

CA Clarity™ PPM

Podręcznik użytkownika — Zarządzanie usługami IT

Wydanie 13.2.00



Niniejsza dokumentacja, obejmująca zintegrowane systemy pomocy i rozpowszechniane drogą elektroniczną materiały (określana w dalszej części jako „Dokumentacja”), jest przeznaczona wyłącznie do celów informacyjnych i może zostać zmodyfikowana lub wycofana przez CA w dowolnym czasie.

Zabrania się kopiowania, przekazywania, powielania, ujawniania, modyfikowania i duplikowania niniejszej Dokumentacji w całości lub części bez uprzedniej pisemnej zgody CA. Niniejsza Dokumentacja ma charakter poufny i zawiera zastrzeżone informacje CA i nie może być ujawniana przez użytkownika ani wykorzystywana do jakichkolwiek celów innych niż dozwolone (i) w oddzielnej umowie, zawartej między użytkownikiem a CA, regulującej korzystanie przez użytkownika z oprogramowania CA, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja; lub (ii) w oddzielnej umowie o zachowaniu poufności informacji, zawartej między użytkownikiem a CA.

Niezależnie od powyższych postanowień, użytkownik będący jednocześnie licencjobiorcą oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, jest uprawniony do drukowania lub udostępniania w inny sposób kopii niniejszej Dokumentacji w uzasadnionych ilościach, dla potrzeb wewnętrznego użytku własnego oraz swoich pracowników w związku z tym oprogramowaniem, pod warunkiem, że każda kopia będzie zawierać wszystkie oznaczenia i stosowne informacje o prawach autorskich CA.

Prawo do drukowania i udostępniania w inny sposób kopii Dokumentacji ogranicza się do okresu obowiązywania odpowiedniej licencji na takie oprogramowanie. W przypadku wygaśnięcia licencji z jakiegokolwiek powodu obowiązkiem użytkownika jest przedstawienie CA pisemnego oświadczenia potwierdzającego, że wszelkie kopie pełne i częściowe Dokumentacji zostały zwrócone CA lub zniszczone.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO CA UDOSTĘPNIA NINIEJSZĄ DOKUMENTACJĘ W STANIE, W JAKIM SIĘ ONA ZNAJDUJE, ORAZ NIE UDZIELA GWARANCJI JAKIEGOKOLWIEK RODZAJU, W TYM JAKICHKOLWIEK DOROZUMIANYCH GWARANCJI CO DO PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, UŻYTECZNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ANI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. W ŻADNYM PRZYPADKU NA CA NIE CIĄŻY ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM UŻYTKOWNIKA ANI ŻADNEJ INNEJ OSOBY TRZECIEJ ZA JAKIEKOLWIEK STRATY LUB SZKODY, BEZPOŚREDNIE LUB POŚREDNIE, POWSTAŁE W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z NINIEJSZEJ DOKUMENTACJI, W TYM ZA UTRATĘ ZYSKÓW, UTRATĘ INWESTYCJI, PRZERWY W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI, USZCZERBEK NA DOBRYM IMIENIU ANI UTRATĘ DANYCH, NAWET JEŚLI CA ZOSTAŁA UPREDNIO WYRAŹNIE POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH STRAT LUB SZKÓD.

Zasady korzystania z oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, reguluje stosowna umowa licencyjna, której postanowienia zawarte w niniejszym dokumencie nie modyfikują w jakikolwiek sposób.

Producentem niniejszej Dokumentacji jest CA.

Dokumentacja podlega „Prawom Zastrzeżonym”. Jej wykorzystanie, powielanie i ujawnianie przez Rząd Stanów Zjednoczonych podlega, w zakresie w jakim ma to zastosowanie, ograniczeniom określonym w klauzulach 12.212, 52.227-14 i 52.227-19(c)(1) - (2) przepisów FAR oraz w klauzuli 252.227-7014(b)(3) przepisów DFARS, bądź w przepisach je zastępujących.

Copyright © 2013 CA. Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszelkie znaki towarowe, nazwy handlowe, znaki usługowe oraz logo wymienione w niniejszym dokumencie stanowią własność odpowiednich firm.

Kontakt z pomoc techniczn

Dla Aby uzyska pomoc techniczn w trybie online i zapozna si z pen list lokalizacji oraz godzin pracy serwisu, a take uzyska odpowiednie numery telefonw, skontaktuj si z dziaem pomocy technicznej w witrynie WWW pod adresem <http://www.ca.com/worldwide>.

Spis treści

Rozdział 1: Zarządzanie usługami 9

Usługi IT - przegląd	9
Dostęp do usług	11
Raporty służące do zarządzania usługami	11
Zadania związane z zarządzaniem usługami	12

Rozdział 2: Zarządzanie usługami 13

Tworzenie usług	13
Filtrowanie i sortowanie list	16
Definiowanie ryzyka i dopasowania	17
Główne właściwości	17
Edytowanie informacji ogólnych	17
Zarządzanie informacjami o planowaniu	20
Właściwości budżetu	22
Włączanie obsługi transakcji finansowych	26
Incydenty	27
Wyświetlanie lub definiowanie zależności	29
Poziomy odniesienia	29
Subskrypcje	32
Monitorowanie subskrypcji usługi	32
Tworzenie subskrypcji usługi przez departament	33
Anulowanie subskrypcji przez departament	34
Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych	34
Tworzenie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych	34
Stosowanie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych do usług	34
Zaznaczanie usług do usunięcia	35

Rozdział 3: Hierarchie 37

Informacje o hierarchiach	37
Filtrowanie listy inwestycji podrzędnych	38
Jak utworzyć hierarchię	38
Informacje o współużytkowaniu usług przez wiele inwestycji	39
Dodawanie podrzędnych inwestycji i usług z zestawienia finansowego	39
Wyświetlanie zestawienia finansowego	40
Definiowanie alokacji inwestycji podrzędnych	40
Wyświetlanie zestawienia nakładu pracy	41

Wyświetlanie łącznego kosztu posiadania (TCO)	42
Jak zarządzać inwestycjami nadrzędnymi	42
Dodawanie inwestycji nadrzędnych.....	42
Definiowanie alokacji inwestycji nadrzędnych.....	43

Rozdział 4: Zespół usługi **45**

Informacje o tworzeniu zespołu	45
Edytowanie szczegółów członka personelu	45
Informacje o stronie Zespół: Personel	48
Jak przydzielać personel do zespołu.....	50
Dodawanie zasobów lub ról do personelu	50
Alokowanie zasobów z nadmierną alokacją.....	51
Zdolności produkcyjne roli	51
Alokacje personelu	52
Edytowanie alokacji personelu	52
Jak zarządzać właściwościami członka personelu	53
Zmienianie domyślnej alokacji zasobu	53
Jak zresetować alokacje personelu	55
Edytowanie planowanych i przydzielonych alokacji zasobów	58
Zastępowanie członka personelu	59
Wytyczne dotyczące zastępowania członków personelu.....	59
Jak się odbywa przenoszenie danych podczas zastępowania członków personelu	60
Zastępowanie członków personelu	60
Zmienianie ról członków personelu w usłudze	62
Usuwanie członków personelu.....	62

Rozdział 5: Zarządzanie jednostkami biznesowymi, odpowiadającymi za usługi i informatycznymi **63**

BRM Accelerator — przegląd	63
Subskrypcje departamentu	64
Portale dodatku Menedżer relacji biznesowych	65
Pulpity nawigacyjne dodatku Menedżer relacji biznesowych	66
Jak w pełni wykorzystać dodatek BRM Accelerator	66
Dostęp do pulpity nawigacyjnych i portali dodatku BRM Accelerator	66
Pulpit nawigacyjny usługi	67
Kondycja usługi	68
Śledzenie klienta	78
Analiza projektu	79
Pulpit nawigacyjny dostawcy	80
Śledzenie klienta	80
Analiza projektu	81

Wszystkie usługi	81
Pulpit nawigacyjny klienta.....	86
Śledzenie subskrypcji	86
Analiza projektu	86
Analiza obciążenia klienta	87
Wszystkie subskrypcje.....	87
Portal klientów	89
Dostarczenie subskrypcji.....	89
Żądania subskrypcji	90
Opłaty subskrypcyjne	91
Portal dostawcy	92
Przegląd	93
Klienci	95
Incydenty.....	96
Projekty/zmiany zamówienia	97
Obciążenie.....	98
Finansowe	99

Dodatek A: Konfiguracja dodatku BRM Accelerator **101**

Jak skonfigurować dodatek BRM z wymaganymi atrybutami	101
Obiekt usługi	102
Obiekt metryki kluczowej.....	102
Integracja z programem Service Desk	103
W jaki sposób są wypełniane portlety incydentów.....	104
Powiązane pola w programie CA Clarity PPM	104
Powiązane pola w programie Service Desk.....	106
Powiązane portlety dodatku BRM	107
Konfigurowanie zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter	108

Dodatek B: Prawa dostępu **111**

Prawa dostępu do usługi	111
Prawa dostępu do dodatku BRM Accelerator	113
Prawa dostępu kierownika departamentu klienta.....	116
Prawa dostępu kierownika IT	117
Prawa dostępu kierownika usługi	119
Prawa dostępu kierownika departamentu dostawcy	120

Rozdział 1: Zarządzanie usługami

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Usługi IT - przegląd](#) (na stronie 9)

[Dostęp do usług](#) (na stronie 11)

[Raporty służące do zarządzania usługami](#) (na stronie 11)

[Zadania związane z zarządzaniem usługami](#) (na stronie 12)

Usługi IT - przegląd

Usługi IT reprezentują kolekcję inwestycji, które można analizować pod kątem wartości i jakości. Funkcja Usługi IT umożliwia podejmowanie opartych na wiedzy decyzji finansowych, dzięki możliwości wyświetlania danych porównawczych dotyczących kosztów i robocizny związanych z usługami IT w firmie. Inwestycje i usługi mogą być współużytkowane przez inne inwestycje i usługi. Każda inwestycja lub usługa podrzędna może mieć alokacje, które określają stopień jej współużytkowania.

Dzięki obsłudze usług IT można:

- wyświetlać agregację danych finansowych i informacji o nakładach pracy, aby sprawdzać na bieżąco całkowity koszt użytkowania usługi w firmie;
- określać wartość procentową, w jakiej każda usługa lub inwestycja podrzędna jest alokowana do usługi;
- alokować określony procent usługi do innych usług, inwestycji lub idei;
- wyświetlać wielopoziomową hierarchię inwestycji podrzędnych, które są skojarzone z usługą.

Usługi IT składają się z następujących składników:

- Właściwości. Menu Właściwości służy do określania inwestycji, poczynwszy od jej nazwy i harmonogramu po plany bazowe przechwytyjące migawki różnych etapów cyklu życia inwestycji. Umożliwia ponadto określenie informacji o budżecie oraz włączenie obsługi transakcji finansowych dla inwestycji.
- Zespół. Menu Zespół służy do tworzenia zespołu związanego z inwestycją. Zespół składa się z członków personelu, którzy wykonują pracę, oraz z uczestników wspomagających personel przez udostępnianie informacji, sugestii i wątpliwości. Uczestnicy nie wykonują jednak żadnych prac związanych bezpośrednio z inwestycją.

- **Plany finansowe.** Plan finansowy to narzędzie ułatwiające kierownikom szacowanie i przewidywanie przyszłych wymagań dotyczących kosztów. Narzędzia do planowania finansowego umożliwiają kierownikom szczegółowe modelowanie występowania kosztów lub przychodów w danym okresie. Narzędzia te pozwalają również na tworzenie budżetu najlepiej dostosowanego do potrzeb biznesowych.

Kierownicy działów finansowych konfiguruja wartości domyślne określające możliwe sposoby tworzenia planów finansowych oraz stosowane okresy finansowe. Kierownicy inwestycji tworzą wiele finansowych planów kosztów na potrzeby szacowania budżetu. Mogą oni przesłać najodpowiedniejszy plan kosztów do zatwierdzenia jako budżet. Kierownicy działów finansowych zatwierdzają przesłane plany kosztów.

Na stronach planowania finansowego inwestycji jest wyświetlana wstępująca agregacja planu oraz szczegóły planu pozycji pochodzące z inwestycji podrzędnych.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

- **Hierarchie.** Karta Hierarchia służy do wyświetlania nadrzędnych i podrzędnych relacji z innymi inwestycjami oraz do zarządzania tymi relacjami. Przy użyciu hierarchii można wyświetlać zestawienie finansowe i zestawienie nakładu pracy.
- **Procesy.** Menu Procesy umożliwia tworzenie procesów lub wyświetlanie zainicjowanych. Można na przykład utworzyć proces służący do powiadamiania kierowników w przypadku zmiany stanu inwestycji na „Zatwierdzone”. Można również zdefiniować proces wykonujący określone działanie, takie jak zmiana stanu postępu na „Ukończono”.

Za pomocą narzędzia administracyjnego administrator programu CA Clarity PPM może definiować procesy specyficzne dla danego typu usługi lub procesy globalne działające w odniesieniu do określonej usługi. Strona *Procesy: Zainicjowane* umożliwia tworzenie procesów i uruchamianie ich dla danych usług.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

- **Inspekcja.** Dziennik inspekcji zawiera historyczny rejestr wszystkich zmian, uzupełnień i usunięć dotyczących określonych pól inwestycji. Menu Inspekcja służy do wyświetlania dziennika dotyczącego zmodyfikowania, dodania lub usunięcia zapisów związanych z dowolnym polem wybranym do inspekcji.

Menu Inspekcja jest wyświetlane tylko wtedy, jeśli zostało skonfigurowane przez administratora programu CA Clarity PPM i użytkownik ma odpowiednie prawa dostępu. Administrator programu CA Clarity PPM określa również pola podlegające inspekcji i informacje zapisywane w dzienniku inspekcji.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Dostęp do usług

Aby zarządzać usługami IT, należy kliknąć opcję Strona główna i w sekcji Zarządzanie usługami IT kliknąć opcję Usługi.

Zostanie wyświetlona strona z listą wszystkich zatwierdzonych i niezatwierdzonych usług, do których użytkownik ma prawa dostępu do wyświetlania, edycji lub usuwania. Na stronie listy można tworzyć usługi oraz wyświetlać informacje szczegółowe, plany finansowe, hierarchie, subskrypcje i inne dane.

Na stronie listy można edytować niektóre właściwości usługi.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Jeśli użytkownik nie ma praw dostępu do określonych usług, nie są one wyświetlane na jego stronie listy. Jeśli użytkownik nie ma praw dostępu do żadnej usługi, wyświetlana jest pusta lista.

Raporty służące do zarządzania usługami

Poniżej wymieniono sugerowane raporty na potrzeby zarządzania usługami IT:

- Analiza budżetu/prognozy
- Konto księgi głównej związane z obciążeniem zwrotnym
- Obciążenie zwrotne klienta i dostawcy
- Stan inwestycji
- Zapytanie o transakcje projektu
- Przydziały zasobów
- Szczegół grafiku
- Zdolności produkcyjne w porównaniu do zapotrzebowania według zasobu (wymagany jest dodatek Akcelerator PMO)
- Zdolności produkcyjne w porównaniu do zapotrzebowania według roli (wymagany jest dodatek Akcelerator PMO)

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik do produktu Akcelerator PMO*.

Zadania związane z zarządzaniem usługami

Zadanie Alokacje dla inwestycji może mieć wpływ na dane lub wydajność funkcji zarządzania usługami IT.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Rozdział 2: Zarządzanie usługami

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Tworzenie usług](#) (na stronie 13)

[Filtrowanie i sortowanie list](#) (na stronie 16)

[Definiowanie ryzyka i dopasowania](#) (na stronie 17)

[Główne właściwości](#) (na stronie 17)

[Subskrypcje](#) (na stronie 32)

[Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych](#) (na stronie 34)

[Zaznaczanie usług do usunięcia](#) (na stronie 35)

Tworzenie usług

W tej procedurze wyjaśniono sposób tworzenia usługi.

Można również zaimportować usługę z innego systemu rejestrowania przy użyciu interfejsu XML Open Gateway.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik dewelopera interfejsu XML Open Gateway*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie usługami IT kliknij opcję Usługi.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij opcję Nowy.
Zostanie wyświetlona strona tworzenia.
3. Na stronie w sekcji Ogólne wypełnij następujące wymagane pola:

Nazwa usługi

Określa nazwę usługi.

Ograniczenie: 80 znaków

Identyfikator usługi

Określa unikatowy identyfikator usługi.

Opis

Określa szczegółowy opis usługi.

Ograniczenie: 762 znaki.

Główna aplikacja

Określa główną aplikację skojarzoną z usługą.

Menedżer

Określa kierownika usługi. Kierownikiem jest domyślnie użytkownik, który tworzy usługę.

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia usługi.

Uwaga: Jeśli daty rozpoczęcia i zakończenia nie zostaną określone, użytkownik nie będzie mógł obliczać danych dotyczących alokacji wyświetlanych na stronie Zespół.

Data zakończenia

Wskazuje datę zakończenia usługi.

Ustaw daty planowanych kosztów

Określa, czy daty planowanych kosztów będą synchronizowane z datami usługi. Wybranie opcji szczegółowego planu finansowego nie ma wpływu na daty planowanych kosztów.

Domyślnie: zaznaczone

Wymagane: nie

Cel

Określa cel usługi zgodny z główną strategią firmy. Wybierz cel z listy rozwijanej. Wartości są definiowane przez organizację i ustawiane przez administratora programu CA Clarity PPM.

Dopasowanie

Wskazuje stopień dopasowania usługi do celu biznesowego organizacji. Wyższa wartość oznacza lepsze dopasowanie. Ta metryka jest używana w analizie portfela do porównywalnych kryteriów dopasowania działalności dla wszystkich usług portfela.

Wprowadź wartość liczbową. Po zapisaniu jest wyświetlany jeden z następujących symboli sygnalizacyjnych:

- Czerwone światło sygnalizacyjne. Wynik od 0 do 33 oznacza brak dopasowania.
- Żółte światło sygnalizacyjne. Wynik od 34 do 67.
- Zielone światło sygnalizacyjne. Wynik od 68 do 100 oznacza dopasowanie.

Stan

Wskazuje stan usługi.

Wartości: Zatwierdzone, Odrzucone, Niezatwierdzone

Domyślnie: Niezatwierdzone

Wskaźnik stanu

Wyświetla graficzną reprezentację stanu. Na przykład stan „Zatwierdzone” można przedstawić graficznie jako zielone światło sygnalizacyjne.

Wartości: czerwone, żółte i zielone. Po zapisaniu wybrany element jest wyświetlany jako symbol światła sygnalizacyjnego.

Etap

Określa etap cyklu życia inwestycji. Lista dostępnych opcji odnosi się do konkretnej firmy i zależy od wartości ustawionych przez administratora.

Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące etapu.

Priorytet

Wskazuje względną ważność w stosunku do celu biznesowego organizacji. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące priorytetu.

Ograniczenie: od zera (niski) do 36 (wysoki).

Domyślnie: 10

Ryzyko

Wskazuje numeryczną ocenę ryzyka. Im niższa wartość, tym niższe ryzyko. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące ryzyka.

Wprowadź wartość liczbową. Po zapisaniu jest wyświetlany jeden z następujących symboli sygnalizacyjnych.

- Zielone światło sygnalizacyjne. Wynik od 0 do 33 oznacza niskie ryzyko.
- Żółte światło sygnalizacyjne. Wynik od 34 do 67.
- Czerwone światło sygnalizacyjne. Wynik od 68 do 100 oznacza wysokie ryzyko.

Postęp

Wskazuje postęp dotyczący inwestycji.

Wartości:

- Ukończono
- Nie rozpoczęto
- Rozpoczęto

Domyślnie: Nie rozpoczęto

Wymagane

Wskazuje, czy dana inwestycja spełnia wymaganie biznesowe. Ten atrybut umożliwia śledzenie inwestycji w portfelach, portletach oraz na wykresach. Zaznaczenie tego pola wyboru wskazuje, że dana inwestycja spełnia wymaganie biznesowe.

4. W sekcji Struktura podziału organizacji powiąż strukturę SPO z usługą dla potrzeb bezpieczeństwa, organizacyjnych lub raportowania. Podczas edytowania właściwości to pole może zostać wypełnione automatycznie, jeśli wybrano departament na stronie właściwości finansowych.

Obiekt SPO o nazwie „Departament” służy do kojarzenia usługi z departamentem w programie CA Clarity PPM. Jeśli istnieje wiele obiektów SPO o tej samej nazwie, departament jest wyświetlany jako ostatni.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

5. Zapisz zmiany.

Filtrowanie i sortowanie list

Stronę listy usług można filtrować, sortować i zmieniać jej konfigurację. Usługi wyświetlane na liście są posortowane w kolejności rosnącej według nazwy usługi. Kliknięcie nagłówka kolumny nie powoduje posortowania listy.

Można również używać filtrów, zapisywać i usuwać je, tworzyć filtry zaawansowane i z nich korzystać oraz sortować listy.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Definiowanie ryzyka i dopasowania

Dane o ryzyku i dopasowaniu mają kluczowe znaczenie w zarządzaniu portfelem inwestycji oraz jego analizowaniu. Te metryki pozwalają podczas zarządzania portfelem dokładnie ocenić i przeanalizować inwestycje.

Aby zdefiniować dane o ryzyku i dopasowaniu usługi, należy użyć pól **Dopasowanie i Ryzyko** w sekcji **Ogólne** na stronie właściwości usługi.

Główne właściwości

Główne właściwości umożliwiają określenie podstawowych informacji o inwestycji. Aby wyświetlić główne właściwości, otwórz inwestycję. Domyślnie zostanie wyświetlona strona właściwości.

Usługami można zarządzać, wykonując następujące działania:

- Przeprowadzenie edycji informacji ogólnych, takich jak nazwa, menedżer, cele, stan, dopasowanie i skojarzenia SPO.
- Zarządzanie informacjami o planowaniu, takimi jak data rozpoczęcia i zakończenia oraz metody śledzenia.
- Zarządzanie informacjami o budżecie, takimi jak planowane i budżetowane koszty i korzyści, oraz ustawianie opcji planowania finansowego i metryk.
- Włączanie funkcji transakcji finansowych.

Edytowanie informacji ogólnych

Strona właściwości usługi umożliwia wyświetlanie i edytowanie informacji ogólnych, takich jak nazwa, identyfikator, opis itp.

Można również wyświetlić lub skojarzyć z usługą **Strukturę podziału organizacji (SPO)** w celach organizacyjnych albo na potrzeby określenia zabezpieczeń lub raportowania.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. W sekcji **Ogólne** wyświetl lub zmodyfikuj następujące pola i zapisz wprowadzone zmiany:

Nazwa usługi

Określa nazwę usługi.

Ograniczenie: 80 znaków

Identyfikator usługi

Określa unikatowy identyfikator usługi.

Opis

Określa szczegółowy opis usługi.

Ograniczenie: 762 znaki.

Główna aplikacja

Określa główną aplikację skojarzoną z usługą.

Menedżer

Określa kierownika usługi. Kierownikiem jest domyślnie użytkownik, który tworzy usługę.

Aktywne

Wskazuje, czy usługa jest aktywna. Aktywowanie usługi umożliwia zasobom wyświetlanie usług w dowolnym portlecie planowania zdolności produkcyjnych.

Domyślnie: zaznaczone

Cel

Określa cel usługi zgodny z główną strategią firmy. Wybierz cel z listy rozwijanej. Wartości są definiowane przez organizację i ustawiane przez administratora programu CA Clarity PPM.

Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich usług w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące celu.

Dopasowanie

Wskazuje stopień dopasowania usługi do celu biznesowego organizacji. Wyższa wartość oznacza lepsze dopasowanie. Ta metryka jest używana w analizie portfela do porównywalnych kryteriów dopasowania działalności dla wszystkich usług portfela.

