

# CA Clarity™ PPM

## Benutzerhandbuch für IT-Service- Management

Version 13.3.00



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden. Diese Dokumentation ist Eigentum von CA und darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden.

Der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, ist berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2013 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Markenzeichen, Markennamen, Dienstleistungsmarken und Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

## Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.



# Inhalt

---

## Kapitel 1: Dienstverwaltung 9

IT-Dienste - Übersicht.....	9
Zugriff auf Dienste.....	11
Dienstverwaltungsberichte .....	11
Dienstverwaltungsaufträge .....	12

## Kapitel 2: Verwalten von Diensten 13

Erstellen von Diensten .....	13
Filtern und Sortieren von Listen .....	16
Definieren von Risiko und Ausrichtung .....	16
Haupteigenschaften .....	17
Bearbeiten allgemeiner Informationen .....	17
Verwalten von Terminplaninformationen .....	20
Budgeteigenschaften .....	22
Ermöglichen von Finanztransaktionen.....	26
Vorfälle.....	27
Anzeigen oder Definieren von Abhängigkeiten .....	29
Basispläne .....	29
Abonnements.....	32
Überwachen von Dienstabonnements .....	32
Abonnieren von Diensten für Abteilungen .....	33
Löschen von Abteilungsabonnements .....	34
Kapazitätsplanungsszenarien .....	34
Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien .....	34
Anwenden von Kapazitätsplanungsszenarien auf Dienste .....	34
Markieren von Diensten zum Löschen.....	35

## Kapitel 3: Hierarchies 37

Informationen zu Hierarchien .....	37
Filtern der Liste mit den untergeordneten Investitionen .....	38
Erstellen einer Hierarchie.....	38
Gemeinsame Nutzung von Diensten in mehreren Investitionen.....	39
Hinzufügen von untergeordneten Investitionen und Diensten aus dem Finanz-Rollup .....	39
Anzeigen des Finanz-Rollups.....	40
Definieren von Zuordnungen für untergeordnete Investitionen .....	41
Anzeigen des Aufwand-Rollups .....	42

---

Anzeigen der Total Cost of Ownership.....	42
Verwalten von übergeordneten Investitionen.....	43
Hinzufügen von übergeordneten Investitionen .....	43
Definieren von Zuordnungen von übergeordneten Investitionen .....	44

## **Kapitel 4: Dienst - Team 45**

Erstellen eines Teams.....	45
Bearbeiten von Mitarbeiterdetails.....	45
Die Seite "Team: Mitarbeiter" .....	48
Zusammenstellen eines Mitarbeiterteams .....	50
Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu Mitarbeitern .....	50
Buchen überlasteter Ressourcen .....	51
Rollenkapazität.....	52
Mitarbeiterzuordnungen.....	52
Bearbeiten von Mitarbeiterzuordnungen.....	53
Verwalten von Mitarbeitereigenschaften.....	54
Ändern der Standardzuordnung einer Ressource.....	54
Zurücksetzen von Mitarbeiterzuordnungen .....	55
Bearbeiten von Ressourcenzuordnungen nach Plan und autorisierten Ressourcenzuordnungen.....	59
Ersetzen von Mitarbeitern .....	60
Richtlinien zum Ersetzen von Mitarbeitern.....	61
Übertragen von Daten beim Ersetzen von Mitarbeitern .....	61
Ersetzen von Mitarbeitern .....	62
Ändern der Mitarbeiterrollen für den Dienst.....	63
Entfernen von Mitarbeitern .....	64

## **Kapitel 5: Verwalten Ihrer Geschäfts-, Dienst- und IT-Einheiten 65**

BRM Accelerator - Übersicht.....	65
Abteilung - Abonnements .....	66
Geschäftsbeziehungsmanager - Portale.....	67
Geschäftsbeziehungsmanager - Dashboards .....	68
Optimale Nutzung von BRM Accelerator .....	68
Zugreifen auf BRM Accelerator-Dashboards und -Portale .....	68
Dienst - Dashboard.....	69
Dienst - Status .....	70
Kundenbeobachtung.....	80
Projektanalyse.....	81
Anbieter - Dashboard .....	82
Kundenbeobachtung.....	82
Projektanalyse.....	83
Alle Dienste .....	83

---

Kunden-Dashboard .....	88
Abonnementbeobachtung .....	88
Projektanalyse .....	88
Kundengebührenanalyse .....	89
Alle Abonnements .....	89
Kundenportal .....	91
Abonnement - Bereitstellung .....	91
Abonnement - Anforderungen .....	92
Abonnement - Gebühren .....	93
Anbieterportal .....	94
Übersicht .....	95
Kunden .....	97
Vorfälle .....	98
Projekte/Änderungsaufträge .....	99
Auslastung .....	100
Finanzen .....	101

## **Anhang A: BRM Accelerator-Einrichtung** **103**

Einrichten von BRM mit den erforderlichen Attributen .....	103
Dienst - Objekt .....	103
Schlüsselkennzahl - Objekt .....	104
Service Desk-Integration .....	105
Auffüllen der Vorfall-Portlets mit Daten .....	106
Relevante CA Clarity PPM-Felder .....	106
Relevante Service Desk-Felder .....	108
Relevante BRM-Portlets .....	109
Einrichten des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren" .....	110





# Kapitel 1: Dienstverwaltung

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[IT-Dienste - Übersicht](#) (siehe Seite 9)

[Zugriff auf Dienste](#) (siehe Seite 11)

[Dienstverwaltungsberichte](#) (siehe Seite 11)

[Dienstverwaltungsaufträge](#) (siehe Seite 12)

## IT-Dienste - Übersicht

IT-Dienste stellen eine Reihe von Investitionen dar, die hinsichtlich ihres Werts und ihrer Qualität analysiert werden können. Sie können Vergleichsdaten für Kosten und Arbeit Ihrer IT-Dienste anzeigen, um fundierte Finanzentscheidungen zu treffen. Sie können Investitionen und Dienste über andere Investitionen und Dienste hinweg gemeinsam nutzen. Jede untergeordnete Investition und jeder untergeordneter Dienst kann Zuordnungen haben, die definieren, in welchem Umfang ein Dienst gemeinsam genutzt wird.

Mit IT-Diensten haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Eine Zusammenfassung der Finanz- und Aufwandsdaten anzeigen, um die Total Cost of Ownership Ihres Dienstes in Echtzeit zu visualisieren
- Den Prozentsatz definieren, zu dem die einzelnen untergeordneten Investitionen oder Dienste zum Dienst zugeordnet sind
- Einen Prozentwert des Dienstes anderen Diensten, Investitionen oder Ideen zuordnen
- Die Ebenen der Hierarchie der untergeordneten Investitionen anzeigen, die dem Dienst zugeordnet sind

IT-Dienste bestehen aus den folgenden Komponenten:

- **Eigenschaften.** Auf den Eigenschaftenseiten einer Investition können Sie deren Basiseigenschaften definieren: angefangen mit dem Namen und dem Terminplan der Investition bis hin zu Basisplänen, die Snapshots der diversen Phasen des Lebenszyklus der Investition festhalten. Außerdem können Sie Budgetinformationen definieren und Finanztransaktion für die Investition aktivieren.
- **Team.** Stellen Sie mithilfe des Menüs "Team" ein Team für die Investition zusammen. Ein Team besteht aus Mitarbeitern, die die Arbeit ausführen, und aus Teilnehmern, die den Mitarbeitern mit Informationen, Vorschlägen und Ratschlägen zur Seite stehen. Teilnehmer führen jedoch keine direkt auf die Investition bezogene Arbeit aus.

- Finanzpläne. Ein Finanzplan ist ein Tool, das Managern dabei hilft, künftige Kostenanforderungen zu schätzen und vorherzusagen. Finanzplanungs-Tools erlauben es Managern, detaillierte Modelle der Kosten oder Erträge, die über einen bestimmten Zeitraum auftreten, zu erstellen. Die Tools unterstützen sie auch dabei, das für ihre Geschäftsanforderungen angemessenste Budget zu erstellen.

Finanzmanager richten Standardvorlagen ein, in denen definiert wird, wie Finanzpläne erstellt und die Finanzzeiträume verwendet werden können. Die Investitionsmanager erstellen mehrere Finanzkostenpläne als Schätzungen für ein Budget. Sie können den am besten geeigneten Kostenplan zur Genehmigung als Budget vorlegen. Finanzmanager genehmigen eingereichte Kostenpläne.

Die Seiten für die Finanzplanung der Investition zeigen Kumulierungen des Plans von unten nach oben und die Planungsdetails für die Einzelposten der untergeordneten Investitionen.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

- Hierarchien. Auf der Registerkarte "Hierarchie" können Beziehungen zu anderen übergeordneten und untergeordneten Investitionen angezeigt und verwaltet werden. Mit einer Hierarchie werden Finanz- und Aufwand-Rollup dargestellt.
- Prozesse. Verwenden Sie "Prozesse", um initiierte Prozesse anzuzeigen oder um Prozesse zu erstellen. Sie können beispielsweise einen Prozess erstellen, der die Manager benachrichtigt, wenn der Status einer Investition in "Genehmigt" geändert wird. Sie können auch einen Prozess definieren, der eine Aktion durchführt (beispielsweise den Fortschritt auf "Abgeschlossen" setzen).

Der CA Clarity PPM-Administrator kann im Verwaltungstool diensttypspezifische Prozesse und globale Prozesse definieren, die für einen bestimmten Dienst eingesetzt werden. Verwenden Sie die Seite *Prozesse: Initiiert*, um Prozesse für Dienste zu erstellen und auszuführen.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

- Rückverfolgung. Im Rückverfolgungspfad werden alle Änderungen, Hinzufügungen und Löschungen protokolliert, die an bestimmten Investitionsfeldern vorgenommen wurden. Über das Rückverfolgungsmenü können Sie ein Protokoll über die geänderten, hinzugefügten oder gelöschten Datensätze für alle zu prüfenden Felder anzeigen.

