverdier for hendelser. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall endringsordrer

Totalt antall endringsordrer for dette abonnementet.

Abonnementskostnader

Beløpet som kunden er debiteret for dette abonnementet.

Totalt antall brukere

Totalt antall brukere eller kunder av dette abonnementet.

Antall aktive brukere

Totalt antall aktive brukere eller kunder av dette abonnementet.

Antall sidebesøk

Antall ganger nettsiden for dette abonnementet (hvis det finnes en) er besøkt.

Nøkkeltall

En kobling til nøkkeltallsiden der brukeren definerer nøkkeltalltypen som opprettes. For eksempel Lukkede hendelser, Opprettede hendelser, Annet, Utnyttelse eller Verdi. Stopplyset er basert på tallverditype, hvorvidt verdien er over måltersekelen, og hvorvidt det er merket av for Høyere verdier er bedre. Bare brukerdefinert team kan brukes. Dersom det ikke finnes forhåndsdefinerte tall for Opprettede hendelser eller Lukkede hendelser, vil importen fra Service Desk opprette en for abonnementet.

Portal for administrasjon av forretningsrelasjoner

Følgende visninger av portalen BRM-akselerator er tilgjengelige:

Kundeportal

Visning av detaljert statistikk over tjenestene det abonneres på for alle BRM-kunder.

Leverandørportalen

Visning av tjenestedata for alle leverandøravdelinger. Brukes av IT-sjefer og ledere.

Dashbord for administrasjon av forretningsrelasjoner

BRM-akseleratoren består av en rekke dashbord utviklet for IT-sjefer, IT-ledere og administratorer av forretningsrelasjoner. Hvert av disse dashbordene inneholder portleter som gir informasjon gjennom øyeblikksbilder.

Slik utnytter du BRM-akseleratoren fullt ut:

For å få mest mulig ut av BRM-akseleratorens dashbord og portleter må organisasjonsstrukturen inkludere følgende:

- Flere kunde- og leverandøravdelinger med avdelingsledere
- Administratorer av forretningsrelasjoner som samarbeider med kundeavdelinger og IT
- Tjenester som eies av leverandøravdelinger
- Kundeavdelinger som abonnerer på tjenester
- Nøkkeltall som spores for kundeavdelingene
- Eiendeler, applikasjoner og prosjekter tildelt til tjenester.

Tilgang til dashbord og portaler for BRM Accelerator

For å få tilgang til og vise portleter for BRM Accelerator må du ha bestemte tilgangsrettigheter. Du får tilgang til BRM Accelerator ved å velge Leverandørportal eller Kundeportal fra menyen Administrasjon av IT-tjenester.

Du kan vise data fra følgende portaler:

Leverandørportal

Viser tall som informasjon om økonomi, kunde, ressurs, tjeneste og tjenesteforespørsel. Portletene i portalen bruker stopplys og diagrammer for å varsle IT-sjefen eller IT-lederen om områder som krever oppmerksomhet. Visningen aggregerer all tjenesteinformasjon basert på avdelingene som ledes av IT-sjefen eller IT-lederen.

Kundeportal

Fokuserer på tjenestetall og kostnader. Kundeportalen inneholder også portleter med diagrammer, rutenett og stopplysinformasjon for å varsle administrator av forretningsforbindelser om problemer med kundetjenestene. Visningen i kundeportalen er begrenset til avdelingene som er tildelt til administrator av forretningsforbindelser.

Du kan få tilgang til dashbordene for tjeneste og avdeling fra Tjeneste og Avdeling.

Få tilgang til dashbordet fra tjenesten

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester.
2. Åpne en tjeneste for å vise dashbordet.
3. Klikk på Dashbord.

Få tilgang til dashbordet fra avdelingen

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Start og klikk på Avdelinger under Organisasjon.
2. Åpne en avdeling for å vise dashbordet.
3. Klikk på Dashbord for leverandør eller Dashbord for kunde.

Tjenestedashbord

Tjenestedashbordet er tilgjengelig fra tjenesteobjektet og inkluderer flere portleter med detaljer. Dette dashbordet brukes vanligvis av individuelle tjenesteansvarlige eller IT-sjefer på høyt nivå.

Tjenestetilstand

Denne portleten inneholder en liste over tallverdier. Hver tallverdi vises med et stopplys som indikerer statusen. Tjenestens eier kan raskt avdekke tjenesteområder som:

- er over angitte terskler (rødt)
- bør overvåkes (gult)
- er problemfrie (grønt)

Dataene vises for gjeldende aktive og godkjente investeringer, endringsordrer og usikkerheter, eller investeringer som venter på å begynne. Avbrutte eller fullførte investeringer inngår ikke.

Data om denne portleten er avledet av en rekke brukerdefinerte nøkkeltall på nøkkeltallsiden i abonnementsegenskaper. Tallverdiene inkluderer en ønsket og en faktisk start- og fullføringsdato vist etter tidsperiode.

Tjenestetilstand presenteres i et hierarkisk rutenett som inneholder kolonnene Tall og Status. Tall for høyeste nivå av portleten (Tjenestestøtte, Ledelse og Prosjekter og Endringsordre) har alle et stopplys. Stopplysene på høyeste nivå aggregerer eller akkumulerer alle inkluderte stopplys.

Når du utvider tallene på høyeste nivå, er følgende tilleggstill tilgjengelig:

Verdi

Viser alle nøkkeltall av verditypen. Hvis verdier under terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Rødt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >100 prosent.
- Gult. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >80 prosent (hvis ikke rødt stopplys, ses det etter gult).
- Grønt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er <=80 prosent.

Hvis verdier over terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Grønt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >120 prosent.
- Gult. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >100 prosent (hvis ikke grønt stopplys, ses det etter gult).
- Rødt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er <100 prosent.

Klikk på tallkoblingen Verdi for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert til bare å vise Verdi-merkede nøkkeltall for avdelingsabonnementer. Portleten viser data som rutenett med innlagte grafer for tidsskalert verdi (TSV). Antall rader i denne portleten er basert på antall nøkkeltall av en gitt type. Antall rader er også basert på den valgte verdien fra nedtrekkslisten (Lukkede hendelser, Opprettede hendelser, Annet, Utnyttelse eller Verdi).

TSV-området bruker en tidsperiode på de siste tre månedene og de neste tre månedene basert på gjeldende dato. Faktisk verdi og terskelverdi vises til sammenligning.

Avkastning

Angir avkastningen. Klikk på tallkoblingen for avkastning for å gå til siden Egenskaper for tjeneste: Budsjett for den valgte tjenesten. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Avkastningsverdien er <0 prosent.
- Gult. Avkastningsverdien er <15 prosent.
- Grønt. Avkastningsverdien er >=15 prosent.

Utnyttelse

Viser alle nøkkeltall av typen Utnyttelse. Hvis verdier under terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Rødt. Utnyttelsesverdien er >=100 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.
- Gult. Utnyttelsesverdien er >=90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Utnyttelsesverdien er <90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.

Hvis verdier over terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Rødt. Utnyttelsesverdien er ≤ 70 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.
- Gult. Utnyttelsesverdien er ≤ 90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Utnyttelsesverdien er > 90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.

Klikk på tallkoblingen Utnyttelse for å gå til Tall-portletten forhåndsfiltrert til bare å vise Utnyttelse-merkede nøkkeltall for avdelingsabonnementer. Tallportletten er beskrevet under Verdi.

Tilfeller

Dette tallet avgjøres basert på aggregasjonen av åpne hendelser for en kunde som abonnerer på tjenesten. Attributtet Terskelverdi for hendelser på siden for abonnementssegenskaper inneholder terskelverdien for hendelser. Følgende stopplys vises, avhengig av antall åpne hendelser:

- Rødt. Hendelsene er > 30 prosent over angitt terskel.
- Gult. Hendelsene er > 10 prosent over angitt terskel (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Hendelsene er ≤ 10 prosent over angitt terskel.

Klikk på tallkoblingen Hendelser for å gå til siden Analyse av tjenestehendelser. Portletsiden inneholder hendelsesportletene som er en del av Tjenestedashbord-detaljene, herunder:

Ny hendelsestrend

Gir informasjon om antall opprettede eller nye hendelser over en seks måneders periode, inkludert inneværende måned. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk gjennom jobben Importer data. Du kan også legge inn data for opprettede hendelser på siden Egenskaper for abonnement: Nøkkeltall. Velg Opprettede hendelser for nøkkeltalltypen, og legg inn mål og faktiske verdier for alle ønskede tidsperioder.

