

CA Clarity™ PPM

Uživatelská příručka modulu Správa služeb IT

Release 13.3.00



Tato dokumentace, která zahrnuje integrované systémy nápovědy a elektronicky distribuované materiály (společně dále jen „Dokumentace“), je určena pouze pro informační účely a může být společností CA kdykoli změněna nebo odvolána. Celá Dokumentace ani její část nesmí být kopírována, přenášena, reprodukována, zveřejněna, upravována nebo duplikována bez předchozího písemného souhlasu společnosti CA.

Nehledě na výše uvedené můžete, pokud jste licencovanými uživateli softwarového(ých) produktu(ů), kterými se Dokumentace zabývá, vytisknout nebo jiným způsobem pořídit přiměřené množství kopií Dokumentace pro interní použití vámi a vašimi zaměstnanci v souvislosti s příslušným softwarem, a to za předpokladu, že každá takto reprodukováná kopie obsahuje informace a ujednání o autorských právech společnosti CA.

Právo vytisknout nebo jakkoli zpřístupnit kopie Dokumentace je omezeno na období plné platnosti/účinnosti příslušné licence pro daný software. Pokud by licence byla z jakéhokoli důvodu ukončena, je vaší povinností písemně potvrdit společnosti CA, že všechny kopie a částečné kopie Dokumentace byly vráceny společnosti CA nebo zničeny.

V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY POSKYTUJE SPOLEČNOST CA TUTO DOKUMENTACI „TAK JAK JE“ BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU VČETNĚ, MIMO JINÉ, JAKÝCHKOLI ODVOZENÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL NEBO NEPORUŠENÍ PRÁV. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE SPOLEČNOST CA ODPOVĚDNA VŮČI VÁM ANI TŘETÍ STRANĚ ZA JAKÉKOLI ZTRÁTY NEBO ŠKODY, PŘÍMÉ ČI NEPŘÍMÉ, ZPŮSOBENÉ POUŽITÍM TÉTO DOKUMENTACE VČETNĚ, MIMO JINÉ, UŠLÉHO ZISKU, ZMAŘENÍ INVESTICE, PŘERUŠENÍ OBCHODNÍ ČINNOSTI, POŠKOZENÍ DOBRÉHO JMÉNA/ZTRÁTY DŮVĚRY ZÁKAZNÍKA NEBO ZTRÁTY DAT, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE BY SPOLEČNOST CA BYLA PŘEDEM VÝSLOVNĚ UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÉ ZTRÁTY ČI ŠKODY.

Používání jakéhokoli softwaru zmíněného v Dokumentaci se řídí příslušnou licenční smlouvou a taková licenční smlouva není nijak pozměněna podmínkami tohoto ujednání.

Tvůrcem Dokumentace je společnost CA.

Poskytnuto s omezeným oprávněním. Použití Dokumentace, její kopírování a zveřejnění ze strany vládních institucí USA se řídí omezeními stanovenými v právní normě FAR v částech 12.212, 52.227-14 a 52.227-19(c)(1) - (2) a DFARS v části 252.227-7014(b)(3) nebo v právních normách, které uvedené normy nahradí.

Copyright © 2013 CA. Všechna práva vyhrazena. Všechny zde zmíněné ochranné známky, obchodní jména, servisní značky a loga jsou majetkem příslušných společností.

Kontaktování technické podpory

Na webu technické podpory <http://www.ca.com/worldwide> naleznete úplný seznam středisek podpory a informace o pracovní době a telefonním spojení.

Obsah

Kapitola 1: Správa služeb 9

Služby IT – přehled	9
Přístup ke službám	10
Sestavy modulu Správa služeb	11
Úlohy modulu Správa služeb	11

Kapitola 2: Správa služeb 13

Vytváření služeb	13
Filtrování nebo řazení seznamů	16
Definování rizika a souladu	16
Hlavní vlastnosti	16
Úprava obecných informací	17
Správa plánovacích informací	20
Vlastnosti rozpočtu	21
Povolení finančních transakcí	25
Incidenty	26
Zobrazení a definování závislostí	27
Směrné plány	28
Odběry	31
Monitorování odběrů služeb	31
Přihlášení oddělení k odběru služeb	32
Zrušení odběrů oddělení	32
Scénáře plánování kapacity	33
Vytváření scénářů plánování kapacity	33
Použití scénářů plánování kapacity na služby	33
Označení služeb k odstranění	33

Kapitola 3: Hierarchies 35

Hierarchie – přehled	35
Filtrování seznamu podřízených investic	36
Sestavení hierarchie	36
Sdílení služeb mezi investicemi – přehled	37
Přidání podřízených investic a služeb ze stránky Finanční součet	37
Zobrazení finančního součtu	38
Definování alokace podřízených investic	38
Zobrazení souhrnu pracnosti	39

Zobrazení celkových nákladů na vlastnictví	39
Správa nadřazených investic	40
Přidání nadřazených investic.....	40
Definování alokací pro nadřazené investice.....	40

Kapitola 4: Tým služby **43**

Sestavení týmu – přehled.....	43
Úpravy podrobných údajů o členech týmu	43
Stránka Tým: Členové týmu – přehled	46
Sestavení týmu	47
Přidání zdrojů a rolí k členům týmu	48
Rezervovat přetížené zdroje	48
Kapacita role.....	49
Alokace členů týmu	49
Úpravy alokací členů týmu	50
Správa vlastností člena týmu	51
Změna výchozí alokace zdroje.....	51
Změna alokací členů týmu	52
Úprava plánovaných a potvrzených alokací zdrojů.....	56
Nahrazení člena týmu	57
Pokyny pro nahrazení členů týmu.....	57
Převod dat při nahrazení členů týmu.....	57
Nahrazení členů týmu	58
Změna rolí člena týmu služby.....	59
Odebrání členů týmu.....	59

Kapitola 5: Správa obchodu, služeb a jednotek IT **61**

BRM Accelerator – přehled	61
Odběry oddělení.....	62
Portály doplňku Manažer obchodních vztahů.....	63
Panely doplňku Manažer obchodních vztahů	64
Maximální využití doplňku BRM Accelerator	64
Přístup k panelům a portálům doplňku BRM Accelerator.....	64
Panel služeb.....	65
Stav služeb.....	65
Sledování zákazníků	74
Analýza projektu	75
Panel poskytovatele	76
Sledování zákazníků	76
Analýza projektu	77
Všechny služby	77

Panel zákazníků	81
Odběr – Sledování	82
Analýza projektu	82
Analýza nákladů na zákazníky	82
Všechny odběry	82
Zákaznický portál	84
Odběr – Dodávka	84
Odběr – Požadavky	85
Poplatky za odběr	86
Portál poskytovatelů	87
Přehled	88
Zákazníci	90
Incidenty	91
Projekty/Změnové příkazy	92
Pracovní zátěž	93
Finance	93

Dodatek A: Nastavení doplňku BRM Accelerator **95**

Postup nastavení doplňku BRM a požadovaných atributů	95
Objekt Služba	96
Objekt Klíčová metrika	96
Integrace systému Service Desk	97
Zaplňování portletů incidentů	97
Příslušná pole aplikace CA Clarity PPM	98
Příslušná pole systému Service Desk	99
Příslušné portlety doplňku BRM	100
Nastavení úlohy Importovat data Unicenter Service Desk	102

Kapitola 1: Správa služeb

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Služby IT – přehled](#) (strana 9)
- [Přístup ke službám](#) (strana 10)
- [Sestavy modulu Správa služeb](#) (strana 11)
- [Úlohy modulu Správa služeb](#) (strana 11)

Služby IT – přehled

Služby IT představují sadu investic, u nichž je možné analyzovat hodnotu a kvalitu. Služby IT vám umožní učinit informovaná finanční rozhodnutí díky srovnávacímu zobrazení údajů o nákladech a práci služeb IT. Investice a služby můžete sdílet mezi dalšími investicemi a službami. Každá podřízená investice nebo služba může mít alokace, které definují, nakolik je služba sdílena.

Pomocí služeb IT lze provádět tyto činnosti:

- Zobrazit agregaci finančních dat a dat pracovníků za účelem zjištění celkových nákladů na vlastnictví služby v reálném čase.
- Definovat procentuální hodnotu každé podřízené investice nebo služby alokované pro danou službu.
- Alokovat procentuální hodnotu služby do jiných služeb, investic nebo návrhů.
- Zobrazit víceúrovňovou hierarchii podřízených investic přidružených ke službě.

Služby IT obsahují tyto součásti:

- **Vlastnosti.** Pomocí nabídky Vlastnosti můžete definovat investici od jejího názvu a harmonogramu až po směrné plány, které zachycují snímky z různých fází životního cyklu investice. Navíc můžete definovat informace o rozpočtu a povolit investici pro finanční transakce.
- **Tým.** Pomocí nabídky Tým můžete vytvořit tým pro investici. Tým sestává ze členů týmu, kteří provádějí práci, a z účastníků, kteří členům týmu poskytují informace, návrhy a rady. Tito účastníci však neprovádějí práci, která by přímo souvisela s investicí.
- **Finanční plány.** Finanční plán je nástroj, který pomáhá manažerům odhadnout a předpokládat budoucí požadavky na náklady. Nástroje finančního plánování umožňují manažerům podrobně modelovat náklady a tržby za určité období. Tyto nástroje jim také umožňují vytvořit rozpočet nejlépe vyhovující obchodním potřebám.

Finanční manažeři nastavují výchozí hodnoty, které definují způsob vytváření finančních plánů a použítá časová finanční období. Investiční manažeři vytvářejí více plánů finančních nákladů jako odhady pro rozpočet. Nejvhodnější plán nákladů poté odešlou ke schválení jako rozpočet. Finanční manažeři schvalují odeslané plány nákladů.

Stránky finančního plánování investice zobrazují narůstající agregaci plánu a podrobnosti jednotlivých položek z podřízených investic.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

- Hierarchie. Pomocí karty Hierarchie můžete zobrazit a spravovat nadřazení a podřazené vztahy s dalšími investicemi. Pomocí hierarchie můžete zobrazit souhrn financí a souhrn pracností.
- Procesy. Pomocí karty Procesy můžete zobrazit iniciované procesy nebo je vytvářet. Můžete například vytvořit proces, který uvědomí manažera, když se změní stav investice na Schváleno. Můžete také definovat proces, který provede akci, například změni průběh na Dokončeno.

Váš správce aplikace CA Clarity PPM může pomocí Nástroje správy definovat procesy specifické pro typ služby nebo globální procesy navržené pro práci s určitou službou. Na stránce *Procesy: Spuštěné* můžete vytvářet a spouštět procesy na služby.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

- Auditování. Auditní záznamy udržují historické záznamy o všech změnách, přidáních a odstranění, ke kterým došlo v konkrétních polích investice. Nabídka Auditní záznamy umožňuje zobrazení protokolu změn, doplnění nebo odstranění záznamů kteréhokoli z polí vybraných k auditování.

Nabídka Auditní záznamy se zobrazí jen tehdy, pokud ji nastavil váš správce aplikace CA Clarity PPM a pokud máte příslušná přístupová práva. Správce aplikace CA Clarity PPM také určí, která pole se auditují a jaké informace se uchovávají v auditních záznamech.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Přístup ke službám

Chcete-li spravovat služby IT, klikněte na možnost Domů a v části Správa služeb IT klikněte na položku Služby.

Zobrazí se stránka seznamu všech schválených a neschválených služeb, ke kterým máte přístupová práva pro zobrazení, úpravy nebo odstranění. Na stránce seznamu můžete vytvářet nové služby, zobrazovat podrobnosti, finanční plány, hierarchii, odběry a další.

Některé vlastnosti služby můžete upravit na stránce seznamu.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Služby, ke kterým nemáte přístupová práva, se na stránce seznamu nezobrazí. Nemáte-li k žádné službě přístupová práva pro zobrazení, bude seznam prázdný.

Sestavy modulu Správa služeb

Toto je seznam navrhovaných sestav pro správu služeb IT:

- Analýza rozpočtu/předpokladu
- Účet zpětného vyúčtování hlavní knihy
- Zpětné vyúčtování zákazníků a poskytovatelů
- Stav investice
- Dotaz na transakci projektu
- Přiřazení zdroje
- Podrobnosti pracovního výkazu
- Kapacita a poptávka podle zdrojů (vyžaduje doplněk PMO Accelerator)
- Kapacita a poptávka podle role (vyžaduje doplněk PMO Accelerator)

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Další informace naleznete v *Příručce pro produkt PMO Accelerator*.

Úlohy modulu Správa služeb

Úloha Alokace investic může ovlivnit data a výkon v modulu Správa služeb IT.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Kapitola 2: Správa služeb

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Vytváření služeb](#) (strana 13)
- [Filtrování nebo řazení seznamů](#) (strana 16)
- [Definování rizika a souladu](#) (strana 16)
- [Hlavní vlastnosti](#) (strana 16)
- [Odběry](#) (strana 31)
- [Scénáře plánování kapacity](#) (strana 33)
- [Označení služeb k odstranění](#) (strana 33)

Vytváření služeb

Tento postup vysvětluje, jak vytvořit službu.

Službu můžete importovat z jiného systému záznamů pomocí rozhraní XML Open Gateway.

Další informace naleznete v *Příručce pro vývojáře pro XML Open Gateway*.

Postupujte takto:

- Otevřete kartu Domů a v nabídce Správa služeb IT klikněte na možnost Služby.
Zobrazí se stránka se seznamem.
- Klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vytváření.
- Na stránce v sekci Obecné vyplňte následující požadovaná pole:

Název služby

Definuje název služby.

Omezení: 80 znaků

Adresa ID služby

Definuje jedinečný identifikátor služby.

Popis

Definuje podrobný popis služby.

Omezení: 762 znaků.

Hlavní aplikace

Definuje hlavní aplikaci přidruženou ke službě.

Manažer

Definuje manažera služby. Ve výchozím nastavení je manažerem uživatel, který službu vytvořil.

Datum zahájení

Definuje zahájení služby.

Poznámka: Nejsou-li zadána data zahájení a dokončení, nelze vypočítat data alokace, která se zobrazují na stránce Tým.

Datum dokončení

Určuje dokončení investice.

Nastavit data plánovaných nákladů

Určuje, zda mají být data plánovaných nákladů synchronizována s daty služby. Volba možnosti pro podrobný finanční plán neovlivní data plánovaných nákladů.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto.

Povinné: Ne

Cíl

Definuje cíl služby, který je v souladu s hlavní strategií společnosti. Z rozevíracího seznamu zvolte cíl. Hodnoty definuje vaše organizace a nastavuje je správce aplikace CA Clarity PPM.

Soulad

Ukazuje míru souladu služby s obchodním cílem organizace. Čím vyšší hodnota, tím větší je shoda. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria obchodního souladu pro všechny služby portfolia.

Zadejte číselnou hodnotu. Po uložení se rozsvítí jeden z následujících symbolů semaforu:

- Červená. Výsledná hodnota 0 až 33 – není v souladu.
- Žlutá. Výsledná hodnota 34 až 67.
- Zelená. Výsledná hodnota 68 až 100 – je v souladu.

Stav

Udává stav služby.

Hodnoty: Schváleno, Neschváleno nebo Zamítnuto.

Výchozí hodnota: Neschváleno.

Indikátor stavu

Zobrazí stav graficky. Pokud je například stav Schváleno, zobrazí se vizuálně jako zelená na semaforu.

Hodnoty: Červená, žlutá a zelená. Po uložení se výběr zobrazí jako symbol semaforu.

Fáze

Definuje fázi v životním cyklu investice. Seznam možností je dán společností a závisí na hodnotách nastavených správcem.

Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria cílů pro všechny investice portfolia.

Priorita

Značí relativní důležitost pro obchodní cíl organizace. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria priority napříč všemi investicemi portfolia.

Omezení: nula (spodní) až 36 (horní).

Výchozí hodnota: 10

Riziko

Ukazuje výslednou číselnou hodnotu rizika. Čím nižší hodnota, tím nižší riziko. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria rizika napříč všemi investicemi portfolia.

Zadejte číselnou hodnotu. Když je uložena, rozsvítí se jeden z následujících symbolů semaforu.

- Zelená. Výsledná hodnota 0 až 33 značí nízké riziko.
- Žlutá. Výsledná hodnota 34 až 67.
- Červená. Výsledná hodnota 68 až 100 značí vysoké riziko.

Progress

Udává stav úkolu investice.

Hodnoty:

- Dokončeno
- Nezahájeno
- Zahájeno

Výchozí hodnota: Nezahájeno

Požadováno

Označuje, zda investice splňuje obchodní požadavky. Tento atribut se používá ke sledování investic v portfoliích, portletech nebo grafech. Výběrem zaškrtnutí políčka označte, že investice splňuje obchodní požadavky.

4. V sekci Struktura organizačního uspořádání (OBS) přiřadíte jednotku OBS ke službě za účelem zabezpečení, organizace nebo vytvoření sestavy. Když upravujete vlastnosti a na stránce finančních vlastností vyberete oddělení, je toto pole vyplněno automaticky.

OBS s názvem Oddělení slouží k přiřazení služby k oddělení aplikace CA Clarity PPM. Existuje-li více jednotek OBS se stejným názvem, je oddělení uvedeno jako poslední.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

5. Uložte změny.

Filtrování nebo řazení seznamů

Stránku se seznamem služeb můžete filtrovat, řadit a měnit její konfiguraci. Služby zobrazené v seznamu jsou seřazeny ve vzestupném pořadí podle názvu služby. Kliknutím na záhlaví sloupce nedojde k seřazení seznamu.

Můžete také ukládat a používat uložené filtry, vytvářet a používat rozšířené filtry, odstraňovat filtry a řadit seznamy.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Definování rizika a souladu

Údaje o riziku a souladu jsou zásadní pro správu a analýzu portfolia investic. Tyto metriky umožňují přesně zhodnotit a analyzovat investice během správy portfolia.

Chcete-li definovat data o riziku a souladu služby, použijte pole Soulad a Riziko v sekci Obecné na stránce vlastností služby.

Hlavní vlastnosti

Hlavní vlastnosti vám umožňují definovat základní informace o investici. Chcete-li zobrazit hlavní vlastnosti, otevřete investici. Ve výchozím nastavení se zobrazí stránka vlastností.

Služby můžete spravovat následovně:

- Upravovat obecné informace, jako je název, manažer, cíle, stav, soulad a přidružení jednotek OBS.
- Spravovat informace o harmonogramu, jako je datum zahájení a dokončení a metody sledování.
- Spravovat rozpočtové informace, jako jsou plánované a rozpočtované náklady a přínosy, nebo nastavit možnosti finančního plánování a metrik.
- Povolit pro finanční transakce.

Úprava obecných informací

Na stránce vlastností služby můžete zobrazit a upravit obecné informace, jako je název, ID, popis atd.

Můžete také zobrazit nebo ke službě přidružit Strukturu organizačního uspořádání (OBS) za účelem zabezpečení, organizace nebo vytvoření sestavy.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.

Zobrazí se stránka vlastností.

2. V sekci Obecné zobrazte či upravte následující pole a uložte změny:

Název služby

Definuje název služby.

Omezení: 80 znaků

Adresa ID služby

Definuje jedinečný identifikátor služby.

Popis

Definuje podrobný popis služby.

Omezení: 762 znaků.

Hlavní aplikace

Definuje hlavní aplikaci přidruženou ke službě.

Manažer

Definuje manažera služby. Ve výchozím nastavení je manažerem uživatel, který službu vytvořil.

Active

Určuje, zda je služba aktivní. Aktivací služby umožníte zdrojům zobrazit služby v portletech pro plánování kapacity.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

Cíl

Definuje cíl služby, který je v souladu s hlavní strategií společnosti. Z rozevíracího seznamu zvolte cíl. Hodnoty definuje vaše organizace a nastavuje je správce aplikace CA Clarity PPM.

Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria cílů pro všechny služby portfolia.

Soulad

Ukazuje míru souladu služby s obchodním cílem organizace. Čím vyšší hodnota, tím větší je shoda. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria obchodního souladu pro všechny služby portfolia.

Zadejte číselnou hodnotu. Po uložení se rozsvítí jeden z následujících symbolů semaforu:

- Červená. Výsledná hodnota 0 až 33 – není v souladu.
- Žlutá. Výsledná hodnota 34 až 67.
- Zelená. Výsledná hodnota 68 až 100 – je v souladu.

Stav

Udává stav služby.

Hodnoty: Schváleno, Neschváleno nebo Zamítnuto.

Výchozí hodnota: Neschváleno.

Indikátor stavu

Zobrazí stav graficky. Pokud je například stav Schváleno, zobrazí se vizuálně jako zelená na semaforu.

Hodnoty: Červená, žlutá a zelená. Po uložení se výběr zobrazí jako symbol semaforu.

Fáze

Definuje fázi v životním cyklu investice. Seznam možností je dán společností a závisí na hodnotách nastavených správcem.

Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria cílů pro všechny investice portfolia.

Priorita

Značí relativní důležitost pro obchodní cíl organizace. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria priority napříč všemi investicemi portfolia.

Omezení: nula (spodní) až 36 (horní).

Výchozí hodnota: 10

Riziko

Ukazuje výslednou číselnou hodnotu rizika. Čím nižší hodnota, tím nižší riziko. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria rizika napříč všemi investicemi portfolia.

Zadejte číselnou hodnotu. Když je uložena, rozsvítí se jeden z následujících symbolů semaforu.

- Zelená. Výsledná hodnota 0 až 33 značí nízké riziko.
- Žlutá. Výsledná hodnota 34 až 67.
- Červená. Výsledná hodnota 68 až 100 značí vysoké riziko.

Progress

Udává stav úkolu investice.

Hodnoty:

- Dokončeno
- Nezahájeno
- Zahájeno

Výchozí hodnota: Nezahájeno

Požadováno

Označuje, zda investice splňuje obchodní požadavky. Tento atribut se používá ke sledování investic v portfoliích, portletech nebo grafech. Výběrem zaškrtnutí políčka označte, že investice splňuje obchodní požadavky.

Datum vytvoření

Zobrazuje datum vytvoření služby.

Naposledy změněno

Zobrazuje datum, kdy byla služba naposledy změněna.

3. V sekci OBS přiřadíte OBS ke službě.

Správa plánovacích informací

Na stránce harmonogramu ve vlastnostech služby můžete nastavit data zahájení a dokončení, časový záznam a definovat kód účtování.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Harmonogram.

Zobrazí se stránka vlastností.

3. Na stránce v sekci Plán vyplňte následující pole:

Datum zahájení

Definuje zahájení služby.

Poznámka: Nejsou-li zadána data zahájení a dokončení, nelze vypočítat data alokace, která se zobrazují na stránce Tým.

Datum dokončení

Určuje dokončení investice.

Nastavit data plánovaných nákladů

Určuje, zda jsou data plánovaných nákladů synchronizována s daty zahájení a dokončení investice. Pro synchronizaci zaškrtněte políčko.

4. Na stránce v sekci Sledování vyplňte následující pole:

Časový záznam

Určuje, zda členové týmu mohou do svých pracovních výkazů pro tuto službu zadávat čas. Chcete-li pro tuto službu povolit zadávání časů, zaškrtněte příslušné políčko.

Důležité! Každý člen týmu musí mít také povoleno zadávat čas.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Režim sledování

Určuje metody sledování použité pro zadávání času u dané služby.

Hodnoty:

- Clarity. Členové týmu zadávají čas ke svým přiřazeným úkolům pomocí pracovních výkazů.
- Žádný. Nepracovní zdroje, například výdaje, materiál a vybavení a jejich skutečné hodnoty se sledují pomocí transakčních poukazů nebo pomocí plánovače, jakým jsou například aplikace Open Workbench nebo Microsoft Project.
- Jiné. Značí, že skutečné hodnoty se importují z program třetích stran.

Výchozí hodnota: Clarity

Kód účtování (poplatku)

Definuje kód účtování přidružený ke službě. Kódy účtování slouží ke zpracování finančních transakcí a ve finančním plánování slouží ke sledování skutečných hodnot.

Zadáte-li do pracovního výkazu odlišný kód účtování na úrovni úkolu, bude kód účtování na úrovni návrhu přepsán kódy účtování na úrovni úkolů.

5. Uložte změny.

Vlastnosti rozpočtu

Na stránce rozpočtu ve vlastnostech služby můžete definovat vlastnosti rozpočtu služby. Data rozpočtu jsou zásadní pro správu a analýzu portfolií. Správné definování a zaznamenání informací o plánovaných nákladech a přínosech je klíčem k přesnému zhodnocení a analýze služeb.

S jednoduchým rozpočtem můžete definovat metriky, jako jsou plánované náklady služby, čistá současná hodnota (NPV), návratnost investic (ROI) a rovnovážný stav.

Na této stránce můžete také definovat plánované náklady a přínosy služby. Můžete nastavit data zahájení a ukončení rozpočtu. V uvedeném období je tok finančních prostředků konstantní a rovnoměrný. Hodnoty, které zadáte, se uplatní pro jedno časové období – od data zahájení po datum dokončení služby. Hodnoty platí pouze pro vaši investici, nikoli pro její podřízené nebo nadřazené investice.

Podrobný finanční plán vám umožňuje rozpočtovat náklady na více časových obdobích. Pokud se rozhodnete vytvořit finanční plán, budou data z plánu automaticky vyplněna na stránce vlastností rozpočtu.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

Definování jednoduchých rozpočtů

Na stránce rozpočtu ve vlastnostech služby definujte jednoduchý rozpočet služby. Pokud později definujete podrobný plán, bude jednoduchý rozpočet přepsán daty z podrobného plánu a pole na této stránce budou nadále pouze ke čtení.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Rozpočet.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Vyplňte následující pole v sekci finančního plánování:

Měna

Určuje měnu pro výpočet rozpočtu a předpokládaných hodnot.

Rozpočet odpovídá plánovaným hodnotám

Určuje, zda hodnoty rozpočtu ve vlastnostech rozpočtu investic odpovídají plánovaným hodnotám. Pokud pro danou investici existuje podrobný rozpočtový plán, nelze žádné hodnoty polí v části Rozpočet upravovat. Pole odrážejí hodnoty v podrobném rozpočtovém plánu. Pokud je zaškrtnuté políčko prázdné, můžete pole rozpočtu upravovat.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

Výpočet finančních metrik

Určuje, zda jsou finanční metriky pro investice vypočítány automaticky. Pokud tato možnost není vybrána, můžete finanční metriky definovat ručně.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

4. Vyplňte následující pole v sekci možnosti finančních metrik:

Použít systémovou sazbu pro celkové náklady kapitálu

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu.

Systémová sazba

Zobrazí systémovou sazbu pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Sazba investice

Zobrazí sazbu investice pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Počáteční investice

Definuje počáteční investici služby.

Použít systémovou sazbu opětné investice

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu opětné investice.

Systémová sazba

Zobrazí systémovou sazbu pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Sazba investice

Zobrazí sazbu investice pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

5. Vyplňte následující pole v sekci Plánováno:

Plánované náklady

Definuje celkové plánované náklady investice. Tato hodnota je rozdělena mezi datum zahájení plánovaných nákladů a datum ukončení plánovaných nákladů.

Zahájení plánovaných nákladů

Definuje plánované datum zahájení rozpočtu investice.

Dokončení plánovaných nákladů

Definuje plánované datum dokončení rozpočtu investice.

Plánovaný přínos

Definuje předpokládaný finanční přínos pro tuto investici. Tato hodnota se rozdělí mezi datum zahájení a datum dokončení plánovaného přínosu.

Zahájení plánovaného přínosu

Definuje plánované datum zahájení přínosu investice.

Dokončení plánovaného přínosu

Definuje plánované datum dokončení přínosu investice.

Plánované NPV

Udává čistou současnou hodnotu (NPV), která je vypočtena podle následujícího vzorce:

Plánované NPV = Plánovaný přínos - Plánované náklady

Poznámka: Chcete-li toto pole zpřístupnit pro zadání hodnoty, je třeba zrušit zaškrtnutí políčka Vypočítat hodnotu NPV.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánované ROI

Výpočet hodnoty tohoto pole je založen na následujícím vzorci:

Plánovaná návratnost investic = Plánované NPV / Plánované náklady.

Poznámka: Chcete-li do pole Vypočítat hodnotu NPV zadat vlastní hodnoty, vymažte nejprve stávající hodnotu pole.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánovaný rovnovážný stav

Udává datum a částku, které označují období a hodnotu, od kterých program začne být ziskový.

Poznámka: Chcete-li do pole Vypočítat hodnotu NPV zadat vlastní hodnoty, vymažte nejprve stávající hodnotu pole.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánované IRR

Udává plánovanou interní návratnost (IRR) investice.

Plánované MIRR

Udává plánovanou upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Plánovaná doba návratnosti

Udává datum plánované doby návratnosti investice.

6. Vyplňte následující pole v sekci Rozpočet:

Náklady rozpočtu

Zobrazí celkové rozpočtované náklady pro danou investici.

Zahájení rozpočtových nákladů

Udává datum zahájení rozpočtových nákladů investice.

Dokončení rozpočtových nákladů

Udává datum dokončení rozpočtových nákladů investice.

Rozpočtovaný přínos

Zobrazí rozpočtovaný přínos investice.

Zahájení rozpočtových přínosů

Udává datum zahájení rozpočtových přínosů investice.

Dokončení rozpočtových přínosů

Udává datum dokončení rozpočtových přínosů investice.

NPV rozpočtu

Udává rozpočtovanou čistou současnou hodnotu (NPV) investice.

ROI rozpočtu

Udává rozpočtovanou návratnost investic (ROI) této investice.

Rovnovážný stav rozpočtu

Udává datum, kdy se rozpočtované náklady investice budou rovnat rozpočtovaným přínosům.

IRR rozpočtu

Udává rozpočtovanou interní návratnost (IRR) investice.

MIRR rozpočtu

Udává rozpočtovanou upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Doba návratnosti rozpočtu

Udává datum pro dobu návratnosti rozpočtu investice.

7. Uložte změny.

Povolení finančních transakcí

Na stránce finančního nastavení ve vlastnostech služby službu finančně povolte pro finanční zpracování. Můžete určit finanční umístění, finanční oddělení a další atributy, které jsou používány při zpracování finančních transakcí.

K dané službě můžete také přidružit sazby transakcí práce, sazby materiálových transakcí, sazby transakcí vybavení a sazby výdajových transakcí.

Než službu povolíte pro finanční transakce, ověřte nastavení následujících položek:

- Entita, třídy WIP, třídy investic, umístění a matice sazeb a nákladů.
Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.
- Oddělení.
Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Finance.
3. V sekci Obecné zadejte následující:

Třída WIP

Určuje třídu WIP, která se použije pro porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Třidu WIP lze také použít pro účely hlášení.

Třída investic

Určuje třídu investic, která se použije pro porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Třidu investic lze také použít pro účely hlášení.

Oddělení

Určuje oddělení, kterému se při zpracování naučtuje zpětné vyúčtování nebo dobropisy nákladů za služby pro jednotlivá oddělení. Oddělení lze rovněž použít k porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Je-li vybráno oddělení na stránce obecných vlastností, je pole vyplněno automaticky. Požadováno za účelem zpětného vyúčtování.

Location

Určuje umístění, které se použije k porovnání investice s pravidly debetu a kreditu pro zpracování transakcí zpětného vyúčtování. Pokud systém nebo výchozí hodnoty entity uvádějí, že umístění zdroje je převzato z investice, použijte umístění ke spárování investice s maticemi sazeb a nákladů.

4. V sekcích Sazby transakce práce, Sazby materiálových transakcí, Sazby transakcí vybavení a Sazby výdajových transakcí zadejte pro jednotlivé typy transakcí podle potřeby následující hodnoty:

Zdroj sazby

Definuje sazbu použitou při zpracování transakcí k účtování nákladů na práci, materiál, zařízení a výdaje přidružených ke službě.

Zdroj nákladů

Definuje náklady na práci, materiál, zařízení a výdaje přidružené ke službě.

Typ směnného kurzu

Když je povoleno více měn, udává typ směnného kurzu, jakým způsobem se převádí sazby a náklady.

5. Uložte změny.

Incidenty

Ve vlastnostech služby můžete spravovat incidenty přiřazené ke službě. Ke službě můžete přiřadit také kategorie incidentů.

Kategorie incidentu

Kategorie incidentů seskupují incidenty, takže můžete zachytit a zhodnotit vzniklé náklady a zobrazit využití zdrojů. Kategorie incidentů můžete přidružit ke své službě. Správce aplikace CA Clarity PPM nastaví a spravuje kategorie incidentů.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa poptávek*.

Incidenty

Incidenty sledují práci vykonanou na službě. Můžete zobrazit incidenty přiřazené vaší službě nebo vytvořit nové incidenty.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.

Přidružení služby ke kategoriím incidentů

Na stránce kategorií incidentů můžete přidružit službu ke kategorii incidentu.

Pro přidružení služby ke kategorii incidentu bude správce aplikace CA Clarity PPM požadovat vytvoření kategorie incidentu. Správce aplikace může ke kategorii incidentu kolektivně přidružit jakékoli služby.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.

2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Kategorie incidentů.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Vyberte kategorie incidentů, které chcete přidružit ke službě, a klikněte na tlačítko Přidat.
4. Uložte změny.

Zobrazení a správa incidentů

Na stránce incidentů můžete zobrazit seznam incidentů, ke kterým je služba přidružena. Na stránce incidentů můžete:

- Vytvořit nové incidenty.
- Změnit přiřazení vybraných incidentů.
- Převest incidenty na úkoly nebo projekty.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa poptávky*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Incidenty.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Zobrazte seznam incidentů služby, ke kterým je daný incident přidružen.

Zobrazení a definování závislostí

Mezi službami ve vašem portfoliu existují vztahy závislosti. Na stránce závislostí ve vlastnostech služby můžete tyto vztahy závislosti identifikovat. Závislosti mohou nastat mezi zahájením a dokončením konfliktních úkolů nebo mohou být způsobeny překročením rozpočtu. Na této stránce můžete přidat investice s omezeními závislosti. Také můžete určit, zda jsou tyto investice závislé na vaší investici, nebo zda je vaše investice závislá na nich.

Chcete-li stránku zobrazit, otevřete službu a klikněte na možnost Závislosti na panelu nástrojů stránky.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Závislosti.
Zobrazí se stránka závislostí investice.

3. Zvolte režim pro přidání následujících položek:
 - Investice závislé na této položce. Zobrazí další investice závislé na vaší investici.
 - Investice, na níž je tato položka závislá. Zobrazí další investice, na kterých vaše investice závisí.
4. Další závislosti na vaší investici přidáte kliknutím na tlačítko Přidat.
Zobrazí se stránka výběru investic.
5. Zadejte název a z rozvíracího seznamu Typ vyberte typ investice. Nebo klikněte na tlačítko Zobrazit vše.
6. V sekci Filtr investice zaškrtněte políčko u názvů vybraných investic a klikněte na tlačítko Přidat.

Směrné plány

Směrné plány jsou snímky celkové plánované pracovní a odhadu nákladů na službu v momentu zaznamenání. Skutečné hodnoty incidentu nejsou součástí celkové pracovní ve směrných plánech. Jedná se o neplánovanou práci, která se během vytváření směrného plánu nezohledňuje.

Protože snímky směrných plánů jsou statické, změny, které u služby provedete po vytvoření směrného plánu, se v aktuálním směrném plánu neobjeví automaticky. Směrný plán však můžete aktualizovat, aby nově zadané nebo zanesené informace zahrnul.

Vytvoření směrných plánů

Vytvořte několik směrných plánů. První nebo počáteční směrný plán nastává ještě před zadáním času. Dále vytvořte další směrné plány v různých intervalech, např. v polovině průběhu služby, při dokončení různých fází a při dokončení služby. Tento počáteční směrný plán umožňuje srovnat odhady se skutečnými hodnotami v průběhu realizace služby.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Směrný plán.
Zobrazí se stránka směrných plánů.
3. Klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vlastností.

4. Vyplňte následující pole:

Název revize

Definuje název revize směrného plánu.

Příklad:

Počáteční směrný plán, Polovina projektu nebo Konečný směrný plán.

Povinné: Ano

ID revize

Definuje jedinečný identifikátor revize směrného plánu.

Příklad:

Číslo verze směrného plánu, např. 1 nebo 5.

Povinné: Ano

Popis

Definuje popis pro revizi směrného plánu.

Povinné: Ne

Aktuální verze

Určuje, zda bude tento směrný plán zvolen jako aktuální směrný plán. Pokud existuje revize směrného plánu, nelze toto pole upravovat.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

5. Uložte změny.

Úpravy směrných plánů

Na stránce revize směrných plánů služby ve vlastnostech služby upravte název, ID a popis revize směrného plánu. Chcete-li upravit směrný plán služby, klikněte na této stránce na název revize směrného plánu.

Odstraníte-li aktuální revizi směrného plánu a existuje-li více než jeden směrný plán, bude jako aktuální revize nastaven nejnovější směrný plán.

Data nákladů a využití ze směrných plánů

Zobrazte následující informace o pracnosti a nákladech směrného plánu. Informace jsou převzaty ze sloupců na stránce revizí směrného plánu ve vlastnostech služby:

- Využití. Celková pracnost (skutečné hodnoty a zbývajících ETC) v době, kdy byl směrný plán pořízen. Skutečné hodnoty jsou zaneseny proti přiřazení služby.
- BCWP. Rozpočtované náklady provedené práce v době, kdy byl směrný plán přijat. Náklady jsou dány hodnotou BAC krát souhrnná úroveň procenta dokončení.

Směrné plány můžete použít k provedení analýzy EVA (Analýza získané hodnoty) výkonu služby. Hodnota EVA udává, kolik jste až doposud za službu utratili.

Poznámka: Chcete-li získat hodnoty nákladů ve směrném plánu, je nutné předem definovat sazby pro členy týmu dané služby a spustit úlohu Extrakce matice sazeb. Chcete-li získat hodnoty BCWP ve směrném plánu, je nutné předem vyplnit procentuální hodnoty souhrnného úkolu.

Aktualizace směrných plánů na úrovni služby

Místo vytvoření nového směrného plánu je možné aktualizovat stávající směrný plán. Můžete například aktualizovat stávající směrný plán tak, aby obsahoval data z nedávno zanesených skutečných hodnot. Aktualizace směrného plánu změní příslušné hodnoty.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Směrný plán.
Zobrazí se stránka směrného plánu služby.
3. Zaškrtněte políčko u směrného plánu.
4. Klikněte na tlačítko Aktualizovat směrný plán.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
5. Klikněte na tlačítko Ano.

Nastavení aktuálního směrného plánu

Naposledy vytvořený směrný plán se stává automaticky aktuálním směrným plánem služby. Na stránce směrného plánu ve vlastnostech služby můžete ověřit, který směrný plán je aktuální. Má-li investice jen jeden směrný plán, je tento směrný plán označen jako aktuální. Tento směrný plán je zobrazen v seznamu a je označen žlutým zaškrtnutím ve sloupci Aktuální. Chcete-li nějaký souhrnný plán označit jako aktuální, otevřete ho, zaškrtněte pole u možnosti Aktuální revize a uložte revizi směrného plánu.