Das Menü "Rückverfolgung" wird nur dann angezeigt, wenn es von Ihrem CA Clarity PPM-Administrator eingerichtet wurde und wenn Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen. Der CA Clarity PPM-Administrator legt fest, welche Felder geprüft und welche Informationen im Rückverfolgungspfad gespeichert werden.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

## Zugriff auf Dienste

Um Ihre IT-Dienste zu verwalten, klicken Sie auf "Startseite" und anschließend in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".

Es wird eine Listenseite mit einer Liste aller genehmigten und nicht genehmigten Dienste angezeigt, für die Sie die Zugriffsrechte "Anzeigen", "Bearbeiten" oder "Löschen" besitzen. Auf dieser Listenseite können Sie u. a. neue Dienste erstellen und Details, Finanzpläne, die Hierarchie sowie Abonnements anzeigen.

Sie können bestimmte Diensteigenschaften auf der Listenseite bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Wenn Sie für bestimmte Dienste keine Zugriffsrechte haben, werden diese nicht auf Ihrer Listenseite angezeigt. Wenn Sie über keinerlei Zugriffsrechte für Dienste verfügen, wird eine leere Liste angezeigt.

## Dienstverwaltungsberichte

Im Folgenden sind empfohlene Berichte für die IT-Dienstverwaltung aufgeführt:

- Budget-/Prognoseanalyse
- Rückbelastung HB-Konto
- Rückbelastung - Kunde und Anbieter
- Investitionsstatus
- Projekttransaktionsabfrage
- Ressourcenzuweisungen
- Zeitformulardetails
- Kapazität im Vergleich zum Bedarf nach Ressource (das PMO Accelerator-Add-In ist erforderlich)
- Kapazität im Vergleich zum Bedarf nach Rolle (das PMO Accelerator-Add-In ist erforderlich)

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Weitere Informationen finden Sie im *PMO Accelerator-Produkthandbuch*.

## Dienstverwaltungsaufträge

Der Auftrag "Investitionszuordnungen" kann sich auf Daten oder Leistung der IT-Dienstverwaltung auswirken.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

# Kapitel 2: Verwalten von Diensten

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Erstellen von Diensten](#) (siehe Seite 13)
- [Filtern und Sortieren von Listen](#) (siehe Seite 16)
- [Definieren von Risiko und Ausrichtung](#) (siehe Seite 16)
- [Haupteigenschaften](#) (siehe Seite 17)
- [Abonnements](#) (siehe Seite 32)
- [Kapazitätsplanungsszenarien](#) (siehe Seite 34)
- [Markieren von Diensten zum Löschen](#) (siehe Seite 35)

## Erstellen von Diensten

Dieser Vorgang erklärt, wie Sie einen Dienst erstellen.

Sie können Dienste auch über XML Open Gateway aus einem anderen Aufzeichnungssystem importieren.

Weitere Informationen finden Sie im *XML Open Gateway-Entwicklerhandbuch*.

### Gehen Sie wie folgt vor:

- Öffnen Sie Startseite, und klicken Sie in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".  
Die Listenseite wird angezeigt.
- Klicken Sie auf Neu.  
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.
- Füllen Sie im Bereich "Allgemein" die folgenden Pflichtfelder aus:

#### **Dienstname**

Definiert den Namen des Dienstes.

**Beschränkung:** 80 Zeichen.

#### **Dienst-ID**

Legt die eindeutige ID des Dienstes fest.

#### **Beschreibung**

Beschreibt den Dienst detailliert.

**Beschränkung:** 762 Zeichen.

#### **Hauptanwendung**

Definiert die dem Dienst zugeordnete Hauptanwendung.

### **Manager**

Definiert den Manager des Dienstes. Standardmäßig handelt es sich bei dem Manager um den Benutzer, der den Dienst erstellt hat.

### **Anfangsdatum**

Definiert, wann der Dienst startet.

**Hinweis:** Wenn kein Anfangs- und Enddatum angegeben ist, können Sie die Zuordnungsdaten, die auf der Seite "Team" angezeigt werden, nicht berechnen.

### **Enddatum**

Definiert, wann der Dienst endet.

### **Datumsangaben für Plankosten festlegen**

Gibt an, ob die Datumsangaben der Plankosten mit den Datumsangaben des Dienstes synchronisiert sind. Wenn Sie die Option für einen detaillierten Finanzplan auswählen, wirkt sich dies nicht auf die Plankostendaten aus.

**Standard:** Aktiviert

**Erforderlich:** Nein

### **Ziel**

Definiert das Ziel des Dienstes, das ihn an der Hauptstrategie des Unternehmens ausrichtet. Wählen Sie im Drop-down-Menü ein Ziel aus. Ihre Organisation definiert die Werte, und Ihr CA Clarity PPM-Administrator legt sie fest.

### **Ausrichtung**

Setzt den Dienst zum Geschäftsziel der Organisation ins Verhältnis. Je höher der Wert, desto stärker ist die Ausrichtung. Die Kennzahl wird in der Portfolioanalyse für vergleichbare Kriterien für die geschäftliche Ausrichtung aller Portfoliodienste verwendet.

Geben Sie einen numerischen Wert ein. Nach dem Speichern wird eines der folgenden Ampelsymbole angezeigt:

- Rote Ampel. Eine Bewertung von 0 bis 33 bedeutet, dass keine Übereinstimmung vorliegt.
- Gelbe Ampel. Bewertung von 34 bis 67.
- Grüne Ampel. Eine Bewertung von 68 bis 100 bedeutet, dass eine Übereinstimmung vorliegt.

### **Status**

Gibt den Status des Dienstes an.

**Werte:** Genehmigt, Abgelehnt, Nicht genehmigt

**Standard:** Nicht genehmigt

### Statusindikator

Zeigt eine grafische Darstellung des Status an. Sie könnten beispielsweise den Status "Genehmigt" mit einer grünen Ampel visualisieren.

**Werte:** "Rot", "Gelb" und "Grün". Einmal gespeichert, wird die Auswahl als Ampelsymbol angezeigt.

### Stage

Definiert die Phase im Lebenszyklus der Investition. Die Liste der Optionen ist unternehmensspezifisch und hängt von den Werten ab, die Ihr Administrator festlegt.

Die Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Stage-Kriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

### Priorität

Gibt die relative Bedeutung für das Unternehmensziel der Organisation an. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Prioritätskriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

**Beschränkung:** Null (niedrig) bis 36 (hoch).

**Standard:** 10

### Risiko

Gibt die numerische Risikoeinschätzung für das Risiko an. Je niedriger der Wert, desto niedriger ist das Risiko. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Risikokriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

Geben Sie einen numerischen Wert ein. Nach dem Speichern wird eines der folgenden Ampelsymbole angezeigt:

- Grüne Ampel. Werte zwischen 0 und 33 bedeuten ein geringes Risiko.
- Gelbe Ampel. Bewertung von 34 bis 67.
- Rote Ampel. Werte zwischen 68 und 100 bedeuten ein hohes Risiko.

### Fortschritt

Gibt den Fortschritt der Investition an.

**Werte:**

- Abgeschlossen
- Nicht gestartet
- Gestartet

**Standard:** Nicht gestartet

### Erforderlich

Zeigt an, ob die Investition einer Geschäftsanforderung entspricht. Das Attribut wird verwendet, um Investitionen in Portfolios, Portlets oder Diagrammen zu verfolgen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen, dass die Investition einer Geschäftsanforderung entspricht.

4. Ordnen Sie dem Dienst im Bereich "Organisationsorientierter Strukturplan" für Sicherheits-, Organisations- oder Berichterstellungszwecke einen OSP zu. Wenn beim Bearbeiten von Eigenschaften auf der Seite "Finanzeigenschaften" eine Abteilung ausgewählt ist, kann das Feld automatisch aufgefüllt werden.

Mithilfe des "Abteilung" genannten OSPs wird der Dienst mit einer CA Clarity PPM-Abteilung verknüpft. Wenn mehrere OSPs mit demselben Namen vorhanden sind, wird die Abteilung an letzter Stelle aufgeführt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Filtern und Sortieren von Listen

Sie können die Dienstlistenseite filtern, sortieren und neu konfigurieren. Die Dienste werden in der Liste nach Namen in aufsteigender Reihenfolge sortiert angezeigt. Das Klicken auf eine Spaltenüberschrift hat keine Sortierung der Liste zur Folge.

Sie können auch Filter speichern und verwenden, Power-Filter erzeugen und verwenden, Filter löschen und Listen sortieren.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

## Definieren von Risiko und Ausrichtung

Risiko- und Ausrichtungsdaten sind essenziell für die Verwaltung und Analyse eines Investitionsportfolios. Mithilfe dieser Daten können Sie Investitionen während der Durchführung des Portfoliomanagements bewerten und analysieren.

Mithilfe der Felder "Ausrichtung" und "Risiko" im Bereich "Allgemein" der Seite "Diensteigenschaften" können Sie die Risiko- und Ausrichtungsdaten des Dienstes definieren.



## Haupteigenschaften

In den Haupteigenschaften können Sie grundlegende Informationen zur Investition definieren. Öffnen Sie die Investition, um die Haupteigenschaften anzuzeigen. Standardmäßig wird die Seite "Aufgabeneigenschaften" angezeigt.

Sie können Dienste folgendermaßen verwalten:

- Bearbeiten allgemeiner Informationen wie Namen, Manager, Ziele, Status, Ausrichtung und OSP-Verknüpfungen.
- Verwalten von Terminplanungsinformationen wie Anfangs- und Enddatum sowie Nachverfolgungsmethoden.
- Verwalten von Budgetinformationen wie geplante und budgetierte Kosten und Leistungen und Festlegen von Optionen für Finanzplanung und Kennzahlen.
- Ermöglichen von Finanztransaktionen.