Wprowadź wartość liczbową. Po zapisaniu jest wyświetlany jeden z następujących symboli sygnalizacyjnych:

- Czerwone światło sygnalizacyjne. Wynik od 0 do 33 oznacza brak dopasowania.
- Żółte światło sygnalizacyjne. Wynik od 34 do 67.
- Zielone światło sygnalizacyjne. Wynik od 68 do 100 oznacza dopasowanie.

Stan

Wskazuje stan usługi.

Wartości: Zatwierdzone, Odrzucone, Niezatwierdzone

Domyślnie: Niezatwierdzone

Wskaźnik stanu

Wyświetla graficzną reprezentację stanu. Na przykład stan „Zatwierdzone” można przedstawić graficznie jako zielone światło sygnalizacyjne.

Wartości: czerwone, żółte i zielone. Po zapisaniu wybrany element jest wyświetlany jako symbol światła sygnalizacyjnego.

Etap

Określa etap cyklu życia inwestycji. Lista dostępnych opcji odnosi się do konkretnej firmy i zależy od wartości ustawionych przez administratora.

Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące etapu.

Priorytet

Wskazuje względną ważność w stosunku do celu biznesowego organizacji. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące priorytetu.

Ograniczenie: od zera (niski) do 36 (wysoki).

Domyślnie: 10

Ryzyko

Wskazuje numeryczną ocenę ryzyka. Im niższa wartość, tym niższe ryzyko. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące ryzyka.

Wprowadź wartość liczbową. Po zapisaniu jest wyświetlany jeden z następujących symboli sygnalizacyjnych.

- Zielone światło sygnalizacyjne. Wynik od 0 do 33 oznacza niskie ryzyko.
- Żółte światło sygnalizacyjne. Wynik od 34 do 67.
- Czerwone światło sygnalizacyjne. Wynik od 68 do 100 oznacza wysokie ryzyko.

Postęp

Wskazuje postęp dotyczący inwestycji.

Wartości:

- Ukończono
- Nie rozpoczęto
- Rozpoczęto

Domyślnie: Nie rozpoczęto

Wymagane

Wskazuje, czy dana inwestycja spełnia wymaganie biznesowe. Ten atrybut umożliwia śledzenie inwestycji w portfelach, portletach oraz na wykresach. Zaznaczenie tego pola wyboru wskazuje, że dana inwestycja spełnia wymaganie biznesowe.

Data utworzenia

Wyświetla datę utworzenia usługi.

Ostatnia modyfikacja

Wyświetla datę ostatniej modyfikacji usługi.

3. W sekcji SPO skojarz obiekt SPO z usługą.

Zarządzanie informacjami o planowaniu

Na stronie harmonogramu we właściwościach usługi można ustawić daty rozpoczęcia i zakończenia, pozycję czasu oraz określić kod obciążenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości, a następnie w sekcji Właściwości kliknij opcję Harmonogram.

Zostanie wyświetlona strona właściwości.

3. Na stronie w sekcji Harmonogram wypełnij następujące pola:

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia usługi.

Uwaga: Jeśli daty rozpoczęcia i zakończenia nie zostaną określone, użytkownik nie będzie mógł obliczać danych dotyczących alokacji wyświetlanych na stronie Zespół.

Data zakończenia

Wskazuje datę zakończenia usługi.

Ustaw daty planowanych kosztów

Wskazuje, czy daty planowanego kosztu są synchronizowane z datami rozpoczęcia i zakończenia usługi. Zaznacz pole wyboru, aby daty były synchronizowane.

4. Na stronie w sekcji Śledzenie wypełnij następujące pola:

Pozycja czasu

Wskazuje, czy członkowie personelu mogą wprowadzać czas w swoich grafikach dotyczących usługi. Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić wprowadzanie czasu dla usługi.

Ważne! Każdy członek personelu musi mieć również włączoną obsługę wprowadzania czasu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Tryb śledzenia

Wskazuje metodę śledzenia używaną do wprowadzania czasu dla usługi.

Wartości:

- Clarity. Członkowie personelu korzystają z grafików do wprowadzania czasu dla przydzielonych im zadań.
- Brak. W przypadku zasobów innych niż robocizna (takich jak wydatki, materiały i wyposażenie) wartości rzeczywiste są śledzone za pośrednictwem potwierdzeń transakcji lub przy użyciu programu do planowania, takiego jak Open Workbench lub Microsoft Project.
- Inne. Wskazuje, że wartości rzeczywiste są importowane z programu innej firmy.

Domyślnie: Clarity

Kod obciążenia

Określa kod obciążenia skojarzony z usługą. Kody obciążenia ułatwiają przetwarzanie transakcji finansowych, a w planowaniu finansowym — śledzenie wartości rzeczywistych.

Jeśli na poziomie zadania w grafikach zostanie wprowadzony inny kod obciążenia, zostanie on zastąpiony przez kody obciążenia poziomu zadania.

5. Zapisz zmiany.

Właściwości budżetu

Właściwości budżetu usługi można określić na stronie budżetu we właściwościach usługi. Dane budżetowe mają kluczowe znaczenie w zarządzaniu portfelami i ich analizowaniu. Poprawne zdefiniowanie i zarejestrowanie informacji o planowanych kosztach i korzyściach jest niezbędne do przeprowadzenia oceny i analizy usług.

Za pomocą budżetu prostego można definiować takie metryki dotyczące usługi, jak: planowany koszt, wartość bieżąca netto (WBN), zwrot z inwestycji (ROI) oraz informacje o prognozie rentowności.

Strona może także służyć do definiowania planowanych kosztów i korzyści związanych z usługą. Można ustawić datę rozpoczęcia i zakończenia okresu prowadzenia budżetu. W danym okresie przepływy pieniężne są stałe i równomierne. Wprowadzone wartości są stosowane tylko w jednym okresie — od daty rozpoczęcia usługi do daty jej zakończenia. Wartości są stosowane wyłącznie do danej inwestycji i nie są stosowane do jej inwestycji podrzędnych lub nadrzędnych.

Alternatywnym rozwiązaniem jest szczegółowy plan finansowy, który pozwala budżetować koszty w więcej niż jednym okresie. Jeśli zostanie utworzony plan finansowy, dane z niego zostaną automatycznie umieszczone na stronie właściwości budżetu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Definiowanie budżetów prostych

Budżet prosty usługi można zdefiniować na stronie budżetu we właściwościach usługi. Jeśli później zostanie określony plan szczegółowy, dane z niego zastąpią dane z budżetu prostego, a pola na stronie staną się polami tylko do odczytu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Budżet.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. W sekcji planowania finansowego wypełnij następujące pola:

Waluta

Określa walutę używaną w obliczeniach wartości budżetowych i prognozowanych.

Budżet jest równy wartościom planowanym

Służy do określania, czy wartości z budżetu we właściwościach budżetu inwestycji są zgodne z wartościami planowanymi. Jeśli istnieje szczegółowy plan budżetu dla inwestycji, wszystkie wartości pól w sekcji Budżet są tylko do wyświetlania i odzwierciedlają wartości ze szczegółowego planu budżetu. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, można edytować zawartość pól budżetu.

Domyślnie: zaznaczone

Oblicz wskaźniki finansowe

Wskazuje, czy wskaźniki finansowe związane z inwestycją są obliczane automatycznie. Jeśli ta opcja nie jest zaznaczona, wskaźniki finansowe można określić ręcznie.

Domyślnie: zaznaczone

4. W sekcji opcji wskaźników finansowych wypełnij następujące pola:

Użyj stawki systemowej na potrzeby łącznego kosztu kapitału

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie wskaźnika systemowego.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Wstępna inwestycja

Określa wstępną inwestycję związaną z usługą.

Użyj systemowego wskaźnika reinwestycji

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie systemowego wskaźnika reinwestycji.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

5. W sekcji wartości planowanych wypełnij poniższe pola:

Planowany koszt

Określa koszt planowany razem dla inwestycji. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia kosztu planowanego do daty jego zakończenia.

Planowany koszt - rozpoczęcie

Określa planowaną datę rozpoczęcia dotyczącą budżetu inwestycji.

Planowany koszt - zakończenie

Określa planowaną datę zakończenia dotyczącą budżetu inwestycji.

Planowana korzyść

Określa spodziewaną korzyść finansową z inwestycji. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia dotyczącej korzyści planowanej do daty jej zakończenia.

Planowana korzyść - rozpoczęcie

Określa planowaną datę rozpoczęcia dotyczącą korzyści z inwestycji.

Planowana korzyść - zakończenie

Określa planowaną datę zakończenia dotyczącą korzyści z inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (NPV)

Wyświetla planowaną wartość bieżącą netto (WBN), która jest obliczana na podstawie następującego wzoru:

Planowana wartość bieżąca netto (WBN) = planowana korzyść - planowany koszt

Uwaga: aby można wprowadzać dane w tym polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Planowany zwrot z inwestycji (ROI)

Wartość tego pola jest obliczana na podstawie następującego wzoru:

Planowany ROI = planowana wartość bieżąca netto (WBN) / planowany koszt

Uwaga: Aby można było wprowadzać dane w polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Próg rentowności

Wyświetla datę i kwotę wskazujące okres i wartość, przy których program staje się zyskowny.

Uwaga: Aby można było wprowadzać dane w polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Planowany zwrot z inwestycji (IRR)

Wyświetla planowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (MIRR)

Wyświetla planowaną zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Planowany okres spłaty

Wyświetla datę planowanego okresu spłaty dla inwestycji.

6. W sekcji Budżet wypełnij następujące pola:

Koszt budżetowy

Wyświetla łączny koszt budżetowy dla inwestycji

Początek kosztu budżetowego

Wyświetla datę rozpoczęcia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Koniec kosztu budżetowego

Wyświetla datę zakończenia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Korzyść budżetowa

Wyświetla korzyść budżetową dla inwestycji.

Początek korzyści budżetowej

Wyświetla datę rozpoczęcia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Koniec korzyści budżetowej

Wyświetla datę zakończenia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Budżetowa wartość bieżąca netto (WBN)

Wyświetla budżetową wartość bieżącą netto (WBN) dla tej inwestycji.

Budżetowy zwrot z inwestycji (ROI)

Wyświetla budżetowy zwrot z inwestycji (ROI) dla inwestycji.

Rentowność budżetowa

Wyświetla datę zrównania się kosztu budżetowego inwestycji z korzyścią budżetową.

Budżetowa wewnętrzna stopa zwrotu (IRR)

Wyświetla budżetową wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (MIRR)

Wyświetla budżetową zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowy okres spłaty

Wyświetla datę budżetowego okresu spłaty dla inwestycji.

7. Zapisz zmiany.

Włączanie obsługi transakcji finansowych

Na stronie informacji finansowych we właściwościach usługi włącz funkcje przetwarzania finansowego dla usługi. Można wskazać lokalizację finansową, departament finansowy oraz inne atrybuty stosowane podczas przetwarzania transakcji finansowych.

Można również skojarzyć z usługą stawki transakcji dla robocizny, stawki transakcji dla materiałów, stawki transakcji dla wyposażenia i stawki transakcji dla wydatków.

Przed włączeniem obsługi transakcji finansowych dla usługi należy sprawdzić, czy skonfigurowano następujące elementy:

- Jednostka, klasa PWT, klasa inwestycji, lokalizacja, macierz stawek i macierz kosztów

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

- Departament

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Finansowe.
3. W sekcji Ogólne wprowadź następujące dane:

Klasa

Określa klasę PWT (praca w toku) służącą do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Klasa PWT może również służyć do celów związanych z raportowaniem.

Klasa inwestycji

Określa klasę inwestycji służącą do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Klasa inwestycji może również służyć do celów związanych z raportowaniem.

Departament

Określa departament używany podczas przetwarzania transakcji związanych z obciążeniami zwrotnymi w celu obciążenia departamentów kosztami lub skredytowania tych kosztów. Departament może również służyć do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Wybranie departamentu na stronie właściwości ogólnych powoduje, że to pole jest wypełniane automatycznie. Wymagane w przypadku obciążeń zwrotnych.

Lokalizacja

Określa lokalizację służącą do dopasowywania inwestycji do reguł debetowania i kredytowania w przypadku przetwarzania transakcji związanych z obciążeniami zwrotnymi. Gdy ustawienia domyślne dotyczące systemu lub jednostki wskazują, że lokalizacja źródłowa pochodzi z inwestycji, można używać alokacji do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów.

4. W sekcjach Stawki transakcji dla robocizny, Stawki transakcji dla materiałów, Stawki transakcji dla wyposażenia i Stawki transakcji dla wydatków wprowadź następujące dane dla wszystkich typów transakcji, dla których to konieczne:

Źródło stawki

Określa stawkę używaną podczas przetwarzania transakcji w celu obciążenia za koszty robocizny, materiałów, wyposażenia lub wydatków skojarzone z usługą.

Źródło kosztów

Określa koszty robocizny, materiałów, wyposażenia lub wydatków skojarzone z usługą.

Typ kursu wymiany

Typ kursu wymiany wskazuje sposób przeliczania stawek i kosztów, jeśli jest włączona obsługa wielu walut.

5. Zapisz zmiany.

Incydenty

Z poziomu właściwości usługi można zarządzać incydentami przydzielonymi do usługi. Użytkownik może kojarzyć kategorie incydentów z usługą.

Kategoria incydentu

Kategorie incydentów służą do grupowania incydentów w celu ustalania i oceny poniesionych kosztów oraz wyświetlania wykorzystania zasobów. Użytkownik może kojarzyć kategorie incydentów z daną usługą. Kategorie incydentów są konfigurowane i obsługiwane przez administratora programu CA Clarity PPM.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zapotrzebowaniem*.

Incydenty

Incydenty służą do śledzenia pracy wykonanej w ramach usługi. Istnieje możliwość wyświetlania incydentów przydzielonych do usługi oraz tworzenia nowych incydentów.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.

Kojarzenie usług z kategoriami incydentów

Do kojarzenia usługi z kategorią incydentów służy strona kategorii incydentów.

Aby można było skojarzyć usługę z daną kategorią incydentów, administrator programu CA Clarity PPM musi utworzyć kategorię incydentów. Administrator może także zbiorczo skojarzyć dowolne usługi z kategorią incydentów.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Kategorie incydentów.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Zaznacz kategorie incydentów, które chcesz skojarzyć z usługą, a następnie kliknij przycisk Dodaj.
4. Zapisz zmiany.

Wyświetlanie incydentów i zarządzanie nimi

Na stronie incydentów można wyświetlić listę incydentów skojarzonych z usługą. Na stronie incydentów użytkownik może:

- tworzyć nowe incydenty,
- ponownie przydzielać wybrane incydenty,
- konwertować incydenty na zadania lub projekty.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zapotrzebowaniem*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Incydenty.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wyświetl listę incydentów dotyczących usługi skojarzonych z incydemem.

Wyświetlanie lub definiowanie zależności

Między usługami w portfelu zachodzą relacje zależności. Strona zależności we właściwościach usługi służy do identyfikowania tej relacji. Zależności mogą występować między rozpoczęciem i zakończeniem zadań, które powodują konflikty, albo w wyniku przekroczenia budżetu. Na stronie można dodawać inwestycje podlegające ograniczeniom zależności. Można również wskazywać, czy te inwestycje są zależne od danej inwestycji lub czy dana inwestycja zależy od nich.

Aby wyświetlić stronę, należy otworzyć usługę i kliknąć opcję Zależności na pasku narzędzi strony.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Zależności.
Zostanie wyświetlona strona zależności inwestycji.
3. Wybierz tryb, aby dodać następujące elementy:
 - Inwestycje zależne od tej inwestycji. Wyświetla inne inwestycje zależne od danej inwestycji.
 - Inwestycje, od których zależy ta inwestycja. Wyświetla inne inwestycje, od których jest zależna dana inwestycja.
4. Kliknij przycisk Dodaj, aby dodać więcej zależności do inwestycji.
Zostanie wyświetlona strona wyboru inwestycji.
5. Wprowadź nazwę i wybierz typ inwestycji z listy rozwijanej Typ. Można również kliknąć przycisk Pokaż wszystkie.
6. W sekcji Filtr inwestycji zaznacz pola wyboru związane z nazwami inwestycji, a następnie kliknij przycisk Dodaj.

Poziomy odniesienia

Plany bazowe to migawki łącznego planowanego nakładu pracy oraz szacowanych kosztów określonej usługi w danym momencie. Wartości rzeczywiste dotyczące incydentów nie należą do łącznego nakładu pracy w planach bazowych. Są to prace nieplanowane, które nie są uwzględniane podczas tworzenia planu bazowego.

Ponieważ migawki planów bazowych są statyczne, zmiany wprowadzone w usłudze po utworzeniu planu bazowego nie są automatycznie uwzględniane w bieżącym planie bazowym. Można jednak zaktualizować poziomy odniesienia, aby uwzględnić w nim nowo wprowadzone lub zaksięgowane informacje.

Tworzenie planów bazowych

Można utworzyć wiele planów bazowych. Pierwszy lub początkowy plan bazowy jest tworzony zanim zasoby wprowadzą dane dotyczące czasu. Można również tworzyć dodatkowe plany bazowe w różnych odstępach czasu, np. w połowie czasu realizacji usługi, po ukończeniu różnych faz i po ukończeniu usługi. Początkowy plan bazowy umożliwia porównanie wartości szacowanych z rzeczywistymi w czasie realizacji usługi.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Plan bazowy.

Zostanie wyświetlona strona planów bazowych.

3. Kliknij opcję Nowy.

Zostanie wyświetlona strona właściwości.

4. Wypełnij poniższe pola:

Nazwa wersji

Określa nazwę wersji planu bazowego.

Przykład:

Początkowy plan bazowy, Pośredni plan bazowy lub Końcowy plan bazowy.

Wymagane: tak

Identyfikator wersji

Określa unikatowy identyfikator wersji planu bazowego.

Przykład:

Numer wersji planu bazowego, np. wer1 lub wer5.

Wymagane: tak

Opis

Zawiera opis wersji planu bazowego.

Wymagane: nie

Bieżąca wersja

Wskazuje, czy ten plan bazowy ma być bieżącym planem bazowym. Pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy istnieje jedna wersja planu bazowego.

Domyślnie: zaznaczone

5. Zapisz zmiany.

Edytowanie poziomów odniesienia

Strona wersji planu bazowego usługi we właściwościach usługi służy do edytowania nazwy, identyfikatora i opisu wersji planu bazowego. Aby przeprowadzić edycję planu bazowego usługi, należy kliknąć na stronie nazwę wersji planu bazowego.

Jeśli zostanie usunięta bieżąca wersja planu bazowego i istnieje więcej niż jeden plan bazowy, bieżącą wersją stanie się najnowszy z nich.

Dane z poziomów odniesienia dotyczące kosztów i użycia

Istnieje możliwość wyświetlania opisanych niżej informacji o nakładzie pracy i kosztach dla planu bazowego. Informacje pochodzą z kolumn na stronie wersji planu bazowego we właściwościach usługi:

- Użycie. Łączny nakład pracy (wartości rzeczywiste plus pozostały SCZ) w momencie utworzenia planu bazowego. Wartości rzeczywiste są zaksięgowane w odniesieniu do przydziałów usługi.
- ZKPW. Zabudżetowany koszt pracy wykonanej w momencie utworzenia planu bazowego. Koszt jest równy wartości budżetu końcowego (BK) pomnożonej przez procent wykonania na poziomie podsumowania.

Planów bazowych można używać do wykonywania analizy wartości wypracowanej dotyczącej wydajności usługi. Taka analiza pokazuje, jaki nakład został dotychczas poniesiony na rzecz usługi.

Uwaga: Aby uzyskać wartości kosztów w planie bazowym, przed utworzeniem planu bazowego należy określić stawki dla personelu usługi i uruchomić zadanie Wyodrębnianie macierzy stawek. Aby uzyskać wartości zabudżetowanego kosztu pracy wykonanej (ZKPW) w planie bazowym, przed utworzeniem planu bazowego należy wypełnić wartości procentowe dla zadania podsumowującego.

Aktualizowanie planów bazowych na poziomie usługi

Zamiast tworzyć nowy poziom odniesienia, można zaktualizować istniejący. Można na przykład zaktualizować istniejący plan bazowy, aby uwzględnić w nim ostatnio zaksięgowane wartości rzeczywiste. Zaktualizowanie poziomu odniesienia powoduje odpowiednią zmianę jego wartości.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Plan bazowy.
Zostanie wyświetlona strona planów bazowych usługi.
3. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok planu bazowego.

4. Kliknij opcję Aktualizuj plan bazowy.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
5. Kliknij opcję Tak.

Ustawianie bieżącego poziomu odniesienia

Ostatnio utworzony plan bazowy staje się domyślnie bieżącym planem bazowym usługi. Na stronie planu bazowego we właściwościach usługi można sprawdzić, który plan bazowy jest bieżący. Jeśli inwestycja ma tylko jeden plan bazowy, zostaje on oznaczony jako bieżący. Plan bazowy jest wyświetlany na liście z żółtym znacznikiem wyboru w kolumnie Bieżące. Aby ustawić bieżący plan bazowy, należy go otworzyć, zaznaczyć pole Bieżąca wersja i zapisać wersję planu bazowego.

Subskrypcje

Subskrypcja to złożone przez departament zlecenie dotyczące korzystania z usługi. Departamenty subskrybujące usługę stają się jej klientami. Departament zarządzający usługą staje się jej dostawcą. Gdy relacja zostanie ustanowiona, dostawca usługi może korzystać z subskrypcji do monitorowania swoich relacji z departamentami subskrybującymi oraz zarządzania tymi relacjami. Subskrypcje obejmują obciążanie subskrybujących departamentów kosztami dostarczanych usług.

Można wyświetlić listę wszystkich departamentów subskrybujących usługę oraz dodawać i usuwać departamenty na liście subskrypcji.

Uwaga: Kierownicy departamentów również mogą tworzyć subskrypcje usług dla swojego departamentu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Monitorowanie subskrypcji usługi

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Subskrypcje.
Zostanie wyświetlona strona listy.
3. Przeglądaj subskrypcje lub zastosuj ich filtrowanie.
4. Wyświetl następujące informacje na stronie subskrypcji we właściwościach usługi:

Departament klienta

Wyświetla departament subskrybujący usługę.

BRM

Wyświetla nazwisko menedżera relacji biznesowych dla subskrybującego departamentu.

Incydenty

Wyświetla liczbę incydentów związanych z usługą zarejestrowanych przez departament subskrybujący.

Opłaty

Wyświetla zagregowane opłaty za dostarczaną usługę zatwierdzone obecnie przez departament subskrybujący.

Naruszenia umowy dotyczącej poziomu usług (SLA)

Określa liczbę naruszeń poziomu jakości danej usługi zarejestrowanych przez departament subskrybujący.

Tworzenie subskrypcji usługi przez departament

Aby obciążyć departament za dostarczaną usługę, należy zaktualizować regułę debetowania obciążeń zwrotnych poprzez dodanie alokacji KG dla departamentu, dla którego tworzona jest subskrypcja. Wspólnie z menedżerem finansowym działu informatycznego i kierownikiem departamentu subskrybującego należy ustalić termin rozpoczęcia naliczania obciążeń zwrotnych za usługi.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Subskrypcje.
Zostanie wyświetlona strona listy subskrypcji.
3. Kliknij przycisk Dodaj.
Zostanie wyświetlona strona dodawania departamentów subskrybentów.
4. Przy użyciu przeglądania lub filtrowania wybierz departamenty, które mają zostać dodane do listy subskrypcji, a następnie kliknij przycisk Dodaj.
5. Kliknij opcję Powrót.

Anulowanie subskrypcji przez departament

Podczas anulowania subskrypcji należy pamiętać o zaktualizowaniu reguły debetowania obciążeń zwrotnych oraz usunięciu alokacji KG dotyczącej departamentu. W przeciwnym razie departament będzie nadal obciążany opłatami za usługi.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Subskrypcje.
Zostanie wyświetlona strona listy subskrypcji.
3. Zaznacz pole wyboru obok każdego departamentu klienta, którego subskrypcja ma zostać anulowana, i kliknij przycisk Usuń.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Scenariusze planowania zdolności produkcyjnych

Scenariusze umożliwiają stosowanie systematycznej metodologii do optymalizowania usługi. Stosując scenariusze do usługi, można analizować, jak zmiany personelu lub przesunięcia dat wpływają na wynik inwestycji. Usługę można oceniać, przełączając się między scenariuszem a planem tymczasowym.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie portfelem*.