Ny hendelsestrend vises i et rutenett med et histogram. Kunde-kolonnen viser avdelingsnavnet og Tjeneste-kolonnen viser tjenestenavnet kunden har abonnert på. Én del av histogrammet viser det totale antallet nye hendelser etter kunde for denne tjenesten de siste seks månedene (inkludert inneværende måned). Den andre delen viser terskellinjen for opprettede hendelser. Terskellinjen kan være forskjellig for hver kunde, og er den del av målverdien for hver opprettet hendelsesrad.

Åpne hendelser etter kunde

Viser grafisk åpne hendelser kategorisert etter kunde. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk gjennom jobben Importer data. Data vises i kolonner og viser totalt antall åpne hendelser for denne bestemte tjenesten for hver kunde. X-aksen viser kunder og Y-aksen viser antall hendelser.

SLA

Dette tallet er basert på SLA-overtredelser for hver abonnerende kunde. Alt over terskelen anses som uønsket. Følgende stopplys vises, avhengig av antall SLA-overtredelser:

- Rødt. En kunde er over terskelgrensen.
- Gult. En kunde er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for et gult stopplys være 1, 2 og 3.
- Grønt. Verdien for alle SLA-overtredelser for alle kunder er 0 (null).

Klikk på SLA-tallkoblingen for å gå til portleten Scorecard for kunde som viser spesifikke tjenestetall for denne tjenesten, delt opp etter kunder. Data vises som et rutenett som viser stopplys og stablede stolper for visse tall for alle kunder for den valgte tjenesten. Inkluderer følgende kolonner:

Kunde

Navnet på kundeavdelingen som abonnerer på tjenesten.

Debiteringer

Abonnementskostnader for avdelingen.

Tilfeller

Totalt antall åpne hendelser for alle kunder for denne tjenesten. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Hendelsene er >30 prosent over angitt terskel.
- Gult. Hendelsene er >10 prosent over angitt terskel.
- Grønt. Hendelsene er <=10 prosent over angitt terskel.

Tilfredshet

Denne kolonnen henviser til feltet Klassifisering av kundetilfredshet på egenskapssiden for abonnement. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er <50 prosent tilfreds.
- Gult. Kunden er <80 prosent tilfreds.
- Grønt. Kunden er >=80 prosent tilfreds.

SLA

Denne kolonnen henviser til feltet for Terskel for SLA-overtredelser på egenskapssiden for abonnement. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for et gult stopplys være 1, 2 og 3.
- Grønt. SLA-overtredelser er null i dette tilfellet.

Tilfredshet

Disse tallene avleder dataene fra feltet Klassifisering av kundetilfredshet på egenskapssiden for abonnement. Verdien i feltet er en prosentverdi fra 1 til 100. Følgende stopplys vises, avhengig av klassifiseringen av kundetilfredshet:

- Rødt. En kundes tilfredshet er <50 prosent.
- Gult. En kundes tilfredshet er <80 prosent (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt stopplys. En kundes tilfredshet er >=80 prosent.

Klikk på tallkoblingen Tilfredshet for å gå til portleten Scorecard for kunde. Denne portleten er beskrevet i området for SLA-tall.

Budsjett

Tallet er basert på sammenligningen mellom faktiske kostnader og planlagte kostnader. Sammenligningen gjøres fra årets begynnelse til datoen for de siste faktiske tallene. Klikk på tallkoblingen for avkastning for å gå til økonomiplansiden for tjenesten som inneholder kostnadsplanene for den bestemte tjenesten. Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av sammenligningsverdien:

- Rødt. Sammenligningsverdien er >120 prosent av planlagt kostnad.
- Gult. Sammenligningsverdien er >100 prosent av planlagt kostnad (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Sammenligningsverdien er <=100 prosent av planlagt kostnad.

Kostnadsdekning

Dette tallet er basert på internfakturerte kostnader sammenlignet med de totale kostnadene for tjenesten i inneværende år. De totale kostnadene er de faktiske kostnadene for tjenesten som beregnet på siden for økonomisk fremheving for tjenestehierarki. De internfakturerte kostnadene er beregnet ut i fra transaksjonene som er oppført på tilbakeføringssiden, og inkluderer alle internfakturerte kostnader for inneværende kalenderår. Klikk på koblingen Kostnadsdekning for å oppdatere siden.

Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av internfakturerte kostnader:

- Rødt. De internfakturerte kostnadene er <80 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år.
- Gult. De internfakturerte kostnadene er <100 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt stopplys. De internfakturerte kostnadene er >=100 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år.

Arbeidsbelastning

Tallet er basert på summen av faktiske kostnader og ETF for foregående måned og inneværende måned sammenlignet med planlagt arbeid for tjenesten i samme periode. Dette inkluderer ikke faktiske data, ETF, og planlagt arbeid for tjenestens underordnede investeringer. Klikk på tallkoblingen for å gå til siden for fremheving av innsats for tjenestehierarki. Denne siden viser hvordan allokeringene for de underordnede investeringene fremheves til den overordnede investeringen i tjenestehierarkiet.

Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av arbeidsbelastning:

- Rødt. Arbeidsbelastningen er >120 prosent av arbeidet i opprinnelig plan.
- Gult. Arbeidsbelastningen er >100 prosent av arbeid i opprinnelig plan (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Arbeidsbelastningen er ≤100 prosent av arbeidet i opprinnelig plan.

Samsvar

Dette er et samlet tall for alle tjenestesamsvarsfaktorer. Klikk på tallkoblingen for å gå til samsvarssiden i tjenesteegenskaper. Følgende stopplysdefinisjoner er basert på det totale samsvarstopplyset som legger sammen alle samsvarsfelt på samsvarssiden:

- Rødt. Samsvarsattributtet på siden samsvarssiden har et rødt stopplys.
- Grønt. Samsvarsattributtet på siden samsvarssiden har et grønt stopplys.

Eiendeler og applikasjoner

Dette stopplyset representerer én enkelt sammenlagt samsvarsverdi for samsvarssidene Eiendeler og applikasjoner. Klikk på tallkoblingen for å gå til eiendelssiden for tjenesten som inneholder portletene for eiendelene og applikasjonene tildelt til denne tjenesten.

Følgende stopplysdefinisjoner er basert på det totale samsvarstopplyset som legger sammen alle samsvarsfelt på eiendelssiden for tjenesten:

- Rødt. Ett eller flere samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er røde.
- Gult. Ett eller flere samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er gule, og ingen er røde.
- Grønt. Ett eller alle samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er grønne, og ingen er røde eller gule.

Prosjekter

Dette tallet er basert på aggregeringen for feltet Statusindikator for alle prosjekter som er knyttet til tjenesten gjennom dens hierarki.

Følgende stopplys vises, avhengig av prosjektets status:

- Rødt. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en rød statusindikator.
- Gult. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en gul statusindikator.
- Grønt. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en grønn statusindikator.

Milepæler

Dette tallet er basert på sluttdatoen for nøkkelaktiviteter som tilhører prosjekter knyttet til tjenestehierarkiet. Det inkluderer ikke aktiviteter merket som Endringsordrer.

Følgende stopplys vises, avhengig av milepæler for nøkkelaktiviteter:

- Rødt. En nøkkelaktivitet med forfall innen en tremånedersperiode (inkludert inneværende måned, forrige måned og neste måned) ligger over to uker etter planlagt sluttdato for opprinnelig plan.
- Gult. En nøkkelaktivitet med forfall innen en tremånedersperiode ligger over to dager etter planlagt sluttdato for opprinnelig plan (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Et grønt lys vises dersom det ikke er noen røde eller gule stopplys.

Klikk på tallkoblingen Milepæler for å gå til siden nøkkelaktiviteter og milepæler for tjenesten. Denne siden inkluderer portleten Nøkkelaktiviteter og Milepæler som bruker data for nøkkelaktiviteter i CA Clarity PPM. Denne portleten viser bare de nøkkelaktivitetene som tilhører investeringene som står oppført på hierarkisiden for tjenesten.

Dataene velges ut basert på følgende feltverdier:

- Prosjektstatus. Godkjent
- Felt for aktivt prosjekt. Valgt
- Prosjektets fremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Aktivitetsstatus. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Prosent av aktivitet fullført. Må være <100 prosent

Dataene i denne portleten vises som et rutenett som viser data for opptil tre måneder fram i tid, inkludert inneværende måned.