## Bearbeiten allgemeiner Informationen

Verwenden Sie die Seite "Diensteigenschaften", um allgemeine Informationen wie Namen, ID, Beschreibung usw. anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Sie können einen organisationsorientierten Strukturplan (OSP) auch gemeinsam mit dem Dienst für Sicherheits-, Organisations- oder Berichterstattungszwecke anzeigen und diesem zuordnen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Überprüfen bzw. bearbeiten Sie im Bereich "Allgemein" die folgenden Felder, und speichern Sie Ihre Änderungen:

#### **Dienstname**

Definiert den Namen des Dienstes.

**Beschränkung:** 80 Zeichen.

#### **Dienst-ID**

Legt die eindeutige ID des Dienstes fest.

#### **Beschreibung**

Beschreibt den Dienst detailliert.

**Beschränkung:** 762 Zeichen.

### **Hauptanwendung**

Definiert die dem Dienst zugeordnete Hauptanwendung.

### **Manager**

Definiert den Manager des Dienstes. Standardmäßig handelt es sich bei dem Manager um den Benutzer, der den Dienst erstellt hat.

### **Aktiv**

Gibt an, ob der Dienst aktiv ist. Aktivieren Sie den Dienst, um es Ressourcen zu ermöglichen, Dienste in allen Kapazitätsplanungs-Portlets anzuzeigen.

**Standard:** Aktiviert

### **Ziel**

Definiert das Ziel des Dienstes, das ihn an der Hauptstrategie des Unternehmens ausrichtet. Wählen Sie im Drop-down-Menü ein Ziel aus. Ihre Organisation definiert die Werte, und Ihr CA Clarity PPM-Administrator legt sie fest.

Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse genutzt, wenn Sie allen Portfolioinvestitionen vergleichbare Zielkriterien zugrunde legen.

### **Ausrichtung**

Setzt den Dienst zum Geschäftsziel der Organisation ins Verhältnis. Je höher der Wert, desto stärker ist die Ausrichtung. Die Kennzahl wird in der Portfolioanalyse für vergleichbare Kriterien für die geschäftliche Ausrichtung aller Portfoliodiensten verwendet.

Geben Sie einen numerischen Wert ein. Nach dem Speichern wird eines der folgenden Ampelsymbole angezeigt:

- Rote Ampel. Eine Bewertung von 0 bis 33 bedeutet, dass keine Übereinstimmung vorliegt.
- Gelbe Ampel. Bewertung von 34 bis 67.
- Grüne Ampel. Eine Bewertung von 68 bis 100 bedeutet, dass eine Übereinstimmung vorliegt.

### **Status**

Gibt den Status des Dienstes an.

**Werte:** Genehmigt, Abgelehnt, Nicht genehmigt

**Standard:** Nicht genehmigt

### Statusindikator

Zeigt eine grafische Darstellung des Status an. Sie könnten beispielsweise den Status "Genehmigt" mit einer grünen Ampel visualisieren.

**Werte:** "Rot", "Gelb" und "Grün". Einmal gespeichert, wird die Auswahl als Ampelsymbol angezeigt.

### Stage

Definiert die Phase im Lebenszyklus der Investition. Die Liste der Optionen ist unternehmensspezifisch und hängt von den Werten ab, die Ihr Administrator festlegt.

Die Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Stage-Kriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

### Priorität

Gibt die relative Bedeutung für das Unternehmensziel der Organisation an. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Prioritätskriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

**Beschränkung:** Null (niedrig) bis 36 (hoch).

**Standard:** 10

### Risiko

Gibt die numerische Risikoeinschätzung für das Risiko an. Je niedriger der Wert, desto niedriger ist das Risiko. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Risikokriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

Geben Sie einen numerischen Wert ein. Nach dem Speichern wird eines der folgenden Ampelsymbole angezeigt:

- Grüne Ampel. Werte zwischen 0 und 33 bedeuten ein geringes Risiko.
- Gelbe Ampel. Bewertung von 34 bis 67.
- Rote Ampel. Werte zwischen 68 und 100 bedeuten ein hohes Risiko.

### Fortschritt

Gibt den Fortschritt der Investition an.

**Werte:**

- Abgeschlossen
- Nicht gestartet
- Gestartet

**Standard:** Nicht gestartet

### **Erforderlich**

Zeigt an, ob die Investition einer Geschäftsanforderung entspricht. Das Attribut wird verwendet, um Investitionen in Portfolios, Portlets oder Diagrammen zu verfolgen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen, dass die Investition einer Geschäftsanforderung entspricht.

### **Erstellungsdatum**

Zeigt das Datum an, an dem der Dienst erstellt wurde.

### **Zuletzt geändert**

Zeigt das Datum an, an dem der Dienst zuletzt aktualisiert wurde.

3. Verknüpfen Sie unter "OSP" einen OSP mit dem Dienst.

## Verwalten von Terminplaninformationen

Über die Seite "Terminplan" der Diensteigenschaften können Sie Anfangs- und das Enddatum und Zeiteintrag festlegen und die Kostenart definieren.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie unter "Eigenschaften" auf "Terminplan".

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Füllen Sie im Terminplanbereich der Seite die folgenden Felder aus:

### **Anfangsdatum**

Definiert, wann der Dienst startet.

**Hinweis:** Wenn kein Anfangs- und Enddatum angegeben ist, können Sie die Zuordnungsdaten, die auf der Seite "Team" angezeigt werden, nicht berechnen.

### **Enddatum**

Definiert, wann der Dienst endet.

### **Datumsangaben für Plankosten festlegen**

Gibt an, ob die Plankostendaten mit dem Anfangs- und Enddatum des Dienstes synchronisiert sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn synchronisiert werden soll.

4. Füllen Sie im Nachverfolgungsbereich der Seite die folgenden Felder aus:

**Zeiteintrag**

Gibt an, ob Mitarbeiter für diesen Dienst Zeit in ihre Zeitformulare eintragen können. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Zeiteinträge für den Dienst zu ermöglichen.

**Wichtig!** Auch für jeden Mitarbeiter muss die Möglichkeit der Zeiteinträge aktiviert sein.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

**Nachverfolgungsmodus**

Gibt die Nachverfolgungsmethode an, die für Zeiteinträge für diesen Dienst verwendet wird.

**Werte:**

- Clarity. Mitarbeiter geben die für ihre zugewiesenen Aufgaben aufgewendete Zeit in Zeitformularen ein.
- Kein(e). Für Nichtarbeitsressourcen wie Spesen, Material und Ausstattung wird der Aufwand über Transaktionsbelege oder mit einem Terminplan-Tool, z. B. Open Workbench oder Microsoft Project, verfolgt.
- Sonstiges. Gibt an, dass der Aufwand aus einem anderen Programm importiert wird.

**Standard:** Clarity

**Kostenart**

Definiert die dem Dienst zugeordnete Kostenart. Kostenarten bei der Verarbeitung von Finanztransaktionen und bei der Finanzplanung hilfreich, um den Ist-Aufwands nachzuverfolgen.

Wenn Sie auf Aufgabenebene eine andere Kostenart in die Zeitformulare eingeben, wird die Kostenart auf Dienstebene überschrieben.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Budgeteigenschaften

Sie können die Eigenschaften des Dienstbudgets auf der Budgetseite der Diensteigenschaften definieren. Die Budgetdaten spielen bei der Verwaltung und Analyse von Portfolios eine wichtige Rolle. Die korrekte Definition und Aufzeichnung der Informationen zu geplanten Kosten und Leistung sind für eine akkurate Beurteilung und Analyse von Diensten von zentraler Bedeutung.

Bei einem einfachen Budget können Sie Kennzahlen wie die Plankosten, den Kapitalwert, die Kapitalrendite (GKR) und die Kostendeckung des Dienstes definieren.

Sie können die Seite auch verwenden, um Plankosten und -leistungen für den Dienst zu definieren. Sie können das Anfangs- und Enddatum für das Budget festlegen. Der Geldfluss ist in diesem Zeitraum kontinuierlich und gleichmäßig. Die Werte, die Sie eingeben, werden ausschließlich für den spezifischen Zeitraum vom Anfangs- bis zum Enddatum des Dienstes verwendet. Die Werte werden ausschließlich für die spezifische Investition und nicht für untergeordnete oder übergeordnete Investitionen angewendet.

Alternativ dazu können Sie mit einem detaillierten Finanzplan die Kosten über mehrere Zeiträume hinweg budgetieren. Wenn Sie einen Finanzplan erstellen, wird die Seite "Budgeteigenschaften" automatisch mit den Daten aus dem Plan aufgefüllt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

## Definieren einfacher Budgets

Definieren Sie einfache Budgets für Dienste in den Diensteigenschaften auf der Seite "Budget". Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt einen detaillierten Plan definieren, überschreiben die Daten aus dem detaillierten Plan das einfache Budget, und die Felder auf dieser Seite werden schreibgeschützt angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Budget".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzplanung" aus:

#### Währung

Gibt die Währung für die Berechnung der Budget- und Prognosewerte an.

**Budget entspricht geplanten Werten**

Gibt an, ob die Budgetwerte in den Budgeteigenschaften einer Investition mit den geplanten Werten übereinstimmen. Wenn ein detaillierter Budgetplan für die Investition vorhanden ist, sind alle Feldwerte im Bereich "Budget" schreibgeschützt. Die Felder spiegeln die Werte des detaillierten Budgetplans wider. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie die Budgetfelder bearbeiten.

**Standard:** Ausgewählt

**Finanzkennzahlen berechnen**

Gibt an, ob die Finanzkennzahlen für die Investition automatisch berechnet werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Finanzkennzahlen manuell definieren.

**Standard:** Ausgewählt

4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzkennzahlen-Optionen" aus:

**Systemsatz für Gesamtkapitalkosten verwenden**

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum Systemsatz zu berechnen.

**Systemsatz**

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Investitionssatz**

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Anfängliche Investition**

Definiert die anfängliche Investition für den Dienst.

**System-Wiederanlagesatz verwenden**

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum System-Wiederanlagesatz zu berechnen.