Tworzenie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych

Scenariusz planowania zdolności produkcyjnych można utworzyć na każdej stronie usług, na której jest wyświetlany pasek narzędzi scenariusza. Pasek narzędzi scenariuszy jest wyświetlany pod paskiem narzędzi strony.

Stosowanie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych do usług

Przy użyciu paska narzędzi scenariuszy wybierz jeden z istniejących scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych, do których masz prawa dostępu. Gdy po otwarciu inwestycji wybrany zostanie scenariusz, ten scenariusz zostanie ustawiony jako scenariusz bieżący.

Zaznaczanie usług do usunięcia

Usługi mogą być usuwane przez zadanie usuwania dla uruchomień danej usługi.

Uwaga: Nie można usunąć usługi, która jest w stanie „Aktywne”. Aby dezaktywować usługę, należy ją otworzyć i usunąć zaznaczenie pola wyboru Aktywne.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Zaznacz pole wyboru obok usługi i kliknij przycisk Zaznacz do usunięcia.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
3. Kliknij opcję Tak.

Rozdział 3: Hierarchie

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Informacje o hierarchiach](#) (na stronie 37)

[Filtrowanie listy inwestycji podrzędnych](#) (na stronie 38)

[Jak utworzyć hierarchię](#) (na stronie 38)

[Wyświetlanie zestawienia nakładu pracy](#) (na stronie 41)

[Wyświetlanie łącznego kosztu posiadania \(TCO\)](#) (na stronie 42)

[Jak zarządzać inwestycjami nadrzędnymi](#) (na stronie 42)

Informacje o hierarchiach

Zarządzanie inwestycjami i usługami składającymi się na daną usługę odbywa się z poziomu jej hierarchii inwestycji.

Aby wyświetlić listę hierarchiczną (projekty, aktywa, aplikacje, produkty, usługi i inne prace), należy wybrać opcję Hierarchia. Zostanie wyświetlona strona zestawienia finansowego w hierarchii usługi.

W hierarchii finansowej wyświetlana jest agregacja planowanych, rzeczywistych i pozostałych kosztów danej inwestycji i inwestycji podrzędnych. Wyświetlane wartości zmieniają się w czasie i są czynnikiem wpływającym na zdefiniowane procentowe alokacje inwestycji.

Wartość wyświetlana w polu Planowany koszt określa planowane koszty zestawiane z danej inwestycji i inwestycji podrzędnych. Wartości są zestawiane po uwzględnieniu procentowych alokacji inwestycji. Wartość wyświetlana w polu Koszt rzeczywisty określa koszty poniesione na podstawie faktur i rachunków. Jeśli usługa jest niezatwierdzona, zestawiane są również koszty rzeczywiste z inwestycji lub usługi podrzędnej. Koszty są zestawiane po uwzględnieniu procentu alokacji inwestycji. Oznacza to, że stan usługi jest inny niż „Zatwierdzono”. Koszty rzeczywiste nie są wyświetlane w zestawieniu finansowym, ponieważ dopiero zostaną poniesione. Wartość wyświetlana w kolumnie Pozostały koszt to różnica między kosztami planowanymi a rzeczywistymi.

W kolumnach Planowany zwrot z inwestycji (ROI) i Planowana wartość bieżąca netto (WBN) wyświetlane są zwrot z inwestycji i wartość bieżąca netto danej inwestycji i inwestycji podrzędnej. W kolumnie Planowana korzyść wyświetlany jest planowany przychód — suma planowanej korzyści z budżetu szczegółowego inwestycji, usługi lub idei.

Z menu Hierarchia można również uzyskać dostęp do zestawienia nakładu pracy oraz stron nadrzędnych hierarchii usługi. Aby na przykład uzyskać dostęp do zestawienia nakładu pracy usługi, należy otworzyć menu Hierarchia związane z daną usługą i wybrać opcję Zestawienie nakładu pracy.

Zestawienie finansowe i zestawienie nakładu pracy są hierarchicznymi reprezentacjami inwestycji, usług oraz idei składających się na daną usługę. Na tej stronie pozycje listy można rozwijać i zwiijać oraz dodawać i usuwać inwestycje i usługi podrzędne.

W zależności od widoku wybranego w hierarchii w pozycji Własne wyświetlane są wartości dotyczące nakładu pracy lub koszty konkretnej usługi nadrzędnej. Pozycje znajdujące się poniżej pozycji Własne dotyczą inwestycji podrzędnych lub usług tworzących hierarchię usług.

Filtrowanie listy inwestycji podrzędnych

Domyślnie zarówno na zestawieniu finansowym, jak i na zestawieniu nakładu pracy wyświetlana jest lista zatwierdzonych i niezatwierdzonych inwestycji podrzędnych. Wyświetlić można tylko zatwierdzoną lub niezatwierdzoną inwestycję podrzędną. Należy wybrać stan z pola Stan w sekcji filtru na stronie.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Jak utworzyć hierarchię

Można dodawać inwestycje, usługi oraz idee podrzędne do hierarchii inwestycji usługi (lub je stamtąd usuwać) na podstawie reguł biznesowych firmy. Tymi inwestycjami, usługami i ideami podrzędnymi są te elementy, które użytkownik ma prawo wyświetlać. Te inwestycje i usługi są skojarzone z tą samą jednostką, co usługa użytkownika. Aby dodać lub usunąć skojarzenia inwestycji i usług z hierarchią danej usługi, należy skorzystać ze strony zestawienia finansowego lub zestawienia nakładu pracy w hierarchii usługi.

W czasie tworzenia hierarchii planowane koszty skojarzonej inwestycji podrzędnej są zestawiane w usłudze nadrzędnej jako koszty planowane. Koszty te są wyświetlane w zestawieniu finansowym. Zagregowane wartości nakładu pracy skojarzonej inwestycji lub usługi podrzędnej są na tej samej zasadzie sumowane w inwestycji nadrzędnej i wyświetlane w zestawieniu nakładu pracy.

Aby utworzyć hierarchię usługi, należy wykonać następujące czynności:

- [Dodaj inwestycje podrzędne](#) (na stronie 39).
- [Usuń inwestycje podrzędne](#) (na stronie 39).
- [Wyświetl zestawienie finansowe](#) (na stronie 40).
- [Zdefiniuj alokacje dla inwestycji podrzędnych](#) (na stronie 40).
- [Wyświetl zestawienie nakładu pracy](#) (na stronie 41).

Informacje o współużytkowaniu usług przez wiele inwestycji

Usługi można udostępniać innym inwestycjom, usługom i ideom. Można na przykład współużytkować serwer bazy danych obsługujący dwie aplikacje. Najpierw należy dodać aplikacje jako inwestycje podrzędne do hierarchii inwestycji serwera bazy danych. Następnie należy przeprowadzić edycję wartości procentowych alokacji kosztów i pasm czasowych inwestycji lub usługi podrzędnej.

Procent alokacji inwestycji danej usługi wyznacza wielkość alokacji tej usługi do inwestycji, usługi lub idei. Wszystkie informacje o kosztach wyświetlane w hierarchii inwestycji są oparte na wartościach procentowych alokacji.

Dodawanie podrzędnych inwestycji i usług z zestawienia finansowego

Inwestycje, usługi oraz idee podrzędne można dodawać do danej usługi ze strony zestawienia finansowego lub zestawienia nakładu pracy w hierarchii usługi.

Przed dodaniem do hierarchii inwestycji, usług i idei należy sprawdzić, czy elementy te istnieją. Należy współpracować z kierownikami innych inwestycji w celu zdefiniowania alokacji inwestycji lub usługi dla każdej podrzędnej inwestycji lub usługi w hierarchii.

Uwaga: W hierarchii usługi dozwolone jest dodawanie elementów podrzędnych lub nadrzędnych jedynie w obrębie tej samej jednostki.

Dodawanie inwestycji i usługi podrzędnej

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie finansowe.
Zostanie wyświetlona strona zestawienia finansowego.
3. Zaznacz pole wyboru obok żądanej usługi podrzędnej i kliknij przycisk Dodaj element podrzędny.
Zostanie wyświetlona strona wyboru inwestycji.
4. Zaznacz pole wyboru obok inwestycji i kliknij przycisk Dodaj.
5. Kliknij opcję Powrót.

Usuwanie inwestycji i usługi podrzędnej

Aby usunąć usługi podrzędne z zestawienia finansowego, zaznacz pole wyboru obok usługi podrzędnej, a następnie kliknij przycisk Usuń.

Wyświetlanie zestawienia finansowego

Zestawienie finansowe dotyczące usługi można wyświetlić na stronie zestawienia finansowego w hierarchii usługi. Na stronie wyświetlana jest hierarchiczna lista inwestycji, usług i idei podrzędnych, które składają się na daną usługę. Wszystkie koszty i korzyści podrzędne są sumowane w danej usłudze (usłudze nadrzędnej) oraz wymienione jako pozycje tej usługi nadrzędnej.

Na stronie można śledzić koszty poniesione na zbudowanie, konserwację i obsługę danej usługi. Użytkownik może również śledzić procenty alokacji, planowane koszty, koszty rzeczywiste, pozostałe koszty, planowane korzyści, planowany zwrot z inwestycji (ROI) i planowaną wartość bieżącą netto (WBN). Usługę można zmodyfikować, dodając lub usuwając inwestycje podrzędne.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie finansowe.
Zostanie wyświetlona strona zestawienia finansowego.
3. Wyświetl usługi i usługi podrzędne w zestawieniu finansowym.

Definiowanie alokacji inwestycji podrzędnych

Podczas pierwszego dodawania inwestycji podrzędnej do danej usługi alokacja dla inwestycji jest domyślnie ustawiana na 100 procent. Wielkość alokacji inwestycji podrzędnej do danej usługi jest widoczna w kolumnie Alokacja w zestawieniach finansowym i nakładu pracy dotyczących danej usługi.

Strona ustawiania alokacji umożliwia definiowanie procentowych wielkości alokacji usługi, inwestycji lub idei podrzędnej do danej usługi. Na tej stronie jest wyświetlana lista inwestycji nadrzędnych, do których jest alokowana dana inwestycja. Wielkość alokacji inwestycji podrzędnej do jej inwestycji nadrzędnych można rozkładać, edytując pole Alokacja.

Sumy kosztów inwestycji podrzędnych są automatycznie agregowane do usługi nadrzędnej na podstawie wartości procentowych alokacji inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie finansowe.
Zostanie wyświetlona strona zestawienia finansowego.

3. Kliknij wielkość alokacji inwestycji usługi podrzędnej.
Zostanie wyświetlona strona ustawiania alokacji.
4. W polu Alokacja związanym z daną usługą wprowadź wielkość alokacji inwestycji podrzędnej do danej usługi (inwestycji nadrzędnej).
5. Zapisz zmiany.
6. Kliknij opcję Powrót, aby powrócić do strony zestawienia finansowego usługi nadrzędnej.

Wyświetlanie zestawienia nakładu pracy

Zestawienie nakładu pracy związanego z inwestycjami, usługami i ideami składającymi się na daną usługę można wyświetlić, korzystając ze strony zestawienia nakładu pracy w hierarchii usługi. Na stronie wyświetlane są zagregowane informacje o robociźnie związanej z podrzędną inwestycją usługi, takie jak SCZ, SKK i odchylenia pracy. W agregacji brane są pod uwagę wartości procentowe alokacji inwestycji lub usług podrzędnych. Sumy te są wyświetlane na stronie w kolumnach SCZ, SKK i Rzeczywista praca.

Inwestycje wyświetlane na stronie są takie same, jak inwestycje na stronie zestawienia finansowego w hierarchii usługi. Ta strona zawiera inny widok hierarchicznej listy inwestycji podrzędnych.

Hierarchię inwestycji można ustalić, wybierając usługę nadrzędną z inwestycji podrzędnej na stronie właściwości usługi.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie nakładu pracy.
Zostanie wyświetlona strona zestawienia nakładu pracy.
3. Wyświetl usługi i usługi podrzędne w zestawieniu nakładu pracy.

Wyświetlanie łącznego kosztu posiadania (TCO)

Łączny koszt posiadania (TCO) jest to zagregowana kwota kosztów związanych z uruchomieniem lub działaniem usługi. Działanie usługi obejmuje zarządzanie wszystkimi inwestycjami, takimi jak projekty, aplikacje i idee, które zapewniają wsparcie dla usługi. Łączny koszt posiadania (TCO) służy do śledzenia miejsca ponoszenia kosztów oraz sposobu ich alokowania i rozdzielania. Zestawienie kosztów umożliwia zarządzaniem budżetem usług w porównaniu do zarządzania zagregowanymi kosztami przypadającymi na różne typy inwestycji.

Należy dodać do usługi wszystkie inwestycje podrzędne. Następnie można wyświetlić zagregowane sumy kosztów i robocizny z hierarchicznej specyfikacji inwestycji w celu określenia parametru TCO usługi IT.

Jak zarządzać inwestycjami nadrzędnymi

Strona elementów nadrzędnych w hierarchii usługi służy do wyświetlania listy inwestycji i usług nadrzędnych, do których dana usługa jest alokowana. Umożliwia ona także wyświetlanie procentu alokacji danej usługi do poszczególnych elementów nadrzędnych.

Można wykonać następujące czynności:

- [dodawanie inwestycji nadrzędnych](#) (na stronie 42),
- usuwanie inwestycji nadrzędnych,
- [definiowanie alokacji do inwestycji nadrzędnych](#) (na stronie 43).

Można dodać dowolną inwestycję, do której użytkownik ma prawa dostępu, jako inwestycję nadrzędną do danej usługi.

Dodawanie inwestycji nadrzędnych

Strona elementów nadrzędnych w hierarchii usługi umożliwia dodawanie skojarzenia inwestycji nadrzędnej z usługą. Możliwe jest dodanie jednej inwestycji nadrzędnej albo wielu inwestycji jednocześnie.

Przed dodaniem inwestycji, usług i idei jako elementów nadrzędnych do hierarchii należy sprawdzić, czy elementy te istnieją. Należy współpracować z kierownikami innych inwestycji w celu zdefiniowania alokacji inwestycji lub usługi dla każdej podrzędnej inwestycji lub usługi w hierarchii.

Można również usunąć skojarzenia z inwestycją nadrzędną.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Elementy nadrzędne.
Zostanie wyświetlona strona listy elementów nadrzędnych.
3. Kliknij przycisk Dodaj, aby wybrać i dodać inwestycje nadrzędne.

Definiowanie alokacji inwestycji nadrzędnych

Inwestycje i usługi można alokować do jednej lub większej liczby inwestycji podrzędnych. Jednak łączna alokacja dla inwestycji nadrzędnej musi wynosić 100 procent. Wielkości alokacji usługi do inwestycji nadrzędnych można wyświetlić na stronie elementów nadrzędnych w hierarchii usługi.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Elementy nadrzędne.
Zostanie wyświetlona strona listy elementów nadrzędnych.
3. W polu Alokacja wprowadź procent alokacji dla inwestycji nadrzędnej.
4. Zapisz zmiany.

Rozdział 4: Zespół usługi

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Informacje o tworzeniu zespołu](#) (na stronie 45)

[Edytowanie szczegółów członka personelu](#) (na stronie 45)

[Informacje o stronie Zespół: Personel](#) (na stronie 48)

[Jak przydzielać personel do zespołu](#) (na stronie 50)

[Zdolności produkcyjne roli](#) (na stronie 51)

[Alokacje personelu](#) (na stronie 52)

[Zastępowanie członka personelu](#) (na stronie 59)

[Zmienianie ról członków personelu w usłudze](#) (na stronie 62)

[Usuwanie członków personelu](#) (na stronie 62)

Informacje o tworzeniu zespołu

Członkowie personelu to zasoby lub role, które można przydzielić do pracy związanej z usługą. Czas tej pracy można rejestrować w odpowiednich grafikach. Usługi nie są skojarzone z zadaniami i ich obsadzenie nie powoduje powstania długoterminowego zobowiązania tego personelu.

Strona zespołu usługi umożliwia przydzielanie personelu do usług przez alokowanie ról i zasobów. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół. Możesz dodać zarówno robocizną, jak i zasoby inne niż robocizna. Korzystając z tej strony, można wyświetlić zagregowany wstępny nakład pracy według ról. Widok można przełączyć w celu przeprowadzenia edycji bezpośrednich planowanych prac związanych z usługą. Menu Zespół zawiera strony personelu, szczegółów i zdolności produkcyjnych ról.

Alokacja personelu to okres, podczas którego zasób jest alokowany do usługi. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu są automatycznie alokowani na cały okres trwania usługi. Wielkość alokacji jest generowana dla każdego zasobu przez pomnożenie łącznej liczby dni roboczych od dnia rozpoczęcia do dnia zakończenia usługi (włącznie) przez liczbę godzin, przez którą zasób jest dostępny dziennie. Szacowany czas do zakończenia (SCZ) jest oparty na liczbie godzin przydzielenia zasobu do usługi.

Edytowanie szczegółów członka personelu

Po dodaniu zasobu lub roli do danej usługi na stronie właściwości członka personelu zasobu lub roli można zmodyfikować szczegóły wymagania dotyczącego przydziału personelu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Kliknij ikonę Właściwości dla zasobu lub roli.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Przeprowadź edycję właściwości członka personelu:

Nazwa wymagania

Wyświetla nazwę wymagania dotyczącego przydziału personelu.

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia alokacji członka zespołu do inwestycji.

Domyślnie: Data rozpoczęcia inwestycji.

Data zakończenia

Określa datę zakończenia alokacji członka zespołu do inwestycji.

Domyślnie: Data zakończenia inwestycji.

Domyślna alokacja procentowa

Określa procent czasu, na który zasób ma być alokowany do inwestycji (można podać 0 procent). Zmiana powoduje aktualizację kolumn alokacji i % alokacji na stronie personelu zespołu ds. inwestycji.

Stan alokacji

Wskazuje stan alokacji członka personelu. Członkowie personelu mogą być alokowani w sposób miękki, twardy lub mieszany.

Stan alokacji jest ustawiany automatycznie, gdy członkowie zespołu są alokowani lub ich alokacja ulega zmianie. Stan alokowania należy ustawić ręcznie odpowiednio do potrzeb.

Wartości:

- Miękka
- Twarda
- Mieszana. Wskazuje, że dla członka zespołu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

Uwaga: Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM lub zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Status żądania

Określa wymaganie dotyczące przydziału personelu. Z listy rozwijanej należy wybrać inny stan.

Domyślnie: Nowe

Zasób

Wyświetla zasób skojarzony z wymaganiem.

Data rozpoczęcia inwestycji

Wyświetla datę rozpoczęcia inwestycji dla wymagania.

Data zakończenia inwestycji

Wyświetla datę zakończenia inwestycji dla wymagania.

Rola w inwestycji

Określa rolę, do której są zamawiane zasoby dla inwestycji.

Przykład: deweloper, analityk biznesowy, architekt

Jednostka SPO personelu

Określa jednostkę SPO personelu.

Domyślnie: Wartość opcji Jednostka SPO personelu inwestycji, jeśli jest określona.

Otwórz dla pozycji czasu

Wskazuje, czy zasób może śledzić czas poświęcony na realizację przydziałów zadań przy użyciu grafików. Gdy opcja nie jest zaznaczona, zasób nie może rejestrować czasu w przypadku żadnego projektu.

Domyślnie: zaznaczone

4. W sekcji Wyszukiwanie zasobu wypełnij następujące pola:

Zasób - typ zatrudnienia

Określa, czy zasób jest zleceniobiorcą, czy pracownikiem zatrudnionym na pełny etat.

Słowa kluczowe w życiorysach

Określa słowa kluczowe z życiorysu zasobu.

Planowana alokacja

Określa łączny procent czasu, na jaki zasób jest alokowany do inwestycji, zgodnie z żądaniem kierownika inwestycji. Alokacja określa również daty rozpoczęcia i zakończenia.

Twarda alokacja

Określa łączny procent twardej alokacji zasobu do inwestycji (który wprowadził menedżer ds. zasobów). Alokacja określa również daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji.

Dopóki menedżer ds. zasobów nie dokona twardej alokacji, pole twardej alokacji nie ma żadnej wartości.

5. Zapisz zmiany.

Informacje o stronie Zespół: Personel

Członkowie personelu to zasoby lub role, które przydzielono do pracy związanej z usługą. Czas tej pracy można rejestrować w odpowiednich grafikach. Usługi nie są skojarzone z zadaniami i ich obsadzenie nie powoduje powstania długoterminowego zobowiązania tego personelu.

Roli można użyć jako elementu zastępczego, jeśli nie jest znana nazwa zasobu lub jeśli ten zasób jest niedostępny na potrzeby przydziału personelu w danej usłudze. Przydział personelu do usługi można wykonać z użyciem wielu wystąpień roli. Nie można jednak dodać wielu wystąpień zasobu.

Aby dodać personel do usługi, należy użyć strony personelu zespołu dotyczącej danej usługi. Na tej stronie są wyświetlane następujące kolumny i ikony:

Ikona właściwości

Otwiera profil zasobu. Można wyświetlić informacje z profilu i zmienić alokację, w tym alokację planowaną i twardą.

Aby uzyskać więcej informacji o zarządzaniu zasobami, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie zasobami*.

Ikona wyszukiwarki zasobów

Otwiera stronę Znajdź zasoby dotyczącą wybranego zasobu. Na tej stronie można zastąpić zasób lub rolę innym zasobem lub rolą.

Alokacja zasobu

Otwiera stronę Alokacje zasobów/ról. Można aktualizować alokację zasobu.

Rola

Wyświetla rolę zasobu, która może się różnić od roli podstawowej wybranej w profilu zasobu.

Czas

Wyświetla żółty znacznik wyboru, jeśli zasób lub rola mogą wprowadzać czas dotyczący tej inwestycji.

Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli.

Wartości

- Twarda. Zasób jest przydzielony do inwestycji
- Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego inwestycji.
- Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

Początek

Wyświetla datę rozpoczęcia alokacji członka zespołu. Jeśli data nie jest określona, wartością domyślną jest data rozpoczęcia inwestycji.

Koniec

Wyświetla datę zakończenia alokacji członka zespołu. Jeśli data nie jest określona, wartością domyślną jest data zakończenia inwestycji.

% alokacji

Wyświetla procent, w jakim członek zespołu jest alokowany do inwestycji.

Alokacja

Wyświetla liczbę godzin, na którą zasób został alokowany próbnie do inwestycji. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu są automatycznie alokowani na cały czas trwania. Alokacji nie można edytować bezpośrednio, ale można ją zmodyfikować przy użyciu następujących elementów:

- Opcje ustawiania alokacji.
- Nowe krzywe alokacji określone na stronie właściwości członka personelu zasobu.
- Opcja Alokacja zmiany

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetla dotychczasową, łączną liczbę godzin spędzonych przez zasób na pracy w ramach inwestycji.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetla czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą inwestycją.

Wartości rzeczywiste razem

Wyświetla zagregowany łączny czas rzeczywisty zaksięgowany w ramach inwestycji. Wartość jest sumą przydzielonych wartości rzeczywistych i wartości rzeczywistych incydentów.

Jak przydzielać personel do zespołu

W celu przydzielenia personelu do zespołu usługi można:

- [Dodać zasoby lub role](#) (na stronie 50).
- [Alokować zasoby z nadmierną alokacją](#) (na stronie 51).
- [Edytować szczegóły członka personelu](#) (na stronie 45).
- [Zmienić domyślne alokacje zasobów](#) (na stronie 53).
- [Przesunąć i przeskalować alokacje zasobów](#) (na stronie 55).
- [Zastąpić członków personelu przydzielonych do usługi](#) (na stronie 59).