Følgende kolonner vises:

- Prosjekt. Prosjektnavnattributtet på Prosjekt-objektet. Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden for prosjektsegenskaper.
- Navn. Aktivetsnavnattributtet på Aktivitet-objektet. Klikk på et aktivetsnavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper.
- Start. Startdatoattributtet på Aktivitet-objektet.
- Slutt. Sluttdatoattributtet på Aktivitet-objektet.
- Status. Statusattributtet på Aktivitet-objektet.
- % fullført. Attributtet prosent fullført Aktivitet-objektet.
- Gantt. Gantt-diagrammet benytter gjeldende opprinnelig plan og sluttdato i Gantt-stolpene. Diagrammet benytter samme stopplysregel for å sette farge på Gantt-diagrammet som stopplyset for Milepæler bruker i portleten Tjenestetilstand.

Usikkerheter

Dette tallet er basert på aggregasjonen av prosjektusikkerheter og usikkerheter for endringsordre (aktivitet). Prosjektusikkerhet er et attributt i prosjektobjektet. Endringsordre- og aktivitetusikkerheter er attributter på Aktivitet-objektet. Dataene hentes fra investeringene i tjenestehierarkiet.

Følgende stopplys vises, avhengig av usikkerhetenes natur:

- Rødt. Det finnes én eller flere usikkerheter av høy prioritet.
- Gult. Det finnes én eller flere usikkerheter av middels prioritet.
- Grønt. Det finnes ingen usikkerheter med høy eller middels prioritet.

Klikk på tallkoblingen Usikkerheter for å gå til usikkerhetssiden for tjenesten som inneholder portleten Usikkerheter. Denne portleten ligner på portleten for Milepæler og inkluderer usikkerheter for prosjekter og endringsordre (aktiviteter) som er en del av tjenestens hierarki.

Dataene velges ut basert på følgende feltverdier:

- Prosjektstatus. Godkjent
- Felt for aktivt prosjekt. Valgt
- Prosjektets fremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Aktivitetsstatus. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Prosent av aktivitet fullført. Må være <100 prosent
- Aktivitetstype. Endringsordre
- Usikkerhetsstatus. Åpen, arbeid pågår

Denne portleten viser data i et rutenett for opptil tre måneder fram i tid, inkludert inneværende måned. Alle aktivitetene som er knyttet til et prosjekt blir vist, inkludert aktiviteter med endringsordre-tilknytninger.

Følgende kolonner er inkludert:

- Prosjekt. Prosjektobjektets navneattributt. Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden for dashboardet for prosjektet.
- Usikkerhet. Usikkerhetsobjektets navneattributt. Klikk på et usikkerhetsnavn for å gå til siden for usikkerhetsegenskaper.
- Endringsordre. Navneattributtet på objektet Endringsordre (aktivitet). Klikk på et endringsordrenavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper.
- Prioritet. Usikkerhetsobjektets prioritetsattributt.
- Eier. Usikkerhetens tildelte eier. Usikkerhetsobjektets eierattributt.
- Konsekvens. Usikkerhetsobjektets konsekvensattributt. Følgende stopplys vises:
 - Rødt. Usikkerhetskonsekvensen er høy.
 - Gult. Usikkerhetskonsekvensen er middels.
 - Grønt. Usikkerhetskonsekvensen er verken høy eller middels.

Sannsynlighet

Usikkerhetsobjektets sannsynlighetsattributt. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Usikkerhetssannsynligheten er høy.
- Gult. Usikkerhetssannsynligheten er middels.
- Grønt stopplys. Usikkerhetssannsynligheten er verken høy eller middels.

Status

Verdien fra nedtrekkslisten i Status-feltet (Åpen, Arbeid pågår, Løst eller Lukket).

Endringsordrer

Attributtet Aktivitet slutt brukes i dette stopplyset. Aktiviteter som er merket «Endringsordre» med aktivitetstypeattributtet, velges. Klikk på denne tallkoblingen for å oppdatere siden. Følgende stopplys vises:

- Rødt. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode (inkludert inneværende måned, forrige måned og neste måned) ligger over to uker etter sluttdato i opprinnelig plan.
- Gult. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode ligger over to dager etter sluttdato i opprinnelig plan.
- Grønt. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode ligger under to dager eller to dager etter sluttdato i opprinnelig plan.

Kundeovervåking

Portleten Kundeovervåking viser kundenes forhold til tjenesten ved å understreke utnyttelse, debitert beløp, antall hendelser og SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram, hvor de større kundene er øverst til høyre. De mindre kundene vises nederst til venstre i diagrammet. Tjenestens eier kan se alle abonnerende kunder i relasjon til aktuelle tjenestetall.

Legg merke til følgende om boblediagrammet:

- Hver boble representerer en kundeavdeling. Når du klikker på en boble, kommer du til siden for avdelingsabonnementer som viser en liste over alle abonnerende kunder for avdelingen.
- Boblens størrelse representerer antall hendelser (det totale antallet åpne hendelser som kunden har loggført for tjenesten). Jo høyere antall hendelser, desto større er boblen.
- X-aksen viser debiteringer (et attributt på abonnementssiden i tjenesteegenskaper).
- Y-aksen viser tall for utnyttelse basert på nøkkeltallet Utnyttelse på siden Type nøkkeltall.
- Boblens farge representerer SLA-overtredelser. Et felt hvor man kan angi SLA-overtredelser på egenskapssiden for abonnement, samt et felt hvor man kan angi terskelen. Kunden fyller ut feltene manuelt.

Følgende farger brukes:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er ikke over terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for bruk av gul boble være 1, 2 og 3.
- Grønt. Feltet for SLA-overtredelser er 0 (null) for kunden.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår. Avbrutte og fullførte prosjekter og endringsordrer inngår ikke i denne portleten. Tjenestens eier kan behandle de planlagte modifiseringene for sine tjenester med denne portleten.

Prosjektanalyseportleten viser data i et hierarkisk rutenettformat. Prosjektnavn vises på hierarkiets høyeste nivå. Klikk på et projektnavn for å gå til siden Egenskaper for prosjekt. Når du utvider et projektnavn, vil prosjektets nøkkelaktivitets- og endringsordrenavn vises på andre nivå. Klikk på et endringsordrenavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper for endringsordren. Klikk på et aktivitetsnavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper for aktiviteten.

Portleten inneholder følgende kolonner:

Navn

Viser navn på prosjektet, nøkkelaktiviteten eller endringsordren.

Planlagt kostnad

Viser planlagte kostnader eller pengeverdien for prosjektet.

Faktisk kostnad

Viser de faktiske kostnadene for prosjektet.

Kostnadsavvik

Viser en prosentandel utledet ved å sammenligne planlagte kostnader og faktiske kostnader.

Gantt

Viser Gantt-diagrammet for prosjektet eller aktiviteten. Gantt-stolpene er fargelagt etter hvor sen aktiviteten eller hvor nært fullføringsdatoen den er. De er blå frem til de er forsinket. Når de er forsinket, vises de i rødt.

Dashbord for leverandør

Dashbordet for leverandør er tilgjengelig for avdelingsobjektet, og viser data for avdelinger som er merket som leverandører. Omfatter flere portleter med detaljer som uthever kundestatistikk, levering av tjenester, kostnad for levering av tjenester og fremtidige tjenesteforespørsler. Dette dashbordet brukes av individuelle leverandøravdelingsledere eller IT-sjefer på høyt nivå.

Avdelingslederne kan se en samlet visning av tjenestene deres avdelingsledere bruker gjennom følgende portleter:

- Kundeovervåking
- Prosjektanalyse
- Alle tjenester

Kundeovervåking

Kundeovervåkingsportleten viser abonnerende kunders forhold til tjenestene som eies av leverandøravdelingen. Portleten understreker utnyttelse, debitert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram. De større kundene vises øverst til høyre, og de mindre kundene nederst til venstre.

Legg merke til følgende om boblediagrammet:

- Hver boble representerer en kunde som abonnerer på en tjeneste eid av denne leverandøravdelingen.
- Y-aksen viser antall tjenester. Hver kundeavdeling inkluderer en liste over tjenester som en del av abonnementene. Tallet inkluderer også abonnementer for underavdelinger.
- X-aksen viser abonnementskostnadene.
- Dataene for boblene gjelder for alle tjenester kunden abonnerer på, og som støttes av leverandøravdelingen. For hendelser og debiteringer blir dataene lagt sammen for alle tjenestene.
- Følgende logikk brukes for å angi farge på stopplyset for SLA-overtredelser:
 - Rødt. Et abonnement har et rødt stopplys.
 - Gult. Et abonnement har et gult stopplys.
 - Grønt. Ingen røde eller gule stopplys.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår. Portleten ligner på portleten Prosjektanalyse på tjenstedashbordet, med unntak av følgende forskjeller:

- Du kan filtrere etter prosjekt, prosjektleder eller tjeneste
- Kolonnenavnene inkluderer: Navn, Tjeneste, Opprinnelig plan, Faktisk, CV og Gantt
- Alle tjenester for underavdelinger er også inkludert.