**Systemsatz**

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Investitionssatz**

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

5. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Geplant" aus:

**Plankosten**

Definiert die geplanten Gesamtkosten für die Investition. Dieser Wert wird zwischen den Datumsangaben für "Plankosten - Anfang" und "Plankosten - Ende" verteilt.

**Plankosten - Anfang**

Gibt das geplante Anfangsdatum für das Investitionsbudget an.

**Plankosten - Ende**

Gibt das geplante Enddatum für das Investitionsbudget an.

**Planleistung**

Gibt die voraussichtlichen Finanzleistungen für die Investition an. Der Wert wird zwischen dem Anfangs- und Enddatum der Planleistung aufgeteilt.

**Planleistung - Anfang**

Gibt das geplante Anfangsdatum für die Investitionsleistung an.

**Planleistung - Ende**

Gibt das geplante Enddatum für die Investitionsleistung an.

**Geplanter Kapitalwert**

Zeigt den geplanten Kapitalwert an. Die Berechnung dieses Werts basiert auf der folgenden Formel:

Geplanter Kapitalwert = Planleistung - Plankosten

**Hinweis:** In dieses Feld können nur Daten eingegeben werden, wenn Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

**Geplante GKR**

Der Wert in diesem Feld wird mit der folgenden Formel berechnet:

Geplante Kapitalrendite = Geplanter Kapitalwert / Plankosten

**Hinweis:** Um dieses Feld für die Dateneingabe verfügbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

**Geplante Kostendeckung**

Zeigt den Zeitraum und den Betrag an, ab denen das Programm gewinnbringend ist.

**Hinweis:** Um dieses Feld für die Dateneingabe verfügbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

**Geplanter IZF**

Zeigt den geplanten internen Zinsfuß für die Investition an.

**Geplanter modifizierter IZF**

Zeigt den geplanten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.



**Geplanter Rückerstattungszeitraum**

Zeigt das Datum geplanten Rückerstattungszeitraum der Investition an.

6. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Budget" aus:

**Budgetkosten**

Zeigt die budgetierten Gesamtkosten der Investition an.

**Budgetkosten - Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Kosten für eine Investition an.

**Budgetkosten - Ende**

Zeigt das Enddatum der budgetierten Kosten für eine Investition an.

**Budgetierte Leistung**

Zeigt die budgetierte Leistung für eine Investition an.

**Budgetleistungen - Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Leistung für eine Investition an.

**Budgetleistungen - Ende**

Zeigt das Enddatum der budgetierten Leistung für eine Investition an.

**Budget-Kapitalwert**

Zeigt den budgetierten Kapitalwert der Investition an.

**Budget-GKR**

Zeigt die budgetierte GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

**Budget-Kostendeckung**

Zeigt das Datum an, an dem die budgetierten Kosten für die Investition mit der budgetierten Leistung übereinstimmen.

**Budget-IZF**

Zeigt den budgetierten internen Zinsfuß für die Investition an.

**Budget - Modifizierter IZF**

Zeigt den budgetierten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

**Budget-Rückerstattungszeitraum**

Zeigt das Datum des budgetierten Rückerstattungszeitraums der Investition an.

7. Speichern Sie die Änderungen.

## Ermöglichen von Finanztransaktionen

Verwenden Sie die Seite "Finanzen" der Diensteigenschaften, um den Dienst für die Finanzverarbeitung zu aktivieren. Sie können den Finanzstandort, die Finanzabteilung und andere Attribute festlegen, die bei der Verarbeitung von Finanztransaktionen verwendet werden.

Sie können dem Dienst auch Transaktionssätze für Arbeit, Material, Ausstattung/Geräte und Aufwand zuordnen.

Stellen Sie sicher, das Folgendes eingerichtet wurde, bevor Sie einen Dienst für Finanztransaktionen aktivieren:

- Entitäts-, WIP- und Investitionsklassen, Standort-, Satz- und Kostenmatrizen.  
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.
- Eine Abteilung.  
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Finanzen".
3. Geben Sie im Bereich "Allgemein" Folgendes ein:

#### **WIP Class**

Definiert die WIP-Klasse, die verwendet wird, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzustimmen. Die WIP-Klasse kann auch für Berichterstellungszwecke verwendet werden.

#### **Investitionsklasse**

Definiert die Investitionsklasse, die verwendet wird, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzustimmen. Die Investitionsklasse kann auch für Berichterstellungszwecke verwendet werden.

#### **Abteilung**

Definiert die Abteilung, der während der Verarbeitung von Rückbelastungs-Transaktionen Kosten belastet oder gutgeschrieben werden. Die Abteilung kann auch verwendet werden, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzugleichen. Wenn auf der Seite "Allgemeine Eigenschaften" eine Abteilung ausgewählt wurde, wird dieses Feld automatisch aufgefüllt. Erforderlich für Rückbelastungen.

**Standort**

Definiert den Standort, der verwendet wird, um die Investition mit Guthaben- und Sollregeln für die Verarbeitung von Rückbelastungs-Transaktionen abzugleichen. Wenn System- oder Entitätsstandards anzeigen, dass der Quellstandort von der Investition genommen wurde, verwenden Sie den Standort, um die Investitionen mit Satz- und Kostenmatrizen abzugleichen.

4. Geben Sie in den Bereichen "Transaktionssätze für Arbeit", "Transaktionssätze für Material", "Transaktionssätze für Ausstattung/Geräte" und "Transaktionssätze für Aufwand" nach Bedarf folgende Informationen für den jeweiligen Transaktionstyp ein:

**Satzquelle**

Definiert den Satz, der während der Verarbeitung der Transaktion verwendet wird, um die mit dem Dienst verknüpften Arbeits-, Material-, Ausstattungs- oder Aufwandkosten anzurechnen.

**Kostenquelle**

Definiert die mit dem Dienst verknüpften Arbeits-, Material-, Ausstattungs- oder Aufwandkosten.

**Wechselkursstyp**

Wenn mehrere Währungen aktiviert sind, wird durch den Wechselkursstyp angezeigt, wie Sätze und Kosten konvertiert werden.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Vorfälle

In "Diensteigenschaften" können Sie Vorfälle verwalten, die dem Dienst zugewiesen sind. Sie können auch Vorfalkategorien mit dem Dienst verbinden.

**Vorfalkategorie**

Vorfalkategorien gruppieren Vorfälle, sodass Sie die angefallenen Kosten erfassen und bewerten sowie die Ressourcenauslastung visualisieren können. Sie können auch Vorfalkategorien mit Ihrem Dienst verbinden. Der CA Clarity PPM-Administrator richtet die Vorfalkategorien ein und verwaltet sie.

*Hinweis:* Im Benutzerhandbuch für Bedarfsmanagement finden Sie weitere Informationen

**Vorfälle**

Vorfälle erfassen die mit Bezug auf Ihren Dienst durchgeführte Arbeit. Sie können Vorfälle, die Ihren Diensten zugewiesen sind, anzeigen oder neue Vorfälle erstellen.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

## Verknüpfen des Dienstes mit Vorfallkategorien

Auf der Seite "Vorfallkategorien" können Sie den Dienst mit einer Vorfallkategorie verknüpfen.

Um den Dienst mit einer Vorfallkategorie zu verbinden, muss der CA Clarity PPM-Administrator eine Vorfallkategorie erstellen. Der Administrator kann auch mehrere Dienste mit einer Vorfallkategorie verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Vorfallkategorien".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Vorfallkategorien aus, die Sie dem Dienst zuordnen möchten, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
4. Speichern Sie die Änderungen.

## Anzeigen und Verwalten von Vorfällen

Auf der Seite "Vorfälle" wird Sie eine Liste der Vorfälle angezeigt, die dem Dienst zugeordnet sind. Auf der Seite "Vorfälle" können Sie:

- Neue Vorfälle erstellen.
- Ausgewählte Vorfälle neu zuweisen.
- Vorfälle in Aufgaben oder Projekte konvertieren.

*Hinweis:* Im Benutzerhandbuch für Bedarfsmanagement finden Sie weitere Informationen

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Vorfälle".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Sehen Sie die Liste der Dienstvorfälle durch, die dem Vorfall zugeordnet sind.

## Anzeigen oder Definieren von Abhängigkeiten

Zwischen Diensten in Ihrem Portfolio bestehen Abhängigkeitsbeziehungen. Verwenden Sie die Seite "Abhängigkeiten" in den Diensteigenschaften, um diese Beziehung zu identifizieren. Abhängigkeiten können zwischen dem Anfang und der Fertigstellung sich widersprechender Aufgaben oder aufgrund von Budgetüberschreitungen auftreten. Auf der Seite können Sie Investitionen mit Einschränkungen aufgrund von Abhängigkeiten hinzufügen. Sie können auch angeben, ob diese Investitionen von Ihrer Investition abhängen oder umgekehrt.

Um die Seite anzuzeigen, öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf der Seitensymbolleiste auf "Abhängigkeiten".

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abhängigkeiten".  
Die Seite "Investitionsabhängigkeiten" wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen Modus aus, um Folgendes hinzuzufügen:
  - Investitionen, die auf dieser aufbauen. Zeigt andere Investitionen an, die von Ihrer Investition abhängen.
  - Investitionen, auf denen diese aufbaut. Zeigt andere Investitionen an, von denen Ihre Investition abhängt.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um Ihrer Investition weitere Abhängigkeiten hinzuzufügen.  
Die Seite "Investitionen auswählen" wird geöffnet.
5. Geben Sie den Namen ein, und wählen Sie den Investitionstyp aus der Drop-down-Liste "Typ" aus. Alternativ können Sie auf "Alle anzeigen" klicken.
6. Aktivieren Sie im Bereich "Investition - Filter" das Kontrollkästchen neben dem Namen der Investition, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

## Basispläne

Basispläne sind Snapshots des geplanten Gesamtaufwands und der voraussichtlichen Kosten für Ihren Dienst zum Zeitpunkt der Erfassung. Der Ist-Aufwand von Vorfällen ist nicht im Gesamtaufwand für Basispläne enthalten. Er gehört zu den ungeplanten Aktivitäten und wird in der Basisplanerstellung nicht berücksichtigt.