Dodawanie zasobów lub ról do personelu

Na stronie personelu zespołu usługi jest wyświetlana lista zasobów lub ról dodanych do usługi. Wszystkie zasoby są automatycznie alokowane na poziomie 100% ich dostępnych dni roboczych. Tę wartość można zmienić odpowiednio do potrzeb.

Gdy zasoby są dodawane do personelu usługi, mogą stać się zasobami z nadmierną alokacją. W przypadku wystąpienia nadmiernej alokacji zostanie wyświetlona strona potwierdzenia umożliwiająca nadmierne alokowanie zasobu albo zaakceptowanie pozostałej dostępności zasobu.

Istnieje możliwość dodania do usługi wielu wystąpień ról, ale nie ma możliwości dodania wielu wystąpień zasobu o tej samej nazwie. Na przykład można przydzielić do usługi programistę (1) i programistę (2) jako reprezentacje dwóch różnych wymagań dotyczących zasobu z rolą programowanie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona personelu zespołu.
2. Kliknij przycisk Dodaj.
Zostanie wyświetlona strona wyboru zasobu.
Uwaga: Aby dodać członków zespołu do usługi na poziomie SPO, na stronie personelu zespołu usługi należy kliknąć przycisk Dodaj/aktualizuj według SPO. Użycie tej opcji powoduje dodanie do usługi wszystkich zasobów należących do wybranej jednostki SPO.
3. Wybierz zasoby i role, które chcesz dodać do personelu usługi. Przy użyciu Filtru wyszukiwania można wyszukiwać zasoby lub role według nazwiska/nazwy lub innych kryteriów.
4. Kliknij opcję Dodaj, aby dodać wybrane zasoby lub role.

Alokowanie zasobów z nadmierną alokacją

Jeśli liczba dostępnych godzin zasobu jest mniejsza niż łączna liczba żądanych godzin, zostanie wyświetlona strona potwierdzenia pozostałej dostępności.

Strona potwierdzenia pozostałej dostępności wskazuje, że jeśli zasób zostanie dodany do usługi, będzie objęty zbyt dużą alokacją. W kolumnie wskazującej 100% alokacji zasobu jest wyświetlana liczba godzin alokacji zasobu w przypadku alokowania go na domyślnym poziomie 100% dostępności. Kolumna Pozostała dostępność wskazuje rzeczywistą liczbę godzin pracy zasobu, które są dostępne do pracy nad daną usługą.

Po wyświetleniu strony potwierdzenia wybierz jedną z następujących opcji:

Nadmiernie alokuj

Powoduje nadmierną alokację zasobu.

Pozostało tylko

Alokuj zasób na poziomie wyświetlanym w kolumnie Pozostała dostępność.

Zdolności produkcyjne roli

Na stronie zdolności produkcyjnych roli dotyczącej zespołu usługi znajduje się zagregowany widok wszystkich zapotrzebowań na role wygenerowanych według członków zespołu opartych na rolach lub według nazwanych zasobów. Te informacje można wyświetlić w zestawieniu ze zdolnościami produkcyjnymi zasobów pełniących te role.

Aby uzyskać dostęp do tej strony, w menu Zespół kliknij opcję Zdolności produkcyjne roli. Zasoby, które nie mają roli w zespole, są wymienione na stronie w wierszu [Brak roli].

Z poziomu strony zdolności produkcyjnych roli można wyświetlić:

- Alokację roli do tej usługi w porównaniu do alokacji do innych inwestycji i usług. Dane roli są agregowane w hierarchii inwestycji. Z każdej podinwestycji jest alokowany do danej usługi określony procent.
- Dostępną zdolność produkcyjną roli dla usługi oraz podinwestycji.

Te informacje można przeglądać w ramach scenariusza oraz niezależnie od niego. Załóżmy, że dla roli występuje nadmierna alokacja. Należy kliknąć ikonę Personel, aby otworzyć stronę personelu zespołu usługi i zobaczyć zasoby, dla których używana jest dana rola.

Alokacje personelu

Alokacja personelu to okres, podczas którego zasób jest alokowany do usługi. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu są automatycznie alokowani na cały okres trwania usługi.

W celu wygenerowania liczby godzin roboczych alokacji dla zasobu stosowana jest następująca formuła:

$$\text{Łączna liczba dni roboczych od daty rozpoczęcia do daty zakończenia usługi} * \text{liczba dostępnych dziennie godzin roboczych zasobu}$$

Szacowany czas do zakończenia (SCZ) jest oparty na liczbie godzin przydzielenia zasobu do usługi.

Edytowanie alokacji personelu

Na stronie personelu zespołu usługi można edytować informacje o personelu związane z alokacją.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Przeprowadź edycję następujących pól:

Zasób

Wyświetla nazwę zasobu. Kliknij łącze nazwy zasobu, aby otworzyć jego właściwości.

Rola

Określa rolę zasobu w inwestycji.

Czas

Wskazuje, czy zasób może wprowadzać czas pracy wykonanej w ramach inwestycji.

Stan alokacji

Wskazuje stan alokacji zasobu w inwestycji.

Początek i Koniec

Określa daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji zasobu do inwestycji. Wprowadzone zmiany dat powodują również aktualizację wartości w kolumnie Alokacja.

% alokacji

Określa domyślny stopień alokacji tego zasobu do tej inwestycji. Jako procent alokacji można wprowadzić wartość 0 (zero). Wprowadzone zmiany powodują również aktualizację wartości w kolumnie Alokacja.

Alokacja

Wyświetlana jest liczba godzin, na którą zasób został alokowany próbnie.

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetla dotychczasową łączną liczbę godzin spędzonych przez zasób na pracy w ramach tej inwestycji.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetla czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą inwestycją.

Wartości rzeczywiste razem

Określa sumę wartości rzeczywistych zaksięgowanych dla tego zasobu.

3. Zapisz zmiany.

Jak zarządzać właściwościami członka personelu

W ramach zarządzania członkami personelu zespołu można:

- edytować ich właściwości,
- zmieniać ich role,
- zmieniać ich domyślne alokacje.

Zmienianie domyślnej alokacji zasobu

Można skorzystać z sekcji Planowana alokacja i Twarda alokacja na stronie członka personelu dotyczącej właściwości usługi. Te sekcje ułatwiają wskazanie wszelkich odchyień od wartości w polu Domyślna alokacja procentowa. Można anulować twardą alokację zasobu, jak również rozszerzyć zasób na potrzeby dodatkowego planowania. Na tej stronie są wyświetlane podstawowe pola profilu oraz pola dotyczące alokacji, które można edytować.

Krzywa Planowana alokacja reprezentuje domyślną lub łączną wartość alokacji żądanej przez kierownika usługi. Krzywa Twarda alokacja reprezentuje wartość alokacji przydzielonej przez menedżera ds. zasobów. Stan alokacji zasobu zmienia się odpowiednio do wielkości alokacji na krzywych alokacji planowanej i twardej.

Załóżmy na przykład, że planowana lub domyślna alokacja zasobu wynosi 100%. Zasób został zaalokowany do pracy na potrzeby danej usługi od 11-08-11 do 01-11-11. Ten zasób jest przydzielony do innej usługi na 50% czasu pracy do 1 września i ma zaplanowany urlop od 15 do 22 września. W tym przypadku można utworzyć dla tego zasobu dwie krzywe alokacji: jedna będzie wskazywać odchylenie do poziomu 50% w okresie od 01-08-11 do 01-09-11. Druga krzywa będzie wskazywać odchylenie do 0% w okresie od 15-09-11 do 22-09-11.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Kliknij ikonę Właściwości obok zasobu, aby zmienić alokację.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. W polu Domyślna alokacja procentowa wprowadź procent czasu, na który zasób ma być alokowany do danej usługi (można wprowadzić wartość 0%).
Ta zmiana zostanie odzwierciedlona w kolumnach alokacji i procentu alokacji na stronie personelu zespołu usługi.
4. W sekcjach Planowana alokacja i Twarda alokacja utwórz po jednym wierszu dla każdego odchylenia od alokacji domyślnej.

Przykład:

Utwórz dwa wiersze. Jeden ma dotyczyć okresu, w którym zasób będzie w rzeczywistości pracował na poziomie 50% czasu (względem domyślnej lub planowanej alokacji wynoszącej 100%). Drugi wiersz ma dotyczyć okresu, w którym zasób będzie w rzeczywistości pracował na poziomie 0% czasu (względem domyślnej lub planowanej alokacji wynoszącej 100%).

5. Aby utworzyć okres planowanej lub twardej alokacji:
 - a. Wprowadź lub wybierz datę rozpoczęcia okresu.
 - b. Wprowadź lub wybierz datę zakończenia okresu.
 - c. W polu % alokacji wprowadź wartość procentową określającą oczekiwany czas pracy (jako wstępny lub przydzielony). Można wprowadzić wartość 0%.
6. Zapisz zmiany.

Jak zresetować alokacje personelu

Alokacje personelu usługi można zresetować, korzystając z następujących sposobów:

- [Zmień alokację](#) (na stronie 55), aby przesunąć lub przeskalować całość lub część alokacji zasobu w usłudze. Alokacje zasobu można przesunąć w czasie do przodu i do tyłu.
- [Ustaw alokację](#) (na stronie 56), aby jednocześnie zmodyfikować alokacje dla wielu członków zespołu.
- [Przydziel planowaną alokację](#) (na stronie 57), aby zresetować twardą alokację zasobu do wartości równej planowanej alokacji.
- [Zaakceptuj twardą alokację](#) (na stronie 58), aby zresetować planowaną alokację zasobu do wartości równej twardej alokacji.

Te opcje są dostępne po kliknięciu przycisku Więcej na stronach personelu i szczegółów zespołu usługi.

Przesuwanie i skalowanie alokacji zasobów

Użytkownik może przesunąć lub skalować całość lub część alokacji zasobu do usługi, przesuwając jego alokacje w czasie (do przodu i wstecz). Podczas przenoszenia danych daty segmentów alokacji są zachowywane bez zmian, nawet jeśli procent alokacji w każdym z segmentów ulega zmianie. Przesuwanie alokacji zasobu jest użyteczne, jeśli potrzebne jest przesunięcie alokacji dla inwestycji poza widok z dozwoloną skalą czasu, która może obejmować tylko sześć miesięcy.

Służy do tego opcja Zmień alokację, która jest dostępna na stronach personelu i szczegółów zespołu usługi.

Rozważmy na przykład alokację rozpoczynającą się 1 maja, która w okresie do 31 maja jest ustawiona na wartość domyślną 100%. W czerwcu wartość alokacji wynosi 50%. Jeśli rozpoczęcie alokacji zostanie przesunięte na 1 czerwca, od 1 czerwca do 2 lipca (przez 31 dni kalendarzowych) będzie ona miała poziom 100%. Natomiast od 2 sierpnia będzie to 50%. Alokacje można również przesunąć dla odcinków czasu, które nie zawierają żadnych segmentów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Na stronie personelu lub szczegółów zespołu usługi zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacje chcesz przesunąć.
Zostanie wyświetlona strona listy.
3. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Zmień alokację.
Zostanie wyświetlona strona alokacji.

4. W sekcji Przedział czasu do zmiany zmień datę rozpoczęcia i zakończenia alokacji zasobu do pracy nad daną usługą.
5. W sekcji Parametry zmiany czasu wykonaj następujące czynności:

Przesuń do daty

Określa nową datę rozpoczęcia dla przesuwanych danych.

Uwaga: Jeśli to pole pozostanie puste, przesunięcie nie zostanie wykonane.

Data odcięcia zmiany

Określa najpóźniejszą datę, do której można przesunąć alokacje. Alokacje nie zostaną przesunięte poza tę datę.

Skaluj % alokacji o

Określa procentową zmianę alokacji, która powinna zostać zastosowana z przesunięciem.

Uwaga: Jeśli to pole pozostanie puste, nie nastąpi żadne skalowanie.

Wymagane: nie

6. Zapisz zmiany.
Zmiany zostaną odzwierciedlone w kolumnie Alokacja na stronie personelu zespołu usługi.

Ustawianie alokacji dla wielu członków zespołu

Alokacje wielu członków zespołu można ustawić jednocześnie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacja ma zostać zaktualizowana.
Zostanie wyświetlona strona listy.
3. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Ustaw alokację.
Zostanie wyświetlona strona alokacji.
4. W sekcji Ogólne ustaw następujące alokacje dla wybranych członków zespołu:

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia alokacji.

Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty rozpoczęcia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu w celu dopasowania do daty rozpoczęcia usługi.

Data zakończenia

Określa datę zakończenia alokacji.

Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty zakończenia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu w celu dopasowania do daty zakończenia usługi.

Alokacja domyślna %

Określa alokację zasobu dla usługi.

5. W sekcji Istniejące segmenty alokacji zaznacz pole wyboru Wyczyść istniejące segmenty alokacji. Takie ustawienie spowoduje usunięcie wszystkich segmentów alokacji dla wybranych członków zespołu.
6. Aby utworzyć segment alokacji dla wybranych członków zespołu, wypełnij następujące pola na stronie w sekcji Nowe segmenty alokacji:

Początek

Określa datę rozpoczęcia alokacji.

Koniec

Określa datę zakończenia alokacji.

% alokacji

Określa procent alokacji zasobu do usługi.

7. Zapisz zmiany.

Przydzielanie planowanej alokacji zasobu

Przydzielenie planowanej alokacji dla zasobu oznacza ustawienie twardej alokacji zasobu na wartość równą planowanej alokacji. Aby ustawić twardą alokację dla segmentów, należy wykonać edycję segmentu planowanej alokacji zasobu. Stan twardej alokacji zasobu oznacza całkowite przydzielenie zasobu.

Przydzielenie planowanej alokacji nie powoduje zresetowania procentu domyślnej alokacji. Powoduje natomiast skopiowanie planowanej alokacji do sekcji Twarda alokacja na stronie członka personelu dotyczącej danego zasobu w właściwościach usługi.

Uwaga: Wyświetlanie sekcji Twarda alokacja jest zależne od ustawienia Zezwalaj na alokowanie mieszane (domyślne) wprowadzonego podczas zarządzania projektem.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.

2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, dla którego chcesz przydzielić planowaną alokację.
3. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Przydziel planowaną alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Akceptowanie twardej alokacji zasobu

Użyj opcji Zaakceptuj twardą alokację, aby zresetować planowaną alokację zasobu do wartości równej twardej alokacji. Jeśli segmenty o planowanej miękkiej alokacji są wyświetlane w sekcji Planowana alokacja, zostaną one usunięte, a wszystkie segmenty zostaną zresetowane do wartości dla segmentu o twardej alokacji.

Uwaga: wyświetlanie opcji Zaakceptuj twardą alokację na stronie jest zależne od ustawienia alokacji mieszanych.

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM lub zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, dla którego należy ustawić twardą alokację.
3. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Zaakceptuj twardą alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.
Ten wybór spowoduje, że planowana alokacja będzie miała wartość równą przydzielonej alokacji. Wartości w kolumnach % alokacji oraz Alokacja mogą ulec zmianie. Stan rezerwacji ma wartość „Twarda”, aby wskazać, że cała alokacja jest całkowicie przydzielona.

Edytowanie planowanych i przydzielonych alokacji zasobów

Na stronie szczegółów zespołu usługi są wyświetlane planowane i przydzielone alokacje dla usługi w formie wykresu według zasobów i okresów. Ten widok ułatwia ustalenie, czy zasób ma nadmierną czy niepełną alokację oraz w jakim stopniu. Można również sprawdzić dostępność zasobu dla usługi.

Na tej stronie można edytować informacje, na przykład komórki czasu dla poszczególnych zasobów. Zmienianie komórek czasu powoduje zmianę sposobu prezentacji planowanej i zatwierdzonej alokacji na wykresie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.

Zostanie wyświetlona strona właściwości.

2. Otwórz menu Zespół i kliknij opcję Szczegóły.

Zostanie wyświetlona strona szczegółów. Dane są wyświetlane na podstawie zasobów, alokacji i okresu. Podczas przewijania okresu wyświetlana jest uwaga zawierająca krótkie podsumowanie wyświetlanych danych. Kolumny okresów czasu są domyślnie ustawione na długość jednego tygodnia i zawsze zaczynają się od bieżącego tygodnia. Kolor alokacji wskazuje następujące informacje:

- Żółty. Alokacja zasobu nie przekracza jego dostępności w tym okresie.
- Czerwony. Alokacja zasobu w tym okresie jest nadmierna (tzn. ilość zaalokowanego czasu przekracza ilość dostępną).
- Zielony. Alokacja do innych inwestycji, idei lub usług.

3. Kliknij wykres, aby edytować wartości związane z czasem.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Zastępowanie członka personelu

Przydzielonego członka personelu można zastąpić na stronie personelu zespołu usługi. Ocena dostępności umożliwia znalezienie zastępstwa na poziomie zespołu. Można również zastąpić zasób innym zasobem albo zastąpić rolę zasobem.

Ważne! Zastąpienie może spowodować nadmierną alokację dotyczącą członka personelu, który zastępuje poprzednio przydzielonego członka lub członków.

Wytyczne dotyczące zastępowania członków personelu

Podczas wprowadzenia zastępstwa dla członka personelu należy rozważyć następujące informacje:

- Po zastąpieniu zasobu innym zasobem wartości rzeczywiste, oczekujące wartości rzeczywiste (jeśli istnieją) oraz plan bazowy dotyczące pierwotnego członka personelu nie zostają przeniesione do nowego. Do nowego członka jest przenoszony jedynie pozostały szacowany czas do zakończenia (SCZ).
- Pierwotny członek personelu musi wypełnić pozycje czasu, aby dane rzeczywiste zostały zaksięgowane przed wprowadzeniem zastępstwa.
- Rola pierwotnego członka personelu jest przenoszona do nowego członka (o ile proces nie dotyczy zastępowania ról).

Jak się odbywa przenoszenie danych podczas zastępowania członków personelu

W poniższej tabeli przedstawiono sposób przenoszenia danych z zastępowanego członka zespołu do nowego:

Typ danych	Przeniesienie
Początek dostępności	Tak, jeśli data nie minęła, a nowy zasób nie jest alokowany tego dnia.
Koniec dostępności	Tak
Pozostała alokacja	Tak
Procent (%) alokacji	Tak
Rola w inwestycji	Tak
Istniejące wartości rzeczywiste	Nie
Oczekujące wartości rzeczywiste	Nie
Poziomy odniesienia	Nie

Zastępowanie członków personelu

Na stronie personelu zespołu usługi można zastąpić członków personelu przydzielonych do inwestycji. Generowana jest lista zasobów, które mają tę samą rolę oraz taką samą dostępność, jak zastępowany zasób. Zasoby można zastępować na stronie personelu lub stronie szczegółów.

Można zastosować metodę oceny dostępności w celu wybrania najlepiej pasującego zasobu (pod względem dostępności), który ma zastąpić inny zasób. Dla wszystkich zasobów, do których użytkownik ma dostęp, generowana jest ocena dostępności. Ocena wskazuje stopień zgodności między zasobem zastępowanym i zastępującym. Dostępność jest obliczana na podstawie czasu trwania przydziału oraz dziennej dostępności zasobu. Ogólnie mówiąc, im wyższa ocena, tym większa zgodność.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Zarządzanie projektami*.

Do zastępowania członków personelu służy strona znajdowania zasobów. Ta strona zawiera listę wszystkich zasobów, do których użytkownik ma dostęp.

Dostępność

Wskazuje okres przydziału oraz liczbę godzin, na którą zastępowany zasób był alokowany do danej usługi. Dаты oraz godziny alokacji są przenoszone do zasobu zastępującego.

Dopasowanie dostępności

Wyświetla ocenę uwzględniającą okres pracy i dostępność każdego zasobu. Założmy, że do kryteriów wyszukiwania nie dodano specyfikacji umiejętności. Wartości w kolumnie łączne dopasowanie będą identyczne z ocenami w kolumnie Dopasowanie dostępności, a kolumna Dopasowanie umiejętności będzie pusta. Jeśli do wyszukiwania zostaną użyte kryteria umiejętności i dostępności, wartości w kolumnie łączne dopasowanie będą zawierać średnią obu ocen.

U góry strony zostanie wyświetlony następujący komunikat:

Wyniki dopasowania mogą być niedokładne, jeśli daty dostępności nie mieszczą się w następującym zakresie: ddmrr - ddmrr

Ten komunikat wskazuje, że jeśli istnieje rozbieżność między zakresem dat w komunikacie a datami w polu Dostępność, ocena Dopasowanie dostępności może być niedokładna.

Przykład: Jeśli daty w polu Dostępność to od 01-09-05 do 07-02-06, a zakres dat w komunikacie to od 07-09-11 do 07-09-12, nie można znaleźć porównania dla żadnego zasobu. Taka sytuacja obniża ogólne wyniki dopasowania dostępności.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Kliknij ikonę Wyszukiwarka zasobów obok nazwiska zasobu, który chcesz zastąpić.
Zostanie wyświetlona strona znajdowania zasobów.
3. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którym ma zostać zastąpiony poprzedni zasób, i kliknij przycisk Zastąp.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Zmienianie ról członków personelu w usłudze

Rolę członka personelu w poszczególnych usługach można zmieniać. Nie powoduje to zmiany roli wskazywanej w profilu zasobu. Przydział roli można zastępować na stronie personelu lub stronie szczegółów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
Zostanie wyświetlona strona listy personelu.
2. Kliknij ikonę Właściwości obok zasobu, aby zmienić rolę.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Na stronie w sekcji Ogólne wybierz wartość pola Rola w inwestycji.
4. Kliknij przycisk Dodaj.
5. Zapisz zmiany.

Usuwanie członków personelu

Członka personelu można usunąć z usługi, jeśli nie ma związanych z nią wartości rzeczywistych opublikowanych przez ten zasób ani żadnych przesłanych wartości oczekujących.

Uwaga: Usunięcie członka personelu z usługi nie powoduje usunięcia zasobu. Nie powoduje też zmiany stanu członka personelu na nieaktywny.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, który chcesz usunąć.
3. Kliknij opcję Usuń.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
4. Kliknij opcję Tak.

Rozdział 5: Zarządzanie jednostkami biznesowymi, odpowiadającymi za usługi i informatycznymi

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[BRM Accelerator — przegląd](#) (na stronie 63)
[Subskrypcje departamentu](#) (na stronie 64)
[Portale dodatku Menedżer relacji biznesowych](#) (na stronie 65)
[Pulpity nawigacyjne dodatku Menedżer relacji biznesowych](#) (na stronie 66)
[Jak w pełni wykorzystać dodatek BRM Accelerator](#) (na stronie 66)
[Dostęp do pulpitu nawigacyjnego i portali dodatku BRM Accelerator](#) (na stronie 66)
[Pulpit nawigacyjny usługi](#) (na stronie 67)
[Pulpit nawigacyjny dostawcy](#) (na stronie 80)
[Pulpit nawigacyjny klienta](#) (na stronie 86)
[Portal klientów](#) (na stronie 89)
[Portal dostawcy](#) (na stronie 92)

BRM Accelerator — przegląd

Dodatek Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) usprawnia i ułatwia kontakty działu IT z jednostkami biznesowymi związane z dostarczaniem usług. Dodatek zawiera następujące pulpity nawigacyjne i portale:

Pulpit nawigacyjny usługi

Wyświetla zestaw portletów właściwych dla danej usługi. Umożliwia kierownikowi usługi wyświetlanie alertów i bieżących metryk dotyczących usługi.

Pulpit nawigacyjny dostawcy

Wyświetla zestaw portletów właściwych dla departamentu dostawcy. Umożliwia kierownikowi departamentu albo dyrektorowi czy kierownikowi ds. informatyki wyświetlanie alertów i bieżących metryk dotyczących departamentu.

Pulpit nawigacyjny klienta

Wyświetla zestaw portletów właściwych dla departamentu klienta. Umożliwia kierownikowi departamentu albo dyrektorowi czy kierownikowi ds. informatyki wyświetlanie alertów i bieżących metryk dotyczących departamentu.