Odběry

Odběr představuje požadavek oddělení na poskytnutí služby. Odebírající oddělení se stávají odběrateli služby. Oddělení spravující danou službu se stává poskytovatelem služby. Když je vztah zaveden, může poskytovatel služby používat odběry ke sledování a správě vztahů s odděleními, která službu odebírají. Odběry zahrnují náklady účtované oddělením za služby, které odebírají.

Je možné zobrazit seznam všech oddělení, která se k odběru služby přihlásila, nebo na seznam odběratelů přidat či odebrat oddělení.

Poznámka: Manažeři oddělení mohou svá oddělení přihlásit k odběrům služeb.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

Monitorování odběrů služeb

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Odběry.
Zobrazí se stránka se seznamem.
3. Procházením nebo filtrováním vyhledejte odběry.
4. Následující informace zobrazíte na stránce odběrů ve vlastnostech služby:

Zákaznické oddělení

Zobrazuje oddělení, které se přihlásilo k odběru této služby.

BRM

Udává jméno manažera obchodních vztahů pro odebírající oddělení.

Incidenty

Udává počet incidentů, které oddělení odebírající službu nahlásilo pro danou službu.

Poplatky

Udává agregované poplatky, které v této chvíli pro poskytovanou službu schválilo oddělení odebírající službu.

Porušení SLA

Definuje počet porušení na úrovni služby, které oddělení odebírající službu nahlásilo pro danou službu.

Přihlášení oddělení k odběru služeb

Chcete-li účtovat oddělení dodanou službu, aktualizujte pravidlo debetu zpětného přeučtování přidáním alokací v hlavní knize pro oddělení nově přihlášené k odběru. Ve spolupráci s vaším finančním manažerem IT a manažerem odebírajícího oddělení určete, kdy začít přeučtování za služby.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka se seznamem odběrů.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Odběry.
Zobrazí se stránka pro přidání odebírajících oddělení.
3. Klikněte na tlačítko Přidat.
Zobrazí se stránka pro přidání odebírajících oddělení.
4. Procházením nebo filtrováním vyhledejte oddělení, která chcete přidat do seznamu odběrů, a klikněte na tlačítko Přidat.
5. Klikněte na tlačítko Návrat.

Zrušení odběrů oddělení

Když zrušíte odběr, nezapomeňte aktualizovat pravidlo debetů pro zpětná vyúčtování a odebrat alokaci hlavní knihy pro dané oddělení. Jinak budou oddělením nadále účtovány odběry služeb.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Finanční správa*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Odběry.
Zobrazí se stránka se seznamem odběrů.
3. Zaškrtněte políčko vedle každého zákaznického oddělení, jehož odběr chcete zrušit, a klikněte na tlačítko Odebrat.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
4. Klikněte na tlačítko Ano.

Scénáře plánování kapacity

Scénáře vám umožňují použít systematickou metodologii, a optimalizovat tak službu. Použitím scénářů na službu lze analyzovat, jak změny členů týmu nebo posunutí dat ovlivní výsledek investice. Službu můžete vyhodnotit přepínáním mezi scénářem a aktuálním plánem.

Vytváření scénářů plánování kapacity

Scénář plánování kapacity můžete vytvořit na libovolné stránce služby, která obsahuje panel nástrojů scénáře. Panel nástrojů scénáře se nachází pod panelem nástrojů stránky.

Použití scénářů plánování kapacity na službě

Pomocí panelu nástrojů scénáře můžete vybrat kterýkoli stávající scénář plánování kapacity, ke kterému máte přístupová práva. Otevřete službu a vyberte scénář, který bude nastaven jako aktuální scénář.

Označení služeb k odstranění

Služby lze odstranit, když je spuštěna úloha odstranění pro danou službu.

Poznámka: Pokud je stav služby „Aktivní“, nemůžete službu odstranit. Chcete-li službu deaktivovat, otevřete ji a zrušte zaškrtnutí políčka u možnosti Aktivní.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Zaškrtněte políčko vedle služby a klikněte na možnost Označit k odstranění.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
3. Klikněte na tlačítko Ano.

Kapitola 3: Hierarchies

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Hierarchie – přehled](#) (strana 35)

[Filtrování seznamu podřízených investic](#) (strana 36)

[Sestavení hierarchie](#) (strana 36)

[Zobrazení souhrnu pracnosti](#) (strana 39)

[Zobrazení celkových nákladů na vlastnictví](#) (strana 39)

[Správa nadřazených investic](#) (strana 40)

Hierarchie – přehled

Investice a služby, které tvoří vaši službu, můžete spravovat z hierarchie investic služby.

Chcete-li zobrazit hierarchický seznam projektů, majetku, aplikací, produktů, služeb a ostatní práce, vyberte kartu Hierarchie. Zobrazí se stránka finančních součtů hierarchie služby.

Finanční hierarchie zobrazí agregaci plánovaných nákladů investice a podřízených investic, skutečné náklady a zbývající náklady. Udávané hodnoty se mění v závislosti na čase a započítávají definovaná procenta alokace investice.

Hodnota zobrazená v poli Plánované náklady představuje součet plánovaných nákladů investice a podřízených investic. Hodnoty jsou sečteny po započtení procent alokace investice. Hodnota zobrazená v poli Skutečné náklady představuje náklady vzniklé při účtování a fakturaci. Pokud není služba schválena, započítávají se do skutečných nákladů také podřízené investice nebo služby. Náklady jsou sečteny po započtení procenta alokace investice. Stav služby tedy nemůže být „Schváleno“. Skutečné náklady se nezobrazí ve finančním součtu, protože náklady ještě vzniknou. Hodnota zobrazená ve sloupci Zbývající náklady představuje rozdíl mezi plánovanými náklady a skutečnými náklady.

Sloupce Plánovaná návratnost investic (ROI) a Plánovaná čistá současná hodnota (NPV) zobrazují ROI a NPV investice a podřízených investic. Sloupec Plánovaný přínos zobrazuje plánované tržby – sumu plánovaných přínosů z podrobného rozpočtu investice, služby či návrhu.

Z části Hierarchie máte také přístup ke stránkám součtu pracnosti a nadřazených objektů v hierarchii služby. Chcete-li například otevřít součet pracnosti služby, otevřete nabídku Hierarchie dané služby a vyberte možnost Součet pracnosti.

Finanční součet i součet pracnosti představují hierarchická vyjádření investic, služeb a návrhů, které dohromady tvoří vaši službu. Položky uvedené na této stránce můžete rozbalit či sbalit a také můžete přidat či odebrat podřízené investice nebo služby.

Položka řádku Vlastní zobrazuje – v závislosti na zobrazení, které jste v hierarchii zvolili – hodnoty práce nebo náklady specifické pro nadřazenou službu. Položky řádku pod položkou řádku Vlastní představují podřízené investice nebo služby, které tvoří hierarchii služeb.

Filtrování seznamu podřízených investic

Finanční součet i součet pracnosti služby zobrazují ve výchozím nastavení seznam schválených i neschválených podřízených investic. Můžete zobrazit pouze schválené nebo neschválené podřízené investice. V poli Stav na této stránce v sekci filtru zvolte stav.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Sestavení hierarchie

Podřízené investice, služby a návrhy můžete do hierarchie investic služby přidat nebo z ní odebrat na základě obchodních pravidel společnosti. Podřízené investice, služby a návrhy jsou takové, ke kterým máte přístupová práva. Tyto investice a služby jsou přidruženy ke stejné entitě jako vaše služba. Na stránce finančního součtu nebo součtu pracnosti v hierarchii služby můžete do hierarchie služby přidat nebo z ní odebrat přidružení investic a služeb.

Při vytváření hierarchie jsou plánované náklady přidružené podřízené investice nebo služby sečteny pro nadřazenou službu jako plánované náklady. Tyto náklady se zobrazí ve finančním součtu. Podobným způsobem jsou hodnoty agregované práce přidružených podřízené investice nebo služby sečteny pro nadřazenou službu a jsou zobrazeny v souhrnu pracnosti.

Sestavení hierarchie služby:

- [Přidejte podřízené investice](#) (strana 37).
- [Odeberte podřízené investice](#) (strana 37).
- [Zobrazte finanční součet](#) (strana 38).
- [Definujte alokace pro podřízené investice](#) (strana 38).
- [Zobrazte souhrn pracnosti](#) (strana 39).

Sdílení služeb mezi investicemi – přehled

Služby můžete sdílet mezi dalšími investicemi, službami a návrhy. Můžete například sdílet databázový server, který podporuje dvě softwarové aplikace. Nejprve přidejte tyto softwarové aplikace jako podřízené investice do hierarchie investic databázového serveru. Potom upravte časové segmenty a procento alokace nákladů pro podřízené investice nebo služby.

Procento alokace investic u služby určuje objem služby, který je alokován pro danou investici, službu nebo návrh. Všechny informace zobrazené v hierarchii investic jsou založeny na procentech alokace.

Přidání podřízených investic a služeb ze stránky Finanční součet

Podřízené investice, služby a návrhy můžete do služby přidat na stránce finančního součtu nebo součtu pracnosti v hierarchii služby.

Do hierarchie lze přidat jen existující investice, služby a návrhy. Spolu s ostatními manažery investic definujete alokace investice nebo služby pro všechny podřízené investice a služby v hierarchii.

Poznámka: Hierarchie služeb zohledňuje přidání podřízené nebo nadřazené položky pouze v rámci stejné entity.

Přidání podřízené investice a služby

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Finanční součet.
Zobrazí se stránka finančního součtu.
3. Zaškrtněte políčko vedle požadované podřízené služby a klikněte na tlačítko Přidat podřízenou položku.
Zobrazí se stránka výběru investic.
4. Zaškrtněte políčko vedle požadovaných investic a klikněte na tlačítko Přidat.
5. Klikněte na tlačítko Návrat.

Odebrání podřízené investice a služby

Chcete-li z finančního součtu odebrat podřízené služby, zaškrtněte políčko u příslušné služby a klikněte na tlačítko Odebrat.

Zobrazení finančního součtu

Finanční součet služby můžete zobrazit na stránce finančního součtu v hierarchii služby. Na této stránce je zobrazen hierarchický seznam podřízených investic, služeb a návrhů, ze kterých se skládá vaše služba. Všechny podřízené náklady a přínosy jsou sečteny pro vaši nadřazenou službu a jsou uvedeny v položce řádku nadřazené služby.

Na této stránce můžete sledovat vzniklé náklady na vytvoření, spravování a podporu služby. Můžete zde také sledovat procento alokace, plánované náklady, skutečné náklady, zbývající náklady, plánované přínosy, plánovanou návratnost investic a plánovanou čistou současnou hodnotu. Službu můžete pozměnit přidáním nebo odebráním podřízených investic.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Finanční součet.
Zobrazí se stránka finančního součtu.
3. Zobrazí se služby a podřízené služby ve finančním součtu.

Definování alokace podřízených investic

Při prvním přidání podřízené investice nebo služby do služby je její alokace investic ve výchozím nastavení 100 %. Objem alokace podřízené investice k vaší službě můžete zjistit ve sloupci Alokační ve finančním součtu a v součtu pracnosti.

Na stránce nastavení alokace můžete definovat procento alokace podřízené služby, investice nebo návrhu pro vaši službu. Na této stránce je zobrazen seznam nadřazených investic, pro které je investice alokována. Úpravou pole Alokační můžete distribuovat částku, kterou je podřízená investice alokována k nadřazeným investicím.

Celkové hodnoty nákladů podřízených investic jsou automaticky agregovány pro nadřazenou službu na základě procenta alokace investice.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Finanční součet.
Zobrazí se stránka finančního součtu.
3. Klikněte na objem alokace pro podřízenou investici.
Zobrazí se stránka nastavení alokací.

4. Do pole Alokace vaší služby zadejte objem alokace podřízené investice pro vaši službu, která je nadřazenou investicí.
5. Uložte změny.
6. Pro návrat na stránku finančního součtu nadřazené služby klikněte na tlačítko Návrat.

Zobrazení souhrnu pracnosti

Na stránce součtu pracnosti v hierarchii služby můžete zobrazit součet pracnosti investic, služeb a návrhů, které tvoří vaši službu. Tato stránka zobrazí agregaci informací souvisejících s prací podřízené investice, například odhad zbývajících pracnosti (ETC), odhad při dokončení (EAC) nebo pracovní odchylky. Agregace bere v potaz procenta alokace podřízené investice nebo služby. Součty jsou zobrazeny na této stránce ve sloupcích ETC, EAC a Skutečná práce.

Investice, které se na této stránce zobrazí, se zobrazují také na stránce finančního součtu v hierarchii služby. Tato stránka poskytuje jiné zobrazení hierarchického seznamu podřízených investic.

Hierarchii investic můžete sestavit, když vyberete nadřazenou službu na stránce vlastností podřízené investice služby.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Součet pracnosti.
Zobrazí se stránka součtu pracnosti.
3. Zobrazí se služby a podřízené služby v součtu pracnosti.

Zobrazení celkových nákladů na vlastnictví

Celkové náklady na vlastnictví (TCO) je agregovaná suma nákladů vzniklých při spuštění nebo provozu služby. Provoz služby zahrnuje správu všech investic, jako jsou projekty, aplikace a návrhy, které službu podporují. Náklady TCO sledují, kde se náklady utrácejí a jak se alokují a sdílejí. Součet nákladů umožňuje spravovat rozpočet služby ve srovnání se správou agregovaných nákladů nakumulovaných z různých typů investic.

Přidejte do služby všechny podřízené investice. Celkové agregované náklady a náklady na práci můžete zobrazit v hierarchickém vyúčtování investice, a určit tak celkové náklady na vlastnictví služeb IT.

Správa nadřazených investic

Na stránce nadřazených objektů v hierarchii služby můžete zobrazit seznam nadřazených investic a služeb, ke kterým je služba alokována. Také zde zjistíte procento alokace služby ke každé nadřazené položce.

Můžete provést následující akce:

- [Přidat nadřazené investice](#) (strana 40).
- Odebrat nadřazené investice.
- [Definovat alokace pro nadřazené investice](#) (strana 40).

Ke své službě můžete jako nadřazenou investici přidat libovolnou investici, ke které máte přístupová práva.

Přidání nadřazených investic

Na stránce nadřazených objektů v hierarchii služby můžete ke službě přidat přidružení nadřazené investice. Můžete přidat jednu nadřazenou investici nebo několik investic zároveň.

Do hierarchie lze jako nadřazené objekty přidat jen existující investice, služby a návrhy. Spolu s ostatními manažery investic definujete alokace investice nebo služby pro všechny podřízené investice a služby v hierarchii.

Přidružení nadřazené investice můžete také odebrat.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na položku Nadřazené objekty.
Zobrazí se stránka se seznamem nadřazených objektů.
3. Klikněte na tlačítko Přidat a přidejte nadřazené investice.

Definování alokací pro nadřazené investice

Investice a služby lze alokovat k jedné nebo více podřízených investic. Celková alokace nadřazené investice však musí být 100 procent. Objem alokací pro nadřazené investice služby zjistíte na stránce nadřazených objektů v hierarchii služby.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
Zobrazí se stránka vlastností.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na položku Nadřazené objekty.
Zobrazí se stránka se seznamem nadřazených objektů.
3. Do pole Alokace zadejte procento alokace pro nadřazenou investici.
4. Uložte změny.

Kapitola 4: Tým služby

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Sestavení týmu – přehled](#) (strana 43)
- [Úpravy podrobných údajů o členech týmu](#) (strana 43)
- [Stránka Tým: Členové týmu – přehled](#) (strana 46)
- [Sestavení týmu](#) (strana 47)
- [Kapacita role](#) (strana 49)
- [Alokace členů týmu](#) (strana 49)
- [Nahrazení člena týmu](#) (strana 57)
- [Změna rolí člena týmu služby](#) (strana 59)
- [Odebrání členů týmu](#) (strana 59)

Sestavení týmu – přehled

Členové týmu jsou zdroje nebo role, které lze přiřadit k práci na službě a které mohou zaznamenávat odpracovaný čas ve svých pracovních výkazech. Služby nejsou přidruženy k úkolům a jejich obsazení členy týmu nemá za následek dlouhodobé závazky pro tyto členy týmu.

Na stránce týmu služby můžete pomocí přiřazení rolí a zdrojů dosadit do svých služeb členy týmu. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým. Můžete přidat pracovní i nepracovní zdroje. Na této stránce můžete zobrazit uspořádaný seznam agregované pracovní síly podle role. Zobrazení lze přepnout za účelem úpravy přímé plánované práce na službě. Nabídka Tým zahrnuje stránky členů týmu, podrobností a kapacity role.

Alokace členů týmu představuje období, po které je zdroj pro službu zarezervován. Nezměníte-li data rezervace, členové týmu jsou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání služby. Objem alokace je generován pro každý zdroj vynásobením celkového počtu pracovních dnů mezi daty zahájení a dokončení služby (včetně dne zahájení a dne dokončení) a počtu hodin, po které je zdroj každý z těchto dnů k dispozici. Odhad zbývajících pracovních (ETC) je založen na počtu hodin, po které je zdroj přiřazen ke službě.

Úpravy podrobných údajů o členech týmu

Po přidání zdroje nebo role ke službě můžete na stránce členů týmu zdroje či role upravit podrobnosti u požadavků na členy týmu.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Klikněte na ikonu Vlastnosti pro zdroj nebo roli.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Upravte vlastnosti členů týmu:

Název požadavku

Zobrazuje název požadavku na členy týmu.

Datum zahájení

Definuje datum zahájení alokace člena týmu pro investici.

Výchozí: Datum zahájení investice.

Datum dokončení

Definuje datum dokončení alokace člena týmu pro investici.

Výchozí: Datum dokončení investice.

Výchozí % alokace

Definuje procento času, po který chcete zdroj alokovat pro tento projekt (můžete uvést i hodnotu 0). Změna aktualizuje sloupce Alokace a Alokace % na stránce členů týmu investice.

Stav rezervace

Ukazuje stav rezervace člena týmu. Rezervace členů týmu může být předběžná, potvrzená nebo smíšená.

Nastavení stavu rezervace je prováděno automaticky, když jsou členové týmu rezervováni nebo dojde ke změně jejich alokace. Stav rezervace nastavte ručně podle potřeby.

Hodnoty:

- Předběžná.
- Potvrzená.
- Smíšená. Stav Smíšená znamená, že u tohoto člena týmu existuje závazná i nezávazná alokace.

Poznámka: Chcete-li získat další informace, kontaktujte správce aplikace CA Clarity PPM nebo nahlédněte do *Příručky pro správu*.

Stav požadavku

Určuje požadavky na přidělování členů týmu. Vyberte jiný stav v rozevíracím seznamu.

Výchozí: Nový

Zdroj

Zobrazuje zdroj přidružený k požadavku.

Datum zahájení investice

Zobrazuje datum zahájení investice pro daný požadavek.

Datum dokončení investice

Zobrazuje datum dokončení investice pro daný požadavek.

Role investice

Definuje roli, pro kterou se požadují zdroje pro tuto investici.

Například: Vývojář, obchodní analytik, architekt

Jednotka OBS členů týmu

Definuje jednotku OBS členů týmu.

Výchozí: Hodnota jednotky OBS členů týmu investice, pokud je definována.

Otevřeno pro zápis času

Uvádí, zda zdroj může pomocí pracovních výkazů sledovat čas strávený na přiřazených úkolech. Pokud tato možnost není zaškrtnuta, zdroj nemůže zaznamenávat čas pro žádný projekt.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto.

4. V sekci vyhledávání zdrojů vyplňte následující pole:

Typ zaměstnání zdroje

Označuje, zda je zdroj dodavatel nebo zaměstnanec na plný úvazek.

Klíčová slova životopisu

Definuje klíčová slova z životopisu zdroje.