Alle tjenester

Alle tjenester-portleten inneholder en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall. IT-sjefen eller lederen kan raskt fastsette tjenesteområdene. Områdene omfatter over angitte terskler (rødt), krever overvåking (gult), og kjører problemfritt (grønt). Omfatter eventuelle underavdelingstjenester.

Alle tjenester-portleten på avdelingsobjektet ligner på portleten Tjenestetilstand på tjenesteobjektet, med unntak av følgende forskjeller:

- Leverandøravdelingen kan eie flere tjenester.
- Leverandøravdelingen kan omfatte eventuelle underavdelingstjenester.
- Alle stopplys aggregeres for alle tjenester som leverandøravdelingen eier.

Følgende er en liste av portleter som du kan få en nedadgående visning av gjennom tallene i portleten Alle tjenester. Portletene er annerledes enn portletene for nedadgående visning som er tilgjengelige fra Tjenestetilstand på Tjenstedashbordet.

Nøkkeltall

Klikk på tallkoblingen Verdi eller Utnyttelse for å åpne portleten. Denne portleten viser nøkkeltalldata listet opp etter tjeneste (forhåndsfiltrert for bare å vise nøkkeltalltype Verdi eller Utnyttelse). Leverandøravdelingen eier tjenestene.

Ny hendelsestrend

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Hendelser. Portleten viser totalt antall hendelser som kunden oppretter for alle tjenester. Tjenester er dem som leverandøravdelingen har eid de siste seks månedene (med start gjeldende dato).

Åpne hendelser etter kunde

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Hendelser. Portleten viser totalt antall åpne hendelser for alle tjenester som leverandøravdelingen eier for hver abonnerende kunde.

Budsjettanalyse

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Budsjett. Denne portleten viser de faktiske og planlagte kostnadene for hver tjeneste en leverandør støtter. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet. Klikk på et tjenestenavn for å gå til tjenestebudsjettsiden.

Faktisk kostnad

Faktisk kostnad-attributtet på tjenesteobjektet.

Planlagt kostnad

Planlagt kostnad-attributtet på tjenesteobjektet.

Avvik

Forskjellen mellom planlagte kostnader og faktiske kostnader.

Status

Følgende stopplys vises basert på sammenligningsverdien mellom faktiske kostnader og planlagte kostnader. Kostnadene er fra årets begynnelse til datoen for de siste faktiske tallene.

- Rødt. Sammenligningsverdien er >120 prosent av planlagt kostnad.
- Gult. Sammenligningsverdien er >100 prosent av planlagt kostnad.
- Grønt. Sammenligningsverdien er <=100 prosent av planlagt kostnad.

Arbeidsbelastningsanalyse etter tjeneste

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Arbeidsbelastning. Denne portleten viser faktisk arbeid og gjenstående arbeid sammenlignet med planlagt arbeid for hver individuelle tjeneste som leverandøravdelingen støtter. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet.

Faktisk arbeid

Totalt antall arbeidstimer i antall timer.

ETF

EFT-attributtet (i antall timer) for tjenesteobjektet.

Planlagt arbeid

Planlagt arbeid-attributtet (i antall timer) for tjenesteobjektet.

Tjenestesamsvar

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Samsvar. Denne portleten viser hver individuelle tjeneste for leverandøravdelingen og deres stopplys for samsvar. Den brukes i stedet for sammen med samsvarstopplyset i portleten Tjenestetilstand på tjenstedashbordet. Dataene vises som et rutenett og er hentet fra de individuelle samsvarsidene for hver tjeneste. Følgende kolonner vises:

- Navn. Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet. Klikk på et tjenestenavn for å gå til samsvarssiden for tjenesten.
- Samsvar med lisenskrav. Stopplyset for generelt samsvar på samsvarssiden for tjenesten.

Nøkkellaktiviteter og milepæler

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Milepæler. Dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som leverandøravdelingen eier. Følgende kolonner vises:

Tjeneste

Viser tjenestenavnattributtet for hver tjeneste som leverandøravdelingen støtter.

Prosjekt

Viser prosjektnavnet i tjenestehierarkiet.

Navn

Viser navnet på nøkkellaktiviteten eller milepælen for prosjektet.

Start/Slutt

Viser start- og sluttdatoene for aktiviteten eller milepælen.

Status

Viser statusen for nøkkellaktiviteten eller milepælen.

% fullført

Viser fullføringsstatusen for nøkkellaktiviteten eller milepælen i prosent.

Tidsplan

Viser tidsplanen for prosjektet.

Usikkerheter

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Usikkerheter. Dataene i denne portleten er basert på prosjektene og nøkkellaktivitetene som er knyttet til hver tjeneste (gjennom hierarkiet) som leverandøravdelingen støtter. Tjenestenavnattributtet på denne portleten refererer til hver tjeneste som leverandøravdelingen støtter.

Eiendeler

Få tilgang til denne portleten ved å klikke tallkoblingen for Eiendeler og applikasjoner. Dataene for denne portleten er hentet fra eiendelsobjektet. Data velges ut basert på følgende feltverdier:

- Eiendelsstatus. Godkjent
- Eiendelsfremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt

Dataene vises som et rutenett og inkluderer alle eiendeler som er knyttet til tjenesten gjennom hierarkiet. Følgende kolonner vises på denne portleten:

Navn

Eiendelsobjektets eiendelsnavnattributt.

Kategori

Eiendelskategorien.

Status

Dette stopplyset er basert på stopplyset for Statusindikator på siden for eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Ett eller flere røde stopplys.
- Gult. Ett eller flere gule stopplys.
- Grønt. Ingen røde eller gule stopplys.

Samsvar med lovbestemte krav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med lovbestemte krav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med lovbestemte krav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Samsvar med lisenskrav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med lisenskrav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med lisenskrav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Samsvar med vedlikeholdskrav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med vedlikeholdskrav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med vedlikeholdskrav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Usikkerhet

Usikkerhet-attributtet på eiendelsobjektet.

Applikasjoner

Klikk på tallkoblingen Eiendeler og applikasjoner for å åpne Applikasjoner-portleten. Portleten er identisk med Eiendeler-portleten, med unntak av at alle dataene hentes fra applikasjonsobjektet basert på tjenestehierarkiene.

Dashbord for kunde

Dashbordet for kunde som er tilgjengelig for avdelingsobjektet, viser alle data for avdelinger som er valgt som kunder. Inneholder flere portleter med detaljerte visninger. En individuell kundeavdelingsleder eller en administrator av forretningsrelasjoner bruker dashbordet.

Avdelingslederne kan se statistikk over følgende:

- Tjenestelevering
- Utnyttelse
- Kostnad for abonnementstjenester
- Gjeldende forespørsler om tjenesteendring
- Bestemte belastninger av kunden for bruk av tjenesten.

Følgende portleter er tilgjengelige:

- Overvåking av abonnement
- Prosjektanalyse
- Kundedebiteringsanalyse
- Alle abonnementer

Overvåking av abonnement

Portleten Overvåking av abonnement viser abonnementstjenester basert på utnyttelse, debitert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser.

Avdelingslederen kan se hvilke abonnementer som koster mest, samt utnyttelse og antall SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram. Hver boble representerer en tjeneste.

Klikk på en boble for å få tilgang til tjenstedashbordet. Hold musen over en boble for å vise tjenestenavnet.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer ulike prosjekter og endringsordrer. Slike prosjekter og ordrer pågår for alle tjenestene som avdelingen abonnerer på. Portleten ligner på portleten Prosjektanalyse på tjenstedashbordet, med unntak av at det har et ekstra tjenesteattributt. Attributtet viser tjenestenavnet som et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Kundedebiteringsanalyse

Portleten for kundedebiteringsanalyse sammenligner faktiske kostnader og planlagte kostnader for hver tjeneste over en seksmånedersperiode. Portleten gir avdelingslederen tilgang til gjeldende informasjon om tjenestebudsjettet når det gjelder faktiske kostnader for levering av tjenesten. Dataene vises i et søylediagram med en loddrett kolonne for hver tjeneste. X-aksen viser kostnadsbeløpene og Y-aksen viser tjenestenavn basert på tjenestene som kunden abonnerer på.

Alle abonnementer

Et abonnement er en tjeneste som kundeavdelingen abonnerer på og blir debitert for å bruke.