Da Basisplan-Snapshots statisch sind, erscheinen die Änderungen, die Sie nach der Erstellung eines Basisplans an dem Dienst vornehmen, nicht automatisch im aktuellen Basisplan. Sie können jedoch einen Basisplan aktualisieren, damit neu eingegebene oder verbuchte Informationen berücksichtigt werden.

## Erstellen von Basisplänen

Erstellen Sie mehrere Basispläne. Der erste (anfängliche) Basisplan wird erstellt, bevor die Ressourcen Zeiteinträge vornehmen. Erstellen Sie zusätzliche Basispläne an Intervallen wie nach halber Durchführung des Dienstes, beim Abschluss der verschiedenen Phasen und beim Abschluss des Dienstes. Der anfängliche Basisplan ermöglicht es Ihnen, nach dem Dienststart Schätzwerte mit Ist-Werten zu vergleichen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Basisplan".

Die Seite "Basispläne" wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf Neu.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

#### Revisionsname

Legt den Namen der Basisplanrevision fest.

#### Beispiel:

Anfänglicher Basisplan, Zwischen-Basisplan oder Abschluss-Basisplan.

**Erforderlich:** Ja

#### Revisions-ID

Legt die eindeutige Kennung der Basisplanrevision fest.

#### Beispiel:

Die Versionsnummer des Basisplans, z. B. v1 oder v5.

**Erforderlich:** Ja

#### Beschreibung

Gibt eine Beschreibung der Basisplanrevision an.

**Erforderlich:** Nein

#### Aktuelle Revision

Legt fest, dass dieser Basisplan der aktuelle Basisplan sein soll. Wenn eine Basisplanrevision vorliegt, ist dieses Feld schreibgeschützt.

**Standard:** Aktiviert

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Bearbeiten von Basisplänen

Auf der Basisplanrevisionsseite des Dienstes in den Diensteigenschaften können Sie den Namen, die ID und die Beschreibung des Basisplans bearbeiten. Um einen Basisplan eines Dienstes zu bearbeiten, klicken Sie auf der Seite auf den Namen einer Basisplanrevision.

Wenn sie die aktuelle Basisplanrevision löschen und mehr als ein Basisplan vorhanden sind, wird der neueste Basisplan als aktuelle Revision festgelegt.

## Kosten- und Nutzungsdaten von Basisplänen

Zeigen Sie die folgenden Informationen zu Arbeitsaufwand und -kosten für einen Basisplan an. Die Informationen stammen aus den Spalten der Seite "Basisplanrevisionen" der Diensteigenschaften:

- Verwendung. Der Gesamtaufwand (Ist-Aufwand plus verbleibender Restaufwand) zum Zeitpunkt der Basisplanerstellung. Der Ist-Aufwand wird für die Zuweisungen des Dienstes verbucht.
- Budgetierte Kosten für geleistete Arbeit. Budgetierte Kosten für geleistete Arbeit zum Zeitpunkt der Basisplanerstellung. Diese Kosten sind der BAC-Wert multipliziert mit dem abgeschlossenen Prozentsatz auf Zusammenfassungsebene.

Mit Basisplänen können Sie Fertigstellungswertanalysen zur Leistung eines Dienstes durchführen. Eine Fertigstellungswertanalyse zeigt die Ausgaben für Ihren Dienst bis dato auf.

**Hinweis:** Damit Sie Basisplanwerte zu Kosten erhalten, müssen Sie Sätze für die Mitarbeiter des Dienstes und den Auftrag "Satzmatrix-Extraktion" ausführen, bevor Sie den Basisplan erstellen. Schließen Sie die Prozentwerte der Zusammenfassungsaufgabe vor der Basisplanerstellung ab, um BCWP-Basisplanwerte zu erhalten.

## Aktualisieren von Basisplänen auf Dienstebene

Aktualisieren Sie besser einen vorhandenen Basisplan, anstatt einen neuen zu erstellen. Sie können z. B. einen vorhandenen Basisplan aktualisieren, um Daten zu neu verbuchten Ist-Aufwänden zu berücksichtigen. Durch das Aktualisieren eines Basisplans werden die Werte entsprechend geändert.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Basisplan".  
Die Basisplanseite des Dienstes wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Basisplan.

4. Klicken Sie auf "Basisplan aktualisieren".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf "Ja".

### Festlegen des aktuellen Basisplans

Der zuletzt erstellte Basisplan wird standardmäßig als aktueller Basisplan des Dienstes festgelegt. Auf der Seite "Basisplan" der Seite "Diensteigenschaften" können Sie nachsehen, welcher Basisplan der aktuelle ist. Wenn eine Investition nur einen Basisplan hat, wird dieser Basisplan als der aktuelle Basisplan markiert. Der Basisplan wird in der Liste mit einem gelben Häkchen in der Spalte "Aktuell" angezeigt. Öffnen Sie einen Basisplan, um ihn als aktuellen Basisplan festzulegen, aktivieren Sie das Feld "Aktuelle Revision", und speichern Sie die Basisplanrevision.

## Abonnements

Ein Abonnement ist eine Anforderung einer Abteilung, einen Dienst zu erhalten. Abonnierende Abteilungen werden zu Kunden des Dienstes. Die Abteilung, die den Dienst verwaltet, wird zum Dienstanbieter. Sobald die Beziehung festgelegt ist, kann der Dienstanbieter Abonnements verwenden, um seine Beziehungen mit abonnierenden Abteilungen zu überwachen und zu verwalten. Die Abonnements enthalten Kosten, die der abonnierenden Abteilung für gelieferte Dienste in Rechnung gestellt werden.

Sie können eine Liste aller Abteilungen anzeigen, die einen Dienst abonniert haben, und Abteilungen zur Abonnementliste hinzufügen oder aus ihr entfernen.

**Hinweis:** Abteilungsmanager können auch Dienste für ihre Abteilung abonnieren.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

### Überwachen von Dienstabonnements

#### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abonnements".  
Die Listenseite wird angezeigt.
3. Verwenden Sie die Suchfunktion oder Filter, um nach Abonnements zu suchen.
4. Zeigen Sie in der Seite "Abonnements" der Diensteigenschaften die folgenden Informationen an:

#### Kunde - Abteilung

Zeigt die Abteilung an, die den Dienst abonniert hat.



**BRM**

Zeigt den Namen des Geschäftsbeziehungsmanagers der abonnierenden Abteilung an.

**Vorfälle**

Zeigt die Anzahl der Vorfälle an, die die abonnierende Abteilung in Verbindung mit dem Dienst erfasst hat.

**Belastungen**

Zeigt die Gesamtsumme der Belastungen an, die derzeit durch die abonnierende Abteilung für den gelieferten Dienst genehmigt ist.

**Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße**

Definiert die Anzahl der Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen, die die abonnierende Abteilung in Verbindung mit dem Dienst erfasst hat.

## Abonnieren von Diensten für Abteilungen

Um der Abteilung die gelieferten Dienste in Rechnung zu stellen, aktualisieren Sie die Rückbelastungsregel, indem Sie für die neue abonnierende Abteilung HB-Zuordnungen hinzufügen. Legen Sie zusammen mit dem IT-Finanzmanager und dem Manager der abonnierenden Abteilung fest, wann die Rückbelastung für Dienste beginnen soll.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abonnements".  
Die Seite "Abonnements - Liste" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf Hinzufügen.  
Die Seite "Abonnement hinzufügen - Abteilungen" wird angezeigt.
4. Suchen oder filtern Sie die Abteilungen, die Sie zur Abonnementliste hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

## Löschen von Abteilungsabonnements

Wenn Sie ein Abonnement kündigen, aktualisieren Sie die Rückbelastungsregel, und entfernen Sie die HB-Zuordnung für die Abteilung. Andernfalls werden der Abteilung die Dienste weiterhin in Rechnung gestellt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abonnements".  
Die Seite "Abonnements - Liste" wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Kundenabteilungen, deren Abonnements Sie kündigen möchten, und klicken Sie auf "Entfernen".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".

## Kapazitätsplanungsszenarien

Szenarien ermöglichen Ihnen die Anwendung einer systematischen Methode zur Optimierung eines Dienstes. Wenden Sie Szenarien auf Ihren Dienst an, um zu analysieren, wie sich Änderungen beim Personal oder zeitliche Verschiebungen auf das Ergebnis Ihrer Investition auswirken. Sie können den Dienst durch das Wechseln zwischen einem Szenario und dem grundlegenden Plan bewerten.

## Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien

Sie können Kapazitätsplanungsszenarios von jeder beliebigen Dienstseite aus erstellen, auf der die Szenario-Symbolleiste angezeigt wird. Die Szenario-Symbolleiste wird unter der Seitensymbolleiste angezeigt.

## Anwenden von Kapazitätsplanungsszenarien auf Dienste

Mit der Szenario-Symbolleiste können Sie alle vorhandenen Kapazitätsplanungsszenarien auswählen, für die Sie über Zugriffsrechte verfügen. Wenn Sie eine Investition öffnen und ein Szenario auswählen, wird dieses als aktuelles Szenario festgelegt.

## Markieren von Diensten zum Löschen

Dienste können gelöscht werden, sobald der Löschauftrag für diesen Dienst ausgeführt wird.

**Hinweis:** Wenn der Dienststatus "Aktiv" ist, können Sie den Dienst nicht löschen. Um den Dienst zu deaktivieren, öffnen Sie ihn und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Dienst, und klicken Sie auf "Zum Löschen markieren".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf "Ja".



# Kapitel 3: Hierarchies

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Informationen zu Hierarchien](#) (siehe Seite 37)

[Filtern der Liste mit den untergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 38)

[Erstellen einer Hierarchie](#) (siehe Seite 38)

[Anzeigen des Aufwand-Rollups](#) (siehe Seite 42)

[Anzeigen der Total Cost of Ownership](#) (siehe Seite 42)

[Verwalten von übergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 43)

## Informationen zu Hierarchien

Sie können die Investitionen und Dienste, die zu Ihrem Dienst gehören, in der Investitionshierarchie Ihres Dienstes verwalten.