Plánovaná alokace

Definuje celkové procento času, po který je plánováno alokovat zdroj pro tuto investici podle požadavku manažera investic. Alokace také určuje datum zahájení a dokončení.

Pevná alokace

Definuje celkový objem závazné alokace zdroje pro investici (podle zadání manažera zdroje). Alokace také určuje datum zahájení a dokončení alokace.

Hodnota pevné alokace není k dispozici, dokud manažer zdroje neprovede závaznou rezervaci alokací.

5. Uložte změny.

Stránka Tým: Členové týmu – přehled

Členové týmu jsou zdroje nebo role, které lze přiřadit k práci na službě a které mohou zaznamenávat skutečný odpracovaný čas na službě ve svých pracovních výkazech. Služby nejsou přidruženy k úkolům a jejich obsazení členy týmu nemá za následek dlouhodobé závazky pro tyto členy týmu.

Pokud neznáte jméno zdroje, použijte jako zástupce roli. Nebo roli použijte, jestliže zdroj není dostupný k obsazení vaší služby členy týmu. Službu můžete obsadit členy týmu v podobě několika rolí. Nemůžete však přidat více zdrojů.

Na stránce členů týmu u dané služby přidejte do služby členy týmu. Stránka obsahuje následující sloupce a ikony:

Ikona vlastností

Otevře profil zdroje. Můžete si prohlédnout informace o profilu a změnit alokace včetně plánovaných alokací a pevných alokací.

Další informace o správě zdrojů naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa zdrojů*.

Ikona hledání zdrojů

Otevře stránku Najít zdroje pro vybraný zdroj. Na této stránce můžete nahradit zdroje nebo role jiným zdroji nebo rolemi.

Alokace zdroje

Otevře stránku Zdroj/Role – Alokace. Můžete aktualizovat alokaci zdroje.

Role

Zobrazuje roli zdroje – ta se může lišit od primární role vybrané v profilu zdroje.

Čas

Zobrazuje žluté zaškrtnutí, pokud má zdroj nebo role povoleno zadat čas pro tuto investici.

Stav rezervace

Zobrazí stav rezervace zdroje nebo role.

Hodnoty

- Potvrzená. Zdroj byl potvrzen pro investici.
- Předběžná. Zdroj byl pro investici předběžně naplánován.
- Smíšená. Pro zdroj existuje předběžná i pevná alokace.

Zahájení

Zobrazuje datum začátku alokace člena týmu. Není-li datum definováno, odpovídá jeho výchozí nastavení datu zahájení investice.

Dokončení

Zobrazuje datum dokončení alokace člena týmu. Není-li datum definováno, odpovídá jeho výchozí nastavení datu dokončení investice.

% alokováno

Udává z kolika procent je tento člen týmu alokovan pro danou investici.

Alokace

Udává počet hodin, po které byl zdroj předběžně zarezervován pro návrh. Nezměníte-li data rezervace, členové týmu budou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání investice. Alokaci nemůžete změnit přímo, ale můžete ji změnit jednou z následujících metod:

- Možnosti nastavení alokace.
- Nové křivky alokace definované na stránce vlastností členů týmu zdroje.
- Možnost Posunout alokaci

Skutečné hodnoty alokace

Udává celkový počet hodin, které zdroj dosud u investice zaznamenal.

Skutečné hodnoty incidentu

Zobrazuje čas zanesený u incidentů přidružených k této investici.

Celkové skutečné hodnoty

Zobrazuje agregované celkové skutečné hodnoty času, které byly k této investici zaneseny. Tato hodnota je součtem skutečných alokovaných hodnot a skutečných hodnot incidentů.

Sestavení týmu

Chcete-li sestavit tým služby, můžete provést následující akce:

- [Přidat zdroje nebo role](#) (strana 48).
- [Rezervovat přetížené zdroje](#) (strana 48)
- [Upravit podrobnosti člena týmu](#) (strana 43).
- [Změnit výchozí alokace zdroje](#) (strana 51).
- [Posunout a poměrně zvětšit \(zmenšit\) alokace zdrojů](#) (strana 52).
- [Nahradiť členy týmu přiřazené ke službě](#) (strana 57).

Přidání zdrojů a rolí k členům týmu

Na stránce týmu služby se zobrazí seznam zdrojů a rolí, které byly ke službě přidány. U všech zdrojů je automaticky alokováno 100 % dostupných pracovních dnů. Tuto hodnotu můžete podle potřeby upravit.

Při přidávání zdrojů do týmu služby může dojít k přetížení zdroje. Dojde-li k tomu, zobrazí se stránka pro potvrzení, která umožňuje buď potvrdit přetížení zdroje, nebo přijmout zbývající dostupnost zdroje.

Ke službě lze přidat více instancí role, avšak nikoli více instancí zdroje téhož jména. Ke službě přiřadte například role „programátor (1)“ a „programátor (2)“, které představují dva různé požadavky na zdroj s rolí programátora.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.

Zobrazí se stránka členů týmu.

2. Klikněte na tlačítko Přidat.

Zobrazí se stránka výběru zdroje.

Poznámka: Chcete-li přidat členy týmu ke službě na úrovni OBS, klikněte na stránce členů týmu dané služby na položku Přidat nebo aktualizovat podle OBS. Tato možnost přidá ke službě všechny zdroje ve vybrané jednotce OBS.

3. Vyberte zdroje a role, které mají být přidány k členům týmu vaší služby. Pomocí funkce Filtr hledání můžete vyhledat zdroje nebo role podle jména či jiných kritérií.
4. Vybrané zdroje či role přidáte kliknutím na tlačítko Přidat.

Rezervovat přetížené zdroje

Pokud je dostupných hodin zdroje méně než celkový počet požadovaných hodin, zobrazí se stránka pro potvrzení zbývající dostupnosti.

Pokud je přidáte ke službě, tak se na stránce pro potvrzení zbývající dostupnosti zobrazí upozornění, že je zdroj přetížen. Pokud je zdroj zarezervován na 100 procent (výchozí nastavení) své dostupnosti, je ve sloupci 100% alokace zdroje uveden počet využitých hodin. Sloupec Zbývající dostupnost uvádí skutečný počet pracovních hodin, které má zdroj k dispozici pro práci na službě.

Když se tato stránka s potvrzením zobrazí, vyberte jednu z následujících možností:

Přetížit

Přetíží zdroj.

Pouze zbývající

Rezervuje zdroj na dobu uvedenou ve sloupci Zbývající dostupnost.

Kapacita role

Stránka kapacity role v týmu služby poskytuje agregované zobrazení úplné poptávky po roli bez ohledu na to, zda je tato poptávka generována podle rolí jednotlivých členů týmu nebo podle pojmenovaných zdrojů. Tuto informaci můžete porovnat s kapacitou zdrojů odpovídajících těmto rolím.

Na stránku přejdete, když v nabídce Tým kliknete na možnost Kapacita role. Zdroje, které nemají týmovou roli, jsou na této stránce uvedeny na řádku [Žádná role].

Na stránce kapacity role můžete zobrazit následující informace:

- Alokaci role ke službě ve srovnání s alokací k dalším investicím nebo službám. Hierarchie investice agreguje údaje o roli a každá dílčí investice alokuje ke službě určité procento.
- Dostupnou kapacitu role pro službu a dílčí investice.

Tyto informace lze zobrazit v rámci scénáře i mimo scénář. Předpokládejme, že je role přetížená. Klikněte na ikonu Členové týmu a otevřete stránku členů týmu dané služby, kde se zobrazí zdroje, které roli používají.

Alokace členů týmu

Alokace členů týmu představuje období, po které je zdroj pro službu zarezervován. Nezměníte-li data rezervace, členové týmu jsou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání služby.

Tento vzorec se používá pro výpočet alokovaných hodin práce pro daný zdroj:

$$\frac{\text{Celkový počet pracovních dní od data zahájení do data dokončení služby}}{\text{Počet pracovních hodin na den, které má zdroj k dispozici}}$$

Odhad zbývající pracovní (ETC) je založen na počtu hodin, po které je zdroj přiřazen ke službě.

Úpravy alokací členů týmu

Na stránce členů týmu služby můžete upravit informace týkající se alokace členů týmu.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.

Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.

2. Upravte následující pole:

Zdroj

Zobrazuje jméno zdroje. Kliknutím na odkaz jména zdroje otevřete vlastnosti zdroje.

Role

Definuje roli zdroje pro tuto investici.

Čas

Ukazuje, zda tento zdroj může zadávat čas pro provedenou práci na investici.

Stav rezervace

Ukazuje stav rezervace zdroje pro investici.

Zahájení a dokončení

Definuje datum zahájení a datum dokončení rezervace zdroje pro tuto investici. Změna těchto dat aktualizuje hodnotu ve sloupci Alokace.

% alokováno

Určuje výchozí hodnotu vyhrazení zdroje pro investici. Zadané procento alokace může být 0 (nula). Provedené změny také aktualizují hodnotu ve sloupci Alokace.

Alokace

Udává počet hodin, po které byl zdroj předběžně zarezervován.

Skutečné hodnoty alokace

Udává celkový počet hodin, které zdroj dosud u investice zaznamenal.

Skutečné hodnoty incidentu

Zobrazuje čas zanesený u incidentů přidružených k této investici.

Celkové skutečné hodnoty

Definuje celkové skutečné hodnoty zanesené pro tento zdroj.

3. Uložte změny.

Správa vlastností člena týmu

Správa členů týmu zahrnuje tyto činnosti:

- Upravit vlastnosti členů.
- Změnit role členů.
- Změnit výchozí alokaci členů.

Změna výchozí alokace zdroje

Můžete použít sekce Plánovaná alokace a Pevná alokace na stránce členů týmů ve vlastnostech služby. Tyto sekce pomáhají odhalit jakékoli odchylky od pole Výchozí % alokace. Můžete zrušit závaznou rezervaci zdroje nebo rozšířit zdroj na další plánování. Na stránce se zobrazí pole se základním profilem a několik polí souvisejících s alokacemi, která lze upravit.

Křivka plánované alokace představuje výchozí nebo celkový objem alokace, který požaduje manažer investice. Křivka pevné alokace představuje skutečný objem alokace potvrzený manažerem zdroje. Stav rezervace zdroje se mění v závislosti na objemu alokací křivek plánované a pevné alokace.

Předpokládejme například, že plánovaná nebo výchozí alokace zdroje je 100 %. Zdroj je zarezervovaný pro práci na vaší službě od 11.8. do 1.11. Zdroj má naplánováno pracovat do 1. září 50 % času na jiné službě od 15. do 22. září je na dovolené. V takovém případě byste pro zdroj vytvořili dvě křivky alokace. První křivka udává odchylku 50 % v době od 1.8. do 1.9. Druhá křivka vykazuje odchylku 0 % v době od 15.9. do 22.9.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Klikněte na ikonu Vlastnosti vedle zdroje, kterému chcete změnit alokace.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Do části Výchozí % alokace zadejte procento času, po který chcete zdroj alokovat pro službu (můžete zadat hodnotu 0 %).
Změna se projeví ve sloupcích Alokace a % alokace na stránce členů týmu služby.
4. V sekcích Plánovaná alokace a Pevná alokace vytvořte pro každou odchylku od výchozí alokace jeden řádek.

Příklad:

Vytvořte dva řádky. Jeden bude pokrývat období, kdy zdroj ve skutečnosti pracuje na 50 % (oproti plánovaným nebo výchozím 100 %). Druhý pro období, kdy zdroj ve skutečnosti pracuje na 0 % (oproti plánovaným nebo výchozím 100 %).

5. Postup vytvoření období plánované nebo pevné alokace:
 - a. Zadejte nebo vyberte Datum zahájení období.
 - b. Zadejte nebo vyberte Datum dokončení období.
 - c. Do pole % alokováno zadejte procento času, po který očekáváte, že bude zdroj pracovat (předběžné nebo potvrzené). Můžete zadat hodnotu 0 %.
6. Uložte změny.

Změna alokací členů týmu

Alokace členů týmu pro službu můžete změnit následujícími způsoby:

- [Posunout alokaci](#) (strana 52) – chcete-li posunout nebo odstupňovat všechny alokace ve službě nebo jejich část. Posuňte alokace zdroje zpět a vpřed v čase.
- [Nastavit alokace](#) (strana 53) – chcete-li aktualizovat alokaci několika členů týmu zároveň.
- [Potvrdit plánovanou alokaci](#) (strana 55) – chcete-li nastavit pevnou alokaci zdroje na hodnotu shodnou s plánovanou alokací.
- [Přijmout pevnou alokaci](#) (strana 55) – chcete-li nastavit plánovanou alokaci zdroje na hodnotu shodnou s alokací závazné rezervace.

Tyto možnosti jsou dostupné pomocí tlačítka Další na stránce týmu služby v sekcích členové týmu a podrobnosti.

Posunutí a poměrné zvětšení (zmenšení) alokací zdrojů

Můžete posunout nebo poměrně změnit velikost všech nebo části alokací zdrojů pro službu přesunutím alokací zdrojů zpět nebo dopředu v čase. Při přesunu dat zůstanou segmentovaná data alokace neporušená, i když se změní procento alokace pro jednotlivé segmenty. Posunutí alokace zdroje je vhodné zvláště tehdy, chcete-li posunout alokace investice za povolenou časově odstupňovanou hodnotu zobrazení, která má maximální rozsah pouze šest měsíců.

Použijte možnost Posunout alokaci na stránce týmu služby v sekcích členové týmu a podrobnosti.

Období alokace například začíná 1. května a pokračuje do 31. května ve výchozím nastavení 100 %. Potom pokračuje do konce června se sníženou alokací na 50 %. Pokud v tomto případě posunete alokaci na 1. června, bude alokace pokračovat do 2. července (31 kalendářních dní) na 100 %. Potom pokračuje do 2. srpna na 50 procent. Alokaci lze posunout i u časových rozsahů, které neobsahují žádné segmenty.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Na stránce týmu služby v sekcích členové týmu a podrobnosti posuňte alokace zaškrtnutím políčka vedle zdroje.
Zobrazí se stránka se seznamem.
3. V nabídce Akce klikněte na možnost Posunout alokaci.
Zobrazí se stránka alokací.
4. V sekci Časové rozpětí k posunutí změňte datum zahájení a dokončení alokace zdroje pro práci na této službě.
5. V sekci Parametry časového posunu využijte následující možnosti:

Posunout na datum

Definuje nové datum zahájení pro posunutá data.

Poznámka: Pokud pole ponecháte prázdné, k posunu nedojde.

Datum zastavení posunu

Definuje poslední možné datum pro posun alokací. Alokace nelze posunout za toto poslední datum.

Změnit procento alokace o

Definuje změnu procenta v alokaci požadované pro daný posun.

Poznámka: Pokud pole ponecháte prázdné, nedojde ke změně procenta alokace.

Povinné: Ne

6. Uložte změny.
Změna se projeví ve sloupci Alokace na stránce členů týmu služby.

Nastavení alokace pro více členů týmu

Můžete nastavit alokace pro více členů týmu najednou.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Zaškrtněte políčko vedle zdroj, jehož alokaci chcete aktualizovat.
Zobrazí se stránka se seznamem.

3. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Nastavit alokaci.

Zobrazí se stránka alokací.

4. V sekci Obecné nastavte následující údaje o alokacích vybraných členů týmu:

Datum zahájení

Definuje datum zahájení alokace.

Chcete-li změnit požadavky na členy týmu u daného zdroje na datum zahájení služby, zaškrtněte políčko Resetovat na datum zahájení investice.

Datum dokončení

Definuje datum dokončení alokace.

Chcete-li změnit požadavky na členy týmu u daného zdroje na datum dokončení služby, zaškrtněte políčko Resetovat na datum dokončení investice.

Výchozí alokace %

Definuje alokaci zdroje pro tuto službu.

5. Zaškrtněte políčko u možnosti Vymazat existující segmenty alokace v sekci Existující segmenty alokace na této stránce. Všechny segmenty alokace pro vybrané členy týmu tak budou odebrány.
6. Chcete-li vytvořit segment alokace pro vybrané členy týmu, vyplňte v sekci Nové segmenty alokace na této stránce následující pole:

Zahájení

Definuje datum zahájení alokace.

Konec

Definuje datum dokončení alokace.

% alokováno

Definuje procento zdroje alokované pro službu.

7. Uložte změny.

Potvrzení plánované alokace zdroje

Potvrzení plánované alokace zdroje znamená vyrovnání hodnot pevné a plánované alokace zdroje. Chcete-li segmenty závazně rezervovat, upravte segment plánované alokace zdroje. Když je stav rezervace zdroje závazný, je zdroj v plném rozsahu potvrzen.

Potvrzení plánované alokace neobnoví výchozí procento alokace. Místo toho taková alokace zkopíruje plánovanou alokaci do sekce Pevná alokace na stránce členů týmu zdroje ve vlastnostech služby.

Poznámka: Na této stránce se zobrazí sekce Pevná alokace v závislosti na nastavení správy projektu Povolit smíšené rezervace (výchozí nastavení) .

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Zaškrtněte políčko vedle zdroje, jehož plánovanou alokaci chcete potvrdit.
3. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Potvrdit plánovanou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
4. Klikněte na tlačítko Ano.

Přijetí pevné alokace zdroje

Pomocí možnosti Přijmout pevnou alokaci můžete nastavit plánovanou alokaci zdroje na hodnotu shodnou s alokací závazné rezervace. Pokud jsou v sekci Plánovaná alokace zobrazeny nezávazně zarezervované segmenty, budou tyto segmenty odebrány a všechny segmenty budou nastaveny na hodnotu odpovídající závazně zarezervovanému segmentu.

Poznámka: Zda je možnost Přijmout pevnou alokaci na stránce zobrazena, to závisí na nastavení Smíšené rezervace.

Chcete-li získat další informace, kontaktujte správce aplikace CA Clarity PPM nebo nahlédněte do *Příručky pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Zaškrtněte políčko vedle zdroje pro pevnou alokaci.
3. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Přijmout pevnou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.

4. Klikněte na tlačítko Ano.

Výběr se rovná plánované alokaci s potvrzenou alokací. Hodnoty ve sloupcích % alokace a Alokace se mohou změnit. Je-li stav rezervace „Pevná alokace“, znamená to, že alokace jsou plně potvrzeny.

Úprava plánovaných a potvrzených alokací zdrojů

Stránka podrobností týmu služby uvádí plánovanou a potvrzenou alokaci pro službu podle zdroje a časového období ve formě grafu. Pomocí tohoto zobrazení můžete snadno zjistit, zda je zdroj přetížen nebo nevytížen, a v jaké míře. Můžete rovněž ověřit dostupnost zdroje pro službu.

Na této stránce můžete upravovat informace např. v časových buňkách jednotlivých zdrojů. Změny v časových buňkách vedou ke změně grafického zobrazení plánované a potvrzené alokace.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.

Zobrazí se stránka vlastností.

2. Otevřete nabídku Tým a klikněte na položku Podrobnosti.

Zobrazí se stránka s podrobnostmi. Data jsou zobrazena podle zdroje, alokace a časového období. Přesunutím kurzoru myši nad časové období zobrazíte poznámku se stručným shrnutím zobrazených informací. Sloupce časového období jsou ve výchozí podobě nastaveny na týdenní interval a vždy začínají aktuálním týdnem. Barva alokace udává následující stavy:

- Žlutá. Zdroj je alokovan na úrovni nebo pod úroveň dostupnosti v daném časovém období.
- Červená. Zdroj je přetížen (tj. zarezervovaná doba překračuje dobu dostupnosti) pro dané časové období.
- Zelená. Alokace pro jiné investice, návrhy a služby.