Portleten Alle abonnementer ligner på portleten Tjenestetilstand på tjenstedashbordet. Inneholder en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall.

I motsetning til portleten for Tjenestetilstand, har ikke denne portleten noe Ledelse-område. Avdelingslederen kan raskt avgjøre hvilke områder av abonnementene som er over tersklene (røde), bør overvåkes (gule) og som går som de skal (grønne). Visningen inkluderer én eller flere tjenester som kundeavdelingen har abonnert på.

Følgende beskriver tallene og portletene som tallkoblingen Alle tjenester fører til.

Verdi

Klikk på denne koblingen for å få tilgang til en liste over nøkkeltall etter tjeneste og alle inkluderte tjenester som kunden abonnerer på. Klikk på denne koblingen for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert etter talltypen Verdi.

Utnyttelse

Klikk på denne koblingen for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert etter talltypen Utnyttelse.

Tilfeller

Klikk på Hendelser-koblingen for å få tilgang til følgende portleter på siden for analyse av kundenhendelser:

Ny hendelsestrend

Portleten Ny hendelsestrend er den samme som portleten for ny hendelsestrend på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene som vises, er det totale antallet nye hendelser per kunde. Dataene gjelder alle abonnements tjenester de siste seks månedene fra og med gjeldende dato.

Kundeåpne hendelser etter tjeneste

Portleten er den samme som portleten for åpne hendelser på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene som vises, er totalt antall åpne hendelser for alle tjenester som kunden abonnerer på.

SLA

Klikk på SLA-koblingen for å åpne Scorecard-portleten. Portleten viser en liste over tjenestenavn og inkluderer bestemte tjenestetallverdier og stopplys (debiteringer, hendelser, tilfredshet, SLA) for hver tjeneste kunden abonnerer på.

Tilfredshet

Klikk på koblingen for å åpne Scorecard-portleten.

Prosjekter

Klikk for å oppdatere siden.

Milepæler

Klikk på koblingen for å vise portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler Portleten ligner på portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som kunden abonnerer på. Det betyr flere tjenester i stedet for én tjeneste. Tjenestenavnattributtet på denne portleten referer til tjenestenavn fra leverandøravdelingen.

Usikkerheter

Klikk på denne koblingen for å åpne portleten Usikkerheter. Portleten ligner på portleten Usikkerheter på tjenestedashbordet. Med unntak av at dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som kunden abonnerer på. Det betyr flere tjenester i stedet for én tjeneste. Tjenestenavnattributtet på denne portleten referer til tjenestenavn fra leverandøravdelingen.

Kundeportal

Du må være administrator av forretningsrelasjoner for minst én kundeavdeling for å kunne se Kundeportalen.

Kundeportalen er laget for å gi administrator av forretningsrelasjoner oppdatert informasjon om alle kunder som støttes og tjenestene.

Portleten inneholder følgende:

- Levering av abonnement
- Abonnementsforespørsler
- Abonnementskostnader

Du kan få tilgang til kundeportalen fra Administrasjon av IT-tjenester.

Levering av abonnement

Abonnementsleveringssiden inneholder følgende portleter:

Overvåking av abonnement

Viser et boblediagram med abonnementstjenester ved å utheve utnyttelse, debittert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser. Administrator av forretningsrelasjoner kan se hvilke abonnementer som koster mest, samt utnyttelse og antall SLA-overtredelser. Denne portleten inkluderer alle abonnerte tjenester for alle administratoren av forretningsrelasjoners kunder. Hver boble i diagrammet representerer en tjeneste. Klikk på en boble for å få tilgang til tjenestedashbordet. Y-aksen viser antall kunder som administratoren av forretningsrelasjoner er tildelt til. Dette antallet inkluderer underavdelinger for kunder. X-aksen viser abonnementskostnadene.

Scorecard

Viser et rutenett over stopplys for visse tall. Viser en liste over kunder som administrator av forretningsrelasjoner styrer, og aggregere stopplysene basert på alle abonnementer for disse kundene. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til Dashbord for kunde.

Nøkkeltall

Viser nøkkeltall for utnyttelse for hver kundes abonnement. Lar administrator av forretningsrelasjoner se tallene som kundene sporer. Og om noen av tallverdiene er over angitte terskler. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til Dashbord for kunde.

Gjøremål

Støtter bruken av kundeportalen som standard oversiktsside. En standard aksjonspunktportlet.

Abonnementsforespørsler

Abonnementsforespørselssiden inneholder følgende portleter:

Ideer

Samler aktuell statistikk for ideer for alle tjenester som administratoren av forretningsrelasjoners kunder abonnerer på. Ideene hentes basert på om brukeren tilhører en av avdelingene som administrator av forretningsrelasjoner er tilknyttet. Hver idé som vises, er tilknyttet en tjeneste som avdelingen abonnerer på. Attributtene i portleten henter sin informasjon fra følgende objekter:

- Idé
- Tjeneste
- Avdeling

Dataene vises som et rutenett i denne portleten, og inkluderer følgende kolonner:

Prioritet

Viser prioritet fra idéobjektet. Mulige stopplys:

- Rødt. En idé med høy prioritet.
- Gult. En idé med middels prioritet.
- Grønt. En idé med lav prioritet.

Tjeneste

Viser tjenestenavnet som er oppført i idéhierarkiet. Tjenestenavn-attributtet er knyttet til tjenesteobjektet.

Idéemne

Viser idéemnet fra idéobjektet.

Avdeling

Viser avdelingen brukeren tilhører.

Estimert gevinst

Viser estimert gevinst fra idéobjektet.

Estimert kostnad

Viser estimert kostnad fra idéobjektet.

Sendt dato

Viser sendt dato fra idéobjektet.

Godkjenningsdato

Viser godkjenningsdato fra idéobjektet.

Prosjektanalyse

Viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår for tjenestene som alle forretningsrelasjonskundene abonnerer på. Dataene presenteres i form av et hierarkisk rutenett. Prosjektnavnene vises på høyeste nivå.

Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden Egenskaper for prosjekt. Hvis du utvider et prosjekt (ved å klikke på plussikonet foran det), vises en aktivitetsliste under prosjektet.

Klikk på et aktivitetsnavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper.

Tjenesteattributtet viser tjenestenavnet et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Abonnementskostnader

Abonnementsbelastningssiden inneholder følgende portleter:

Avdelingsfakturaer

Viser gjeldende fakturabeløp for hver av administrator av forretningsrelasjoners kunder i gjeldende og foregående skatteperiode. Attributtene i portleten henter sin informasjon fra følgende objekter:

- Avdeling
- Faktura

Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Navn

Viser kundens avdelingsnavn fra avdelingsobjektet som administrator av forretningsrelasjoner støtter. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til dashbordet for forbruker.

ID

Viser fakturanummeret fra fakturaobjektet. Klikk på et fakturanummer for å få tilgang til Faktura fra kundeavdelingen.

Fakturadato

Viser fakturadatoen fra fakturaobjektet.

Beløp

Viser fakturabeløpet fra fakturaobjektet.

Periode

Viser skatteperioden fakturaen inkluderer debiteringer for.

Status

Viser statusen fra fakturaobjektet.

Debiteringer etter tjeneste over tid

Viser alle tjenester som administratoren av forretningsrelasjoners kunder abonnerer på. Viser også totale fakturabeløp samlet for hver tjeneste for de siste seks månedene. Dataene vises som et linjediagram med én linje per tjeneste. Hvis for eksempel administrator av forretningsrelasjoner har tre tjenester som kundene benytter, vil tre linjer vises sammen med plottede punkter for den angitte tidsperioden. X-aksen viser måneder, og Y-aksen viser kostnadsbeløp.

Fakturalogg

Gir et øyeblikksbilde av fakturadebiteringer for hver kunde over en seks måneders periode. Debiteringene er aggregert for alle tjenester som kunden abonnerer på. Dataene vises som et linjediagram med én linje per kunde. Hvis for eksempel administrator av forretningsrelasjoner har kunder, vil tre linjer vises sammen med plottede punkter for den angitte tidsperioden. X-aksen angir seks måneder tilbake i tid, fra og med gjeldende dato. Y-aksen viser kostnadsbeløp.

Leverandørportal

Du må avdelingsleder med minst én leverandøravdeling for å kunne se Leverandørportalen. Du må godkjenne alle fakturaer før data vises i økonomiportaler.

Portalen er tilgjengelig som en kobling i Administrasjon av IT-tjenester. Den er designet for å gi IT-sjefen eller IT-lederen oppdatert informasjon om tjenester og kunder for flere leverandøravdelinger.