Portal dostawcy

Portal wyświetla zestaw portletów prezentujących dane o usługach dotyczące wszystkich departamentów dostawców.

Portal klientów

Portal wyświetla zestaw portletów prezentujących dane o usługach dotyczące wielu klientów menedżera relacji biznesowych.

Uwaga: Aby można było wyświetlać pulpity nawigacyjne i portale BRM, należy najpierw zainstalować i skonfigurować dodatek BRM Accelerator.

W portletach dodatku BRM Accelerator wyświetlanych jest wiele punktów danych dotyczących różnych projektów, zadań, czynników ryzyka, subskrypcji, departamentów i usług.

Wyświetlane dane są dostarczane do portletów przy użyciu następujących metod:

- w sposób automatyczny z innych modułów,
- wprowadzane ręcznie lub importowane przy użyciu interfejsu XOG,
- importowane przez uruchomienie zadania.

Subskrypcje departamentu

Departamenty klientów mogą subskrybować usługi świadczone przez departamenty dostawców. Dla każdej subskrypcji istnieją metryki, które są wykorzystywane w portletach dodatku BRM Accelerator przeznaczonych dla pulpity nawigacyjnych i portali. Większość metryk kluczowych to wartości definiowane przez użytkownika. Dane o incydentach są importowane z punktu kontaktu z użytkownikami.

Aby wyświetlić metryki, kliknij ikonę Właściwości obok nazwy subskrypcji usługi.

W portletach dodatku BRM Accelerator jest używana następująca metryka:

Ocena zadowolenia klienta

Wartość procentowa wskazująca poziom zadowolenia klienta z subskrypcji. W tym polu dopuszczalne są wartości procentowe z zakresu 1-100. Na podstawie tej wielkości procentowej są ustalane reguły określające sygnalizację zadowolenia klientów. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba naruszeń umowy

Łączna liczba naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) związanej z tą subskrypcją. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Próg naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA)

Próg liczby naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) związanej z tą subskrypcją. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba przypadków

Łączna liczba otwartych incydentów związanych z tą subskrypcją.

Próg incydentów

Próg liczby incydentów dla wartości sygnalizacji incydentów. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba zamówień zmian

Łączna liczba zamówień zmian związanych z tą subskrypcją.

Opłaty subskrypcyjne

Kwota, którą jest obciążany klienta za tę subskrypcję.

Całkowita liczba użytkowników

Łączna liczba użytkowników lub klientów tej subskrypcji.

Liczba aktywnych użytkowników

Liczba aktywnych użytkowników lub klientów tej subskrypcji.

Liczba trafień strony

Liczba odwiedzin witryny internetowej (jeśli istnieje) tej subskrypcji.

Metryki kluczowe

Łączy do strony Metryki kluczowe, na której użytkownik może określić tworzony typ metryki kluczowej. Przykładowe wartości to: Zamknięte incydenty, Utworzone incydenty, Inne, Wykorzystanie lub Wartość. Kolory sygnalizacji są ustalane na podstawie typu metryki, przekroczenia przez wartość progu docelowego oraz zaznaczenia pola wyboru Im więcej tym lepiej. Zastosowanie mają tylko zespoły zdefiniowane przez użytkownika. Jeśli nie istnieje żadna wstępnie zdefiniowana metryka kluczowa dla wartości Utworzone incydenty lub Zamknięte incydenty, zaimportowanie danych z programu Service Desk spowoduje utworzenie takiej metryki dla subskrypcji.

Portale dodatku Menedżer relacji biznesowych

Dostępne są następujące widoki portali dodatku BRM Accelerator:

Portal klientów

Prezentuje przegląd informacji o klientach dodatku BRM ze szczegółowymi statystykami dotyczącymi subskrybowanych usług.

Portal dostawcy

Prezentuje przegląd danych o usługach ze wszystkich departamentów dostawców. Używany przez kierownictwo działów IT.

Pulpity nawigacyjne dodatku Menedżer relacji biznesowych

Dodatek BRM Accelerator zawiera wiele pulpitów nawigacyjnych przeznaczonych dla różnych szczebli kierownictwa działów IT oraz menedżerów relacji biznesowych. Każdy z tych pulpitów nawigacyjnych zawiera portlety prezentujące migawkowe ujęcia informacji.

Jak w pełni wykorzystać dodatek BRM Accelerator

Aby odnieść korzyści z zastosowania pulpitów nawigacyjnych i portletów dodatku BRM Accelerator, należy upewnić się, że struktura organizacyjna zawiera:

- wiele departamentów klientów i dostawców, które mają kierowników;
- menedżerów relacji biznesowych współpracujących z departamentami klientów i działami IT;
- usługi należące do departamentów dostawców;
- departamenty klientów subskrybujące usługi;
- śledzone metryki kluczowe dla departamentów klientów;
- zasoby, aplikacje i projekty przypisane do usług.

Dostęp do pulpitów nawigacyjnych i portali dodatku BRM Accelerator

Aby mieć dostęp do portletów dodatku BRM Accelerator i móc je wyświetlać, wymagane są określone prawa dostępu. Aby uzyskać dostęp do dodatku BRM Accelerator, z menu Zarządzanie usługami IT wybierz opcję Portal dostawcy lub Portal klientów.

Można wyświetlać dane z następujących portali:

Portal dostawcy

Wyświetla metryki dotyczące finansów, klientów, zasobów i zleceń usług. Portlety w portalu zawierają sygnalizację i wykresy, które wskazują dyrektorom i kierownikom odpowiadającym za informatykę obszary wymagające uwagi. Jest to zagregowane podsumowanie wszystkich informacji o usługach wybranych na podstawie departamentów, za które odpowiada dany dyrektor lub kierownik IT.

Portal klientów

Jest skoncentrowany na metrykach i kosztach związanych z usługami. Portal klientów zawiera również portlety z wykresami, siatkami oraz informacjami, dzięki którym menedżer relacji biznesowych jest powiadamiany o wszelkich problemach z usługami dostarczanych jego klientom. Dane wyświetlane w portalu klientów są ograniczone do departamentów przypisanych do danego menedżera relacji biznesowych.

Dostęp do pulpitów nawigacyjnych dotyczących usługi i departamentu można uzyskać z poziomu obiektów Usługa i Departament.

Dostęp do pulpitu nawigacyjnego z poziomu usługi

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie usługami IT kliknij opcję Usługi.
2. Otwórz usługę, której pulpit nawigacyjny chcesz wyświetlić.
3. Kliknij opcję Pulpit nawigacyjny.

Dostęp do pulpitu nawigacyjnego z poziomu departamentu

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Organizacja kliknij opcję Departamenty.
2. Otwórz departament, którego pulpit nawigacyjny chcesz wyświetlić.
3. Kliknij opcję Pulpit nawigacyjny dostawcy lub Pulpit nawigacyjny klienta.

Pulpit nawigacyjny usługi

Pulpit nawigacyjny usługi jest dostępny z poziomu obiektu Usługa i zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami. Zwykle z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają kierownicy poszczególnych usług lub menedżerowie wyższego szczebla ds. informatyki.

Kondycja usługi

Ten portlet zawiera listę metryk. Każda metryka jest wyświetlana z sygnalizacją wskazującą jej stan. Właściciel usługi może szybko ustalić związane z usługą obszary, które:

- przekraczają ustawiony próg (czerwone);
- wymagają uwagi (żółte);
- działają sprawnie (zielone).

Wyświetlane są dane dotyczące inwestycji, zamówień zmian oraz czynników ryzyka, które są aktualnie aktywne i zatwierdzone, oraz inwestycji, które oczekują na rozpoczęcie. Nie są uwzględniane inwestycje anulowane ani ukończone.

Dane prezentowane w portlecie są oparte na zestawie metryk kluczowych zdefiniowanych przez użytkownika na stronie metryk kluczowych właściwości subskrypcji. W metrykach uwzględniono docelowe rozpoczęcie i zakończenie oraz rzeczywiste rozpoczęcie i zakończenie wyświetlane według okresu.

Kondycja usługi jest prezentowana na siatce o układzie hierarchicznym, która zawiera kolumny Metryka i Stan. Wszystkie metryki najwyższego poziomu prezentowane w portlecie (Wsparcie usługi, Zarządzanie oraz Projekty i zmiany zamówienia) mają sygnalizację. Sygnalizacja najwyższego poziomu stanowi agregację (zestawienie) całej uwzględnionej sygnalizacji.

Po rozwinięciu metryk najwyższego poziomu dostępne są następujące dodatkowe metryki:

Wartość

Wyświetla wszystkie metryki kluczowe typu Wartość. Jeśli požądane są wartości poniżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest >100%.
- Żółty. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest >80% (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest <=80%.

Jeśli pożądane są wartości powyżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Zielony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>120\%$.
- Żółty. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>100\%$ (jeśli nie ma żadnego zielonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Czerwony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $<100\%$.

Kliknij łącze metryki Wartość, aby przejść do wstępnie filtrowanego portletu Metryki w celu wyświetlenia tylko metryk kluczowych ze znacznikiem Wartość dla subskrypcji departamentów. Dane są wyświetlane w portlecie w postaci siatki z osadzonymi wykresami wartości ze skalą czasu. Liczba wierszy w tym portlecie zależy od liczby metryk kluczowych istniejących dla danego typu. Zależy ona również od wartości wybranej z listy rozwijanej (czyli Zamknięte incydenty, Utworzone incydenty, Inne, Wykorzystanie lub Wartość).

Domyślnie w sekcji TSV stosowany jest okres ostatnich trzech miesięcy i najbliższych trzech miesięcy względem daty bieżącej. W celu porównania wyświetlana jest wartość rzeczywista i wartość progu.

ROI

Prezentuje zwrot z inwestycji. Kliknij łącze metryki ROI, aby przejść na stronę Właściwości usługi: Budżet dla wybranej usługi. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość ROI jest mniejsza od 0% .
- Żółty. Wartość ROI jest mniejsza od 15% .
- Zielony. Wartość ROI jest równa 15% lub większa.

Wykorzystanie

Wyświetla wszystkie metryki kluczowe typu Wykorzystanie. Jeśli pożądane są wartości poniżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość wykorzystania jest nie mniejsza od 100% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.
- Żółty. Wartość wykorzystania jest nie mniejsza od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość wykorzystania jest mniejsza od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.

Jeśli požądane są wartości powyżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość wykorzystania jest nie większa od 70% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.
- Żółty. Wartość wykorzystania jest nie większa od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość wykorzystania jest większa od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.

Kliknij łącze metryki Wykorzystanie, aby przejść do wstępnie filtrowanego portletu Metryki w celu wyświetlenia tylko metryk kluczowych ze znacznikiem Wykorzystanie dla subskrypcji departamentów. Portlet Metryki jest opisany w sekcji metryki Wartość.

Incydenty

Wartość tej metryki jest ustalana na podstawie agregacji otwartych incydentów dla wszystkich klientów subskrybujących daną usługę. W atrybucie Próg incydentów na stronie właściwości subskrypcji zapisana jest wartość progu liczby incydentów. W zależności od liczby otwartych incydentów wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Liczba incydentów jest o ponad 30% powyżej wyznaczonego progu.
- Żółty. Liczba incydentów jest o ponad 10% powyżej wyznaczonego progu (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Liczba incydentów jest nie więcej niż 10% powyżej wyznaczonego progu.

Kliknij łącze metryki Incydenty, aby przejść na stronę Analiza incydentów dotyczących usługi. Ta strona portletów zawiera następujące portlety incydentów, które są częścią szczegółowych analiz pulpitu nawigacyjnego usługi:

Trend nowych incydentów

Przedstawia informacje o liczbie utworzonych lub nowych incydentów zgłoszonych w okresie sześciu miesięcy (łącznie z bieżącym miesiącem). Dane o incydentach są pobierane z punktu kontaktu z użytkownikami przy użyciu zadania Importuj dane. Dane o utworzonych incydentach można również wprowadzać ręcznie na stronie Właściwości subskrypcji: Metryki kluczowe. Jako typ metryki kluczowej wybierz Utworzone incydenty i wprowadź wartości docelowe i rzeczywiste dla wszystkich odpowiednich okresów.

Trend nowych incydentów jest prezentowany w postaci siatki z histogramem. W kolumnie Klient jest wyświetlana nazwa departamentu, a w kolumnie Usługa — nazwa usługi subskrybowanej przez klienta. W jednej części histogramu wyświetlana jest łączna liczba nowych incydentów według klienta dotyczących tej usługi w okresie minionych sześciu miesięcy (łącznie z miesiącem bieżącym). W drugiej części jest wyświetlana linia progu liczby utworzonych incydentów. Linia progu może być inna dla każdego klienta i jest częścią wartości docelowych dla każdego utworzonego wiersza incydentu.

Otwarte incydenty według klienta

Wyświetla w postaci graficznej otwarte incydenty podzielone na kategorie według klientów. Dane o incydentach są pobierane z punktu kontaktu z użytkownikami przy użyciu zadania Importuj dane. Dane są wyświetlane w kolumnach i prezentują łączną liczbę otwartych incydentów dla tej konkretnej usługi dla każdego klienta. Na osi X są wyświetlani klienci, a na osi Y — liczba incydentów.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Ta metryka jest oparta na liczbie naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) każdego z subskrybujących klientów. Wszystkie wartości powyżej progu są uważane za niepożądane. W zależności od liczby naruszeń umowy SLA wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Klient przekroczył próg.
- Żółty. Klient znajduje się między wartością 1 a progiem. Jeśli na przykład próg wynosi 3, sygnalizacja jest żółta dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Liczba wszystkich naruszeń umów SLA wynosi 0 (zero) dla wszystkich klientów.

Kliknij łącze metryki SLA, aby przejść do portletu Karta wyników klienta, w którym prezentowane są konkretne metryki dotyczące usługi według klientów, którzy z niej korzystają. Dane są prezentowane w postaci siatki z sygnalizacją i paskami piętrowymi dla określonych metryk związanych ze wszystkimi klientami wybranej usługi. Wyświetlane są następujące kolumny:

Klient

Nazwa departamentu klienta subskrybującego usługę.

Opłaty

Opłaty za subskrypcję dla departamentu.

Incydenty

Łączna liczba otwartych incydentów dla wszystkich klientów tej konkretnej usługi. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Liczba incydentów jest o ponad 30% powyżej wyznaczonego progu.
- Żółty. Liczba incydentów jest o ponad 10% powyżej wyznaczonego progu.
- Zielony. Liczba incydentów jest nie więcej niż 10% powyżej wyznaczonego progu.

Zadowolenie

Ta kolumna odwołuje się do pola Ocena zadowolenia klienta na stronie właściwości subskrypcji. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 50%.
- Żółty. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 80%.
- Zielony. Zadowolenie klienta wynosi co najmniej 80%.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Ta kolumna odwołuje się do pola Próg naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) na stronie właściwości subskrypcji. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
- Żółty. Liczba dla danego klienta wynosi od 1 do jego progu. Jeśli na przykład próg wynosi 3, sygnalizacja jest żółta dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Liczba naruszeń umowy SLA wynosi w tym przypadku zero.

Zadowolenie

Dane tej metryki są zależne od pola Ocena zadowolenia klienta znajdującego się na stronie właściwości subskrypcji. W polu znajduje się wartość procentowa z zakresu od 1 do 100. W zależności oceny zadowolenia wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 50%.
- Żółty. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 80% (jeśli nie ma żadnych czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielone światło sygnalizacyjne. Zadowolenie klienta wynosi co najmniej 80%.

Kliknij łącze metryki Zadowolenie, aby przejść do portletu Karta wyników klienta. Ten portlet jest opisany w sekcji metryki SLA.

Budżet

Metryka jest ustalana na podstawie porównania kosztów rzeczywistych i planowanych. Porównanie dotyczy okresu od początku roku do dnia, którego dotyczą najnowsze wartości rzeczywiste. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę planu finansowego usługi, na której są wymienione plany kosztów dla tej usługi. W zależności od wartości wynikającej z porównania wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Wartość w porównaniu wynosi ponad 120% kosztu planowanego.
- Żółty. Wartość w porównaniu wynosi ponad 100% kosztu planowanego (jeśli nie ma czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość w porównaniu wynosi nie więcej niż 100% kosztu planowanego.

Odzyskiwanie kosztów

Ta metryka jest oparta na kosztach odzyskanych w porównaniu z łącznymi kosztami usługi w roku bieżącym. Łączne koszty to koszty rzeczywiste usługi obliczane na stronie zestawienia finansowego hierarchii usług. Koszty odzyskane są obliczane na podstawie transakcji wymienionych na stronie obciążeń zwrotnych i obejmują wszystkie koszty odzyskane w bieżącym roku kalendarzowym. Kliknij łącze Odzyskiwanie kosztów, aby odświeżyć stronę.

W zależności od wartości kosztów odzyskanych wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Koszty odzyskane wynoszą mniej niż 80% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym.
- Żółty. Koszty odzyskane wynoszą mniej niż 100% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym (jeśli nie ma żadnych czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielone światło sygnalizacyjne. Koszty odzyskane wynoszą nie mniej niż 100% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym.

Obciążenie

Ta metryka jest oparta na sumie wartości rzeczywistych i SCZ z minionego miesiąca i miesiąca bieżącego w porównaniu z pracą według planu bazowego związaną z usługą w tym samym czasie. Nie są uwzględniane żadne wartości rzeczywiste, SCZ ani praca według planu bazowego w ramach inwestycji podrzędnych usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę zestawienia nakładu pracy hierarchii usług. Na tej stronie jest wyświetlany sposób zestawiania alokacji inwestycji podrzędnych w kontekście inwestycji nadrzędnej w hierarchii usług.

W zależności od wartości obciążenia jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Obciążenie wynosi ponad 120% pracy według planu bazowego.
- Żółty. Obciążenie wynosi ponad 100% pracy według planu bazowego (jeśli nie ma czerwonego światła sygnalizacyjnego, sprawdzane się, czy istnieje żółte).
- Zielony. Obciążenie wynosi nie więcej niż 100% pracy według planu bazowego.

Zgodność

Ta metryka to agregacja wszystkich współczynników zgodności usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę zgodności właściwości usługi. Następujące definicje sygnalizacji są oparte na ogólnej sygnalizacji zgodności będącej agregacją wszystkich pól dotyczących zgodności na stronie zgodności:

- Czerwony. Atrybut Zgodność na stronie zgodności ma sygnalizację w kolorze czerwonym.
- Zielony. Atrybut Zgodność na stronie zgodności ma sygnalizację w kolorze zielonym.

Środki trwałe i aplikacje

Ta sygnalizacja odpowiada pojedynczej zagregowanej wartości zgodności dla stron zgodności środków trwałych oraz aplikacji. Kliknij to łącze metryki, aby przejść na stronę zasobów usługi, na której wyświetlane są portlety dotyczące środków trwałych i aplikacji przypisanych do tej usługi.

Następujące definicje sygnalizacji są oparte na ogólnej sygnalizacji Zgodność będącej agregacją wszystkich pól dotyczących zgodności na stronie zasobów usługi:

- Czerwony. Co najmniej jedna spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze czerwonym.
- Żółty. Co najmniej jedna spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze żółtym, ale żadna w kolorze czerwonym.
- Zielony. Jedna lub wszystkie spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze zielonym, a żadna w czerwonym ani w żółtym.

Projekty

Ta metryka jest oparta na agregacji pól Wskaźnik statusu ze wszystkich projektów skojarzonych z usługą w jej hierarchii.

W zależności od statusu projektu jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Projekt skojarzony z usługą ma czerwony wskaźnik statusu.
- Żółty. Projekt skojarzony z usługą ma żółty wskaźnik statusu.
- Zielony. Projekt skojarzony z usługą ma zielony wskaźnik statusu.

Kamienie milowe

Ta metryka jest oparta na dacie zakończenia kluczowych zadań należących do projektów skojarzonych z hierarchią usługi. Nie uwzględnia zadań oznaczonych jako Zamówienia zmian.

W zależności od kluczowych zadań kamieni milowych wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Zadanie kluczowe, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym (obejmującym miesiąc bieżący, poprzedni i następny), jest opóźnione o ponad dwa tygodnie w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Żółty. Zadanie kluczowe, którego termin ukończenia przypadał w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o ponad dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego (jeśli nie ma sygnalizacji czerwonej, sprawdza się, czy istnieje żółta).
- Zielony. Jeśli nie ma sygnalizacji czerwonej ani żółtej, wyświetlana jest zielona.

Kliknij łącze metryki Kamienie milowe, aby przejść na stronę kluczowych zadań i kamieni milowych usługi. Ta strona zawiera portlet Kluczowe zadania i kamienie milowe wykorzystujący dane dotyczące kluczowych zadań z programu CA Clarity PPM. W tym portlecie są wyświetlane tylko kluczowe zadania należące do inwestycji wymienionych na stronie hierarchii usługi.

Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Stan projektu. Zatwierdzone
- Pole Aktywny projekt. Zaznaczone
- Postęp projektu. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Stan zadania. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Wartość procentowa wykonania zadania. Musi być mniejsza niż 100%.

Dane w portlecie są wyświetlane w postaci siatki prezentującej dane dla maksymalnie trzech miesięcy w przyszłości (łącznie z miesiącem bieżącym).

Wyświetlane są następujące kolumny:

- Projekt. Atrybut Nazwa projektu z obiektu Projekt. Kliknięcie łączy nazwy projektu powoduje przejście na stronę właściwości projektu.
- Nazwa. Atrybut Nazwa zadania z obiektu Zadanie. Kliknięcie nazwy zadania powoduje przejście na stronę właściwości zadania.
- Początek. Atrybut Data rozpoczęcia z obiektu Zadanie.
- Koniec. Atrybut Data zakończenia z obiektu Zadanie.
- Stan. Atrybut Status z obiektu Zadanie.
- % ukończenia. Atrybut Procent wykonania z obiektu Zadanie.
- Gantt. Słupki na wykresie Gantta powstają przy użyciu jest bieżącego planu bazowego i daty zakończenia. Do określania kolorów na wykresie Gantta jest stosowana ta sama reguła, która służy do określania koloru sygnalizacji Kamienie milowe w portlecie Kondycja usługi.

Czynniki ryzyka

Ta metryka jest oparta na agregacji czynników ryzyka projektu i czynników ryzyka zamówienia zmiany (zadania). Ryzyko projektu to atrybut obiektu Projekt. Czynniki ryzyka zamówienia zmiany i zadań są atrybutami obiektu Zadanie. Dane są uzyskiwane z inwestycji w hierarchii usługi.

W zależności od natury czynników ryzyka jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Istnieje co najmniej jeden czynnik ryzyka o wysokim priorytecie.
- Żółty. Istnieje co najmniej jeden czynnik ryzyka o średnim priorytecie.
- Zielony. Brak czynników ryzyka o wysokim lub średnim priorytecie.

Kliknij łącze metryki Czynniki ryzyka, aby przejść na stronę czynników ryzyka usługi, która zawiera portlet Czynniki ryzyka. Ten portlet jest podobny do portletu Kamienie milowe i obejmuje czynniki ryzyka projektów i zamówień zmian (zadań) należących do hierarchii usługi.

Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Stan projektu. Zatwierdzone
- Pole Aktywny projekt. Zaznaczone
- Postęp projektu. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Stan zadania. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Wartość procentowa wykonania zadania. Musi być mniejsza niż 100%.
- Typ zadania. Zmiana zamówienia
- Stan ryzyka. Otwarte, Praca w toku

W tym portlecie są wyświetlane w postaci siatki dane dla maksymalnie trzech następnych miesięcy (łącznie z miesiącem bieżącym). Wyświetlane są wszystkie zadania skojarzone z projektem, w tym zadania ze skojarzonymi zamówieniami zmiany.