3. Časové hodnoty upravíte kliknutím na graf.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Nahrazení člena týmu

Přiřazení člena týmu můžete změnit na stránce členů týmu služby. Pomocí výsledné hodnoty dostupnosti můžete vyhledat náhradu na úrovni týmu. Můžete nahradit zdroj jiným zdrojem nebo nahradit roli skutečným zdrojem.

Důležité! Je možné, že během procesu nahrazení dojde k přetížení člena týmu, kterého použijete k nahrazení předchozího člena nebo členů.

Pokyny pro nahrazení členů týmu

Před nahrazením člena týmu zvažte následující okolnosti:

- Nahradíte-li zdroj jiným zdrojem, skutečné hodnoty, očekávané skutečné hodnoty a směrný plán původního člena týmu nebudou na nového člena týmu převedeny. Na nového člena týmu je převedena pouze zbývající hodnota ukazatele ETC (Odhad na dokončení).
- Původní člen týmu musí vyplnit časové záznamy, aby byly skutečné hodnoty zaneseny ještě před provedením nahrazení.
- Role původního člena týmu je převedena na nového člena týmu (pokud jen nenahrazujete jednu roli jinou rolí).

Převod dat při nahrazení členů týmu

Následující tabulka popisuje převod dat z nahrazeného člena týmu na nového člena týmu:

Typ dat	Převod
Začátek dostupnosti	Ano, jestliže datum neuplynulo a nový zdroj v tento den není rezervován.
Konec dostupnosti	Ano
Zbývající alokace	Ano
Procent (%) alokováno	Ano
Role investice	Ano
Stávající skutečné hodnoty	Ne
Nevyřízené skutečné hodnoty	Ne
Směrné plány	Ne

Nahrazení členů týmu

Na stránce členů týmu služby můžete nahradit členy týmu přiřazené k investici. Vytvoří se seznam zdrojů, které mají stejnou roli a dostupnost jako nahrazený zdroj. Zdroj můžete nahradit na stránce členů týmů nebo podrobností.

Zjistěte hodnotu dostupnosti zdroje, abyste k nahrazení vybrali nejvhodnější zdroj, co se týče dostupnosti. Výsledná hodnota dostupnosti je automaticky generována pro každý ze zdrojů, ke kterému máte přístup. Výsledná hodnota udává shodu mezi nahrazovaným a nahrazujícím zdrojem. Dostupnost je založena na době trvání přiřazení a denní dostupnosti zdroje. Obecně platí, že vyšší výsledná hodnota znamená větší shodu.

Další informace naleznete v *Uživatelské příručce modulu Správa projektů*.

Členy týmu můžete nahradit pomocí stránky pro vyhledávání zdrojů. Na této stránce je uveden seznam všech zdrojů, ke kterým máte přístup.

Dostupnost

Uvádí období přiřazení a počet hodin, po které je zdroj, který nahrazujete, pro službu alokovan. Kalendářní data i alokované hodiny budou převedeny na novou náhradu.

Shoda dostupnosti

Zobrazuje výslednou hodnotu, která započítává pracovní období a dostupnost každého ze zdrojů. Předpokládejme, že do vyhledávacích kritérií nepřidáte žádné údaje o dovednosti. Potom je hodnota sloupce Celková shoda stejná jako hodnota položky Shoda dostupnosti a sloupec Shoda dovedností zůstane prázdný. Budete-li vyhledávat podle dostupnosti i dovedností, sloupec Celková shoda zobrazí průměr obou výsledných hodnot.

V horní části stránky se zobrazí následující zpráva:

Výsledné hodnoty shod mohou být nepřesné, jestliže data dostupnosti nespádají do následujícího rozsahu: ddmmrr – ddmmrr.

Zpráva říká, že pokud existují nesrovnalosti mezi rozsahem dat ve zprávě a daty v poli Dostupnost, může být výsledná hodnota Shody dostupnosti nepřesná.

Příklad: Pokud jsou data v poli Dostupnost 1. 9. 2005 – 7. 2. 2006 a rozsah dat ve zprávě je 7. 9. 2011 – 7. 9. 2012, nelze nalézt porovnání pro žádný ze zdrojů. To snižuje celkovou výslednou hodnotu shody dostupnosti.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Vedle jména zdroje, který se má nahradit, klikněte na ikonu Vyhledávání zdrojů.
Zobrazí se stránka Najít zdroj.

3. Zaškrtněte políčko vedle zdroje, kterým chcete předchozí zdroj nahradit, a klikněte na tlačítko Nahradit.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
4. Klikněte na tlačítko Ano.

Změna rolí člena týmu služby

Roli členů týmu můžete změnit v rámci jednotlivých služeb. Změna neovlivní jejich roli určenou v profilu zdroje. Přiřazení role můžete nahradit na stránce členů týmu služby nebo na stránce podrobností.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
Zobrazí se stránka se seznamem členů týmu.
2. Chcete-li změnit roli, klikněte vedle zdroje na ikonu Vlastnosti.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. V sekci Obecné na této stránce vyberte hodnotu pro pole Role investice.
4. Klikněte na tlačítko Přidat.
5. Uložte změny.

Odebrání členů týmu

Pokud zdroj nezaslal skutečné hodnoty, ani neodeslal dosud nevyřízené skutečné hodnoty pro danou službu, můžete ze služby odebrat člena týmu.

Poznámka: Odebráním člena týmu ze služby nedojde k odstranění zdroje. Ani to nezmění stav člena týmu na neaktivní.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Zaškrtněte políčko vedle zdroje, který chcete odebrat.
3. Klikněte na tlačítko Odebrat.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
4. Klikněte na tlačítko Ano.

Kapitola 5: Správa obchodu, služeb a jednotek IT

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [BRM Accelerator – přehled](#) (strana 61)
- [Odběry oddělení](#) (strana 62)
- [Portály doplňku Manažer obchodních vztahů](#) (strana 63)
- [Panely doplňku Manažer obchodních vztahů](#) (strana 64)
- [Maximální využití doplňku BRM Accelerator](#) (strana 64)
- [Přístup k panelům a portálům doplňku BRM Accelerator](#) (strana 64)
- [Panel služeb](#) (strana 65)
- [Panel poskytovatele](#) (strana 76)
- [Panel zákazníků](#) (strana 81)
- [Zákaznický portál](#) (strana 84)
- [Portál poskytovatelů](#) (strana 87)

BRM Accelerator – přehled

Doplňek Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) vylepšuje a napomáhá spolupráci oddělení IT s obchodními jednotkami v oblasti dodávání služeb. Doplňek obsahuje následující panely a portály:

Panel služeb

Zobrazuje sadu portletů specifických pro danou službu. Umožňuje manažerovi služeb zobrazit výstrahy a aktuální metriky pro službu.

Panel poskytovatele

Zobrazuje sadu portletů specifických pro oddělení poskytovatele. Umožňuje manažerovi oddělení nebo vedoucímu či manažerovi IT služeb zobrazit výstrahy a aktuální metriky týkající se oddělení.

Panel zákazníků

Zobrazuje sadu portletů specifických pro zákaznické oddělení. Umožňuje manažerovi oddělení nebo vedoucímu či manažerovi IT služeb zobrazit výstrahy a aktuální metriky týkající se oddělení.

Portál poskytovatelů

Zobrazuje sadu portletů, které poskytují přehled o datech služby ze všech oddělení poskytovatelů.

Zákaznický portál

Zobrazuje sadu portletů, které poskytují přehled o datech služby pro všechny zákazníky manažera obchodních vztahů.

Poznámka: Panely a portály BRM je možné zobrazit až po instalaci a nastavení doplňku BRM Accelerator.

Portlety doplňku BRM Accelerator zobrazují mnoho datových bodů projektů, úkolů, rizik, odběrů, oddělení a služeb.

Portlety zobrazí data následujícími způsoby:

- Automaticky z jiných modulů.
- Ručně zadaná nebo importovaná pomocí brány XOG.
- Importována spuštěním úlohy.

Odběry oddělení

Zákaznická oddělení se mohou přihlásit k odběru služeb poskytovaných odděleními poskytovatelů. Každý odběr má metriky používané v portletech doplňku BRM Accelerator pro panely a portály. Většina klíčových metrik jsou hodnoty definované uživatelem. Data incidentů jsou importována ze systému Service Desk.

Metriky se zobrazí po kliknutí na možnost Vlastnosti u názvu odběru služby.

V portletech doplňku BRM Accelerator se používají následující metriky:

Hodnocení spokojenosti zákazníků

Procentuální hodnota udávající míru spokojenosti zákazníků s odběrem. Do pole je možné zadat procentuální hodnoty v rozsahu 1 – 100. Podle procentuální hodnoty jsou pevně nastavena pravidla semaforů pro spokojenost zákazníků. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet porušení SLA

Celkový počet porušení smlouvy SLA pro tento odběr. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Porušení SLA – Mezní hodnota

Mezní hodnota pro počet porušení smlouvy SLA pro tento odběr. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet incidentů

Celkový počet otevřených incidentů pro tento odběr.

Mezní hodnota incidentů

Mezní hodnota počtu incidentů pro hodnoty semaforů incidentů. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet změnových příkazů

Celkový počet změnových příkazů pro tento odběr.

Poplatky za odběr

Částka účtovaná zákazníkovi za tento odběr.

Celkový počet uživatelů

Celkový počet uživatelů nebo zákazníků pro tento odběr.

Počet aktivních uživatelů

Počet aktivních uživatelů nebo zákazníků pro tento odběr.

Počet nalezených stránek

Počet přístupů na webovou stránku odběru (pokud existuje).

Klíčové metriky

Odkaz na stránku klíčových metrik, kde může uživatel definovat typ vytvořené klíčové metriky. Například Uzavřené incidenty, Vytvořené incidenty, Další, Užití nebo Hodnota. Semaforey se zakládají na typu metriky – zda hodnota přesahuje či nepřesahuje mezní hodnotu a zda je či není zaškrtnuto políčko Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek. Lze použít pouze týmy definované uživatelem. Neexistuje-li předdefinovaná klíčová metrika pro Vytvořené incidenty nebo Uzavřené incidenty, pak je pro daný odběr vytvořena při importu ze systému Service Desk.

Portály doplňku Manažer obchodních vztahů

Je možné zobrazit následující portály doplňku BRM Accelerator:

Zákaznický portál

Poskytuje přehled o zákaznících manažera obchodních vztahů s podrobnými statistikami o odebíraných službách.

Portál poskytovatelů

Poskytuje přehled dat služby pro všechna oddělení poskytovatele. Využívají jej vedoucí a manažeři IT.

Panely doplňku Manažer obchodních vztahů

BRM Accelerator se skládá z několika panelů určených pro vedoucí a manažery IT nebo manažery obchodních vztahů. Všechny tyto panely obsahují portlety, které poskytují snímky s informacemi.

Maximální využití doplňku BRM Accelerator

Chcete-li využívat panely a portlety doplňku BRM Accelerator, musí organizační struktura obsahovat následující položky:

- několik zákaznických a poskyvatelských oddělení s manažery oddělení,
- manažeri obchodních vztahů, kteří pracují se zákaznickými odděleními a IT,
- služby patřící pod oddělení poskytovatele,
- zákaznická oddělení, která jsou přihlášená k odběru služeb,
- klíčové metriky sledující zákaznická oddělení,
- majetek, aplikace a projekty přiřazené službám.

Přístup k panelům a portálům doplňku BRM Accelerator

Chcete-li přejít na portlety doplňku BRM Accelerator, potřebujete určitá přístupová práva. Chcete-li otevřít doplněk BRM Accelerator, vyberte z nabídky Správa služeb IT možnost Portál poskytovatelů nebo Zákaznický portál.

Můžete zobrazit data z následujících portálů:

Portál poskytovatelů

Zobrazuje metriky, jako jsou finanční informace, informace o zákaznících, informace o zdrojích a informace o požadavku na službu. Portlety na tomto portálu pomocí semaforů a grafů upozorňují vedoucího nebo manažera IT na oblasti, které vyžadují pozornost. Zobrazení agreguje informace o všech službách podle oddělení spravovaných daným vedoucím nebo manažerem IT.

Zákaznický portál

Zaměřuje se na metriky a náklady služeb. Rovněž obsahuje portlety s grafy, tabulkami a informacemi, které upozorní manažera obchodních vztahů na jakékoli problémy se zákaznickými službami. Zobrazení zákaznického portálu je omezeno na oddělení přiřazená manažerovi obchodních vztahů.

Na panely služby a oddělení můžete přejít pomocí položek Služba a Oddělení.

Přístup k panelu ze služby

Postupujte takto:

1. Otevřete kartu Domů a v nabídce Správa služeb IT klikněte na možnost Služby.
2. Otevřením služby zobrazte její panel.
3. Klikněte na kartu Panel.

Přístup k panelu pomocí oddělení

Postupujte takto:

1. Otevřete nabídku Domů a v nabídce Organizace klikněte na položku Oddělení.
2. Otevřením oddělení zobrazte jeho panely.
3. Klikněte na kartu Panel poskytovatele nebo Panel zákazníků.

Panel služeb

Panel služeb je k dispozici z položky Služba a zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením. Panel většinou používají manažeři jednotlivých služeb nebo vysoce postavení manažeři IT služeb.

Stav služeb

Tento portlet obsahuje seznam metrik. Každá metrika se zobrazuje spolu se semaforem určujícím její stav. Vlastník služby může rychle zjistit, do které z následujících kategorií oblast služby spadá:

- Přesahují mezní hodnoty (červeně).
- Měly by být sledovány (žlutě).
- Probíhají bez problémů (zeleně).

Data jsou zobrazena pro momentálně aktivní a schválené investice, změnové příkazy, rizika, nebo pro investice či změnové příkazy, které čekají na zahájení. Zahrnuty nejsou zrušené ani dokončené investice.

Data v tomto portletu jsou odvozena ze sady uživatelsky definovaných klíčových metrik na stránce klíčových metrik ve vlastnostech odběru. Metriky zahrnují cílové a aktuální datum zahájení a ukončení podle časových období.

Stav služeb je uveden v hierarchické tabulce se sloupci Metrika a Stav. Každá z metrik nejvyšší úrovně portletu (Podpora služeb, Správa a Projekty a změnové příkazy) má semafor. Semafor nejvyšší úrovně agregují nebo počítají všechny obsažené semaforey.

Rozbalíte-li metriky nejvyšší úrovně, budou navíc dostupné následující metriky:

Hodnota

Udává všechny klíčové metriky typu Hodnota. Jsou-li žádoucí hodnoty pod mezní hodnotou, zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 100 %.
- Žlutá. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 80 % (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce <= 80 %.

Jsou-li žádoucí hodnoty nad mezní hodnotou, zobrazí se následující semafor:

- Zelená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 120 %.
- Žlutá. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 100 % (není-li dosažena hodnota pro zelený semafor, je kontrolován žlutý).
- Červená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce < 100 %.

Kliknutím na odkaz metriky Hodnota můžete přejít na portlet Metriky předem filtrovaný pro zobrazení pouze klíčových metrik s označením Hodnota, které se týkají odběrů oddělení. Portlet zobrazuje data v tabulce, která zahrnuje grafy časově odstupňovaných hodnot (TSV). Počet řádků v portletu je dán počtem klíčových metrik dostupných pro určitý typ. Počet řádků se také odvíjí od hodnoty vybrané v rozvíracím seznamu (tj. Uzavřené incidenty, Vytvořené incidenty, Další, Užití nebo Hodnota).

Jako výchozí je v sekci TSV použito období uplynulých tří měsíců a následujících tří měsíců podle aktuálního data. Pro porovnání je zobrazena skutečná hodnota a mezní hodnota.

Návratnost investic (ROI)

Udává návratnost investic. Kliknutím na metriku Návratnost investic můžete přejít na stránku vybrané služby Vlastnosti služby: Rozpočet. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Hodnota ROI je < 0 %.
- Žlutá. Hodnota ROI je < 15 %.
- Zelená. Hodnota ROI je >= 15 %.

Užití

Udává všechny klíčové metriky typu Užití. Jsou-li žádoucí hodnoty pod mezní hodnotou, zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≥ 100 % cílové mezní hodnoty.
- Žlutá. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≥ 90 % cílové mezní hodnoty (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití < 90 % cílové mezní hodnoty.

Jsou-li žádoucí hodnoty nad mezní hodnotou, zobrazí se následující semafor:

- Červená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≤ 70 % cílové mezní hodnoty.
- Žlutá. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≤ 90 % cílové mezní hodnoty (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití > 90 % cílové mezní hodnoty.

Kliknutím na odkaz metriky Užití můžete přejít na portlet Metrika předem filtrovaný pro zobrazení pouze klíčových metrik s označením Užití, které se týkají odběrů oddělení. Portlet Metrika je popsán v sekci metriky Hodnota.

Incidenty

Tato metrika je založena na agregaci otevřených incidentů pro libovolného zákazníka odebírajícího službu. Mezní hodnota incidentů je uložena v atributu Mezní hodnota incidentů na stránce vlastností odběru. V závislosti na počtu otevřených incidentů se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Incidenty jsou > 30 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Žlutá. Incidenty jsou > 10 % nad stanovenou mezní hodnotou. (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Incidenty jsou ≤ 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.

Kliknutím na odkaz metriky Incidenty můžete přejít na stránku Analýza incidentů služeb. Stránka portletů obsahuje portlety incidentů, které jsou součástí podrobného zobrazení panelu služeb, včetně následujících položek:

Nový trend incidentů

Portlet poskytuje informace o počtu vytvořených nebo nových incidentů uložených za dobu šesti měsíců včetně aktuálního měsíce. Data incidentu jsou získána ze systému Service Desk pomocí úlohy Importovat data. Data vytvořených incidentů můžete zadat také ručně pomocí stránky Odběr: Vlastnosti: Klíčové metriky. Jako typ klíčové metriky vyberte možnost Vytvořené incidenty a zadejte cílové i skutečné hodnoty pro každé požadované období.

Nový trend incidentů je na stránce uveden v tabulce s histogramem. Sloupec Zákazník udává název oddělení a sloupec Služba udává název služby, k jejímuž odběru se zákazník přihlásil. Jedna část histogramu udává celkový počet nových incidentů konkrétní služby podle zákazníka během uplynulých šesti měsíců (včetně aktuálního měsíce). Druhá část udává mezní hodnotu pro vytvořené incidenty. Mezní hodnota se může u každého zákazníka lišit a je součástí cílových hodnot v každém řádku vytvořeného incidentu.

Otevřené incidenty podle zákazníka

Jedná se o grafické zobrazení otevřených incidentů podle zákazníka. Data incidentu jsou získána ze systému Service Desk pomocí úlohy Importovat data. Data jsou zobrazena ve sloupcích a udávají celkový počet otevřených incidentů pro každého zákazníka této konkrétní služby. Na ose X jsou zobrazeni zákazníci a na ose Y počet incidentů.

SLA

Tato metrika je založena na porušeních smlouvy o rozsahu služeb (SLA) jednotlivými odebírajícími zákazníky. Jakékoli překročení mezní hodnoty je považováno za nežádoucí. V závislosti na počtu porušení SLA se zobrazuje následující semafor:

- Červená. U zákazníka je překročena mezní hodnota.
- Žlutá. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnotou pro žlutý semafor může být 1, 2 a 3.
- Zelená. Hodnota všech porušení SLA je u všech zákazníků rovna nule.

Kliknutím na odkaz metriky SLA můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka, který udává metriky konkrétní služby rozdělené podle zákazníků této služby. Data jsou zobrazena v tabulce se semaforem a složenými sloupci pro určité metriky pro všechny zákazníky vybrané služby. Zobrazují se následující sloupce:

Zákazník

Název zákaznického oddělení přihlášeného k odběru služby.

Poplatky

Poplatky oddělení za odběr.

Incidenty

Celkový počet otevřených incidentů všech zákazníků této konkrétní služby. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Incidenty jsou > 30 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Žlutá. Incidenty jsou > 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Zelená. Incidenty jsou ≤ 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.