Portletene har følgende:

- Oversikt
- Kunder
- Tilfeller
- Prosjekter/endringsordrer
- Arbeidsbelastning
- Økonomi

Obs! Ved overlapping: En IT-sjef eller -leder bestyrer en avdeling og en tjeneste. Tjenesten er en del av hierarkiet til en annen tjeneste som samme IT-sjef eller IT-leder bestyrer. Begge tjenestene teller.

Oversikt

Oversiktssiden inneholder følgende portleter:

Gjøremaal

Støtter bruken av kundeportalen som standard oversiktsside. En forhåndsinnstilt aksjonspunktportlet som finnes et annet sted i produktet.

Alle tjenester

Viser en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall. IT-sjefen eller -lederen kan raskt avgjøre hvilke tjenesteområder som er over tersklene (røde), bør overvåkes (gule) og som går som de skal (grønne).

Obs! Portleten er forskjellig fra portleten Tjenestetilstand på tjenstedashbordet. IT-sjefen eller -lederen kan se flere avdelinger og deres tjenester, snarere enn bare én avdeling. Følgende tall er inkludert i denne portleten:

Verdi

Klikk for å vise tallportleten som er forhåndsfiltrert for å vise nøkkeltall av typen Verdi.

Utnyttelse

Klikk for å vise tallportleten som er forhåndsfiltrert for å vise nøkkeltall av typen Utnyttelse.

Tilfeller

Klikk for å få tilgang til Hendelser i leverandørportalen.

SLA

Klikk for å få tilgang til scorecard for kunde-portleten. Portleten er en kobling med bestemte tjenestetall samlet for alle kunder.

Tilfredshet

Klikk for å få tilgang til scorecard for kunde-portleten.

Budsjett

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på tallkoblingen for å gå til portleten Budsjettanalyse. Denne portleten viser samme data som når den åpnes fra tallkoblingen Leverandøravdeling – Budsjett.

Kostnadsdekning

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på denne tallkoblingen for å oppdatere siden.

Arbeidsbelastning

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på tallkoblingen for å gå til portleten for analyse av arbeidsbelastning etter tjeneste.

Samsvar

Slik får du tilgang til portleten for tjenestesamsvar: Stopplyset aggregeres slik:

- Rødt. En representert tjeneste har et rødt stopplys.
- Gult. En representert tjeneste har et gult stopplys.
- Grønt. En representert tjeneste har et grønt stopplys.

Eiendeler og applikasjoner

Klikk for å få tilgang til tjenesteeiendelssiden som inkluderer portleter for eiendeler og applikasjoner.

Prosjekter

Klikk for å oppdatere siden. Stopplyset viser generell status for prosjektene. Slike prosjekter er tilknyttet tjenestene som IT-lederen bestyrer for alle leverandøravdelinger han eller hun eier.

Milepæler

Klikk for å vise portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler.

Usikkerheter

Klikk for å få tilgang til portleten for usikkerheter.

Endringsordrer

Klikk for å oppdatere siden. Stopplyset viser total status for alle endringsordrer i eller utenfor et prosjekt. Prosjektene er tilknyttet alle tjenestene som IT-lederen bestyrer for alle leverandøravdelinger han eller hun eier.

Kunder

Kundesiden inneholder følgende portleter:

Verdi

Viser verdinøkkeltall for hvert kundeabonnement. Lar IT-sjefen eller -lederen se nøkkeltall som de abonnerende kundene sporer, og om noen av tallene er over angitte terskler.

Klikk på en kundenavnkobling fra denne portleten for å gå til avdelingens dashbord for kunde. Klikk på en tjenestenavnkobling for å gå til tjenestedashbordet. Klikk på et tallnavn for å gå til siden Egenskaper for nøkkeltall.

Utnyttelse

Viser nøkkeltall om utnyttelse for hvert kundeabonnement. Lar administrator av forretningsrelasjoner se tallene som de abonnerende kundene sporer. Og om noen av tallverdiene er over angitte terskler.

Scorecard for kunde

Viser et rutenett over stopplys for visse tall. Viser en liste over tjenester som IT-sjefen eller -lederen håndterer. Aggregerer også alle stopplysene basert på alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen.

Tilfeller

Du kan spore disse hendelsene ved hjelp av eksterne systemer, herunder CAs Unicenter Service Desk. Hendelsesdata kan legges inn i CA Clarity PPM manuelt, importeres ved hjelp av XOG eller hentes inn med jobben Importer data fra Unicenter Service Desk.

Hendelsessiden inneholder følgende portleter:

Åpne hendelser etter tjeneste

Viser antallet åpne hendelser for hver tjeneste som IT-sjefen eller -lederen eier. Disse dataene importeres fra Service Desk. Dataene vises som et sektordiagram i denne portleten. Hver sektor representerer en tjeneste. Sektorens bredde representerer antall hendelser for tjenesten. Før musen over en sektor (en tjeneste) for å se antall åpne hendelser for tjenesten.

Overvåking av tjenestehendelser

Viser forholdet mellom individuelle tjenester med antall abonnenter og antall hendelser og SLA-overtredelser. Dataene er hentet fra alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen. Portleten viser et boblediagram hvor hver boble representerer én tjeneste. Bare tjenester støttet av leverandøren er inkludert. Følgende gir detaljer om diagrammet:

- X-aksen angir debiteringer, som er en del av abonnentobjektet aggregert for kundene for tjenesten.
- Y-aksen angir antall kunder som abonnerer på tjenesten.
- Boblens størrelse angir antall hendelser (dvs. alle åpne hendelser for tjenesten). Jo høyere antall hendelser, desto større er boblen. Dette tallet er aggregert for alle kunder som bruker tjenesten.
- Boblens farge representerer SLA-overtredelser. Overtredelsen avgjøres ut i fra den abonnerende kundens SLA-overtredelser for hver tjeneste. Denne informasjonen er avledet fra feltet for SLA-overtredelser på siden Egenskaper for abonnement: Hoved. Kunden fyller ut feltene manuelt.

Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er ikke over terskelgrensen. Kunden er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for bruk av gul boble være 1, 2 og 3.
- Grønt. Antall SLA-overtredelser er 0 (null) for kunden.
- Når du fører musen over en boble, vises tjenestenavnet som boblen representerer.

Åpne hendelser etter kunde

Viser antallet åpne hendelser for hver kunde for alle tjenester som IT-sjefen eller -lederen eier. Disse dataene importeres fra Service Desk. Data i portleten vises i et sektordiagram. Hver sektor representerer en kundeavdeling, og sektorens bredde representerer antall hendelser for den kundeavdelingen. Før musen over en sektor (en kunde) for å se antall åpne hendelser for kunden.

Åpne og lukkede hendelser

Sammenligner antall åpne hendelser med antall lukkede hendelser for en bestemt tidsperiode. Dataene hentes fra alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen. Portleten viser et søylediagram med to søyler for hver tidsperiode. Én søyle representerer åpne hendelser, og den andre representerer lukkede hendelser. X-aksen angir de seks foregående månedene fra og med gjeldende dato. Y-aksen viser antall hendelser.

Prosjekter/endringsordrer

Siden Prosjekter/endringsordrer inneholder følgende portleter for tjenester som eies av IT-sjefer og -ledere:

Prosjektanalyse

Inneholder et sett av stopplys og andre data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår for tjenestene. Analysen ligner prosjektanalyseportleten på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene i portleten kan inneholde flere avdelinger som består av flere tjenester. Tjenesteattributtet representerer et tjenestenavn et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Usikkerheter

Viser usikkerhetene for prosjekt og endringsordre for prosjektene i tjenestehierarkiet for hver av tjenestene. Denne portleten er også tilgjengelig gjennom Usikkerhet-tallet på tjenstedashbordet. Den eneste forskjellen er at i leverandørportalen håndterer denne portleten flere avdelinger med flere tjenester.

Nøkkelaktiviteter og milepæler

Viser nøkkelaktivitetene som tilhører prosjektene oppført i tjenestehierarkiet for hver av tjenestene. Denne portleten er også tilgjengelig gjennom Milepæler-tallet på Tjenstedashbordet. Den eneste forskjellen er at i leverandørportalen håndterer denne portleten flere avdelinger med flere tjenester.

Arbeidsbelastning

Arbeidsbelastningssiden inneholder følgende portleter:

ONS-ressursaggregasjon

Viser bestemte data om ressursens behov for ONS-strukturer.