Wenn Sie diese hierarchische Liste mit Projekten, Assets, Anwendungen, Produkten, Diensten und anderen Aufgaben anzeigen möchten, wählen Sie "Hierarchie". Die Seite "Finanz-Rollup" der Diensthierarchie wird angezeigt.

Die Finanzhierarchie zeigt eine Zusammenfassung der Plankosten, Ist-Kosten und Restkosten für die Investition und die untergeordneten Investitionen an. Die angezeigten Werte sind zeitlich veränderlich und werden zu den von Ihnen definierten Zuordnungsprozentsätzen für die Investition berücksichtigt.

Der Wert im Feld "Plankosten" steht für die zusammengefassten Plankosten für die Investition und ihre untergeordnete Investitionen. Die Werte werden zusammengefasst, nachdem die Prozentsätze der Investitionszuordnung berücksichtigt wurden. Der Wert im Feld "Ist-Kosten" steht für die im Zusammenhang mit Fakturierung und Rechnungen entstandenen Kosten. Wenn der Dienst nicht genehmigt ist, werden auch die Ist-Kosten untergeordneter Investitionen oder Dienste berücksichtigt. Die Kosten werden zusammengefasst, nachdem der Prozentsatz der Investitionszuordnung berücksichtigt wurde. Das bedeutet, dass der Status des Dienstes nicht "Genehmigt" ist. Ist-Kosten werden im Finanz-Rollup nicht angezeigt, das die noch Kosten ausständig sind. Der in der Spalte "Verbleibende Kosten" angezeigte Wert ist die Differenz zwischen den Plan- und den Ist-Kosten.

In den Spalten "Geplante GKR" und "Geplanter Kapitalwert" werden GKR und Kapitalwert der Investition und der untergeordneten Investitionen angezeigt. In der Spalte "Planleistung" wird der geplante Ertrag angezeigt, d. h. die Summe der geplanten Leistung des detaillierten Budgets für die Investition, den Dienst bzw. die Idee.

In "Hierarchie" können Sie auch auf das Aufwands-Rollup sowie übergeordnete Seiten der Diensthierarchie zugreifen. Um beispielsweise auf das Rollup des Aufwands für den Dienst zuzugreifen, öffnen Sie das Menü "Hierarchie" des Dienstes, und wählen Sie "Aufwands-Rollup" aus.

Sowohl das Finanz- wie auch das Aufwand-Rollup sind hierarchische Darstellungen der Investitionen, Dienste und Ideen, die zu Ihrem Dienst gehören. Sie können die auf dieser Seite aufgelisteten Elemente erweitern und ausblenden und untergeordnete Investitionen oder Dienste hinzufügen und entfernen.

Je nach der ausgewählten Ansicht in der Hierarchie enthält der Einzelposten "Selbst" die spezifischen Arbeitswerte oder Kosten für den übergeordneten Dienst. Die Einzelposten unter dem Einzelposten "Selbst" beziehen sich auf die untergeordneten Investitionen oder Dienste, aus denen sich die Diensthierarchie zusammensetzt.

## Filtern der Liste mit den untergeordneten Investitionen

Standardmäßig enthält sowohl das Finanz- als auch das Aufwands-Rollup eine Liste mit genehmigten und nicht genehmigten untergeordneten Investitionen. Sie können ausschließlich die genehmigten oder die nicht genehmigten untergeordneten Investitionen anzeigen. Wählen Sie den Status im Feld "Status" im Filterbereich der Seite aus.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

## Erstellen einer Hierarchie

Sie können untergeordnete Investitionen, Dienste und Ideen entsprechend den Geschäftsregeln Ihres Unternehmens zur Investitionshierarchie Ihres Dienstes hinzufügen und daraus entfernen. Untergeordnete Investitionen, Dienste und Ideen sind jene, für die Sie über Zugriffsrechte zum Anzeigen verfügen. Diese Investitionen und Dienste sind zu derselben Entität wie Ihr Dienst zugeordnet. Über die Seite "Finanz-Rollup" oder "Aufwands-Rollup" der Diensthierarchie können Sie Verknüpfungen mit Investitionen und Diensten zur Diensthierarchie hinzufügen oder daraus entfernen.

Beim Erstellen der Hierarchie werden die Plankosten der zugeordneten untergeordneten Investitionen oder Dienste als Plankosten mit dem übergeordneten Dienst zusammengefasst. Diese Kosten werden im Finanz-Rollup angezeigt. Analog wird für die mit der untergeordneten Investition oder dem untergeordneten Dienst verknüpften zusammengefassten Arbeitswerte ein Rollup zum übergeordneten Dienst durchgeführt, und die Arbeitswerte werden im Aufwands-Rollup angezeigt.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Diensthierarchie zu erstellen:

- [Fügen Sie untergeordnete Investitionen hinzu](#) (siehe Seite 39).
- [Entfernen Sie untergeordnete Investitionen](#) (siehe Seite 39).
- [Zeigen Sie das Finanz-Rollup an](#) (siehe Seite 40).
- [Definieren Sie Zuordnungen für untergeordnete Investitionen](#) (siehe Seite 41).
- [Zeigen Sie das Aufwands-Rollup an](#) (siehe Seite 42).

## Gemeinsame Nutzung von Diensten in mehreren Investitionen

Sie können Dienste mit anderen Investitionen, Diensten und Ideen gemeinsam nutzen. Sie können beispielsweise einen Datenbankserver freigeben, der zwei Softwareanwendungen unterstützt. Fügen Sie die Softwareanwendungen zunächst als untergeordnete Investitionen zur Investitionshierarchie des Datenbankservers hinzu. Ändern Sie anschließend den Prozentsatz der Kostenzuordnung und die Zeitsegmente der untergeordneten Investition bzw. des untergeordneten Dienstes.

Der Prozentsatz der Investitionszuordnung Ihres Dienstes gibt an, zu welchem Anteil der Dienst zu der Investition, dem Dienst oder der Idee zugeordnet wurde. Alle Kosteninformationen, die in der Investitionshierarchie angezeigt werden, basieren auf den Zuordnungsprozentsätzen.

## Hinzufügen von untergeordneten Investitionen und Diensten aus dem Finanz-Rollup

Über die Seiten "Finanz-Rollup" und "Aufwand-Rollup" können Sie untergeordnete Investitionen, Dienste und Ideen zu Ihrem Dienst hinzufügen.

Investitionen, Dienste und Ideen müssen bereits vorhanden sein, damit Sie sie zu Ihrer Hierarchie hinzufügen können. Arbeiten Sie mit den anderen Investitionsmanagern zusammen, um die Investitions- oder Dienstzuordnungen für die einzelnen untergeordneten Investitionen und Diensten in der Hierarchie zu definieren.

**Hinweis:** Übergeordnete und untergeordnete Objekte können nur innerhalb derselben Entität der Diensthierarchie hinzugefügt werden.

## Hinzufügen einer untergeordneten Investition und eines untergeordneten Dienstes

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Finanz-Rollup".  
Die Seite "Finanz-Rollup" wird geöffnet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem gewünschten untergeordneten Dienst, und klicken Sie auf "Untergeordnetes Element hinzufügen".  
Die Seite "Investitionen auswählen" wird geöffnet.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Idee, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

## Entfernen einer untergeordneten Investition und eines untergeordneten Dienstes

Um untergeordnete Dienste aus dem Finanz-Rollup zu entfernen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem untergeordneten Dienst, und klicken Sie auf "Entfernen".

## Anzeigen des Finanz-Rollups

Sie können das Finanz-Rollup des Dienstes auf der Seite "Finanz-Rollup" der Diensthierarchie anzeigen. Auf dieser Seite werden die in Ihrem Projekt enthaltenen untergeordneten Investitionen, Dienste und Ideen in einer hierarchischen Liste dargestellt. Für alle untergeordneten Kosten und Leistungen wird ein Rollup zu Ihrem Dienst, dem übergeordneten Dienst, durchgeführt, und die Kosten und Leistungen werden im Einzelposten des übergeordneten Dienstes aufgeführt.

Auf der Seite können Sie die entstandenen Kosten verfolgen, um Ihren Dienst zu erstellen, zu verwalten und zu unterstützen. Zusätzlich können Sie Zuordnungsprozentsätze, Plankosten, Ist-Kosten, Restkosten, Planleistung, geplante GKR und geplanten Kapitalwert nachverfolgen. Sie können den Dienst ändern, indem Sie untergeordnete Investitionen hinzufügen oder entfernen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Finanz-Rollup".  
Die Seite "Finanz-Rollup" wird geöffnet.
3. Zeigen Sie die Dienste und die untergeordneten Dienste im Finanz-Rollup an.



## Definieren von Zuordnungen für untergeordnete Investitionen

Wenn Sie eine untergeordnete Investition oder einen untergeordneten Dienst neu zu Ihrem Dienst hinzufügen, ist die Investitionszuordnung standardmäßig auf 100 % festgelegt. Der Anteil, zu dem eine untergeordnete Investition zu Ihrem Dienst zugeordnet ist, wird in der Spalte "Zuordnung" des Finanz- und Aufwands-Rollup Ihres Dienstes angezeigt.

Auf der Seite "Zuordnungen festlegen" können Sie den Prozentsatz der Zuordnung eines untergeordneten Dienstes, einer untergeordneten Investition oder einer untergeordneten Idee zu Ihrem Dienst festlegen. Auf dieser Seite wird eine Liste der übergeordneten Investitionen angezeigt, denen eine Investition zugeordnet wurde. Sie können den Umfang der Zuordnung der untergeordneten Investition zu ihren übergeordneten Investitionen verteilen, indem Sie das Feld Zuordnung bearbeiten.