Spokojenost

Sloupec odkazuje na pole Hodnocení spokojenosti zákazníků na stránce vlastností odběru. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Zákazník je spokojený na < 50 %.
- Žlutá. Zákazník je spokojený na < 80 %.
- Zelená. Zákazník je spokojený na ≥ 80 %.

SLA

Sloupec odkazuje na pole Porušení SLA - Mezní hodnota na stránce vlastností odběru. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
- Žlutá. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnotou pro žlutý semafor může být 1, 2 a 3.
- Zelená. V tomto případě je počet porušení SLA roven nule.

Spokojenost

Metrika odvozuje data z pole Hodnocení spokojenosti zákazníků na stránce vlastností odběru. Pole může nabývat procentuální hodnoty v rozmezí 1–100. V závislosti na hodnocení spokojenosti se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Zákazník je spokojený na < 50 %.
- Žlutá. Zákazník je spokojený na < 80 % (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Zákazník je spokojený na ≥ 80 %.

Kliknutím na odkaz metricky Spokojenost můžete přejít na portlet Výkonnostní metricky zákazníka. Tento portlet je popsán v sekci metricky SLA.

Rozpočet

Metrika je dána porovnáním skutečných nákladů a plánovaných nákladů. Srovnání se provádí od začátku roku do data posledních skutečných hodnot. Kliknutím na odkaz této metricky přejdete na stránku finančního plánu služby, která udává plánované náklady konkrétní služby. V závislosti na porovnávané hodnotě se pro tuto metriku zobrazuje následující semafor:

- Červená. Hodnota porovnání je > 120 % plánovaných nákladů.
- Žlutá. Hodnota porovnání je > 100 % plánovaných nákladů (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Hodnota porovnání je ≤ 100 % plánovaných nákladů.

Obnovení nákladů

Tato metrika je založena na porovnání obnovených nákladů s celkovými náklady na službu za aktuální rok. Celkové náklady jsou skutečné náklady na službu vypočtené na stránce finančního součtu v hierarchii služby. Obnovené náklady jsou vypočteny z transakcí uvedených na stránce zpětných vyúčtování a zahrnují veškeré obnovené náklady za aktuální kalendářní rok. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz Obnovení nákladů.

Na základě obnovených nákladů se pro tuto metriku se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Obnovené náklady představují < 80 % celkových skutečných nákladů za tento rok.
- Žlutá. Obnovené náklady představují < 100 % celkových skutečných nákladů za tento rok (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Obnovené náklady představují ≥ 100 % celkových skutečných nákladů za tento rok.

Pracovní zátěž

Tato metrika je založena na součtu skutečných hodnot a odhadu zbývajících pracovních (ETC) za uplynulý a stávající měsíc v porovnání s prací na službě ve směrném plánu za stejné časové období. Nezahrnuje žádné skutečné hodnoty, odhad zbývajících pracovních (ETC), ani práci směrného plánu podřízených investic služby. Kliknutím na odkaz metriky přejdete na stránku součtu pracovních v hierarchii služby. Tato strana udává, jak se v hierarchii služby sečtou alokace podřízených investic do nadřazené investice.

V závislosti na pracovní zátěži se pro tuto metriku zobrazuje následující semafor:

- Červená. Pracovní zátěž je > 120 % práce směrného plánu.
- Žlutá. Pracovní zátěž je > 100 % práce směrného plánu (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pracovní zátěž je ≤ 100 % práce směrného plánu.

Shoda

Tato metrika agreguje všechny faktory shody služby. Kliknutím na odkaz metriky přejdete na stránku o shodě ve vlastnostech služby. Následující definice semaforu jsou založeny na celkovém semaforu Shoda, který agreguje všechna pole shody na stránce shody:

- Červená. Atribut Shoda na stránce shody má červený semafor.
- Zelená. Atribut Shoda na stránce shody má zelený semafor.

Majetek a aplikace

Tento semafor představuje jedinou agregovanou hodnotu shody pro obě stránky shody Majetek a Aplikace. Kliknutím na odkaz této metricky přejdete na stránku majetku služby, která zobrazuje portlety majetku a aplikací přiřazených k této službě.

Následující definice semaforu jsou založeny na celkovém semaforu Shoda, který agreguje všechna pole shody na stránce majetku služby:

- Červená. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je červená.
- Žlutá. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je žlutá a žádná není červená.
- Zelená. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je zelená a žádná není žlutá ani červená.

Projekty

Tato metrika je založena na agregaci pole Indikátor stavu ze všech projektů přidružených ke službě prostřednictvím její hierarchie.

V závislosti na stavu projektu se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je červený.
- Žlutá. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je žlutý.
- Zelená. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je zelený.

Milníky

Tato metrika je založena na datu dokončení klíčových úkolů náležících do projektů přidružených k hierarchii služby. Nejsou zahrnuty žádné úkoly označené jako Změnové příkazy.

V závislosti na milnících klíčových úkolů se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Klíčový úkol, který měl být dokončen v rámci tří měsíců (současného, předchozího a následujícího měsíce), je opožděn o více než dva týdny oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Žlutá. Klíčový úkol, který měl být dokončen v rámci tří měsíců, je opožděn o více než dva dny oproti datu dokončení ve směrném plánu (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Není-li zobrazen červený nebo žlutý semafor, zobrazí se zelený.

Kliknutím na odkaz metriky Milníky přejdete na stránku klíčových úkolů a milníků služby. Tato stránka zahrnuje portlet Klíčové úkoly a milníky, který používá data klíčových úkolů v aplikaci CA Clarity PPM. Tento portlet zobrazí jen ty klíčové úkoly, které náleží do investic uvedených na stránce hierarchie služby.

Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav projektu. Schváleno
- Pole Aktivní projekt. Vybrané
- Průběh projektu. Zahájeno, Nezahájeno
- Stav úkolu. Zahájeno, Nezahájeno
- Dokončená část úkolu v procentech. Musí být < 100 %.

Data v tomto portletu jsou zobrazena v tabulce až na tři měsíce dopředu, včetně aktuálního měsíce.

Zobrazují se následující sloupce:

- Projekt. Atribut Název projektu objektu Projekt. Kliknutím na odkaz názvu projektu přejdete na stránku vlastností projektu.
- Name. Atribut Název úkolu objekt Úkol. Kliknutím na název úkolu přejdete na stránku vlastností úkolu.
- Zahájení. Atribut Datum zahájení objektu Úkol.
- Dokončení. Atribut Datum dokončení objektu Úkol.
- Stav. Atribut Stav objektu Úkol.
- % dokončeno. Atribut Dokončeno v procentech objektu Úkol.
- Ganttův diagram. Sloupce Ganttova diagramu jsou sestaveny podle aktuálního směrného plánu a data dokončení. Pravidlo barev semaforu Ganttova diagramu je stejné jako pro semafor Milníky v portletu Stav služeb.

Rizika

Tato metrika je založena na agregaci rizik projektu a (úkolů) změnového příkazu. Riziko projektu je atribut objektu Projekt. Rizika změnového příkazu a úkolů jsou atributy objektu Úkol. Data jsou získána z investic v hierarchii služby.

V závislosti na povaze rizika se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Existuje alespoň jedno riziko s vysokou prioritou.
- Žlutá. Existuje alespoň jedno riziko se střední prioritou.
- Zelená. Neexistují žádná rizika s vysokou nebo střední prioritou.

Kliknutím na odkaz metriky Rizika přejdete na stránku rizik služby, která zahrnuje portlet Rizika. Tento portlet je podobný portletu Milníky a zahrnuje rizika pro projekty a změnové příkazy (úkoly), které jsou součástí hierarchie služby.

Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav projektu. Schváleno
- Pole Aktivní projekt. Vybrané
- Průběh projektu. Zahájeno, Nezahájeno
- Stav úkolu. Zahájeno, Nezahájeno
- Dokončená část úkolu v procentech. Musí být < 100 %.
- Typ úkolu. Změnový příkaz
- Stav rizika. Otevřeno, Probíhající práce

Tento portlet zobrazuje data v tabulce až na tři měsíce dopředu včetně stávajícího měsíce. Zobrazuje všechny úkoly přidružené k projektu včetně úkolů přidružených ke změnovému příkazu.

Zahrnuje následující sloupce:

- Projekt. Atribut Název objektu Projekt. Kliknutím na název projektu přejdete na panel projektu.
- Riziko. Atribut Název objektu Riziko. Kliknutím na název rizika přejdete na stránku vlastností rizika.
- Změnový příkaz. Atribut Název objektu Změnový příkaz (úkol). Kliknutím na název změnového příkazu přejdete na stránku vlastností úkolu.
- Priorita. Atribut Priorita objektu Riziko.
- Vlastník. Přiřazený vlastník rizika. Atribut Vlastník objektu Riziko.
- Dopad. Atribut Dopad objektu Riziko. Zobrazuje se následující semafor:
 - Červená. Dopad rizika je velký.
 - Žlutá. Dopad rizika je střední.
 - Zelená. Dopad rizika není velký ani střední.

Pravděpodobnost

Atribut Pravděpodobnost objektu Riziko. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Pravděpodobnost rizika je vysoká.
- Žlutá. Pravděpodobnost rizika je střední.
- Zelená. Pravděpodobnost rizika není velká ani střední.

Stav

Hodnota z rozevíracího seznamu Stav (Otevřeno, Probíhající práce, Vyřešeno nebo Uzavřeno).

Změnové příkazy

Tento semafor používá atribut Datum dokončení úkolu. Vybrány jsou úkoly označené jako „Změnové příkazy“ s atributem Typ úkolu. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz této metriky. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Některý změnový příkaz, který měl termín dokončení v rámci tří měsíců (počínaje aktuálním datem, včetně jednoho měsíce před a jednoho po termínu), je o více než dva týdny opožděn oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Žlutá. Některý změnový příkaz, který měl termín dokončení v rámci tří měsíců, je o více než dva dny opožděn oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Zelená. Některý změnový příkaz, který měl být dokončen v rámci tří měsíců, je nejvýše o dva dny opožděn oproti datu ukončení ve směrném plánu.

Sledování zákazníků

Tento portlet zobrazuje vztah zákazníků ke službě v hlavních bodech, jako jsou užití, účtované částky, počet incidentů a počet porušení SLA. Data jsou prezentována v bublinovém grafu, kde se velcí zákazníci nacházejí v pravém horním rohu. Menší zákazníci se zobrazují v levém dolním rohu grafu. Vlastník služby může zobrazit všechny zákazníky odebírající službu podle souvisejících metrik služby.

Informace o bublinovém grafu:

- Každá bublina představuje zákaznické oddělení. Kliknutím na bublinu přejdete na stránku odběrů oddělení, která uvádí všechny zákazníky přihlášené u oddělení k odběru.
- Velikost bubliny představuje počet incidentů (tj. celkový počet otevřených incidentů, které zákazníci u dané služby nahlásili). Čím vyšší je počet incidentů, tím větší je bublina.
- Na ose X jsou zobrazeny poplatky (atribut na stránce odběrů ve vlastnostech služby).
- Na ose Y jsou zobrazeny hodnoty užití, které jsou založeny na klíčové metrice typu Užití na stránce typu klíčové metriky.
- Barva bubliny představuje počet porušení smlouvy SLA. Pole pro zadávání počtu porušení SLA a pole pro určení mezní hodnoty se nacházejí na stránce vlastností odběru. Zákazník pole vyplní ručně.

Význam barev semaforu:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
- Žlutá. U zákazníka není přesažena mezní hodnota. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnota pro použití žluté bubliny může být 1, 2 a 3.
- Zelená. Pole Porušení SLA je pro tohoto zákazníka rovno 0 (nule).

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy, které aktuálně probíhají. Zrušené nebo dokončené položky nejsou součástí tohoto portletu. Vlastník služby může pomocí tohoto portletu spravovat plánované změny svých služeb.

Portlet Analýza projektu zobrazuje data ve formátu hierarchické tabulky. Nejvyšší úroveň zobrazuje názvy projektu. Kliknutím na název projektu přejdete na stránku vlastností projektu. Rozbalíte-li název projektu, zobrazí se na druhé úrovni názvy klíčových úkolů a změnových příkazů pro tento projekt. Kliknutím na název změnového příkazu přejdete na stránku změnového příkazu. Kliknutím na název úkolu přejdete na stránku úkolu.

Portlet zahrnuje následující sloupce:

Název

Udává název projektu, klíčového úkolu nebo změnového příkazu.

Náklady ve směrném plánu

Udává náklady nebo peněžní hodnotu projektu ve směrném plánu.

Skutečné náklady

Udává skutečné náklady projektu.

Odchylka nákladů

Udává procento určené porovnáním nákladů ve směrném plánu se skutečnými náklady.

Ganttův diagram

Zobrazuje Ganttův diagram jako grafické znázornění projektu nebo úkolu. Barva pruhů Ganttova diagramu udává zpoždění úkolu nebo jeho přiblížení k datu dokončení. Položky jsou modré, dokud nedojde ke zpoždění. Jakmile je zaznamenáno zpoždění, zbarví se červeně.

Panel poskytovatele

Panel poskytovatele je dostupný prostřednictvím objektu Oddělení a udává data pro oddělení označená jako poskytovatelé. Panel zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením hlavních bodů, jako jsou statistiky zákazníka, dodání služeb, náklady na dodání služeb a žádosti o budoucí službu. Panel využívají jednotliví manažeři oddělení poskytovatele nebo vysoce postavení manažeři IT služeb.

Pomocí následujících portletů mohou manažeři oddělení zobrazit svoje agregované služby:

- Sledování zákazníků
- Analýza projektu
- Všechny služby

Sledování zákazníků

Portlet Sledování zákazníků zobrazuje vztah zákazníků k odebíraným službám, které vlastní oddělení poskytovatele. Hlavními body portletu jsou užití, účtovaná částka, počet incidentů a počet porušení SLA. Tato data jsou uvedena v bublinovém grafu. Velcí zákazníci se nacházejí v pravém horním rohu, menší zákazníci v levém dolním rohu.

Informace o bublinovém grafu:

- Každá bublina představuje zákazníka, který objednal službu vlastněnou tímto oddělením poskytovatele.
- Na ose Y je zobrazen počet služeb. Každé zákaznické oddělení zahrnuje jako součást odběrů seznam služeb. Počet zahrnuje také služby podřízených oddělení.
- Na ose X jsou zobrazeny poplatky za odběr.
- Data pro bubliny pocházejí ze všech služeb, které zákazník odebírá a které jsou podporovány daným oddělením poskytovatele. Data incidentů a poplatků jsou sečtena pro všechny služby.
- Barvy semaforu Porušení SLA jsou dány následujícím způsobem:
 - Červená. Některý odběr má červený semafor.
 - Žlutá. Některý odběr má žlutý semafor.
 - Zelená. Neexistuje žádný červený ani žlutý semafor.

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy, které aktuálně probíhají. Tento portlet je podobný portletu Analýza projektu v panelu služeb s výjimkou následujících rozdílů:

- Je možné filtrovat podle projektu, manažera projektu nebo služby.
- Názvy sloupců jsou: Název, Služba, Směrný plán, Skutečné, CV a Ganttův diagram.
- Zahrnuty jsou také všechny služby podřízených oddělení.

Všechny služby

Tento portlet obsahuje seznam metrik se semaforem určujícím stav jednotlivých metrik. Vedoucí nebo manažer IT služeb může rychle identifikovat jednotlivé oblasti služby. Tyto oblasti zahrnují překročení nastavených mezních hodnot (červená), potřeba sledování (žlutá) a bezproblémové fungování (zelená). Portlet zahrnuje také případné služby podřízených oddělení.

Portlet Všechny služby objektu Oddělení je podobný portletu Stav služeb objektu Služba s výjimkou následujících rozdílů:

- Oddělení poskytovatele může vlastnit více služeb.
- Oddělení poskytovatele může zahrnovat jakékoli služby podřízených oddělení.
- Všechny semaforey jsou agregovány ze všech služeb, které toto oddělení poskytovatele vlastní.

Následuje seznam portletů, které můžete podrobně zobrazit prostřednictvím metrik v portletu Všechny služby. Tyto portlety se liší od portletů s podrobným zobrazením přístupných z portletu Stav služeb v panelu služeb.

Metriky

Kliknutím na odkaz metriky Hodnota nebo Užití přejdete na portlet. Portlet zobrazuje data klíčových metrik jako seznam uspořádaný podle služeb (předem je filtrováno zobrazení pouze dat klíčových metrik typu Hodnota nebo Užití). Služby vlastní oddělení poskytovatele.

Nový trend incidentů

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Incidenty. Tento portlet zobrazuje celkový počet incidentů, které zákazník vytvoří pro všechny služby. Jedná se o služby, které oddělení poskytovatele vlastnilo v uplynulých šesti měsících (počínaje aktuálním datem).

Otevřené incidenty podle zákazníka

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Incidenty. Portlet zobrazuje celkový počet otevřených incidentů pro jednotlivé odebírající zákazníky pro všechny služby, které oddělení poskytovatele vlastní.

Analýza rozpočtu

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Rozpočet. Portlet zobrazuje skutečné a plánované náklady jednotlivých služeb podporovaných poskytovatelem. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Atribut Název služby objektu Služba. Kliknutím na název služby přejdete na stránku rozpočtu služby.

Skutečné náklady

Atribut Skutečné náklady objektu Služba.

Plánované náklady

Atribut Plánované náklady objektu Služba.

Odchylka

Rozdíl mezi Plánovanými a Skutečnými náklady.

Stav

V závislosti na hodnotě vyplývající z porovnání skutečných a plánovaných nákladů se zobrazuje následující semafor: Zohledňují se náklady od začátku roku do data posledních skutečných hodnot.

- Červená. Hodnota porovnání je > 120 % plánovaných nákladů.
- Žlutá. Hodnota porovnání je > 100 % plánovaných nákladů.
- Zelená. Hodnota porovnání je ≤ 100 % plánovaných nákladů.

Analýza pracovní zátěže podle služby

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Pracovní zátěže. Portlet zobrazuje skutečnou a zbývající práci v porovnání s prací směrného plánu pro jednotlivé služby, které oddělení poskytovatele podporuje. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Atribut Název služby objektu Služba.

Skutečná práce

Celkové množství práce v hodinách.

ETC

Atribut Odhad zbývající pracovní síly (ETC, v hodinách) objektu Služba.

Práce směrného plánu

Atribut Práce směrného plánu (v hodinách) objektu Služba.

Shoda se službou

Na portlet přejdete kliknutím na odkaz metriky Shoda. Portlet zobrazuje jednotlivé služby oddělení poskytovatele a příslušné semafore shody. Je používán se semaforem shody z portletu Stav služeb na panelu služeb. Data získaná z jednotlivých stránek shody příslušné služby jsou zobrazena v tabulce. Zobrazují se následující sloupce:

- Name. Atribut Název služby objektu Služba. Kliknutím na odkaz názvu služby přejdete na stránku shody dané služby.
- Shoda s licenci. Celkový semafor Shoda na stránce shody pro danou službu.

Klíčové úkoly a milníky

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Milníky. Data tohoto portletu jsou založena na projektech přidružených k hierarchii každé služby, kterou oddělení poskytovatele vlastní. Obsahuje následující sloupce:

Služba

Udává atribut názvu služby pro každou službu, kterou oddělení poskytovatele podporuje.

Projekt

Udává název projektu v hierarchii služby.

Název

Udává název klíčového úkolu nebo milníku projektu.

Zahájení/Dokončení

Udává datum zahájení a dokončení úkolu nebo milníku.

Stav

Udává stav klíčového úkolu nebo milníku.

% dokončeno

Udává stav dokončení klíčového úkolu nebo milníku vyjádřený v procentech.