Wyświetlane są następujące kolumny:

- Projekt. Atrybut Nazwa z obiektu Projekt. Kliknięcie nazwy projektu spowoduje przejście do pulpitu nawigacyjnego projektu.
- Ryzyko. Atrybut Nazwa z obiektu Ryzyko. Kliknięcie nazwy ryzyka powoduje przejście na stronę właściwości ryzyka.
- Zmiana zamówienia. Atrybut Nazwa z obiektu Zmiana zamówienia (zadania). Kliknięcie nazwy zamówienia zmiany powoduje przejście na stronę właściwości zadania.
- Priorytet. Atrybut Priorytet z obiektu Ryzyko.
- Właściciel. Właściciel przypisany do ryzyka. Atrybut Właściciel z obiektu Ryzyko.
- Wpływ. Atrybut Wpływ z obiektu Ryzyko. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:
 - Czerwony. Wpływ ryzyka jest duży.
 - Żółty. Wpływ ryzyka jest średni.
 - Zielony. Wpływ ryzyka nie jest duży ani średni.

Prawdopodobieństwo

Atrybut Prawdopodobieństwo z obiektu Ryzyko. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Prawdopodobieństwo ryzyka jest duże.
- Żółty. Prawdopodobieństwo ryzyka jest średnie.
- Zielone światło sygnalizacyjne. Prawdopodobieństwo ryzyka nie jest duże ani średnie.

Stan

Wartość z pola rozwijanego Status (Otwarte, Praca w toku, Rozwiązane lub Zamknięte).

Zmiany zamówienia

Ta sygnalizacja wykorzystuje atrybut Data zakończenia zadania. Wybierane są tylko zadania oznaczone w atrybucie Typ zadania jako „Zmiany zamówienia”. Kliknij łącze metryki, aby odświeżyć stronę. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym (obejmującym miesiąc bieżący, poprzedni i następny), jest opóźnione o ponad dwa tygodnie w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Żółty. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o ponad dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Zielony. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o najwyżej dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.

Śledzenie klienta

W portlecie Śledzenie klienta są prezentowane informacje, które ukazują relacje klientów z usługą, dotyczące wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i naruszeń umów SLA. Dane są przedstawiane w postaci wykresu bąbelkowego, na którym więksi klienci znajdują się bliżej prawego górnego rogu. Mniejsi klienci przedstawieni są bliżej lewego dolnego rogu wykresu. Właściciel usługi może wyświetlać metryki dotyczące relacji wszystkich swoich subskrybujących klientów z określoną usługą.

Należy pamiętać o następujących informacjach dotyczących wykresu bąbelkowego:

- Każdy bąbelek odpowiada departamentowi klienta. Kliknięcie bąbelka powoduje przejście na stronę subskrypcji departamentu, gdzie wymienieni są wszyscy klienci mający subskrypcję tego departamentu.
- Rozmiar bąbelka reprezentuje liczbę incydentów (czyli łączną liczbę otwartych incydentów, które klient zarejestrował w odniesieniu do usługi). Im wyższa liczba incydentów, tym większy bąbelek.
- Na osi X są wyświetlane opłaty (atrybut na stronie subskrypcji właściwości usługi).
- Na osi Y są wyświetlane wartości dotyczące wykorzystania oparte na typie metryki kluczowej Wykorzystanie na stronie typu metryki kluczowej.
- Kolor bąbelka reprezentuje liczbę naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA). Pole do wprowadzania liczby naruszeń umowy SLA znajduje się na stronie Właściwości subskrypcji. Obok niego znajduje się pole wskazujące wartość progu. Wartości tych pól wprowadza ręcznie klient.

Stosowane są następujące kolory:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
- Żółty. Nie przekroczono progu dla klienta. Na przykład jeśli próg wynosi 3, bąbelek będzie żółty dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Dla danego klienta w polu Naruszenie umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) jest wartość 0 (zero).

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Nie są w nim uwzględnione żadne elementy anulowane ani ukończone. Przy użyciu tego portletu właściciel usługi może zarządzać planowanymi modyfikacjami swoich usług.

W portlecie Analiza projektu dane są wyświetlane na siatce o układzie hierarchicznym. Na najwyższym poziomie hierarchii są wyświetlane nazwy projektów. Kliknij nazwę projektu, aby przejść na stronę właściwości projektu. Po rozwinięciu nazwy projektu na drugim poziomie są wyświetlane nazwy kluczowych zadań i zamówień zmian należących do tego projektu. Kliknij nazwę zamówienia zmian, aby przejść na stronę właściwości zadania tego zamówienia zmian. Kliknij nazwę zadania, aby przejść na stronę właściwości zadania dotyczącą tego zadania.

Portlet zawiera następujące kolumny:

Nazwa

Wyświetla nazwę projektu, kluczowego zadania lub zamówienia zmian.

Koszt według planu bazowego

Wyświetla koszt lub wartość pieniężną według planu bazowego projektu.

Koszt rzeczywisty

Wyświetla koszty rzeczywiste projektu.

Odchylenie kosztowe

Wyświetla wartość procentową obliczaną przez porównanie kosztu według planu bazowego i kosztu rzeczywistego.

Gantt

Wyświetla wykres Gantta projektu lub zadania. Słupki wykresu Gantta mają kolory zależne od opóźnienia zadania lub bliskości jego daty zakończenia. Jeśli zadania nie są opóźnione, ich słupki są niebieskie. Gdy zadania są opóźnione, ich słupki są czerwone.

Pulpit nawigacyjny dostawcy

Pulpit nawigacyjny dostawcy jest dostępny w obiekcie Departament i prezentuje dane dotyczące departamentów oznaczonych jako dostawcy. Zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami uwidaczniającymi statystyki dotyczące klientów, świadczenie usług, koszt realizacji oraz usługi zamówione na przyszłość. Z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają zwykle kierownicy poszczególnych departamentów dostawców lub kierownictwo IT wyższego szczebla.

Kierownicy departamentów mogą zapoznać się ze zagregowanymi informacjami o usługach, korzystając z następujących portletów:

- Śledzenie klienta
- Analiza projektu
- Wszystkie usługi

Śledzenie klienta

Portlet Śledzenie klienta prezentuje relacje między subskrybującymi klientami a usługami należącymi do departamentu dostawcy. Pokazuje on wykorzystanie, kwoty opłat, liczby incydentów oraz naruszenia umów SLA. Te dane są prezentowane na wykresie bąbelkowym. Więksi klienci znajdują się bliżej prawego górnego rogu wykresu, a mniejsi bliżej lewego dolnego.

Należy pamiętać o następujących informacjach dotyczących wykresu bąbelkowego:

- Każdy bąbelek reprezentuje klienta subskrybującego usługę należącą do tego departamentu dostawcy.
- Na osi Y jest wyświetlana liczba usług. Każdy departament klienta ma listę usług w ramach subskrypcji. Liczba usług uwzględnia również usługi departamentów podrzędnych.
- Na osi X są wyświetlane opłaty subskrypcyjne.
- Bąbelki są przedstawione na podstawie danych dotyczących wszystkich usług subskrybowanych przez klienta i obsługiwanych przez departament dostawcy. W przypadku incydentów i opłat sumowane są dane dotyczące wszystkich usług.
- Kolor sygnalizacji dotyczącej naruszenia umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) jest ustalany na podstawie następujących reguł:
 - Czerwony. Sygnalizacja dowolnej subskrypcji ma kolor czerwony.
 - Żółty. Sygnalizacja dowolnej subskrypcji ma kolor żółty.
 - Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Ten portlet jest podobny do portletu Analiza projektu na pulpicie nawigacyjnym usługi z następującymi różnicami:

- Filtrowanie może się odbywać według projektu, kierownika projektu lub usługi.
- Dostępne są kolumny o nazwach: Nazwa, Usługa, Plan bazowy, Rzeczywiste, OK i Gantt.
- Uwzględniane są również wszystkie usługi departamentów podrzędnych.

Wszystkie usługi

Portlet Wszystkie usługi zawiera listę metryk z sygnalizacją wskazującą stan każdej z nich. Dyrektorzy i kierownicy ds. informatyki mogą szybko ustalić stan obszarów usługi. Są to obszary, które przekraczają ustawiony próg (czerwone), wymagają obserwacji (żółte) i działają sprawnie (zielone). Uwzględniane są również usługi departamentów podrzędnych, jeśli istnieją.

Portlet Wszystkie usługi w obiekcie Departament jest podobny do portletu Kondycja usługi w obiekcie Usługa z następującymi różnicami:

- Departament dostawcy może być właścicielem wielu usług.
- Departament dostawcy może uwzględniać dowolne usługi departamentów podrzędnych.
- Wszystkie światła sygnalizacyjne są agregowane ze wszystkich usług, których właścicielem jest departament dostawcy.

Poniżej znajduje się lista portletów, do których szczegółowej analizy można przejść przy użyciu metryk w portlecie Wszystkie usługi. Są one inne niż portlety szczegółowej analizy dostępne z poziomu portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi.

Metryki

Aby uzyskać dostęp do tego portletu, należy kliknąć łącze metryki Wartość lub Wykorzystanie. W portlecie są wyświetlane dane metryk kluczowych w postaci listy w układzie według usługi (wstępnie filtrowane w celu wyświetlania wyłącznie danych dotyczących metryki kluczowej Wartość albo wyłącznie metryki kluczowej Wykorzystanie). Departament dostawcy jest właścicielem usług.

Trend nowych incydentów

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Incydenty. W portlecie jest wyświetlana łączna liczba incydentów, które utworzył klient dla wszystkich usług. Uwzględnione są usługi, które należały do departamentu dostawcy w ciągu minionych sześciu miesięcy (licząc od daty bieżącej).

Otwarte incydenty według klienta

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Incydenty. W tym portlecie jest wyświetlana łączna liczba otwartych incydentów związanych ze wszystkimi usługami należącymi do departamentu dostawcy dla każdego subskrybującego klienta.

Analiza budżetu

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Budżet. W tym portlecie prezentowane są rzeczywiste i planowane koszty dla każdej z usług obsługiwanych przez dostawcę. Dane są wyświetlane w siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa. Kliknięcie nazwy usługi powoduje przejście na stronę budżetu usługi.

Koszt rzeczywisty

Atrybut Koszt rzeczywisty obiektu Usługa.

Planowany koszt

Atrybut Planowany koszt obiektu Usługa.

Odchylenie

Różnica między wartościami Koszt planowany i Koszt rzeczywisty.

Stan

Kolor poniższej sygnalizacji jest ustalany na podstawie porównania wartości kosztów rzeczywistych z planowanymi. Brane pod uwagę są koszty od początku roku do dnia, którego dotyczą najnowsze wartości rzeczywiste.

- Czerwony. Wartość w porównaniu wynosi ponad 120% kosztu planowanego.
- Żółty. Wartość w porównaniu wynosi ponad 100% kosztu planowanego.
- Zielony. Wartość w porównaniu wynosi nie więcej niż 100% kosztu planowanego.

Analiza obciążenia według usługi

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Obciążenie. Ten portlet prezentuje porównanie rzeczywistej pracy i pozostałej pracy z pracą według planu bazowego dla poszczególnych usług obsługiwanych przez departament dostawcy. Dane są wyświetlane na siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa.

Rzeczywista praca

Łączna ilość pracy wyrażona w godzinach.

SCZ

Atrybut SCZ (wyrażony w godzinach) obiektu Usługa.

Praca dotycząca planu bazowego

Atrybut Praca dotycząca planu bazowego (wyrażony w godzinach) obiektu Usługa.

Zgodność usługi

Dostęp do portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Zgodność. W tym portlecie są prezentowane poszczególne usługi departamentu dostawcy razem z sygnalizacją ich zgodności. Jest używany raczej z sygnalizacją zgodności w portlecie Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Dane są wyświetlane na siatce i pobierane z poszczególnych stron zgodności każdej z usług. Wyświetlane są następujące kolumny:

- Nazwa. Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa. Kliknięcie łącza z nazwą usługi powoduje przejście na stronę zgodności danej usługi.
- Zgodność z licencją. Ogólna sygnalizacja Zgodność na stronie zgodności danej usługi.

Kluczowe zadania i kamienie milowe

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Kamienie milowe. Dane w tym portlecie są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług należących do departamentu dostawcy. Wyświetlane są następujące kolumny:

Usługa

Wyświetla atrybut Nazwa usługi każdej z usług obsługiwanych przez departament dostawcy.

Projekt

Wyświetla nazwę projektu w hierarchii usługi.

Nazwa

Wyświetla nazwę kluczowego zadania lub kamienia milowego projektu.

Początek/Koniec

Wyświetla daty rozpoczęcia i zakończenia zadania lub kamienia milowego.

Stan

Wyświetla status kluczowego zadania lub kamienia milowego.

% ukończenia

Wyświetla stan wykonania kluczowego zadania lub kamienia milowego wyrażony w procentach.

Harmonogram

Wyświetla harmonogram projektu.

Czynniki ryzyka

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Czynniki ryzyka. Dane w tym portlecie są oparte na projektach i zadaniach kluczowych skojarzonych z poszczególnymi usługami (z całej hierarchii) obsługiwanyymi przez departament dostawcy. Atrybut Nazwa usługi w tym portlecie wskazuje każdą usługę obsługiwaną przez departament dostawcy.

Środki trwałe

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Środki trwałe i aplikacje. Dane dla tego portletu są pobierane z obiektu Środek trwały. Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Status środka trwałego. Zatwierdzone
- Postęp dotyczący środka trwałego. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto

Dane są wyświetlane w postaci siatki i uwzględniają wszystkie środki trwałe skojarzone z usługą w hierarchii. W tym portlecie są wyświetlane następujące kolumny:

Nazwa

Atrybut Nazwa środka trwałego w obiekcie Środek trwały.

Kategoria

Kategoria środka trwałego.

Stan

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Wskaźnik statusu na stronie właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Co najmniej jedna sygnalizacja ma kolor czerwony.
- Żółty. Co najmniej jedna sygnalizacja ma kolor żółty.
- Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.

Zgodność z przepisami

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność z przepisami na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności z przepisami środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Zgodność z licencją

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność z licencją na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usług. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności z licencją środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Zgodność konserwacji

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność konserwacji na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usług. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności konserwacji środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Ryzyko

Atrybut Ryzyko obiektu Środek trwały.

Aplikacje

Dostęp do portletu Aplikacje można uzyskać, klikając łącze metryki Środki trwałe i aplikacje. Ten portlet jest taki sam jak portlet Środki trwałe, z tą różnicą, że wszystkie dane są pobierane z obiektu Aplikacja na podstawie hierarchii usług.

Pulpit nawigacyjny klienta

Pulpit nawigacyjny klienta jest dostępny w obiekcie Departament i prezentuje dane dotyczące departamentów wybranych jako klienci. Zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami. Z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają zwykle kierownicy poszczególnych departamentów klientów lub menedżer relacji biznesowych.

Kierownik departamentu może zapoznać się ze statystykami dotyczącymi następujących obszarów:

- Dostarczanie usługi
- Wykorzystanie
- Koszt subskrybowanych usług
- Bieżące zlecenia zmiany usługi
- Konkretnie obciążenia klienta opłatami za korzystanie z usług

Dostępne są następujące portlety:

- Śledzenie subskrypcji
- Analiza projektu
- Analiza obciążenia klienta
- Wszystkie subskrypcje

Śledzenie subskrypcji

W portlecie Śledzenie subskrypcji są prezentowane subskrybowane usługi według wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i liczby naruszeń umów SLA.

Kierownik departamentu może wyświetlić subskrypcje, które kosztują najwięcej, i poznać ich wykorzystanie oraz liczbę naruszeń umów SLA. Dane są prezentowane na wykresie bąbelkowym. Każdy bąbelek reprezentuje usługę.

Kliknij bąbelek, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi. Zatrzymaj kursor myszy nad bąbelkiem, aby wyświetlić nazwę usługi.

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian. Są to projekty i zamówienia będące aktualnie w trakcie wykonywania, związane z usługami subskrybowanymi przez departament. Portlet jest podobny do portletu Analiza projektu na pulpicie nawigacyjnym usługi z tą różnicą, że zawiera dodatkowy atrybut Usługa. Ten atrybut zawiera nazwę usługi, z którą projekt lub zamówienie zmian są skojarzone poprzez hierarchię.

Analiza obciążenia klienta

Portlet Analiza obciążenia klienta prezentuje porównanie kosztów rzeczywistych z kosztami planowanymi każdej z usług z okresu sześciu miesięcy. Umożliwia to kierownikowi departamentu dostęp do aktualnych informacji o budżecie usługi w odniesieniu do rzeczywistego kosztu jej realizacji. Dane są wyświetlane na wykresie kolumnowym, na którym każdej usłudze odpowiada pionowa kolumna. Na osi X są wyświetlane kwoty kosztów, a na osi Y nazwy usług. Uwzględniane są usługi, które subskrybuje klient.

Wszystkie subskrypcje

Subskrypcja to usługa, którą subskrybuje departament klienta i za której używanie ponosi opłaty.

Portlet Wszystkie subskrypcje jest podobny do portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Zawiera listę metryk z sygnalizacją wskazującą stan każdej z nich.

W przeciwieństwie do portletu Kondycja usługi w tym portlecie nie ma sekcji Zarządzanie. Kierownik departamentu może szybko ustalić obszary subskrypcji, w których progi są przekroczone (kolor czerwony), które wymagają uwagi (kolor żółty) i które działają sprawnie (kolor zielony). Wyświetlane są dane o jednej lub większej liczbie usług subskrybowanych przez departament klienta.

Poniżej opisano metryki i portlety stanowiące odniesienie łączy metryk Wszystkie subskrypcje.

Wartość

Kliknięcie tego łączy umożliwia dostęp do listy metryk kluczowych według usługi. Przedstawione są wszystkie usługi subskrybowane przez klienta. Kliknięcie tego łączy powoduje przejście do portletu Metryki z wstępnym filtrowaniem według typu metryki Wartość.

Wykorzystanie

Kliknięcie tego łączy powoduje przejście do portletu Metryki z wstępnym filtrowaniem według typu metryki Wykorzystanie.

Incydenty

Kliknięcie łączy Incydenty pozwala na dostęp do następujących portletów na stronie analizy incydentów klienta:

Trend nowych incydentów

Portlet Trend nowych incydentów jest taki sam, jak portlet Trend nowych incydentów na pulpicie nawigacyjnym usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlana jest łączna liczba nowych incydentów zgłoszonych przez klienta. Dane dotyczą wszystkich usług subskrybowanych w ciągu sześciu ostatnich miesięcy (licząc od daty bieżącej).

Otwarte incydenty klienta według usługi

Portlet jest taki sam, jak portlet Otwarte incydenty na pulpicie nawigacyjnym usługi. Jedyna różnica polega na tym, że jest wyświetlana łączna liczba otwartych incydentów dla wszystkich usług subskrybowanych przez klienta.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Kliknij łącze umowy SLA, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników. Ten portlet zawiera listę nazw usług oraz określone metryki i sygnalizację usług (opłaty, incydenty, zadowolenie, SLA) dla każdej usługi subskrybowanej przez klienta.

Zadowolenie

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników.

Projekty

Kliknij, aby odświeżyć stronę.

Kamienie milowe

Kliknięcie łącza powoduje wyświetlenie portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe. Ten portlet jest podobny do portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe dostępnego z pulpitu nawigacyjnego usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlane tu dane są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane dotyczą więc wielu usług, a nie jednej. Atrybut Nazwa usługi w tym portlecie wskazuje nazwy usług z departamentu dostawcy.

Czynniki ryzyka

Kliknięcie tego łącza powoduje wyświetlenie portletu Czynniki ryzyka. Ten portlet jest podobny do portletu Czynniki ryzyka dostępnego z pulpitu nawigacyjnego usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlane tu dane są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane dotyczą więc wielu usług, a nie jednej. Atrybut Nazwa usługi tego portletu wskazuje nazwy usług z departamentu dostawcy.

Portal klientów

Aby wyświetlać portal klientów, użytkownik musi pełnić funkcję menedżera relacji biznesowych dla co najmniej jednego departamentu klienta.

Celem portalu klientów jest umożliwienie menedżerowi relacji biznesowych uzyskania najświeższych informacji dotyczących wszystkich klientów, których obsługuje i którym dostarcza usługi.

Portlet obejmuje następujące obszary informacji:

- Dostarczenie subskrypcji
- Żądania subskrypcji
- Opłaty subskrypcyjne

Dostęp do portalu klientów można uzyskać przy użyciu menu Zarządzanie usługami IT.

Dostarczenie subskrypcji

Strona dostarczenia subskrypcji zawiera następujące portlety:

Śledzenie subskrypcji

Wyświetla wykres bąbelkowy prezentujący subskrybowane usługi z uwzględnieniem wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i liczby naruszeń umów SLA. Menedżer relacji biznesowych może sprawdzić, które subskrypcje kosztują najwięcej, oraz wyświetlić wykorzystanie i liczbę naruszeń umów SLA. Ten portlet zawiera wszystkie subskrybowane usługi dla wszystkich klientów menedżera relacji biznesowych. Każdy bąbelka na wykresie reprezentuje jedną usługę. Kliknięcie bąbelka powoduje przejście do pulpitu nawigacyjnego usługi. Na osi Y jest wyświetlana liczba klientów, do których jest przypisany menedżer relacji biznesowych. Ta liczba uwzględnia również departamenty podrzędne klientów. Na osi X są wyświetlane opłaty subskrypcyjne.

Karta wyników

Zawiera siatkę ze światłami sygnalizacyjnymi dla określonych metryk. Wyświetla listę klientów, którymi zarządza menedżer relacji biznesowych, i agreguje sygnalizację dla wszystkich subskrypcji tych klientów. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do Pulpitu nawigacyjnego klienta.

Metryki

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wykorzystania pochodzące z subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia menedżerowi relacji biznesowych wyświetlenie metryk, które śledzą jego klienci. Pozwala także stwierdzić, czy którekolwiek z tych metryk przekraczają ustalone progi. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do Pulpitu nawigacyjnego klienta.

Czynności do wykonania

Obsługuje wykorzystanie portalu klientów jako domyślnej strony przeglądowej. Jest to standardowy, dostarczany z programem portlet czynności do wykonania.

Żądania subskrypcji

Strona żądań subskrypcji zawiera następujące portlety:

Idee

Gromadzi statystyki dotyczące idei ze wszystkich usług subskrybowanych przez klientów menedżera relacji biznesowych. Idee są pobierane na podstawie przynależności użytkownika do jednego z departamentów, z którym jest skojarzony menedżer relacji biznesowych. Każda wyświetlana idea jest skojarzona z usługą subskrybowaną przez departament. Informacje atrybutów w portlecie są uzyskiwane z następujących obiektów:

- Idea
- Usługa
- Departament

Dane w tym portlecie są wyświetlane na siatce i zawierającej następujące kolumny:

Priorytet

Wyświetla priorytet z obiektu Idea. Mogą być wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Idea o wysokim priorytecie.
- Żółty. Idea o średnim priorytecie.
- Zielony. Idea o niskim priorytecie.

Usługa

Wyświetla nazwę usługi wymienioną w hierarchii idei. Atrybut Nazwa usługi jest skojarzony z obiektem Usługa.

Temat idei

Wyświetla temat idei z obiektu Idea.

Departament

Wyświetla departament, do którego należy użytkownik.

Szacowana korzyść

Wyświetla szacowaną korzyść z obiektu Idea.

Szacowany koszt

Wyświetla szacowany koszt z obiektu Idea.

Data przesłania

Wyświetla datę przesłania z obiektu Idea.

Data zatwierdzenia

Wyświetla datę zatwierdzenia z obiektu Idea.

Analiza projektu

Wyświetla dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku, związane z usługami subskrybowanymi przez wszystkich klientów menedżera relacji biznesowych. Dane są prezentowane na siatce hierarchicznej. Na najwyższym poziomie są wyświetlane nazwy projektów.

Kliknięcie nazwy projektu daje dostęp do strony właściwości projektu. Po rozwinięciu projektu (przez kliknięcie ikony plusa przed nim) zadania zostaną wyświetlone pod projektem.