Tid brukt etter tjenestetype

Sammenligner antall arbeidstimer for bestemte tidsperioder hver måned. Dataene brytes ned etter tjenestetype slik at IT-sjefen eller IT-lederen kan se hvilke tjenesteområder som mottar flest ressurser. Dataene er hentet fra tjenestetypeattributtet på tjenesteobjektet og totalt antall dager for hver ressurs. Ressursen må være tildelt til tjenester av den typen, eller til investeringer i tjenestehierarkiet, skalert etter prosentvis hierarkiallokering. Stabile søyler vises i denne portleten, og hver stabel i en søyle representerer en tjenestetype. X-aksen angir tidsperiodene i måneder (tre måneder før og etter gjeldende dato). Y-aksen angir antall timer (utregnet ved hjelp av faktiske og gjenstående allokeringer).

Tidssammenligning for ansatt/leverandør

Viser et histogram med forskjellene mellom dollarbeløpet som er brukt på entreprenører utenfra i relasjon til dollarbeløpet som er brukt på interne medarbeidere. Histogrammet viser IT-lederne hvordan arbeidet blir behandlet for alle tjenestene de eier. Histogrammet viser to søyler per tidsperiode. Én søyle viser totalt antall timer for alle medarbeiderressurser som jobber med en tjeneste, eller investeringene som er tilknyttet tjenestehierarkiet. Hierarkiprosentene skalerer søylene. Den andre søylen viser totalt antall timer for alle entreprenørressurser som er tildelt en tjeneste. Totalt antall timer er ressurstildelingen. Oppdragsgivere og medarbeidere er angitt etter typeattributt i ressursobjektet. X-aksen angir tidsperiodene i måneder (tre måneder før og etter gjeldende dato). Y-aksen angir antall timer (utregnet ved hjelp av faktiske og gjenstående allokeringer).

Økonomi

Økonomisiden inneholder følgende portleter:

Internfakturerings

Viser alle internfakturerte tilbakeføringsbeløp. Beregner også avvik mellom total kostnad for tjenesten og mottatte pengemidler. En liste over tjenester vises sammen med kvartalsvise debiteringsbeløp. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Viser tjenestenavnet som IT-lederen eier. Klikk på et tjenestenavn for å få tilgang til tjenestedashbordet.

Kostnad

Viser den samlede kostnaden for en tjeneste.

Debiteringer

Viser beløpet som er belastet for leveringen av tjenesten.

Avvik

Viser forskjellen mellom kostnad og debiteringer.

Avvik i %

Viser avviksbeløpet som en prosent av kostnaden.

Status

Viser status som angitt av følgende stopplys:

- Rødt. Avviket er <20 prosent.
- Gult. Avviket er <5 prosent.
- Grønt. Ingen røde eller gule stopplysverdier.

Appendiks A: Oppsett av BRM Accelerator

Portleter for BRM Accelerator er et tillegg som er en del av modulen Administrasjon av IT-tjenester. For å få tilgang til og bruke BRM Accelerator må du utføre noen ekstra oppsettsaktiviteter.

Tillegget Accelerator: Administrasjon av forretningsrelasjoner er en tilleggskomponent som administratoren kan legge inn.

Konfigurere BRM med obligatoriske attributter

Utføre tilleggsoppsettsaktiviteter for å vise visse attributter som er en del av BRM-akseleratoren. Selv om disse attributtene blir tilgjengelige med tillegget, kan de først vises når CA Clarity PPM-administratoren har klargjort dem med Studio.

Obs! Hvis du vil vise data i BRM-akseleratorportleter, må du konfigurere ekstra felt eller attributter for spesielle objekter ved hjelp av Studio.

Kontakt CA Clarity PPM-administratoren eller Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Følgende objekter har felter som krever BRM-konfigurasjon:

- [Tjenesteobjekt](#) (se side 95)
- [Nøkkeltallsobjekt](#) (se side 96)

Tjenesteobjekt

Konfigurer følgende felter for tjenesteobjektet ved hjelp av Studio:

Tjenestetype

Typen tjeneste. Legg til feltet på siden Egenskaper for tjeneste. Tjenestetypene defineres i en oppslagstabell som inneholder følgende verdier som standard:

- Infrastruktur
- Vedlikehold
- Av avgjørende betydning
- Støtte for inntektsgenerering

Obs! Feltet Tjenestetype er et standard søkefelt. Du kan bruke dette feltet til å søke etter tjenester ut fra attributtype.

Forretningsjustering

Legg til feltet Forretningsjustering på siden Egenskaper for tjeneste. Denne siden viser hvor godt tjenesten samsvarer med organisasjonens forretningsmål. Dette feltet får en numerisk verdi mellom 1 og 100. Standardstopplyset har navnet «Justering». Justering-stopplysene angir følgende:

- Rødt. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 0 og 33.
- Gult. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 33 og 66.
- Grønt. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 66 og 100.

Nøkkeltallsobjekt

Følgende felter må være konfigurert for nøkkeltallsobjektet, et felt som er underordnet abonnementsobjektet.

Terskelindikator

Legg til feltet Terskelindikator på listesidene Opprett nøkkeltall, Rediger nøkkelformularer og Nøkkeltall. Feltet vises som avmerkingsboksen Høyere verdier er bedre. Hvis denne avmerkingsboksen er merket, er verdiene over terskelen akseptable. Hvis avmerkingsboksen er tom, er verdiene under terskelen ønskelige.

Avmerkingsboksen Høyere verdier er bedre angir hvordan stopplysene vurderes for et spesielt nøkkeltallsfelt. Hvis du for eksempel oppretter et nytt nøkkeltallsfelt kalt «Antall ventende brukere» og fjerner merket i boksen. Forteller dataleverandøren av Verditall-portleten at verdier under terskelen er bedre.

Type

Type-feltet vises på liste- og filtersidene Opprett nøkkeltall, Rediger nøkkelformularer og Nøkkeltall for et avdelingsabonnement. Et standard tekstfelt med nedtrekkslistevalg fra en oppslagstabell. Oppslagstabellen inneholder følgende verdier som standard:

- Verdi
- Utnyttelse
- Lukkede hendelser
- Opprettede hendelser
- Annet

Type-feltet kategoriserer egendefinerte tall for portleter for BRM-akselerator. Portleten for nøkkeltall bruker for eksempel verdiene som er merket med «Verdi»-kategorien når du velger Verdi-koblingen i portleten for tjenestetilstand på siden Tjenesteoppsett: Dashbord.

Service Desk-integrering

BRM-akseleratoren gir innsyn i nøkkeltall for økonomi, ressursbruk og tjenestelevering for tjenestene og investeringene som IT-avdelinger administrerer og kundeavdelinger bruker. Noe av informasjonen som vises i portleter for BRM-akselerator, inneholder opplysninger om og antall hendelser. Du kan spore disse hendelsene ved hjelp av eksterne systemer, herunder CAs Unicenter Service Desk. Hendelsesdata legges inn i CA Clarity PPM manuelt, importeres ved hjelp av XOG eller hentes inn med jobben Importer data fra Unicenter Service Desk.

Slik fylles portleter for hendelser:

Jobben Importer data fra Unicenter Service Desk henter opp en prosess som bruker et GEL-merke til å kommunisere med Service Desk-databasen for å hente informasjon om hendelsen. Denne jobben kjøres jevnlig og gjør følgende:

- Henter antall kundehendelser basert på tjeneste fra Service Desk.
- Identifiserer riktig kunde og tjeneste i CA Clarity PPM.
- Lagrer antallet i attributter for Abonnement-objektet i CA Clarity PPM.

Hver gang jobben kjøres, erstatter den de eksisterende verdiene. Når integreringsmetoden brukes, er Service Desk registreringssystemet for hendelser. CA Clarity PPM er registreringssystemet for mål (eller terskler) for akseptabelt antall hendelser som vises i noen portleter for BRM-akselerator.

For at jobben skal kunne kjøres må følgende parametere være riktige:

- Kontakt-IDen for Service Desk samsvarer med et CA Clarity PPM-brukernavn.
- Service Desk-hendelsens konfigurasjonselement samsvarer med en tjeneste-ID i CA Clarity PPM.
- Brukeren som er påvirket av hendelsen, er en CA Clarity PPM-bruker.
- CA Clarity PPM-brukerens definisjon inneholder en ONS-avdelingstilknytning til samme avdeling som abonnerer på tjenesten som brukeren rapporterer mot i Service Desk. Ved import av hendelsesdata gjør denne tilknytningen det mulig for systemet å se etter et samsvar mellom kontakt-ID for Service Desk og CA Clarity PPM-brukernavn.