Harmonogram

Udává plán projektu.

Rizika

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Rizika. Data tohoto portletu jsou založena na projektech a klíčových úkolech přidružených ke každé službě (pomocí hierarchie), kterou oddělení poskytovatele podporuje. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na každou službu, kterou oddělení poskytovatele podporuje.

Položky majetku

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Majetek a aplikace. Data tohoto portletu jsou získána z objektu Majetek. Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav majetku. Schváleno
- Průběh majetku. Zahájeno, Nezahájeno

Data se zobrazují v tabulce a zahrnují všechny položky majetku přidružené ke službě v hierarchii. Portlet obsahuje následující sloupce:

Název

Atribut Název majetku objektu Majetek.

Kategorie

Kategorie majetku.

Stav

Tento semafor je založen na semaforu Indikátor stavu na stránce vlastností majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Existuje alespoň jeden červený semafor.
- Žlutá. Existuje alespoň jeden žlutý semafor.
- Zelená. Neexistuje žádný červený ani žlutý semafor.

Shoda s předpisy

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s předpisy na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s předpisy zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Shoda s licencí

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s licencí na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s licencí zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Shoda s údržbou

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s údržbou na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s údržbou zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Risk

Atribut Riziko objektu Majetek.

Aplikace

Kliknutím na odkaz metriky Majetek a aplikace přejdete na portlet Aplikace. Portlet je identický s portletem Majetek až na to, že všechna data se načítají z objektu Aplikace na základě hierarchií služeb.

Panel zákazníků

Panel zákazníků objektu Oddělení zobrazuje data pro oddělení označená jako zákazníci. Zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením. Panel využívají jednotliví manažeři zákaznického oddělení nebo manažeři obchodních vztahů.

Manažer oddělení může zobrazit statistické údaje pro tyto položky:

- Dodávka služeb
- Užití
- Náklady na odebírané služby
- Aktuální žádosti o změnu služby
- Specifické poplatky účtované zákazníkovi za používání služby.

K dispozici jsou následující portlety:

- Odběr – Sledování
- Analýza projektu
- Analýza nákladů na zákazníky
- Všechny odběry

Odběr – Sledování

Portlet Sledování odběru zobrazuje odebírané služby na základě užití, účtované částky, počtu incidentů a počtu porušení SLA.

Manažer oddělení může zobrazit nejdražší odběry, užití a počet porušení SLA. Tato data jsou uvedena v bublinovém grafu. Každá bublina představuje jednu službu.

Kliknutím na bublinu můžete přejít na panel služeb. Přesunutím kurzoru myši nad bublinu zobrazíte název služby.

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy. Tyto projekty a příkazy právě probíhají pro všechny služby, k jejichž odběru je oddělení přihlášeno. Tento portlet je podobný portletu Analýza projektu v panelu služeb až na to, že navíc obsahuje atribut Služba. Atribut udává název služby, ke které je projekt nebo změnový příkaz prostřednictvím hierarchie přidružen.

Analýza nákladů na zákazníky

Tento portlet porovnává skutečné a plánované náklady pro každou službu za období šesti měsíců. Portlet nabízí manažerům oddělení přístup k aktuálním informacím o rozpočtu služby s ohledem na skutečné náklady na poskytování služby. Data se zobrazují v sloupcovém grafu, ve kterém každou službu znázorňuje jeden vertikální sloupec. Na ose X je zobrazen objem nákladů a na ose Y názvy služeb, které zákazník odebírá.

Všechny odběry

Odběr je služba, kterou zákaznické oddělení odebírá a platí za její použití.

Portlet Všechny odběry je podobný portletu Stav služeb v panelu služeb. Obsahuje seznam metrik se semaforem určujícím stav jednotlivých metrik.

Na rozdíl od portletu Stav služeb neobsahuje tento portlet sekci Správa. Manažer oddělení může rychle identifikovat oblasti odběrů, které překročily nastavené mezní hodnoty (červená), vyžadují sledování (žlutá) a fungují bez problémů (zelená). Zobrazení zahrnuje jednu nebo více služeb, které zákaznické oddělení odebírá.

Následující sekce popisuje metriky a portlety, na které metrika Všechny odběry odkazuje.

Hodnota

Kliknutím na tento odkaz můžete přejít na seznam klíčových metrik podle služby. Jsou zahrnuty všechny služby, které zákazník odebírá. Kliknutím na tento odkaz přejdete na portlet Metrika předem filtrovaný pro typ metriky Hodnota.

Užití

Kliknutím na tento odkaz přejdete na portlet Metrika předem filtrovaným na typ metriky Užití.

Incidenty

Kliknutím na odkaz Incidenty přejdete na následující portlety na stránce analýzy incidentů zákazníků:

Nový trend incidentů

Portlet Nový trend incidentů je stejný jako portlet Nový trend incidentů v panelu služby. Rozdíl spočívá pouze v tom, že zobrazená data udávají celkový počet nových incidentů zákazníka. Data se vztahují na všechny služby odebírané za posledních šest měsíců (počínaje aktuálním datem).

Otevřené incidenty zákazníků podle služby

Tento portlet je stejný jako portlet Otevřené incidenty v panelu služby. Pouze s tím rozdílem, že data udávají celkový počet otevřených incidentů pro všechny služby, které zákazník odebírá.

SLA

Kliknutím na odkaz SLA přejdete na portlet Výkonnostní metriky. Tento portlet udává názvy služeb a zahrnuje metriky a semaforey konkrétních služeb (poplatky, incidenty, spokojenost, SLA) pro každou službu, kterou zákazník odebírá.

Spokojenost

Kliknutím na odkaz přejdete na portlet Výkonnostní metriky.

Projekty

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku.

Milníky

Kliknutím na odkaz se zobrazí portlet Klíčové úkoly a milníky. Portlet je podobný portletu Klíčové úkoly a milníky, který je přístupný z panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data se zakládají na projektech přidružených k hierarchii služeb, které zákazník odebírá. Proto zobrazuje více služeb a ne jednu službu. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na názvy služeb z oddělení poskytovatele.

Rizika

Kliknutím na tento odkaz můžete zobrazit portlet Rizika. Portlet je podobný portletu Rizika, který je dostupný z panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data se zakládají na projektech přidružených k hierarchii služeb, které zákazník odebírá. Proto zobrazuje více služeb a ne jednu službu. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na názvy služeb z oddělení poskytovatele.

Zákaznický portál

Zákaznický portál můžete zobrazit v kapacitě manažera obchodních vztahů pro minimálně jedno zákaznické oddělení.

Zákaznický portál je koncipován tak, aby manažerovi obchodních vztahů poskytoval aktuální informace o všech zákaznících, kteří jsou podporováni a odebírají služby.

Portlet obsahuje tyto položky:

- Odběr – Dodávka
- Odběr – Požadavky
- Poplatky za odběr

Na zákaznický portál přejdete ze sekce Správa služeb IT.

Odběr – Dodávka

Stránka dodávka odběru obsahuje následující portlety:

Odběr – Sledování

Zobrazuje bublinový graf udávající odebírané služby podle hlavních bodů, jako jsou užití, účtované částky, počet incidentů a počet porušení SLA. Manažer obchodních vztahů může zobrazit, které odběry měly nejvyšší náklady, užití a počet porušení SLA. Tento portlet zahrnuje všechny odebírané služby pro všechny zákazníky manažera obchodních vztahů. Každá bublina na grafu představuje jednu službu. Kliknutím na bublinu můžete zobrazit podrobnosti položky Panel služeb. Na ose Y je zobrazen počet zákazníků, ke kterým byl manažer obchodních vztahů přiřazen. Tento počet zahrnuje podřízená oddělení zákazníků. Na ose X jsou zobrazeny poplatky za odběr.

Výkonnostní metriky

Zobrazuje tabulku se semaforem pro určité metriky. Zobrazuje seznam zákazníků, které manažer obchodních vztahů spravuje, a agreguje semaforem na základě všech odběrů těchto zákazníků. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

Metriky

Zobrazuje data klíčových metrik užití z odběru každého zákazníka. Umožňuje manažerovi obchodních vztahů zobrazit metriky, které jeho zákazníci sledují. Také lze zobrazit metriky, které překročí nastavené mezní hodnoty. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

Akce

Podporuje použití stránky Zákaznický portál jako výchozí stránky přehledu. Portlet předdefinovaných akcí.

Odběr – Požadavky

Stránka s požadavky na odběr obsahuje následující portlety:

Návrhy

Shromažďuje související statistiky pro návrh ze všech služeb, které zákazníci manažera obchodních vztahů odebírají. Návrhy jsou shromažďovány podle uživatele náležícího k jednomu z oddělení, k nimž je manažer obchodních vztahů přidružen. Každý zobrazený návrh je přidružen ke službě, kterou oddělení odebírá. Atributy tohoto portletu získávají informace z následujících objektů:

- Idea
- Služba
- Oddělení

Data tohoto portletu se zobrazují v tabulce s následujícími sloupci:

Priority

Udává prioritu objektu Návrh. Následující položky jsou hodnoty semaforu:

- Červená. Návrh s vysokou prioritou.
- Žlutá. Návrh se střední prioritou.
- Zelená. Návrh s nízkou prioritou.

Služba

Udává název služby uvedený v hierarchii návrhu. Atribut Název služby je přidružený k objektu Služba.

Předmět návrhů

Udává předmět návrhu objektu Návrh.

Oddělení

Udává oddělení, k němuž uživatel náleží.

Odhadovaný přínos

Udává odhadovaný přínos z objektu Návrh.

Odhadované náklady

Udává odhadovaný náklad z objektu Návrh.

Datum odeslání

Udává datum odeslání objektu Návrh.

Datum schválení

Udává datum schválení objektu Návrh.

Analýza projektu

Zobrazuje data, která představují různé, právě probíhající projekty a změnové příkazy pro služby odebírané všemi zákazníky manažera obchodních vztahů. Data jsou uvedena v hierarchické tabulce. Nejvyšší úroveň udává názvy projektů.

Kliknutím na název projektu přejdete na stránku vlastností projektu. Když rozbalíte projekt (kliknutím na ikonu plus před ním), zobrazí se pod projektem úkoly.

Kliknutím na název úkolu přejdete na stránku vlastností úkolu. Atribut Služba udává název služby, ke které je projekt nebo změnový příkaz prostřednictvím hierarchie přidružen.

Poplatky za odběr

Stránka s poplatky za odběr obsahuje následující portlety:

Faktury oddělení

Udává částky aktuálních faktur pro každého zákazníka manažera obchodních vztahů v aktuálním a předchozím fiskálním období. Atributy tohoto portletu získávají informace z následujících objektů:

- Oddělení
- Faktura

Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Název

Udává názvy zákaznických oddělení z objektu Oddělení, která manažer obchodních vztahů podporuje. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

ID

Udává číslo faktury z objektu Faktura. Kliknutím na číslo faktury přejdete v zákaznickém oddělení na objekt Faktura.

Datum fakturace

Udává datum faktury z objektu Faktura.

Částka

Udává fakturovanou částku z objektu Faktura.

Period

Udává fiskální období, pro které faktura zahrnuje poplatky.

Stav

Udává stav z objektu Faktura.

Náklady podle přesčasu služby

Udává všechny služby, které zákazníci manažera obchodních vztahů odebírají. Dále také částky faktury agregované pro každou službu za posledních šest měsíců. Data jsou zobrazena jako čárový graf s jedinou čarou pro každou službu. Má-li například manažer obchodních vztahů tři služby, které zákazníci používají, zobrazí se tři řádky s vnesenými body pro konkrétní časové období. Na ose X jsou zobrazeny měsíce a na ose Y objem nákladů.

Fakturační historie

Zobrazuje výpis fakturačních poplatků pro každého zákazníka za období šesti měsíců. Poplatky jsou agregovány ze všech služeb odebíraných zákazníkem. Data jsou zobrazena jako čárový graf s jedinou čarou pro každého zákazníka. Má-li například manažer obchodních vztahů tři zákazníky, zobrazí se tři čáry s vnesenými body pro konkrétní časové období. Na ose X je zpětně zobrazeno posledních šest měsíců, počínaje aktuálním datem. Na ose Y je zobrazen objem nákladů.

Portál poskytovatelů

Portál poskytovatelů můžete zobrazit v kapacitě manažera oddělení s alespoň jedním oddělením poskytovatele. Nejprve musíte schválit všechny faktury, až potom se data zobrazí ve finančních portletech.

Portál je dostupný jako odkaz v sekci Správa služeb IT. Je koncipován tak, aby poskytoval vedoucímu nebo manažerovi IT nejaktuálnější informace o službách a zákaznících z několika oddělení poskytovatelů.

Portlety obsahují následující položky:

- Přehled
- Zákazníci
- Incidenty
- Projekty/Změnové příkazy
- Pracovní zátěž
- Finance

Poznámka: Překrytí: vedoucí nebo manažer IT zajišťuje oddělení i službu. Služba je součástí hierarchie jiné služby, kterou zajišťuje stejný vedoucí nebo manažer IT. Započítávají se obě služby.

Přehled

Stránka Přehled obsahuje následující portlety:

Akce

Podporuje použití stránky Zákaznický portál jako výchozí stránky přehledu. Jedná se o portlet předdefinovaných akcí, které se nacházejí jinde v produktu.

Všechny služby

Udává seznam metrik se semaforem označujícím stav metrik. Vedoucí nebo manažer IT může identifikovat oblasti služeb, které překročily nastavené mezní hodnoty (červená), vyžadují sledování (žlutá) a fungují bez problémů (zelená).

Poznámka: Portlet se liší od portletu Stav služeb v panelu služeb. Vedoucí nebo manažer IT může zobrazit více oddělení s příslušnými službami a ne jen jedno oddělení. Portlet zahrnuje následující metriky:

Hodnota

Kliknutím na tuto metriku přejdete na portlet Metriky předem filtrovaný pro klíčové metriky typu Hodnota.

Užití

Kliknutím na tuto metriku přejdete na portlet Metriky předem filtrovaný pro klíčové metriky typu Užití.

Incidenty

Kliknutím na tuto metriku přejdete na kartu Incidenty na stránce Portál poskytovatelů.

SLA

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka. Jedná se o portlet s metrikami pro konkrétní službu agregovanými pro všechny zákazníky.

Spokojenost

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka.

Rozpočet

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Kliknutím na odkaz této metriky přejdete na portlet Analýza rozpočtu. Portlet zobrazuje stejná data, jako při kliknutí na odkaz metriky Rozpočet oddělení poskytovatele.

Obnovení nákladů

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz této metriky.

Pracovní zátěž

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Kliknutím na odkaz této metriky přejdete na portlet Analýza pracovní zátěže podle služby.

Shoda

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Návratnost investic služeb. Semafor je agregován následovně:

- Červená. Některá zastoupená služba má červený semafor.
- Žlutá. Některá zastoupená služba má žlutý semafor.
- Zelená. Některá zastoupená služba má zelený semafor.

Majetek a aplikace

Kliknutím na tuto metriku přejdete na stránku majetku služby, která zahrnuje portlety pro majetek a aplikace.

Projekty

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku. Semafor zobrazuje celkový stav projektů. Projekty jsou přidruženy ke všem službám, které má manažer IT na starost ve všech odděleních poskytovatele, která vlastní.

Milníky

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Klíčové úkoly a milníky.

Rizika

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Rizika.

Změnové příkazy

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku. Semafor udává celkový stav všech změnových příkazů uvnitř projektu nebo mimo něj. Projekty jsou přidruženy ke všem službám, které má manažer IT na starost ve všech odděleních poskytovatele, která vlastní.

Zákazníci

Stránka Zákazníci obsahuje následující portlety:

Hodnota

Zobrazuje data klíčové metriky Hodnota z odběru každého zákazníka. Umožňuje vedoucímu nebo manažerovi IT zobrazit metriky, které jejich odebírající zákazníci sledují, a zda některé z těchto metrik přesahují mezní hodnotu.

Kliknutím na odkaz jména zákazníka v tomto portletu přejdete na panel zákazníků oddělení. Kliknutím na odkaz názvu služby přejdete na panel služeb. Kliknutím na název metriky přejdete na stránku vlastností klíčových metrik.

Užití

Udává data klíčové metriky Užití z odběru každého zákazníka. Umožňuje manažerům obchodních vztahů zobrazit metriky, které jejich odebírající zákazníci sledují. Také lze zobrazit metriky, které překročí nastavené mezní hodnoty.

Výkonnostní metriky zákazníka

Zobrazuje tabulku se semaforey pro určité metriky. Zobrazuje seznam služeb, které vedoucí nebo manažer IT spravuje. Také agreguje semaforey na základě všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní.

Incidenty

Incidenty můžete sledovat pomocí externích systémů, jako je systém CA Unicenter Service Desk. Data incidentu lze do aplikace CA Clarity PPM zadat ručně, importovat pomocí brány XOG nebo importovat pomocí úlohy Importovat data Unicenter Service Desk.

Stránka Incidenty obsahuje následující portlety:

Otevřené incidenty podle služby

Udává počet otevřených incidentů pro každou službu, kterou vedoucí nebo manažer IT vlastní. Data jsou importována ze systému Service Desk. Data jsou v tomto portletu zobrazována jako výsečový graf. Každá výseč grafu představuje službu. Šířka výseče grafu představuje počet incidentů pro danou službu. Přesunutím kurzoru myši nad výseč grafu (službu) zobrazíte počet otevřených incidentů pro danou službu.

Sledování incidentů služeb

Udává vztah mezi jednotlivými službami s počtem odebírajících zákazníků a počtem incidentů a porušení smlouvy SLA. Data pocházejí ze všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Portlet zobrazuje bublinový graf, ve kterém každá bublina představuje jednu službu. Zahrnutý jsou pouze služby, které poskytovatel podporuje. Následující sekce obsahuje podrobnosti o grafu:

- Na ose X jsou zobrazeny poplatky, část objektu Odběry agregovaná z údajů všech zákazníků dané služby.
- Na ose Y je zobrazen počet zákazníků odebírajících službu.
- Velikost bubliny představuje počet incidentů (tj. všechny otevřené incidenty pro danou službu). Čím vyšší je počet incidentů, tím větší je bublina. Tento počet je agregován přes všechny zákazníky používající danou službu.
- Barva bubliny představuje počet porušení smlouvy SLA. Porušení je založeno na porušeních SLA odebírajících zákazníků, agregovaných pro každou službu. Tyto informace jsou odvozeny z polí Porušení SLA na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní. Zákazník pole vyplní ručně.

Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
- Žlutá. U zákazníka není přesažena mezní hodnota. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnota pro použití žluté bubliny může být 1, 2 a 3.
- Zelená. Počet porušení SLA je pro tohoto zákazníka roven 0.
- Po přemístění kurzoru myši nad bublinu se zobrazí název služby, kterou tato bublina reprezentuje.

Otevřené incidenty podle zákazníka

Udává počet otevřených incidentů pro každého zákazníka pro všechny služby, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Data jsou importována ze systému Service Desk. Data se v tomto portletu zobrazují jako výšečový graf. Každá výšeč grafu představuje zákaznické oddělení a šířka výšeče grafu představuje počet incidentů pro dané zákaznické oddělení. Po přemístění kurzoru myši nad část grafu (zákazníka) se zobrazí počet otevřených incidentů pro daného zákazníka.

Otevřené a uzavřené incidenty

Porovnává počet otevřených incidentů s počtem uzavřených incidentů za určité časové období. Data pocházejí ze všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Tento portlet zobrazuje sloupcový graf se dvěma sloupci pro každé období. Jeden sloupec představuje otevřené incidenty a druhý představuje uzavřené incidenty. Na ose X je zobrazeno uplynulých šest měsíců od aktuálního data. Na ose Y je zobrazen počet incidentů.