Kliknięcie nazwy zadania daje dostęp do strony właściwości zadania. Atrybut Usługa zawiera nazwę usługi, z którą projekt lub zamówienie zmian są skojarzone poprzez hierarchię.

Opłaty subskrypcyjne

Strona opłat subskrypcyjnych zawiera następujące portlety:

Faktury departamentu

Wyświetla bieżące kwoty faktur dla każdego klienta menedżera relacji biznesowych w bieżącym i poprzednim okresie obrotowym. Informacje atrybutów w portlecie są uzyskiwane z następujących obiektów:

- Departament
- Faktura

Dane są wyświetlane w postaci siatki zawierającej następujące kolumny:

Nazwa

Wyświetla nazwy departamentów klientów z obiektu Departament, które są obsługiwane przez menedżera relacji biznesowych. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego klienta.

Identyfikator

Wyświetla numer faktury z obiektu Faktura. Kliknięcie numeru faktury daje dostęp do obiektu Faktura z departamentu klienta.

Data faktury

Wyświetla datę faktury z obiektu Faktura.

Kwota

Wyświetla kwotę faktury z obiektu Faktura.

Okres

Wyświetla okres obrachunkowy, za który faktura zawiera opłaty.

Stan

Wyświetla status z obiektu Faktura.

Opłaty według usługi w czasie

Wyświetla wszystkie usługi subskrybowane przez klientów menedżera relacji biznesowych. Zawiera także łączne kwoty faktur zagregowane dla poszczególnych usług w okresie ostatnich sześciu miesięcy. Dane są prezentowane na wykresie liniowym, gdzie każda linia odpowiada jednej usłudze. Jeśli na przykład menedżer relacji biznesowych ma trzy usługi, z których korzystają klienci, wyświetlane są trzy linie z narysowanymi punktami dla wybranego okresu. Na osi X są wyświetlane miesiące, a na osi Y kwoty kosztów.

Historia faktur

Przedstawia migawkowe ujęcie kwot faktur dla każdego klienta za okres sześciu miesięcy. Opłaty są sumowane ze wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane są prezentowane na wykresie liniowym, gdzie każda linia odpowiada jednemu klientowi. Jeśli na przykład menedżer relacji biznesowych ma trzech klientów, wyświetlane są trzy linie z narysowanymi punktami dla wybranego okresu. Na osi X jest wyświetlanych sześć ostatnich miesięcy, licząc od dnia dzisiejszego. Na osi Y są wyświetlane kwoty kosztów.

Portal dostawcy

Aby wyświetlać Portal dostawcy, użytkownik musi pełnić funkcję kierownika departamentu odpowiadającego za co najmniej jeden departament dostawcy. Aby dane były wyświetlane w portletach finansowych, konieczne jest wcześniejsze zatwierdzenie wszystkich faktur.

Portal jest dostępny przy użyciu łącza w obszarze Zarządzanie usługami IT. Ma na celu dostarczanie dyrektorom lub kierownikom IT najświeższych informacji o usługach i klientach zebranych z wielu departamentów dostawców.

Portlety obejmują następujące obszary informacji:

- Przegląd
- Klienci
- Incydenty
- Projekty/zmiany zamówienia
- Obciążenie
- Finansowe

Uwaga: W następującym przypadku dochodzi do pokrywania się. Dyrektor lub kierownik IT obsługuje departament i usługę. Usługa wchodzi w skład hierarchii drugiej usługi, którą obsługuje ten sam dyrektor lub kierownik IT. Obie usługi zostaną wliczone.

Przegląd

Strona Przegląd zawiera następujące portlety:

Czynności do wykonania

Obsługuje wykorzystanie portalu klientów jako domyślnej strony przeglądowej. Jest to standardowy, dostarczany z programem portlet czynności do wykonania dostępny w innym miejscu programu.

Wszystkie usługi

Wyświetla listę metryk z sygnalizacją wskazującą status każdej z nich. Dyrektor lub kierownik IT może ustalić obszary usługi, w których progi są przekroczone (kolor czerwony), które wymagają uwagi (kolor żółty) i które działają sprawnie (kolor zielony).

Uwaga: Ten portlet różni się od portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Dyrektor lub kierownik IT może tu wyświetlić wiele departamentów wraz z ich usługami, a nie tylko jeden departament z usługami. W portlecie wyświetlane są następujące metryki:

Wartość

Kliknij, aby przejść do portletu Metryki ze wstępnym filtrowaniem powodującym wyświetlanie metryk typu Wartość.

Wykorzystanie

Kliknij, aby przejść do portletu Metryki ze wstępnym filtrowaniem powodującym wyświetlanie metryk typu Wykorzystanie.

Incydenty

Kliknij, aby przejść na stronę Incydenty w portalu dostawcy.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników klienta. Ten portlet stanowi łącze do metryk dotyczących określonych usług agregowanych dla wielu klientów.

Zadowolenie

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników klienta.

Budżet

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść do portletu Analiza budżetu. W tym portlecie są wyświetlane te same dane, które są wyświetlane w przypadku przejścia do niego przy użyciu łącza metryki Departament dostawcy - Budżet.

Odzyskiwanie kosztów

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby odświeżyć stronę.

Obciążenie

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść do portletu Analiza obciążenia według usługi.

Zgodność

Kliknij, aby przejść do portletu Zgodność usługi. Wartość światła sygnalizacyjnego jest ustalana na podstawie następującej agregacji:

- Czerwony. Dowolna przedstawiana usługa ma czerwone światło.
- Żółty. Dowolna przedstawiana usługa ma żółte światło.
- Zielony. Dowolna przedstawiana usługa ma zielone światło.

Środki trwałe i aplikacje

Kliknij, aby przejść na stronę zasobów usługi, która zawiera portlety dotyczące środków trwałych i aplikacji.

Projekty

Kliknij, aby odświeżyć stronę. Światło sygnalizacyjne przedstawia ogólny stan projektów. Są to projekty skojarzone z usługami, za które odpowiada dany kierownik IT, ze wszystkich departamentów dostawców, które do niego należą.

Kamienie milowe

Kliknij, aby przejść do portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe.

Czynniki ryzyka

Kliknij, aby przejść do portletu Ryzyka.

Zmiany zamówienia

Kliknij, aby odświeżyć stronę. Sygnalizacja prezentuje ogólny status wszystkich zamówień zmian w projekcie i poza nim. Projekty są skojarzone ze wszystkimi usługami, za które odpowiada dany kierownik IT, ze wszystkich departamentów dostawców, które do niego należą.

Klienci

Strona Klienci zawiera następujące portlety:

Wartość

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wartości z subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia dyrektorowi lub kierownikowi IT sprawdzenie, które metryki śledzą klienci i czy którekolwiek z metryk przekraczają ustalone progi.

Kliknij łącze nazwy klienta w tym portlecie, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego klienta danego departamentu. Kliknij łącze nazwy usługi, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi. Kliknij nazwę metryki, aby przejść na stronę właściwości metryki kluczowej.

Wykorzystanie

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wykorzystania subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia menedżerom relacji biznesowych wyświetlenie metryk, które śledzą ich klienci. Pozwala także stwierdzić, czy którekolwiek z tych metryk przekraczają ustalone progi.

Karta wyników klienta

Zawiera siatkę ze światłami sygnalizacyjnymi dla określonych metryk. Wyświetla listę usług, którymi zarządza dany dyrektor lub kierownik IT. Wyświetlane są zagregowane światła sygnalizacyjne dotyczące wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT.

Incydenty

Incydenty można śledzić przy użyciu systemów zewnętrznych (w tym przy użyciu systemu CA Unicenter Service Desk). Dane dotyczące incydentów mogą być wprowadzane do programu CA Clarity PPM ręcznie, importowane przez interfejs XOG albo importowane przy użyciu zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter.

Strona Incydenty zawiera następujące portlety:

Otwarte incydenty według usługi

Wyświetla liczbę otwartych incydentów dla każdej usługi, której właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. Te dane są importowane z programu Service Desk. Dane są wyświetlane w tym portlecie w postaci wykresu kołowego. Każdy wycinek koła reprezentuje jedną usługę. Szerokość wycinka reprezentuje liczbę incydentów związanych z tą usługą. Zatrzymaj kursor myszy nad wycinkiem (usługą), aby wyświetlić liczbę otwartych incydentów związanych z tą usługą.

Śledzenie incydentów usług

Wyświetla relację między poszczególnymi usługami z wieloma subskrybującymi klientami a liczbą incydentów i naruszeń umów SLA. Te dane pochodzą ze wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik ds. informatyki. W portlecie jest wyświetlany wykres bąbelkowy, na którym każdy bąbelek reprezentuje jedną usługę. Uwzględniane są tylko usługi obsługiwane przez danego dostawcę. Poniżej przedstawiono szczegółowe informacje o wykresie:

- Na osi X są wyświetlane opłaty będące częścią obiektu Subskrypcje i agregowane dla wszystkich klientów usługi.
- Na osi Y jest wyświetlana liczba klientów subskrybujących usługę.
- Rozmiar bąbelka reprezentuje liczbę incydentów (tzn. liczbę wszystkich otwartych incydentów związanych z daną usługą). Im wyższa liczba incydentów, tym większy bąbelek. Ta liczba jest agregowana dla wszystkich klientów korzystających z usługi.
- Kolor bąbelka reprezentuje liczbę naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA). Wartość ta jest ustalana na podstawie zagregowanej liczby naruszeń umów SLA subskrybującego klienta dla poszczególnych usług. Te informacje pochodzą z pól liczby naruszeń umów SLA na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna. Wartości tych pól wprowadza ręcznie klient.

Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
 - Żółty. Nie przekroczono progu dla klienta. Liczba dla danego klienta wynosi od 1 do jego progu. Na przykład jeśli próg wynosi 3, bąbelek będzie żółty dla wartości 1, 2 i 3.
 - Zielony. Liczba naruszeń umowy SLA dla danego klienta wynosi 0.
- Po najechaniu kursorem myszy na bąbelek zostanie wyświetlona nazwa usługi reprezentowanej przez ten bąbelek.

Otwarte incydenty według klienta

Wyświetla liczbę otwartych incydentów dla poszczególnych klientów, związanych ze wszystkimi usługami, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. Te dane są importowane z programu Service Desk. Dane w portlecie są wyświetlane w postaci wykresu kołowego. Każdy wycinek reprezentuje departament klienta, a szerokość wycinka reprezentuje liczbę incydentów związanych z tym departamentem. Zatrzymaj kursor myszy nad wycinkiem (klientem), aby wyświetlić liczbę otwartych incydentów związanych z tym klientem.

Otwarte i zamknięte incydenty

Zawiera porównanie liczby otwartych incydentów z liczbą zamkniętych incydentów w wybranym okresie czasu. Te dane pochodzą ze wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. W portlecie jest wyświetlany wykres kolumnowy z dwiema kolumnami dla każdego okresu. Jedna kolumna przedstawia liczbę otwartych incydentów, a druga — zamkniętych. Na osi X jest wyświetlanych sześć ostatnich miesięcy, licząc od dnia dzisiejszego. Na osi Y jest wyświetlana liczba incydentów.

Projekty/zmiany zamówienia

Strona projektów/zamówień zmian zawiera następujące portlety dotyczące usług, których właścicielami są dyrektorzy lub kierownicy IT:

Analiza projektu

Wyświetla zestaw świateł sygnalizacyjnych i innych danych reprezentujących związane z usługami projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Ta analiza jest podobna do portletu Analiza kosztu na pulpicie nawigacyjnym usługi. Różnica polega na tym, że dane w tym portlecie mogą obejmować wiele departamentów i dotyczyć wielu usług. Atrybut Usługa reprezentuje nazwę usługi, z którą jest skojarzony projekt lub zamówienie zmian (przez hierarchię).

Czynniki ryzyka

Wyświetla czynniki ryzyka projektów i zamówień zmian związane z projektami wymienionymi w hierarchii poszczególnych usług. Portlet jest również dostępny z poziomu pulpitu nawigacyjnego usługi za pośrednictwem metryki Czynniki ryzyka. Jedyna różnica polega na tym, że w portalu dostawcy ten portlet obsługuje wiele departamentów, dla których istnieje wiele usług.

Kluczowe zadania i kamienie milowe

Wyświetla zadania kluczowe należące do projektów wymienionych w hierarchii poszczególnych usług. Portlet jest również dostępny z poziomu pulpitu nawigacyjnego usługi za pośrednictwem metryki Kamienie milowe. Jedyna różnica polega na tym, że w portalu dostawcy ten portlet obsługuje wiele departamentów, dla których istnieje wiele usług.

Obciążenie

Strona obciążenia zawiera następujące portlety:

Agregacja zasobów SPO

Wyświetla określone dane dotyczące zapotrzebowania na zasoby dla struktur SPO.

Spędzony czas według typu usługi

Przedstawia porównanie liczby przepracowanych godzin w określonych miesięcznych okresach. Dane przeznaczone dla dyrektorów lub kierowników IT są podzielone według typów usług, co pozwala sprawdzić, w których obszarach usług zużywane są największe ilości zasobów. Dane są pobierane na podstawie atrybutu Typ usługi obiektu Usługa i łącznej liczby dni poszczególnych zasobów. Zasób musi być przydzielony do usług danego typu lub do dowolnej inwestycji w hierarchii usługi, ponieważ stosowane jest skalowanie według procentu alokacji w hierarchii. W portlecie są wyświetlane kolumny piętrowe — każde piętro reprezentuje typ usługi. Na osi X są wyświetlane okresy w miesiącach (trzy miesiące przed datą bieżącą i trzy miesiące po dacie bieżącej). Na osi Y jest wyświetlana łączna liczba godzin (obliczana na podstawie wartości rzeczywistych i alokacji pozostałych).

Porównanie czasu pracownika/zleceniobiorcy

Wyświetla histogram szczegółowo prezentujący różnice między kwotami wydatków poniesionych na zleceniobiorców zewnętrznych a kwotami wydatków poniesionych na pracowników firmy (wewnętrznych). Ten histogram prezentuje kierownikowi IT sposób zarządzania robocizną we wszystkich należących do niego usługach. Na histogramie są wyświetlane dwie kolumny dla każdego okresu. Jedna kolumna odpowiada łącznej liczbie godzin pracy zasobów pracowniczych pracujących nad usługą lub inwestycjami skojarzonymi z hierarchią tej usługi. Kolumny są skalowane przy użyciu wartości procentowych występujących w hierarchii. Druga kolumna odpowiada łącznej liczbie godzin pracy zasobów zleceniobiorców przydzielonych do usługi. Łączna liczba godzin to przydział zasobów. Zleceniobiorcy i pracownicy są wyznaczani na podstawie atrybutu Typ obiektu zasobu. Na osi X są wyświetlane okresy w miesiącach (trzy miesiące przed datą bieżącą i trzy miesiące po dacie bieżącej). Na osi Y jest wyświetlana łączna liczba godzin (obliczana na podstawie wartości rzeczywistych i alokacji pozostałych).

Finansowe

Strona danych finansowych zawiera następujące portlety:

Zestawienie kwot możliwych do odzyskania

Wyświetla wszystkie kwoty obciążeń zwrotnych, które zostały odzyskane. Ponadto jest prezentowane obliczone odchylenie łącznego kosztu usługi od otrzymanych kwot. Wyświetlana jest lista usług z kwotami kwartalnych opłat za te usługi. Dane są wyświetlane w siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Wyświetla nazwę usługi należącej do kierownika IT. Kliknij nazwę usługi, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi.

Koszt

Wyświetla łączny koszt usługi.

Opłaty

Wyświetla kwotę opłaty za świadczenie usługi.

Odchylenie

Wyświetla różnicę między kosztem a opłatami.

Odchylenie%

Wyświetla odchylenie jako procent kosztu.

Stan

Wyświetla stan w postaci następującej sygnalizacji:

- Czerwony. Odchylenie wynosi mniej niż 20%.
- Żółty. Odchylenie wynosi mniej niż 5%.
- Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.

Dodatek A: Konfiguracja dodatku BRM Accelerator

Portlet BRM Accelerator to dodatek będący częścią modułu Zarządzanie usługami IT. Aby uzyskać dostęp do dodatku BRM Accelerator i korzystać z niego, należy wykonać dodatkowe czynności konfiguracyjne.

Dodatek Accelerator: Business Relationship Manager (Menedżer relacji biznesowych) to opcjonalny składnik, który może zostać zastosowany przez administratora programu CA Clarity PPM.

Jak skonfigurować dodatek BRM z wymaganymi atrybutami

Aby wyświetlić pewne atrybuty w ramach dodatku BRM Accelerator, należy wykonać dodatkowe zadania konfiguracyjne. Mimo że atrybuty stają się dostępne po zainstalowaniu dodatku, będą widoczne dopiero wtedy, gdy administrator programu CA Clarity PPM skonfiguruje je przy użyciu narzędzia Studio.

Uwaga: Aby móc wyświetlać dane w portletach dodatku BRM Accelerator, należy przy użyciu narzędzia Studio skonfigurować dodatkowe pola lub atrybuty dla określonych obiektów.

Skontaktuj się z administratorem programu CA Clarity PPM lub Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

W przypadku pól następujących obiektów jest wymagane skonfigurowanie dodatku BRM:

- [Obiekt usługi](#) (na stronie 102)
- [Obiekt metryki kluczowej](#) (na stronie 102)

Obiekt usługi

Przy użyciu narzędzia Studio należy skonfigurować następujące pola dla obiektu Usługa:

Typ usługi

Typ usługi. Dodaj pole do strony właściwości usługi. Typy usługi są zdefiniowane w tabeli słownika zawierającej domyślnie następujące wartości:

- Infrastruktura
- Konserwacja
- Znaczenie krytyczne
- Pomoc w generowaniu przychodu

Uwaga: pole Typ usługi to standardowe pole wyszukiwania. Tego pola można używać do wyszukiwania usług według ich atrybutu określającego typ.

Dopasowanie działalności

Dodaj pole Dopasowanie działalności do strony właściwości usługi. Strona zawiera informacje wskazujące, jak bardzo usługa jest dopasowana do celów biznesowych organizacji. Wartość w polu może być liczbą z przedziału od 1 do 100. Standardowe światło sygnalizacyjne ma nazwę „Dopasowanie”. Kolory światła Dopasowanie przekazują następujące informacje:

- Czerwony. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 0-33.
- Żółty. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 33-66.
- Zielony. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 66-100.

Obiekt metryki kluczowej

Poniższe pola należy skonfigurować w obiekcie Metryka kluczowa, który jest podrzędny względem obiektu Subskrypcja.

Wskaźnik progu

Dodaj pole Wskaźnik progu do stron Utwórz metrykę kluczową i Edytuj metrykę kluczową oraz do strony listy Metryka kluczowa. Pole zostanie wyświetlone jako pole wyboru Im więcej tym lepiej. Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, dopuszczalne są wartości powyżej progu. Jeśli to pole wyboru jest wyczyszczone, zalecane są wartości poniżej progu.

Pole wyboru Im więcej tym lepiej wskazuje sposób ustalania koloru światła sygnalizacyjnych dla pola określonej metryki kluczowej. Na przykład można utworzyć nową metrykę kluczową o nazwie „Liczba zawieszonych użytkowników” i usunąć zaznaczenie pola wyboru. To będzie informacja dla dostawcy danych portletu Metryki wartości wskazująca, że zalecane są wartości poniżej progu.

Typ

Pole Typ jest wyświetlane na stronach Utwórz metrykę kluczową i Edytuj metrykę kluczową oraz na stronach listy i filtru Metryka kluczowa dla subskrypcji departamentu. Standardowe pole tekstowe umożliwiające wybieranie wartości z tabeli słownika przy użyciu listy rozwijanej. Tabela słownika zawiera domyślnie następujące wartości:

- Wartość
- Wykorzystanie
- Zamknięte incydenty
- Utworzone incydenty
- Inne

Pole Typ służy do kategoryzowania metryk niestandardowych dla portletów dodatku BRM Accelerator. Gdy na przykład użytkownik wybierze łącze Wartość w portlecie Kondycja usługi na stronie Układ usługi: Pulpit nawigacyjny, w portlecie Metryki są używane tylko wartości oznaczone jako należące do kategorii Wartość.

Integracja z programem Service Desk

Dodatek BRM Accelerator zapewnia wgląd w metryki dotyczące finansów, zasobów i świadczenia usług dla usług i inwestycji, który są zarządzane przez departamenty informatyczne i używane przez departamenty obsługi klienta. Dane wyświetlane w portletach dodatku BRM Accelerator obejmują między innymi informacje i liczniki dotyczące incydentów. Incydenty mogą być śledzone przy użyciu systemów zewnętrznych (w tym przy użyciu systemu CA Unicenter Service Desk). Dane dotyczące incydentów są wprowadzane do programu CA Clarity PPM ręcznie, importowane przy użyciu interfejsu XOG albo importowane przy użyciu zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter.

W jaki sposób są wypełniane portlety incydentów

Zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter wywołuje proces wykorzystujący znacznik GEL do komunikacji z bazą danych programu Service Desk w celu pobrania danych o incydentach. Zadanie jest uruchamiane według harmonogramu i wykonuje następujące operacje:

- Pobiera liczniki incydentów według klientów i usług z programu Service Desk.
- Ustala właściwego klienta i usługę w programie CA Clarity PPM.
- Zapisuje liczniki w atrybutach obiektu Subskrypcja w programie CA Clarity PPM.

Podczas każdego wykonania zadania poprzednie wartości są zastępowane. Gdy jest używana metoda integracji, program Service Desk pełni funkcję systemu rejestrowania incydentów. Program CA Clarity PPM pełni funkcję systemu rejestrowania wartości docelowych (lub progów) dopuszczalnych liczb incydentów, które są prezentowane w niektórych portletach dodatku BRM Accelerator.

Aby wykonanie zadania zakończyło się powodzeniem, poprawne muszą być następujące parametry:

- Identyfikator kontaktu w programie Service Desk musi odpowiadać nazwie użytkownika w programie CA Clarity PPM.
- Obiekt konfiguracji incydentu w programie Service Desk musi odpowiadać identyfikatorowi usługi w programie CA Clarity PPM.
- Użytkownik, którego dotyczy incydent, musi być użytkownikiem w programie CA Clarity PPM.
- Definicja użytkownika w programie CA Clarity PPM zawiera skojarzenie Departament SPO z tym samym departamentem, który ma subskrypcję usługi wskazanej przez użytkownika w zgłoszeniu w programie Service Desk. Podczas importowania danych o incydentach to skojarzenie umożliwia systemowi dopasowanie identyfikatora kontaktu w programie Service Desk do nazwy użytkownika w programie CA Clarity PPM.

Powiązane pola w programie CA Clarity PPM

Program CA Clarity PPM przechowuje dane o incydentach w ramach obiektu Metryki kluczowe (podrzędnego względem obiektu Subskrypcje). Ten obiekt ma atrybuty ogólne dotyczące kodu, nazwy, typu oraz dat rozpoczęcia i zakończenia z wartością docelową i wartością rzeczywistą. Dane programu Service Desk są wyświetlane w przyrostach miesięcznych. Wykorzystywane są tylko informacje o incydentach z programu Service Desk pochodzące z minionych sześciu miesięcy oraz miesiąca bieżącego. Istnieją dwa typy metryk kluczowych dla incydentów: Utworzone incydenty i Zamknięte incydenty. Otwarte incydenty są obsługiwane oddzielnie, ponieważ potrzebna jest tylko ich łączna liczba.

Utworzone incydenty

Utworzone przez klienta incydenty sklasyfikowane według usług są przechowywane w programie CA Clarity PPM jako metryki kluczowe dla odpowiedniej subskrypcji. W razie potrzeby są tworzone nowe subskrypcje do przechowywania tych informacji.

Metryki kluczowe mogą reprezentować wartości rzeczywiste zmienne w czasie oraz wartości docelowe zmienne w czasie. Import danych z programu Service Desk umożliwia wprowadzenie wartości rzeczywistych. Wartości docelowe należy wprowadzić ręcznie lub zaimportować w inny sposób. Minimalny poziom szczegółowości tych danych w programie CA Clarity PPM to jeden miesiąc, ponieważ taki poziom szczegółowości prezentacji jest określony w portletach.