Relevante CA Clarity PPM-felter

CA Clarity PPM lagrer informasjon om hendelser som del av Nøkkeltall-objektet (som er underordnet Abonnementer-objektet). Dette objektet har generelle attributter for kode, navn, type, og start- og sluttdatoer med en målverdi og en faktisk verdi. Service Desk-data vises i månedsintervaller. Bare Service Desk-hendelsesinformasjon for de siste seks måneder pluss inneværende måned brukes. Det finnes to nøkkeltallstyper for hendelser: Opprettede hendelser og Lukkede hendelser. Åpne hendelser håndteres separat da bare et totalt antall åpne hendelser er nødvendig.

Opprettede hendelser

Kundeopprettede hendelser etter tjeneste lagres i CA Clarity PPM som nøkkeltall for riktig abonnement. Nye abonnementer opprettes etter behov for å kunne lagre denne informasjonen.

Nøkkeltall kan representere både tidsvarierende faktiske verdier og tidsvarierende målverdier. Dataimporten fra Service Desk fyller ut de faktiske verdiene, mens målverdier må fylles ut manuelt eller importeres. Minimumsinndelingen av disse dataene i CA Clarity PPM er etter måned, fordi portleter er definert til å vise dem på det nivået.

Alle opprettede hendelser viser følgende attributter i CA Clarity PPM:

Nøkkeltall-ID eller navn

ID-en til eller navnet på den opprettede hendelse.

Obs! Integreringen oppdaterer nøkkeltallet med den forventede ID-en, men ikke nødvendigvis det forventede navnet.

Faktisk verdi

Antall hendelser basert på når de ble opprettet (det vil si basert på åpningsdato eller -klokkeslett). Inkluderer lukkede hendelser fra den datoen eller klokkeslettet.

Lukkede hendelser

Lukkede hendelser for kunde etter tjeneste lagres også som nøkkeltall. Alle lukkede hendelser viser følgende attributter:

Nøkkeltall-ID eller navn

Viser ID-en til eller navnet på den lukkede hendelsen.

Faktisk verdi

Viser antall hendelser etter når de ble lukket (det vil si basert på sluttdato eller -klokkeslett).

Åpne hendelser

Antall åpne hendelser for kunde etter tjeneste lagres i et numerisk (det vil si ikke tidsskalert) format. Antallet lagres i attributtet Ant. hendelser på siden Egenskaper for abonnement: Hoved. Målværdien er også et numerisk attributt som vises på denne siden (Terskelverdi for hendelser).

Dette antallet er et øyeblikksbilde (tatt da den siste integreringen ble kjørt) av antall hendelser som ikke har sluttdato eller -tidspunkt.

Relevante Service Desk-felter

Det følgende er en liste over Service Desk-felter som brukes av jobben Importer data fra Unicenter Service Desk ved beregninger for hendelsesportleter. Ikke alle feltene lagres i CA Clarity PPM. Noen felter er bare nødvendige for å kunne sammenstille Service Desk-verdier med CA Clarity PPM-objekter. Service Desk-verdiene kommer fra objektene Hendelse, Forespørsel og Problem. Alle disse objektene har de samme feltene på detaljsidene. Derfor er databaseskjemaet praktisk talt det samme for alle disse objektene.

Sporings-ID (Service Desk DBS-ID)

Databasens unike ID fra Service Desk. Hvis differensiering av allerede talte hendelser og nye hendelser kreves, bruker logikken som teller hendelser, feltet for sporings-ID.

Rapportert av

Brukernavnet som skrives inn i feltet Systempålogging i Service Desk. Feltet Rapportert av bestemmer CA Clarity PPM-brukeren. Brukernavnet må være likt CA Clarity PPM-brukernavnet. Basert på dette CA Clarity PPM-brukernavnet finner jobben den bestemte CA Clarity PPM-avdelingen.

Dato og klokkeslett for åpning

Datoen da hendelsen ble opprettet i Service Desk. Datoen og klokkeslettet for åpning er nødvendig ved beregning av tidsavvik.

Dato og klokkeslett for lukking

Sluttdatoen for hendelsen i Service Desk. Datoen og klokkeslettet for lukking er nødvendig ved beregning av tidsavvik.

Konfigurasjonselement

Konfigurasjonselementet i Service Desk. Dette feltet knytter Service Desk-objektet (hendelse i denne sammenheng) til tjenesten i CA Clarity PPM. Administratorer må fylle ut CA Clarity PPM-tjenestenavnene manuelt i Service Desk-oppslagstabellen for konfigurasjonselementer. Dermed samsvarer et konfigurasjonselementnavn i Service Desk med navnet til CA Clarity PPM-tjenesten som du vil tildele en hendelse.

Relevante BRM-portleter

Den følgende listen beskriver portleter for BRM Accelerator som bruker data som er importert fra Service Desk, og hvordan de henter dataene:

Stopplys for tjenestelevering

Stopplyset på leverandørportalsiden er basert på åpne hendelser for alle kundene som abonnerer på tjenesten. Dataene hentes på følgende måte:

- De åpne hendelsesdataene for hver kunde vurderes.
- De åpne hendelsesdataene sammenlignes med hendelsesterskelen på abonnementene deres.
- Stopplyset fastsettes. Deretter sammenlignes det med alle abonnementsstopplysene til kunden for å se hva det generelle stopplyset er.

Portlet for kundeovervåking

Portleten på siden Tjenesteoppsett: Dashbord er et boblediagram som bruker antall åpne hendelser for én kunde som abonnerer på en tjeneste. Portleten henter disse dataene ved hjelp av en antall åpne hendelser for en bestemt tjeneste for én kunde.

Portlet for ny hendelsestrend

Portleten på sidene Dashbord for tjenesteoppsett og Dashbord for leverandør bruker opprettede hendelser som er logget av alle kundene som abonnerer på en spesiell tjeneste. Portleten samler disse dataene ved hjelp av de opprettede hendelsene fra de siste seks månedene. Inneværende måned for hver kunde som abonnerer på tjenesten, vurderes også. Portleten bruker også en terskellinje som er basert på en manuelt registrert målverdi for nøkkeltallene over opprettede hendelser. Det vises bare én mållinje som samler målverdiene til alle kundene.

Portlet for åpne hendelser etter kunde

Portleten på sidene Analyse av tjenestehendelser og Leverandørportal bruker åpne hendelser etter kunde for en spesifikk tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å velge åpne hendelser som en kunde har logget mot en tjeneste, som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Portlet for scorecard for kunde

Hvis antall åpne hendelser overstiger terskelen i abonnementsdefinisjonen, viser portleten for scorecard for kunden et stopplys for hver kunde per tjeneste. I alternative former viser portleten et samlet antall hendelser. Denne samlingen gjenspeiler om kunden har et antall hendelser som overstiger terskelen til noen av tjenestene.

Portlet for åpne hendelser etter tjeneste

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker åpne hendelser for en spesifikk tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å samle de åpne hendelsene for hver kunde som abonnerer på tjenesten.

Portlet for overvåking av tjenestehendelser

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker åpne hendelser per tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å samle åpne hendelser som kunder har logget mot hver tjeneste, som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Portlet for åpne og lukkede hendelser

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker opprettede og lukkede hendelser for alle tjenester som leverandøravdelingen har som en investering. Portleten henter disse dataene ved å samle både opprettede og lukkede hendelser. Kundene logger slike hendelser mot hver tjeneste som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Konfigurere jobben Importer data fra Unicenter Service Desk

Før du konfigurerer Importer data-jobben:

- Opprett kontakt-IDer i Service Desk som samsvarer med bruker-IDene for BRM i CA Clarity PPM.
- Konfigurer CA Clarity PPM-tjenestenavn (som hendelser tildeles til) som konfigurasjonselementer i Service Desk.
- Opprett hendelser i Service Desk og knytt dem til konfigurasjonselementene og berørte sluttbrukere eller kontakt-IDer.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Personlig-menyen og klikk på Rapporter og jobber.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på jobben Importer data fra Unicenter Service Desk.
Egenskapssiden åpnes.
3. Angi følgende obligatoriske parametere:

URL-adresse til Unicenter Service Desk

Angir URL-adressen til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra. URL-adressen er adressen til Axis-tjenesten for Service Desk.

Passord for Unicenter Service Desk

Definerer passordet til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra.

Brukernavn for Unicenter Service Desk

Definerer brukernavnet til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra.

4. Angi når jobben skal kjøres. Du kan kjøre den umiddelbart eller planlegge at den skal kjøres på en dato eller et klokkeslett frem i tid. Du kan eventuelt også angi regelmessighet.
5. Du kan eventuelt angi ressurser eller grupper som skal varsles hvis en jobb mislykkes eller når den er fullført.
6. Lagre endringene.