Projekty/Změnové příkazy

Stránka s projekty a změnovými příkazy obsahuje následující portlety služeb, které vlastní vedoucí nebo manažer IT:

Analýza projektu

Nabízí sadu semaforů a další data, která reprezentují probíhající projekty a změnové příkazy pro dané služby. Analýza je podobná portletu Analýza projektu v panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data v portletu mohou zahrnovat více oddělení s více službami. Atribut Služba představuje název služby, ke které je přidružen projekt nebo změnový příkaz (prostřednictvím hierarchie).

Rizika

Zobrazuje rizika projektu a změnového příkazu pro projekty uvedené v hierarchii každé služby. Na tento portlet lze přejít také z panelu služeb prostřednictvím metriky Rizika. Jediný rozdíl je v tom, že na stránce Portál poskytovatelů tento portlet spravuje více oddělení s více službami.

Klíčové úkoly a milníky

Zobrazuje klíčové úkoly, které patří k projektům uvedeným v hierarchii služeb pro každou službu. Na tento portlet lze přejít také z panelu služeb prostřednictvím metriky Milníky. Jediný rozdíl je v tom, že na stránce Portál poskytovatelů tento portlet spravuje více oddělení s více službami.

Pracovní zátěž

Pracovní zátěž obsahuje následující portlety:

Agregace zdrojů OBS

Udává specifická data o požadavcích na zdroje pro struktury OBS.

Strávený čas podle typu služby

Porovnává počet hodin odpracovaných v průběhu všech konkrétních měsíčních časových období. Typ služby analyzuje data tak, aby mohl vedoucí nebo manažer IT zobrazit oblasti služby, které mají nejvíce zdrojů. Data se načítají z atributu Typ služby v objektu Služba a z celkového počtu dní pro každý zdroj. Zdroj musí být přiřazen ke službám tohoto typu nebo k investicím v hierarchiích služeb podle toho, jak se mění procento alokace v hierarchii. V tomto portletu jsou zobrazovány složené sloupce, kde každý blok ve sloupci představuje typ služby. Na ose X jsou zobrazena časová období v měsících (tři měsíce před aktuálním datem a tři měsíce po aktuálním datu). Na ose Y je zobrazen počet hodin (vypočítaný pomocí skutečných hodnot a zbývajících alokací).

Časové porovnání zaměstnanců a dodavatelů

Zobrazuje histogram, který uvádí podrobné rozdíly mezi peněžní částkou utracenou za externí dodavatele ve vztahu k částce utracené za interní pracovníky. Manažeri IT tak zjistí, jak je s jejich prací nakládáno ve všech službách, které vlastní. Histogram zobrazuje dva sloupce pro každé časové období. Jeden sloupec udává celkový počet hodin pro všechny zdroje zaměstnanců pracujících na službě nebo na investicích přidružených k hierarchii služby. Procenta hierarchie upraví velikost sloupců. Další sloupec udává celkový počet hodin pro všechny zdroje dodavatelů, které byly přiřazeny ke službě. Celkový počet hodin odpovídá přiřazení zdroje. Atribut Typ objektu zdroje označuje dodavatele a zaměstnance. Na ose X jsou zobrazena časová období v měsících (tři měsíce před aktuálním datem a tři měsíce po aktuálním datu). Na ose Y je zobrazen počet hodin (vypočítaný pomocí skutečných hodnot a zbývajících alokací).

Finance

Stránka s finančními údaji obsahuje následující portlety:

Výkaz obnošení

Zobrazuje všechna zpětná vyúčtování v peněžním vyjádření, která jsou pokryta interními příjmy. Také vypočítá rozdíl mezi celkovými náklady na službu a přijatými penězi. Seznam služeb je zobrazen spolu s částkami poplatků za čtvrtletí. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Udává název služby, kterou manažer IT vlastní. Kliknutím na název služby můžete přejít na Panel služeb.

Náklady

Udává celkové náklady na službu.

Poplatky

Udává částky účtované za dodání služby.

Odchylka

Udává rozdíl mezi náklady a poplatky.

Odchylka v %

Udává hodnotu odchylky vyjádřenou v procentech nákladů.

Stav

Udává stav, který je určen následujícími semaforey:

- Červená. Rozdíl je $< 20\%$.
- Žlutá. Rozdíl je $< 5\%$.
- Zelená. Neexistují žádné červené ani žluté semaforey.

Dodatek A: Nastavení doplňku BRM Accelerator

Portlety doplňku BRM Accelerator jsou doplňkem, který je součástí modulu Správa služeb IT. Chcete-li používat doplněk BRM Accelerator, je třeba provést několik dodatečných nastavení.

Doplněk Accelerator: Business Relationship Manager je volitelnou součástí, kterou může použít váš správce.

Postup nastavení doplňku BRM a požadovaných atributů

Chcete-li určité atributy zobrazit jako součásti doplňku BRM Accelerator, je třeba provést dodatečná nastavení. Ačkoli jsou tyto atributy k dispozici již od instalace doplňku, je možné je zobrazit, až když je správce aplikace CA Clarity PPM nastaví pomocí aplikace Studio.

Poznámka: Chcete-li zobrazit data v portletech doplňku BRM Accelerator, je třeba nastavit další pole nebo atributy pro konkrétní objekty pomocí aplikace Studio.

Obraťte se na svého správce aplikace CA Clarity PPM nebo Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Nastavení doplňku BRM je nezbytné pro pole následujících objektů:

- [Objekt Služba](#) (strana 96)
- [Objekt Klíčová metrika](#) (strana 96)

Objekt Služba

Nastavte následující pole pro objekt služby pomocí aplikace Studio:

Typ služby

Typ služby. Přidejte pole na stránku vlastností služby. Typy služeb jsou definovány v tabulce výčtu, která obsahuje následující výchozí hodnoty:

- Infrastruktura
- Údržba
- Kritické
- Podpora generování tržeb

Poznámka: Pole Typ služby je standardní pole vyhledávání. Pomocí tohoto pole můžete vyhledávat mezi službami podle atributu typ.

Obchodní soulad

Přidejte pole Obchodní soulad na stránku vlastností služby. Stránka udává, do jaké míry je služba v souladu s obchodními cíly organizace. Pole lze vyplnit číslem od 1 do 100. Standardní semafor se nazývá Soulad. Semafor sladění udává následující stavy:

- Červená. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 0 – 33.
- Žlutá. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 33 – 66.
- Zelená. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 66 – 100.

Objekt Klíčová metrika

Pro objekt Klíčová metrika, podřízený objektu Odběr, musí být nastavena následující pole.

Indikátor mezní hodnoty

Na stránce se seznamem Vytvořit klíčovou metriku, Upravit klíčovou metriku a Klíčová metrika přidejte pole Indikátor mezní hodnoty. Pole se zobrazí jako zaškrtačací políčko možnosti Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek. Je-li toto políčko zaškrtnuto, hodnoty nad mezní hodnotou jsou přijatelné. Je-li zaškrtnutí tohoto políčka zrušeno, hodnoty pod mezní hodnotou jsou žádoucí.

Zaškrtačací políčko Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek udává způsob, jakým jsou vyhodnocovány semafore pro určitá pole klíčové metriky. Pokud například vytvoříte novou klíčovou metriku s názvem Počet pozastavených uživatelů a zrušíte zaškrtnutí políčka. Informuje poskytovatele dat pro portlet Metriky hodnoty, že nižší než mezní hodnoty znamenají lepší výsledek.

Typ

Pole Typ se vyskytuje na stránkách seznamů a filtrů Vytvořit klíčovou metriku, Upravit klíčovou metriku a Klíčová metrika pro odběr oddělení. Jedná se o standardní textové pole s rozevíracím seznamem pro výběr z tabulky výčtu. Tabulka výčtu ve výchozím nastavení zahrnuje následující hodnoty:

- Hodnota
- Užití
- Uzavřené incidenty
- Vytvořené incidenty
- Jiné

Pole Typ zařazuje do kategorií vlastní metriky pro portlety doplňku BRM Accelerator. Pokud například kliknete na odkaz Hodnota v portletu Stav služeb na stránce panelu v rozvržení služby, portlet Metrika použije pouze hodnoty s vyznačenou kategorií Hodnota.

Integrace systému Service Desk

Doplňek BRM Accelerator poskytuje lepší přehlednost metrik financí, zdrojů a dodávání služeb pro dané služby a další investice, které oddělení IT spravují a zákaznická oddělení používají. Některá data udávaná v portletech doplňku BRM Accelerator zahrnují informace o incidentech a počet incidentů. Incidenty můžete sledovat pomocí externích systémů, jako je systém CA Unicenter Service Desk. Data incidentu lze do aplikace CA Clarity PPM zadat ručně, importovat pomocí brány XOG nebo importovat pomocí úlohy Importovat data Unicenter Service Desk.

Zaplňování portletů incidentů

Úloha Importovat data Unicenter Service Desk aktivuje proces, který používá značku GEL ke komunikaci s databází systému Service Desk k načtení dat incidentu. Úloha běží podle plánu a provádí následující akce:

- Načte ze systému Service Desk počty incidentů zákazníka podle služby.
- Odvodí správného zákazníka a službu v aplikaci CA Clarity PPM.
- Uloží počty v attributech u objektu Odběr v aplikaci CA Clarity PPM.

Při každém spuštění úloha jednoduše nahradí předchozí hodnoty. Když je použita metoda integrace, stává se systém Service Desk záznamovým systémem incidentů. Aplikace CA Clarity PPM je záznamovým systémem pro cíle (nebo mezní hodnoty) pro přijatelný počet incidentů, které se zobrazují v některých portletech doplňku BRM Accelerator.

Aby úloha proběhla úspěšně, musejí být správné následující parametry:

- Kontaktní ID systému Service Desk se shoduje s uživatelským jménem aplikace CA Clarity PPM.
- Položka konfigurace incidentu systému Service Desk se shoduje s ID služby aplikace CA Clarity PPM.
- Uživatel ovlivněný incidentem je uživatelem aplikace CA Clarity PPM.
- Definice uživatele aplikace CA Clarity PPM zahrnuje přidružení OBS oddělení k témuž oddělení, které odebírá službu, kterou uživatel nahlásí v systému Service Desk. Při importu dat incidentů dá toto přidružení systému pokyn hledat shodu mezi ID kontaktu v systému Service Desk a uživatelským jménem v aplikaci CA Clarity PPM.

Příslušná pole aplikace CA Clarity PPM

Aplikace CA Clarity PPM ukládá data incidentů jako část objektu Klíčové metriky (podřízeného objektu Odběry). Tento objekt má jako obecné atributy kód, název, typ a datum zahájení a dokončení s cílovou hodnotou a skutečnou hodnotou. Data systému Service Desk jsou zobrazována po měsíčních přírůstcích. Je použito pouze uplynulých šest měsíců a aktuální měsíc informací incidentu systému Service Desk. Existují dva typy klíčové metriky pro incidenty: Vytvořené incidenty a Uzavřené incidenty. Otevřené incidenty jsou spravovány odděleně, neboť je nutný pouze celkový počet otevřených incidentů.

Vytvořené incidenty

V aplikaci CA Clarity PPM se jako klíčové metriky pro příslušný odběr ukládají vytvořené incidenty zákazníků podle služby. Podle potřeby jsou vytvořeny nové odběry k uchování daných informací.

Klíčové metriky mohou představovat jak skutečné hodnoty v závislosti na čase, tak cílové hodnoty v závislosti na čase. Import dat ze systému Service Desk zaplňuje skutečnými hodnotami, zatímco cílové hodnoty je třeba vložit ručně nebo importovat jinak. Minimální členění těchto dat v aplikaci CA Clarity PPM je po měsících, protože portlety jsou definovány pro zobrazení na této úrovni.

Všechny vytvořené incidenty zobrazují v aplikaci CA Clarity PPM následující atributy:

ID nebo název klíčové metriky:

ID nebo název vytvořeného incidentu.

Poznámka: Integrace aktualizuje klíčovou metriku pomocí předpokládaného ID (ne nutně pomocí předpokládaného názvu).

Skutečná hodnota

Počet incidentů podle toho, kdy byly vytvořeny (podle data nebo času otevření).
Zahrnuje uzavřené incidenty z daného data či času.

Uzavřené incidenty

Uzavřené incidenty podle zákazníka a služby se také ukládají jako klíčové metriky.
Všechny uzavřené incidenty zobrazují následující atributy:

ID nebo název klíčové metriky:

Udává ID nebo název uzavřeného incidentu.

Skutečná hodnota

Udává počet incidentů podle toho, kdy byly uzavřeny (podle data nebo času uzavření).

Otevřené incidenty

Počet otevřených incidentů podle zákazníka a služby je uložen ve skalárním formátu (tj. bez časového odstupňování). Počet je uložen v atributu Počet incidentů na stránce vlastností odběru. Cílová hodnota je také skalárním atributem zobrazeným na této stránce (Mezní hodnota incidentů).

Tento počet otevřených incidentů je snímkem (od posledního spuštění integrace) počtu incidentů, které nemají datum ani čas uzavření.

Příslušná pole systému Service Desk

Následující seznam obsahuje pole systému Service Desk, která jsou používána úlohou Importovat data Unicenter Service Desk k výpočtům pro portlety incidentů. Ne všechna pole se ukládají v aplikaci CA Clarity PPM. Některá pole jsou nutná pouze ke sjednocení hodnot systému Service Desk s objekty aplikace CA Clarity PPM. Hodnoty systému Service Desk pocházejí z objektů Incident, Žádost a Problém. Objekty obsahují stejná pole na příslušných stránkách s podrobnostmi. Stejně tak je schéma databáze pro každý z těchto objektů prakticky totožné.

ID sledování (Service Desk DBS ID)

Jedinečné ID databáze systému Service Desk. Je-li potřeba rozlišovat již započítané incidenty a nové incidenty, používá logický model počítání incidentů sledování pole ID.

Sestavu vytvořil

Uživatelské jméno v systému Service Desk zadané do pole Přihlášení do systému. Pole Hlásil určuje uživatele aplikace CA Clarity PPM. Uživatelské jméno se musí shodovat s uživatelským jménem v aplikaci CA Clarity PPM. Úloha na základě tohoto uživatelského jména aplikace CA Clarity PPM vyhledá konkrétní oddělení aplikace CA Clarity PPM.

Datum a čas otevření

Datum vytvoření incidentu v systému Service Desk. Datum a čas otevření jsou nutné pro výpočet rozdílů v čase.

Datum a čas uzavření

Datum uzavření incidentu v systému Service Desk. Datum a čas uzavření jsou nutné pro výpočet rozdílů v čase.

Položka konfigurace

Položka konfigurace v systému Service Desk. Toto pole přidruží objekt systému Service Desk (v tom to případě incident) ke službě v aplikaci CA Clarity PPM. Správci požadují ruční zadání názvů služeb aplikace CA Clarity PPM jako položek konfigurace do tabulky výčtu v systému Service Desk. Název položky konfigurace v systému Service Desk se tak shoduje s názvem služby v aplikaci CA Clarity PPM, která je přiřazena k incidentu.

Příslušné portlety doplňku BRM

Následující seznam popisuje portlety doplňku BRM Accelerator, které používají data importovaná ze systému Service Desk, a způsob, jakým data načítají:

Semafor Dodávka služeb

Semafor na stránce portálu poskytovatelů je založen na otevřených incidentech všech zákazníků, kteří službu odebírají. Data jsou načítána následovně:

- a. Berou se v úvahu data otevřeného incidentu každého zákazníka.
- b. Data otevřeného incidentu jsou porovnávána s mezní hodnotou incidentu u odběru.
- c. Určí se semafor. Potom se porovnají semaforey každého odebírajícího zákazníka, aby se zjistila hodnota celkového semaforu.

Portlet Sledování zákazníků

Tento portlet se nachází na stránce Služba: Rozvržení: Panel. Jedná se o bublinový graf určený počtem otevřených incidentů jednotlivého zákazníka odebírajícího službu. Portlet načítá data z počtu otevřených incidentů jednotlivých zákazníků pro konkrétní službu.

Portlet Nový trend incidentů

Tento portlet se nachází na stránkách panelu rozvržení služby a panelu poskytovatele. Používá vytvořené incidenty zaprotokolované všemi zákazníky odebírajícími konkrétní službu. Portlet shromažďuje data pomocí vytvořených incidentů za posledních šest měsíců. Také započítává aktuální měsíc pro každého zákazníka, který službu odebírá. Portlet také zobrazuje mezní hodnotu založenou na ručním zadání cílové hodnoty pro klíčovou metriku vytvořeného incidentu. Zobrazuje se pouze jedna cílová hodnota, která agreguje cílové hodnoty pro všechny zákazníky.

Portlet Otevřené incidenty podle zákazníka

Tento portlet se nachází na stránkách analýzy incidentů služby a portálu poskytovatelů. Používá otevřené incidenty podle zákazníka pro konkrétní službu. Portlet získává data výběrem otevřených incidentů, které zákazník zaprotokoloval u libovolné služby, kterou oddělení poskytovatele zahrnuje jako investici.

Portlet Výkonnostní metriky zákazníka

Pokud počet otevřených incidentů nepřesahuje mezní hodnotu v definici odběru, zobrazí portlet Výkonnostní metriky zákazníka semafor pro každého zákazníka a službu. V jiných formulářích portlet zobrazí počet agregovaných incidentů. Agregovaná hodnota udává, zda součet incidentů zákazníka u nějaké služby přesahuje mezní hodnotu či nikoli.

Portlet Otevřené incidenty podle služby

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů a používá otevřené incidenty konkrétní služby. Tento portlet odvozuje data agregací otevřených incidentů každého zákazníka, který danou službu odebírá.

Portlet Sledování incidentů služeb

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů a používá otevřené incidenty služby. Portlet odvozuje data agregací otevřených incidentů, které zákazník zaprotokoloval u každé služby, kterou oddělení poskytovatele zahrnuje mezi investice.

Portlet Otevřené a uzavřené incidenty

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů. Používá vytvořené a uzavřené incidenty ze všech služeb, které oddělení poskytovatelů zahrnuje mezi své investice. Portlet získává data agregací vytvořených a uzavřených incidentů. Zákazníci tyto incidenty zaprotokolují do každé služby, kterou oddělení poskytovatelů zahrnuje mezi své investice.

Nastavení úlohy Importovat data Unicenter Service Desk

Než nastavíte úlohu Importovat data:

- Vytvořte ID kontaktů v systému Service Desk, která se shodují s ID uživatelů pro manažery obchodních vztahů (BRM) v aplikaci CA Clarity PPM.
- Nastavte názvy služeb aplikace CA Clarity PPM (ke kterým jsou incidenty přiřazeny) jako položky konfigurace systému Service Desk.
- Vytvořte incidenty v systému Service Desk a připojte je k položkám konfigurace a příslušným koncovým uživatelům nebo ID kontaktů.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete nabídku Osobní a klikněte na položky Sestavy a úlohy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Vyberte úlohu Importovat data Unicenter Service Desk.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Zadejte následující požadované parametry:

Unicenter Service Desk – Adresa URL

Definuje adresu URL systému Service Desk, ze které budou data incidentu importována. Adresa URL je adresou služby Axis pro systém Service Desk.

Unicenter Service Desk – Heslo

Definuje heslo systému Service Desk, ze kterého budou data incidentu importována.

Unicenter Service Desk – Uživatelské jméno

Definuje uživatelské jméno systému Service Desk, ze kterého budou data incidentu importována.

4. Určete, kdy se má úloha spustit. Můžete ji spustit okamžitě, nebo naplánovat spuštění na budoucí datum a čas. Případně nastavte opakování.
5. Můžete také zadat zdroje nebo skupiny, které mají být informovány o selhání či dokončení úlohy.
6. Uložte změny.