Die Kostengesamtwerte von untergeordneten Investitionen werden automatisch auf der Grundlage der Prozentsätze der Dienstzuordnung für den übergeordneten Dienst zusammengefasst.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Hierarchie", und klicken Sie auf "Finanz-Rollup".  
Die Seite "Finanz-Rollup" wird geöffnet.
3. Klicken Sie auf den Zuordnungsanteil für die untergeordnete Investition.  
Die Seite "Zuordnungen festlegen" wird angezeigt.
4. Geben Sie im Feld "Zuordnung" Ihres Dienstes den Anteil ein, mit dem die untergeordnete Investition Ihrem Dienst (der übergeordneten Investition) zugeordnet ist.
5. Speichern Sie die Änderungen.
6. Klicken Sie auf "Zurückkehren", um zum Finanz-Rollup des übergeordneten Dienstes zurückzukehren.

## Anzeigen des Aufwand-Rollups

Auf der Seite "Aufwands-Rollup" der Diensthierarchie können Sie den zusammengefassten Aufwand der in Ihrem Dienst enthaltenen Investitionen, Dienste und Ideen anzeigen. Auf dieser Seite werden Informationen mit Arbeitsbezug wie Restaufwand, geschätzter Gesamtaufwand und Arbeitsabweichungen der untergeordneten Investition des Dienstes zusammengefasst angezeigt. Diese Zusammenfassung berücksichtigt den Zuordnungsprozentsatz der untergeordneten Investition bzw. des untergeordneten Dienstes. Sie können diese Gesamtwerte auf dieser Seite in den Spalten "Restaufwand", "Geschätzter Gesamtaufwand" und "Tatsächliche Arbeit" ablesen.

Die Investitionen, die auf der Seite angezeigt werden, sind dieselben Investitionen, die auf der Seite "Finanz-Rollup" der Diensthierarchie angezeigt werden. Diese Seite enthält eine weitere Ansicht der hierarchischen Liste der untergeordneten Investitionen.

Sie können die Investitionshierarchie festlegen, wenn Sie auf der Seite "Diensteigenschaften" einen übergeordneten Dienst auswählen.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Aufwands-Rollup".  
Die Seite "Aufwands-Rollup" wird geöffnet.
3. Zeigen Sie die Dienste und die untergeordneten Dienste im Aufwands-Rollup an.

## Anzeigen der Total Cost of Ownership

Die Gesamtbetriebskosten (TCO) sind der Gesamtbetrag der Kosten, die aus der Ausführung oder dem Betrieb eines Dienstes entstehen. Einen Dienst zu verwenden bedeutet, alle Investitionen wie Projekte, Anwendungen und Ideen, die den Dienst unterstützen, zu verwalten. Die Gesamtbetriebskosten verfolgen, welche Kosten anfallen und wie sie zugewiesen und aufgeteilt werden. Das Kosten-Rollup ermöglicht es Ihnen, ein konkretes Dienstbudget und nicht die aus verschiedenen Investitionstypen entstandenen Kosten zu verwalten.

Fügen Sie alle untergeordneten Investitionen zum Dienst hinzu. Anschließend können Sie die Gesamtwerte für Kosten und Arbeit der hierarchischen Investitionsrechnung anzeigen, um die Gesamtbetriebskosten (TCO) für den IT-Dienst zu ermitteln.

## Verwalten von übergeordneten Investitionen

Auf der Seite "Übergeordnete Objekte" der Diensthierarchie können Sie eine Liste der übergeordneten Investitionen und Dienste anzeigen, zu denen ein Dienst zugeordnet ist. Zusätzlich können Sie den jeweiligen Prozentsatz anzeigen, zu dem der Dienst zu den übergeordneten Objekten zuordnet ist.

Sie können Folgendes durchführen:

- [Hinzufügen von übergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 43).
- Entfernen von übergeordneten Investitionen.
- [Definieren von Zuordnungen für übergeordnete Investitionen](#) (siehe Seite 44).

Sie können sämtliche Investitionen, für die Sie Zugriffsrechte haben, als übergeordnete Investition zu Ihrem Dienst hinzufügen.

## Hinzufügen von übergeordneten Investitionen

Über die Seite "Übergeordnete Objekte" der Diensthierarchie können Sie zu Ihrem Dienst eine Verknüpfung mit einer übergeordneten Investition hinzufügen. Sie können eine einzelne übergeordnete Investition oder mehrere Investitionen gleichzeitig hinzufügen.

Stellen Sie sicher, dass die Investitionen, Dienste und Ideen vorhanden sind, bevor Sie sie als übergeordnete Elemente zur Hierarchie hinzuzufügen. Arbeiten Sie mit den anderen Investitionsmanagern zusammen, um die Investitions- oder Dienstzuordnungen für die einzelnen untergeordneten Investitionen und Diensten in der Hierarchie zu definieren.

Sie können Verknüpfungen mit übergeordnete Investitionen auch entfernen.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Hierarchie", und klicken Sie auf "Übergeordnete Objekte".  
Die Seite "Übergeordnete Objekte - Liste" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Hinzufügen", und fügen Sie übergeordnete Investitionen hinzu.

## Definieren von Zuordnungen von übergeordneten Investitionen

Investitionen und Dienste können zu einer oder mehreren untergeordneten Investitionen zugeordnet werden. Die gesamte Zuordnung für eine übergeordnete Investition muss in jedem Fall 100 Prozent betragen. Sie können die Zuordnungsanteile der übergeordneten Investitionen des Dienstes auf der Seite "Übergeordnete Objekte" der Diensthierarchie anzeigen.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Öffnen Sie das Menü "Hierarchie", und klicken Sie auf "Übergeordnete Objekte".  
Die Seite "Übergeordnete Objekte - Liste" wird angezeigt.
3. Geben Sie im Feld "Zuordnung" den Zuordnungsprozentsatz für die übergeordnete Investition ein.
4. Speichern Sie die Änderungen.

# Kapitel 4: Dienst - Team

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Erstellen eines Teams](#) (siehe Seite 45)

[Bearbeiten von Mitarbeiterdetails](#) (siehe Seite 45)

[Die Seite "Team: Mitarbeiter"](#) (siehe Seite 48)

[Zusammenstellen eines Teamarbeiterteams](#) (siehe Seite 50)

[Rollenkapazität](#) (siehe Seite 52)

[Mitarbeiterzuordnungen](#) (siehe Seite 52)

[Ersetzen von Mitarbeitern](#) (siehe Seite 60)

[Ändern der Mitarbeiterrollen für den Dienst](#) (siehe Seite 63)

[Entfernen von Mitarbeitern](#) (siehe Seite 64)

## Erstellen eines Teams

Mitarbeiter sind Ressourcen oder Rollen, die für die Arbeit an einem Dienst zugewiesen werden können und die die dafür aufgewendete Zeit in ihren Zeitformularen eintragen können. Dienste sind nicht mit Aufgaben verknüpft, und wenn Sie für Dienste Personal einsetzen, führt dies nicht dazu, dass diese Mitarbeiter langfristig verpflichtet werden.

Verwenden Sie die Seite "Team" des Dienstes, um Ihre Dienste durch das Zuordnen von Rollen und Ressourcen mit Personal zu besetzen. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team". Sie können Arbeits- und Nichtarbeitsressourcen hinzufügen. Auf dieser Seite können Sie den von unten nach oben kumulierten Arbeitsaufwand nach Rollen anzeigen. Sie können die Ansicht wechseln, um die direkte geplante Arbeit für den Dienst zu bearbeiten. Das Menü "Team" enthält die Seiten "Mitarbeiter", "Detail" und "Rollenkapazität".

Die Mitarbeiterzuordnung ist der Zeitraum, für den eine Ressource für einen Dienst gebucht ist. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer des Dienstes gebucht. Für jede Ressource wird ein Zuordnungsanteil erzeugt, indem die Gesamtzahl der Arbeitstage zwischen Anfangs- und Enddatum (einschließlich des Anfangs- und Enddatums) mit der Stundenzahl multipliziert wird, die die Ressource täglich zur Verfügung steht. Der Restaufwand basiert auf der Anzahl der Stunden, für die eine Ressource dem Dienst zugewiesen wurde.

## Bearbeiten von Mitarbeiterdetails

Wenn Sie die Ressource oder Rolle zu Ihrem Dienst hinzugefügt haben, verwenden Sie Seite "Mitarbeiter" der Ressource oder Rolle, um die Details der Personaleinsatzanforderung zu ändern.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie für die Ressource oder Rolle auf das Symbol "Eigenschaften".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Mitarbeitereigenschaften:

**Anforderungsname**

Zeigt den Namen der Anforderung an.

**Anfangsdatum**

Definiert das Anfangsdatum der Zuordnung des Teammitglieds für diese Investition.

**Standard:** Das Anfangsdatum der Investition.

**Enddatum**

Definiert das Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds für diese Investition.

**Standard:** Das Enddatum der Investition.

**Standardzuordnung (%)**

Legt den der Prozentsatz der Zeit fest, zu dem Sie die Ressource der Investition zuordnen möchten (Sie können 0 Prozent eingeben). Die Änderung aktualisiert die Zuordnung und die Zuordnungs-%-Spalten auf der Seite "Investitionsteam-Mitarbeiter".

**Buchungsstatus**

Zeigt den Buchungsstatus des Mitarbeiters an. Die Buchung der Mitarbeiter kann vorgemerkt, fest oder gemischt sein.

Der Buchungsstatus wird automatisch gesetzt, wenn Teammitglieder gebucht werden oder sich ihre Zuordnung ändert. Sie können den Buchungsstatus auch manuell einstellen.

**Werte:**

- Vorgemerkt
- Fest gebucht
- Gemischt. Gibt an, dass sowohl vorgemerkte als auch feste Zuordnungen für das Teammitglied vorliegen.

**Hinweis:** Bei Ihrem CA Clarity PPM-Administrator oder im *Administrationshandbuch* finden Sie weitere Informationen

**Anforderungsstatus**

Legt die Personaleinsatzanforderung fest. Wählen Sie einen anderen Status in der Drop-down-Liste aus.