Dla wszystkich utworzonych incydentów w programie CA Clarity PPM są wyświetlane następujące atrybuty:

Identyfikator lub nazwa metryki kluczowej

Identyfikator lub nazwa utworzonego incydu.

Uwaga: Podczas integracji metryka kluczowa jest aktualizowana przy użyciu oczekiwanego identyfikatora, a niekoniecznie przy użyciu oczekiwanej nazwy.

Rzeczywista wartość

Liczba incydentów według czasu ich utworzenia (czyli według daty lub godziny ich otwarcia). Uwzględniane są zamknięte incydenty od tej daty lub godziny.

Zamknięte incydenty

Zamknięte incydenty według klientów i usług również są zapisywane jako metryki kluczowe. Dla wszystkich zamkniętych incydentów są wyświetlane następujące atrybuty:

Identyfikator lub nazwa metryki kluczowej

Wyświetla identyfikator lub nazwę zamkniętego incydu.

Rzeczywista wartość

Wyświetla liczbę incydentów według daty ich zamknięcia (czyli według ich dnia lub godziny zamknięcia).

Otwarte incydenty

Liczba otwartych incydentów według klientów i usług jest zapisywana w postaci skalarnej (czyli bez możliwości zmiany skali czasu). Ta liczba jest zapisywana w atrybucie Liczba incydentów na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna. Wartość docelowa jest również atrybutem skalarnym wyświetlanym na tej stronie (Próg incydentów).

Liczba otwartych incydentów to migawka (wykonana podczas ostatnio przeprowadzonej integracji) liczby incydentów, które nie mają dnia ani godziny zamknięcia.

Powiązane pola w programie Service Desk

Poniżej wymieniono pola programu Service Desk, które są używane przez zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter do wykonywania obliczeń stosowanych w portletach incydentów. Nie wszystkie z tych pól są zapisywane w programie CA Clarity PPM. Część z nich jest potrzebna jedynie w celu dopasowania wartości z programu Service Desk do obiektów w programie CA Clarity PPM. Wartości z programu Service Desk są pobierane z obiektów Incydent, Żądanie oraz Problem. Obiekty mają identyczne pola na swoich stronach ze szczegółami. Z tego powodu również schemat bazy danych jest praktycznie taki sam dla każdego z tych obiektów.

Identyfikator śledzenia (DBS ID w programie Service Desk)

Unikatowy w obrębie bazy danych identyfikator z programu Service Desk. Jeśli konieczne jest rozróżnienie incydentów już policzonych i nowych, pole Identyfikator śledzenia jest używane przez logikę służącą do liczenia incydentów.

Zgłoszone przez

Nazwa użytkownika w programie Service Desk wprowadzona w polu Logowanie do systemu. Pole Zgłoszone przez służy do określania użytkownika w programie CA Clarity PPM. Nazwa użytkownika musi odpowiadać nazwie użytkownika w programie CA Clarity PPM. Na podstawie nazwy użytkownika w programie CA Clarity PPM zadanie lokalizuje określony departament w programie CA Clarity PPM.

Data/godzina otwarcia

Data utworzenia incydentu w programie Service Desk. Data i godzina otwarcia są niezbędne do obliczania odchyłeń czasowych.

Data/godzina zamknięcia

Data zamknięcia incydentu w programie Service Desk. Data i godzina zamknięcia są niezbędne do obliczania odchyłeń czasowych.

Obiekt konfiguracji

Obiekt konfiguracji w programie Service Desk. To pole służy do skojarzenia obiektu w programie Service Desk (w tym przypadku incydentu) z usługą w programie CA Clarity PPM. Administratorzy wymagają ręcznego wprowadzania nazw usług z programu CA Clarity PPM do tabeli słownika obiektów konfiguracji w programie Service Desk. Dzięki temu nazwa obiektu konfiguracji w programie Service Desk odpowiada nazwie usługi w programie CA Clarity PPM, do której ma zostać przydzielony incydent.

Powiązane portlety dodatku BRM

Poniżej wymieniono i opisano portlety dodatku BRM Accelerator, które wykorzystują dane zaimportowane z programu Service Desk, oraz sposoby uzyskiwania przez nich danych:

Światło sygnalizacyjne Dostarczanie usługi

To światło sygnalizacyjne na stronie Portal dostawcy działa na podstawie otwartych incydentów związanych ze wszystkimi klientami subskrybującymi daną usługę. Dane są uzyskiwane w następujący sposób:

- a. Uwzględniane są dane o otwartych incydentach każdego klienta.
- b. Dane o otwartych incydentach są porównywane z progiem incydentów ustalonym dla subskrypcji klientów.
- c. Ustalana jest wartość światła sygnalizacyjnego. Następnie są porównywane wartości światła sygnalizacyjnych wszystkich klientów subskrybujących usługę w celu ustalenia wartości ogólnego światła sygnalizacyjnego.

Portlet Śledzenie klienta

Ten portlet na stronie Układ usługi: Pulpit nawigacyjny to wykres bąbelkowy wykorzystujący liczbę otwartych incydentów jednego klienta subskrybującego usługę. Portlet uzyskuje te dane na podstawie liczby otwartych incydentów danego klienta związanych z określoną usługą.

Portlet Trend nowych incydentów

Ten portlet na stronach Układ usługi: Pulpit nawigacyjny i Układ departamentu: Pulpit nawigacyjny dostawcy wykorzystuje utworzone incydenty zarejestrowane przez wszystkich klientów subskrybujących określoną usługę. Portlet uzyskuje te dane na podstawie utworzonych incydentów z ostatnich sześciu miesięcy. Uwzględniany jest także bieżący miesiąc w przypadku wszystkich klientów, którzy mają subskrypcję usługi. W portlecie jest wyświetlana również linia progu, która jest oparta na ręcznie wprowadzonej wartości docelowej dla metryk kluczowych dotyczących utworzonych incydentów. Wyświetlana jest tylko jedna linia docelowa odpowiadająca zregulowanym wartościom docelowym wszystkich klientów.

Portlet Otwarte incydenty według klienta

Ten portlet na stronach Analiza incydentów dotyczących usługi i Portal dostawcy używa danych o otwartych incydentach dla określonej usługi zestawionych według klientów. Portlet ustala te dane, wybierając rejestrowane przez klienta otwarte incydenty dotyczące dowolnej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Portlet Karta wyników klienta

Jeśli liczba otwartych incydentów przekracza próg ustalony w definicji subskrypcji, w portlecie Karta wyników klienta jest wyświetlane światło sygnalizacyjne dla każdego klienta usługi. Ewentualnie w tym portlecie liczba incydentów może być pokazywana w ramach agregacji. Agregacja wskazuje, czy liczba incydentów związanych z klientem przekroczyła próg w przypadku jakiegokolwiek usługi.

Portlet Otwarte incydenty według usługi

Ten portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o otwartych incydentach dla określonej usługi. Portlet ustala te dane, sumując otwarte incydenty dla każdego klienta mającego subskrypcję usługi.

Portlet Śledzenie incydentów usług

Ten portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o otwartych incydentach według poszczególnych usług. Portlet ustala te dane, sumując zarejestrowane przez klientów otwarte incydenty dotyczące każdej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Portlet Otwarte i zamknięte incydenty

Portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o utworzonych i zamkniętych incydentach związanych ze wszystkimi usługami, które są inwestycjami w departamencie dostawcy. Portlet uzyskuje te dane, sumując otwarte oraz zamknięte incydenty. Klienci rejestrują takie incydenty dotyczące każdej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Konfigurowanie zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter

Przed skonfigurowaniem zadania Importuj dane:

- W programie Service Desk utwórz identyfikatory kontaktów odpowiadające identyfikatorom użytkowników dla funkcji BRM w programie CA Clarity PPM.
- Nazwy usług (do których są przypisywane incydenty) w programie CA Clarity PPM zostały skonfigurowane jako obiekty konfiguracji w programie Service Desk.
- W programie Service Desk utwórz incydenty i dołącz je do obiektów konfiguracji oraz właściwych użytkowników końcowych lub identyfikatorów kontaktów.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Osobiste i kliknij opcję Raporty i zadania.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.

3. Wprowadź następujące wymagane parametry:

Adres URL programu Unicenter Service Desk

Określa adres URL systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach. Jest to adres URL usługi Axis programu Service Desk.

Hasło programu Unicenter Service Desk

Określa hasło systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach.

Nazwa użytkownika programu Unicenter Service Desk

Określa nazwę użytkownika systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach.

4. Określ, kiedy zadanie ma zostać uruchomione. Zadanie można uruchomić natychmiast lub można zaplanować jego uruchomienie w przyszłości w określonym dniu lub o określonej godzinie. Opcjonalnie można skonfigurować powtarzanie wykonania.
5. Opcjonalnie można określić zasoby lub grupy, które mają być powiadamiane o niepowodzeniu lub ukończeniu zadania.
6. Zapisz zmiany.

Dodatek B: Prawa dostępu

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Prawa dostępu do usługi](#) (na stronie 111)

[Prawa dostępu do dodatku BRM Accelerator](#) (na stronie 113)

Prawa dostępu do usługi

Aby rozpocząć pracę z usługami, użytkownik musi mieć wymagane prawa dostępu. Jeśli potrzebny jest dostęp do dodatkowych modułów, należy skontaktować się z administratorem programu CA Clarity PPM.

Dostępne są następujące prawa pozwalające na dostęp, wyświetlanie lub edycję usług:

Usługa - Zatwierdzanie - Wszystko

Zezwala zasobowi na zatwierdzanie wszystkich wystąpień obiektów tego typu.

Typ: Globalne

Usługa - Tworzenie

Umożliwia zasobowi utworzenie usługi. To prawo dostępu obejmuje też prawo do przechodzenia do stron usług.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja

Zezwala zasobowi na edycję tylko wybranej usługi. Obejmuje możliwość usuwania usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Edycja - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie wszystkich usług. Obejmuje możliwość usuwania usług oraz prawo dostępu Usługa - Wyświetlanie - Wszystko.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja praw dostępu

Zezwala zasobowi na edycję praw dostępu tylko wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Edycja praw dostępu - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie praw dostępu do wszystkich usług. Nie obejmuje praw dostępu Usługa - Nawigacja ani Usługa - Wyświetlanie.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja informacji o alokacji

Zezwala zasobowi na edycję reguł obciążeń zwrotnych tylko dla wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Edycja informacji o obciążeniach zwrotnych

Zezwala użytkownikowi na edycję reguł obciążeń zwrotnych dla usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Edycja wszystkich informacji o obciążeniach zwrotnych

Zezwala użytkownikowi na edycję reguł obciążeń zwrotnych dla usługi.

Typ: Globalne

Usługa - Modyfikowanie planu bazowego

Zezwala zasobowi na tworzenie planów bazowych tylko dla wybranej usługi. To prawo dostępu musi zostać przyznane razem z prawem dostępu Usługa - Edycja.

Typ: Wystąpienie

Inwestycja usługi - Modyfikowanie planu bazowego - Wszystko

Umożliwia zasobowi tworzenie planów bazowych dla wszystkich usług. To prawo dostępu musi zostać przyznane razem z prawem dostępu Usługa - Edycja - Wszystko.

Typ: Globalne

Usługa - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron usług. Do wyświetlania poszczególnych usług użytkownik potrzebuje dodatkowych praw dostępu.

Typ: Globalne

Usługa - Wycofanie obciążeń

Zezwala zasobowi na wycofywanie obciążeń tylko dla wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Wyświetlanie

Zezwala zasobowi na wyświetlanie tylko wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Wyświetlanie - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie wszystkich usług. Obejmuje prawo dostępu Usługa - Nawigacja.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie alokacji

Zezwala zasobowi na wyświetlanie alokacji tylko dla wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Wyświetlanie alokacji - Wszystko

Zezwala zasobowi na dostęp do obciążeń zwrotnych dla wszystkich usług.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie informacji o obciążeniach zwrotnych

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie reguł obciążeń zwrotnych dla usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Wyświetlanie wszystkich informacji o obciążeniach zwrotnych

Zezwala użytkownikowi na wyświetlanie reguł obciążeń zwrotnych dla usługi.

Typ: Globalne

Inwestycja usługi - Modyfikowanie planu bazowego - Wszystko

Zezwala zasobowi na tworzenie planów bazowych dla wszystkich inwestycji w usługi. To prawo dostępu zezwala też na przeglądanie ogólnych właściwości i procesów dotyczących inwestycji w usługi.

Typ: Globalne

Prawa dostępu do dodatku BRM Accelerator

Aby móc pracować z dodatkiem BRM Accelerator, należy mieć odpowiednie prawa dostępu. Jeśli okaże się, że potrzebny jest dostęp do dodatkowych modułów, należy skontaktować się z administratorem programu CA Clarity PPM.

Menedżer relacji biznesowych jest przydzielany podczas określania właściwości departamentów. Następnie menedżer relacji biznesowych określa, kto ma dostęp do portletów Dostawca lub Klient. Na przykład użytkownik może zostać przydzielony jako menedżer relacji biznesowych do departamentów klientów, a kierownik IT może zostać przydzielony jako menedżer relacji biznesowych do departamentów dostawców. Dane, które są widoczne dla menedżera relacji biznesowych na pulpicie nawigacyjnym departamentu klienta, nie będą widoczne dla kierownika IT i na odwrót.

Do wyświetlania pulpitów nawigacyjnych i portletów dodatku BRM Accelerator oraz do nawigacji po nich są wymagane następujące prawa dostępu:

Departament - Edycja

Umożliwia użytkownikowi edytowanie i usuwanie określonych departamentów.

Obejmuje: prawo dostępu *Departament - Wyświetlanie*

Wymaga: prawo *Departament - Nawigacja*

Typ: Wystąpienie

Departament - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron departamentu.

Wymaga: prawo *Departament - Wyświetlanie - Wszystko*

Typ: Globalne

Departament - Wyświetlanie informacji o obciążeniu zwrotnym

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie faktur i zestawień kwot możliwych do odzyskania dotyczących określonych departamentów.

Typ: Wystąpienie

Idee - Tworzenie

Zezwala użytkownikowi na tworzenie wystąpień obiektu Idea. To prawo obejmuje prawo dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Globalne

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łączy *Idee*.

Typ: Globalne

Przeglądarka stron - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie każdej skonfigurowanej strony portletu. Zanim użytkownicy będą mogli je wyświetlać, należy połączyć strony portletów z menu. Użytkownik musi mieć prawa do nawigacji w menu. Jeśli na przykład strona jest połączona z menu *Administrowanie*, użytkownicy muszą mieć prawo *Administrowanie - Dostęp*.

Typ: Globalne

Przeglądarka portletów - Wszystko

Umożliwia wyświetlanie standardowych portletów i dodawanie ich do stron portretowych. To prawo umożliwia dodawanie standardowych portletów do osobistego pulpitu nawigacyjnego.

Typ: Globalne

Usługa - Tworzenie

Umożliwia zasobowi utworzenie usługi. To prawo dostępu obejmuje też prawo do przechodzenia do stron usług.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie wszystkich usług. Obejmuje możliwość usuwania usług oraz prawo dostępu Usługa - Wyświetlanie - Wszystko.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja praw dostępu - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie praw dostępu do wszystkich usług. Nie obejmuje praw dostępu Usługa - Nawigacja ani Usługa - Wyświetlanie.

Typ: Globalne

Inwestycja usługi - Modyfikowanie planu bazowego - Wszystko

Umożliwia zasobowi tworzenie planów bazowych dla wszystkich usług. To prawo dostępu musi zostać przyznane razem z prawem dostępu Usługa - Edycja - Wszystko.

Typ: Globalne

Usługa - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron usług. Do wyświetlania poszczególnych usług użytkownik potrzebuje dodatkowych praw dostępu.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie wszystkich usług. Obejmuje prawo dostępu Usługa - Nawigacja.

Typ: Globalne

Zasób - Zatwierdzanie idei - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi zatwierdzanie idei dla wszystkich zasobów. Obejmuje prawo dostępu Zasób - Edycja idei - Wszystko.

Typ: Globalne

Prawa dostępu kierownika departamentu klienta

Kierownika departamentu klienta powinien posiadać następujące prawa dostępu:

Departament - Edycja

Umożliwia użytkownikowi edytowanie i usuwanie określonych departamentów.

Obejmuje: prawo dostępu *Departament - Wyświetlanie*

Wymaga: prawo *Departament - Nawigacja*

Typ: Wystąpienie

Departament - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron departamentu.

Wymaga: prawo *Departament - Wyświetlanie - Wszystko*

Typ: Globalne

Departament - Wyświetlanie informacji o obciążeniu zwrotnym

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie faktur i zestawień kwot możliwych do odzyskania dotyczących określonych departamentów.

Typ: Wystąpienie

Idee - Tworzenie

Zezwala użytkownikowi na tworzenie wystąpień obiektu Idea. To prawo obejmuje prawo dostępu *Idee - Nawigacja*.

Typ: Globalne

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łącza *Idee*.

Typ: Globalne

Przeglądarka stron - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie każdej skonfigurowanej strony portletu. Zanim użytkownicy będą mogli je wyświetlać, należy połączyć strony portletów z menu. Użytkownik musi mieć prawa do nawigacji w menu. Jeśli na przykład strona jest połączona z menu *Administrowanie*, użytkownicy muszą mieć prawo *Administrowanie - Dostęp*.

Typ: Globalne

Przeglądarka portletów - Wszystko

Umożliwia wyświetlanie standardowych portletów i dodawanie ich do stron portretowych. To prawo umożliwia dodawanie standardowych portletów do osobistego pulpitu nawigacyjnego.

Typ: Globalne

Zasób - Zatwierdzanie idei - Wszystkie

Umożliwia użytkownikowi zatwierdzanie idei dla wszystkich zasobów. Obejmuje prawo dostępu *Zasób - Edycja idei - Wszystkie*.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja

Zezwala zasobowi na edycję tylko wybranej usługi. Obejmuje możliwość usuwania usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Wyświetlanie

Zezwala zasobowi na wyświetlanie tylko wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Prawa dostępu kierownika IT

Kierownik IT powinien posiadać następujące prawa dostępu na poziomie wystąpienia:

Departament - Edycja

Umożliwia użytkownikowi edytowanie i usuwanie określonych departamentów.

Obejmuje: prawo dostępu *Departament - Wyświetlanie*

Wymaga: prawo *Departament - Nawigacja*

Typ: Wystąpienie

Departament - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron departamentu.

Wymaga: prawo *Departament - Wyświetlanie - Wszystkie*

Typ: Globalne

Departament - Wyświetlanie informacji o obciążeniu zwrotnym

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie faktur i zestawień kwot możliwych do odzyskania dotyczących określonych departamentów.

Typ: Wystąpienie

Idee - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron idei i obejmuje prawo do wyświetlania łączy Idee.

Typ: Globalne

Przeglądarka stron - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie każdej skonfigurowanej strony portletu. Zanim użytkownicy będą mogli je wyświetlać, należy połączyć strony portletów z menu. Użytkownik musi mieć prawa do nawigacji w menu. Jeśli na przykład strona jest połączona z menu Administrowanie, użytkownicy muszą mieć prawo *Administrowanie - Dostęp*.

Typ: Globalne

Przeglądarka portletów - Wszystko

Umożliwia wyświetlanie standardowych portletów i dodawanie ich do stron portletowych. To prawo umożliwia dodawanie standardowych portletów do osobistego pulpitu nawigacyjnego.

Typ: Globalne

Usługa - Tworzenie

Umożliwia zasobowi utworzenie usługi. To prawo dostępu obejmuje też prawo do przechodzenia do stron usług.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie wszystkich usług. Obejmuje możliwość usuwania usług oraz prawo dostępu Usługa - Wyświetlanie - Wszystko.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja praw dostępu - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi edytowanie praw dostępu do wszystkich usług. Nie obejmuje praw dostępu Usługa - Nawigacja ani Usługa - Wyświetlanie.

Typ: Globalne

Usługa - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron usług. Do wyświetlania poszczególnych usług użytkownik potrzebuje dodatkowych praw dostępu.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie wszystkich usług. Obejmuje prawo dostępu Usługa - Nawigacja.

Typ: Globalne

Inwestycja usługi - Modyfikowanie planu bazowego - Wszystko

Zezwala zasobowi na tworzenie planów bazowych dla wszystkich inwestycji w usługi. To prawo dostępu zezwala też na przeglądanie ogólnych właściwości i procesów dotyczących inwestycji w usługi.

Typ: Globalne

Prawa dostępu kierownika usługi

Kierownik usługi powinien posiadać następujące prawa dostępu:

Grafiki - Nawigacja

Umożliwia przejście do stron grafików.

Typ: Globalne

Departament - Wyświetlanie

Umożliwia użytkownikom wyświetlanie określonych departamentów.

Wymaga: prawo *Departament - Nawigacja*

Typ: Wystąpienie

Departament - Wyświetlanie informacji o obciążeniu zwrotnym

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie faktur i zestawień kwot możliwych do odzyskania dotyczących określonych departamentów.

Typ: Wystąpienie

Przeglądarka stron - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie każdej skonfigurowanej strony portletu. Zanim użytkownicy będą mogli je wyświetlać, należy połączyć strony portletów z menu. Użytkownik musi mieć prawa do nawigacji w menu. Jeśli na przykład strona jest połączona z menu Administrowanie, użytkownicy muszą mieć prawo *Administrowanie - Dostęp*.

Typ: Globalne

Przeglądarka portletów - Wszystko

Umożliwia wyświetlanie standardowych portletów i dodawanie ich do stron portretowych. To prawo umożliwia dodawanie standardowych portletów do osobistego pulpitu nawigacyjnego.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja

Zezwala zasobowi na edycję tylko wybranej usługi. Obejmuje możliwość usuwania usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron usług. Do wyświetlania poszczególnych usług użytkownik potrzebuje dodatkowych praw dostępu.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie

Zezwala zasobowi na wyświetlanie tylko wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie

Prawa dostępu kierownika departamentu dostawcy

Kierownik departamentu dostawcy powinien posiadać następujące prawa dostępu:

Departament - Edycja

Umożliwia użytkownikowi edytowanie i usuwanie określonych departamentów.

Obejmuje: prawo dostępu *Departament - Wyświetlanie*

Wymaga: prawo *Departament - Nawigacja*

Typ: Wystąpienie

Departament - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron departamentu.

Wymaga: prawo *Departament - Wyświetlanie - Wszystko*

Typ: Globalne

Departament - Wyświetlanie informacji o obciążeniu zwrotnym

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie faktur i zestawień kwot możliwych do odzyskania dotyczących określonych departamentów.

Typ: Wystąpienie

Przeglądarka stron - Wszystko

Umożliwia użytkownikowi wyświetlanie każdej skonfigurowanej strony portletu. Zanim użytkownicy będą mogli je wyświetlać, należy połączyć strony portletów z menu. Użytkownik musi mieć prawa do nawigacji w menu. Jeśli na przykład strona jest połączona z menu Administrowanie, użytkownicy muszą mieć prawo *Administrowanie - Dostęp*.

Typ: Globalne

Przeglądarka portletów - Wszystko

Umożliwia wyświetlanie standardowych portletów i dodawanie ich do stron portretowych. To prawo umożliwia dodawanie standardowych portletów do osobistego pulpitu nawigacyjnego.

Typ: Globalne

Usługa - Edycja

Zezwala zasobowi na edycję tylko wybranej usługi. Obejmuje możliwość usuwania usługi.

Typ: Wystąpienie

Usługa - Nawigacja

Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do stron usług. Do wyświetlania poszczególnych usług użytkownik potrzebuje dodatkowych praw dostępu.

Typ: Globalne

Usługa - Wyświetlanie

Zezwala zasobowi na wyświetlanie tylko wybranej usługi.

Typ: Wystąpienie