**Standard:** Neu

**Ressource**

Zeigt die Ressource an, die der Anforderung zugeordnet wurde.

**Investition - Anfangsdatum**

Zeigt das Anfangsdatum der Investition für die Anforderung an.

**Investition - Enddatum**

Zeigt das Enddatum der Investition für die Anforderung an.

**Investitionsrolle**

Definiert die Rolle, für die Ressourcen für die Investition angefordert werden.

**Beispiel:** Entwickler, Business Analyst, Architekt

**Mitarbeiter-OSP-Einheit**

Definiert die Mitarbeiter-OSP-Einheit.

**Standard:** Der Wert "Investition - Mitarbeiter - OSP-Einheit", sofern dieser definiert wurde.

**Für Zeiteintrag geöffnet**

Gibt an, ob die Ressource Zeitformulare verwenden kann, um die Zeit festzuhalten, die für sie Aufgabenzuweisungen verwendet. Wenn dieses Kästchen deaktiviert ist, kann die Ressource Zeit für kein Projekt Zeiteinträge vornehmen.

**Standard:** Aktiviert

4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Ressourcensuche" aus:

**Ressource - Anstellungsverhältnis**

Gibt an, ob die Ressource ein Auftragnehmer oder ein fest angestellter Mitarbeiter ist.

**Lebenslauf-Schlüsselwörter**

Definiert die Schlüsselwörter im Lebenslauf der Ressource.

**Geplante Zuordnung**

Definiert den Gesamtprozentsatz der Zeit, die die Ressource voraussichtlich dieser Investition zugeordnet wird, wie vom Investitionsmanager angefordert. Die Zuordnung gibt auch das Anfangs- und das Enddatum an.

### **Feste Zuordnung**

Definiert die Gesamtsumme der fest gebuchten Zuordnungen der Ressource für die Investition (wie vom Ressourcenmanager eingegeben). Die Zuordnung gibt auch das Anfangs- und das Enddatum der Zuordnung an.

Feste Zuordnungswerte liegen erst dann vor, wenn der Ressourcenmanager die Zuordnungen fest bucht.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## **Die Seite "Team: Mitarbeiter"**

Mitarbeiter sind Ressourcen oder Rollen, die für die Arbeit an einem Dienst zugewiesen sind und die dafür aufgewendete Zeit in ihren Zeitformularen eintragen können. Dienste sind nicht mit Aufgaben verknüpft, und wenn Sie für Dienste Personal einsetzen, führt dies nicht dazu, dass diese Mitarbeiter langfristig verpflichtet werden.

Verwenden Sie eine Rolle als Platzhalter, wenn Sie den Namen der Ressource nicht kennen. Verwenden Sie Rollen auch dann, wenn die Ressource für Ihren Dienst nicht für den Einsatz verfügbar ist. Sie können Ihren Dienst mit mehreren Instanzen einer Rolle besetzen. Sie können jedoch nicht mehrere Instanzen einer Ressource hinzufügen.

Verwenden Sie die Seite der Teammitarbeiter des Dienstes, um Mitarbeiter zu einem Dienst hinzuzufügen. Die Seite enthält die folgenden Spalten und Schaltflächen:

### **Eigenschaftensymbol**

Öffnet das Ressourcenprofil. Auf dieser Seite können Sie Profilinformationen einsehen und Zuordnungen ändern, einschließlich geplanter und fester Zuordnungen.

Weitere Informationen zum Managen von Ressourcen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Ressourcenmanagement*.

### **Symbol für Ressourcensuche**

Öffnet die Seite "Ressourcen suchen" für die ausgewählte Ressource. Auf dieser Seite können Sie die Ressource oder Rolle durch eine andere Ressource oder Rolle ersetzen.

### **Ressourcenzuordnung**

Öffnet die Seite "Ressource/Rolle - Zuordnungen". Sie können die Ressourcenzuordnung aktualisieren.

### **Rolle**

Zeigt die Rolle der Ressource an, die eine andere als die im Ressourcenprofil ausgewählte primäre Rolle sein kann.



**Zeit**

Zeigt ein gelbes Häkchen an, wenn die Ressource oder Rolle Zeiteinträge für diese Investition vornehmen darf.

**Buchungsstatus**

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an.

**Werte**

- Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Investition verpflichtet.
- Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Investition vorläufig eingeplant.
- Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl Vormerkungen als auch feste Zuordnungen.

**Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Wenn dieses Datum nicht definiert ist, wird standardmäßig das Anfangsdatum der Investition verwendet.

**Ende**

Zeigt das Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Wenn dieses Datum nicht definiert ist, wird standardmäßig das Enddatum der Investition verwendet.

**Zuordnung (%)**

Zeigt den Prozentsatz an, zu dem das Teammitglied zu der Investition zugeordnet ist.

**Zuordnung**

Zeigt die Anzahl der Stunden an, die die Ressource vorläufig für die Investition gebucht wurde. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer des Projekts gebucht. Sie können die Zuordnung nicht direkt bearbeiten. Sie können sie jedoch ändern, indem Sie Folgendes verwenden:

- Die Optionen zum Festlegen der Zuordnungen.
- Die neuen Zuordnungskurven, die auf der Seite "Mitarbeiterereignisse" der Ressource definiert wurden.
- Die Option "Zuordnung verschieben".

**Zugeordneter Ist-Aufwand**

Zeigt die Gesamtanzahl der Stunden an, die die Ressource bis dato für die Investition verwendet hat.

**Ist-Aufwand für Vorfälle**

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle an, die dieser Investition zugeordnet sind.

### Gesamter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtsumme der für diese Investition verbuchten Ist-Zeit an. Dieser Wert stellt die Summe des zugeordneten Ist-Aufwands und des Ist-Aufwands für Vorfälle dar.

## Zusammenstellen eines Mitarbeiterteams

Sie können folgende Schritte ausführen, um ein Diensteteam aus Mitarbeitern zusammenzustellen:

- [Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen](#) (siehe Seite 50).
- [Buchen überlasteter Ressourcen](#) (siehe Seite 51).
- [Bearbeiten von Mitarbeiterdetails](#) (siehe Seite 45).
- [Ändern der Standardzuordnungen einer Ressource](#) (siehe Seite 54).
- [Verschieben und Skalieren von Ressourcenzuordnungen](#) (siehe Seite 56).
- [Ersetzen von Mitarbeitern, die dem Dienst zugewiesen sind](#) (siehe Seite 60).

## Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu Mitarbeitern

Die Mitarbeiterseite des Dienstteams enthält eine Liste der Ressourcen oder Rollen, die zu Ihrem Dienst hinzugefügt wurden. Alle Ressourcen werden automatisch mit 100 % ihrer verfügbaren Arbeitstage zugeordnet. Sie können diesen Wert Ihren Wünschen entsprechend anpassen.

Wenn Sie eine Ressource zu den Dienstmitarbeitern hinzufügen, kann es vorkommen, dass die Ressource überlastet wird. Bei Überlastung erscheint eine Bestätigungsseite, auf der Sie die Ressource entweder überlasten können oder, sofern vorhanden, die verbleibende Verfügbarkeit der Ressource akzeptieren können.

Sie können einem Dienst mehrere Instanzen einer Rolle hinzufügen, aber nicht mehrere Instanzen derselben benannten Ressource. Sie können Ihrem Dienst z. B. einen "Programmierer (1)" und einen "Programmierer (2)" zuweisen, um zwei unterschiedliche Anforderungen für eine Ressource mit einer Programmiererrolle darzustellen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".

Die Seite der Teammitarbeiter wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf Hinzufügen.

Die Seite "Ressource auswählen" wird angezeigt.

**Hinweis:** Um Ihrem Dienst auf der Seite "Mitarbeiter" des Dienstteams Teammitglieder auf OSP-Ebene hinzuzufügen, klicken Sie auf "Gemäß OSP hinzufügen/aktualisieren". Diese Option fügt alle Ressourcen der ausgewählten OSP-Einheit zu Ihrem Dienst hinzu.

3. Wählen Sie die Ressourcen und Rollen aus, die Sie zu den Mitarbeitern für den Dienst hinzufügen möchten. Setzen Sie Suchfilter ein, um Ressourcen oder Rollen nach ihren Namen oder anderen Kriterien zu suchen.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die ausgewählten Ressourcen oder Rollen hinzuzufügen.

## Buchen überlasteter Ressourcen

Wenn die verfügbaren Stunden für eine Ressource weniger sind als die Gesamtzahl der angeforderten Stunden, wird die Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" angezeigt.

Wenn Sie sie zum Dienst hinzufügen, zeigt die Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" an, dass die Ressource überbucht ist. Wenn die Ressource zu 100 Prozent ihrer Verfügbarkeit gebucht ist (Standard), wird in der Spalte "Ressourcenzuordnung" die Anzahl der aufgewendeten Stunden aufgeführt. In der Spalte "Verbleibende Verfügbarkeit" wird die tatsächliche Anzahl der Arbeitsstunden angezeigt, die die Ressource dem Dienst zur Verfügung steht.

Wenn diese Bestätigungsseite angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

### Überlasten

Führt zu einer Überlastung der Ressource.

### Nur Restverfügbarkeit

Bucht die Ressource für die in der Spalte **Verbleibende Verfügbarkeit** angegebene Stundenzahl.

## Rollenkapazität

Die Seite "Rollenkapazität" des Dienstteams enthält eine zusammengefasste Ansicht des gesamten Rollenbedarfs, der sowohl aus rollenbasierten Teammitgliedern als auch aus namentlich benannten Ressourcen bestehen kann. Sie können diese Informationen mit der Kapazität der Ressourcen, die diesen Rollen entsprechen, vergleichen.

Um auf die Seite zuzugreifen, klicken Sie im Menü "Team" auf "Rollenkapazität". Ressourcen ohne Teamrolle werden auf dieser Seite in der Zeile "[Keine Rolle]" erfasst.

Auf der Seite "Rollenkapazität" können Sie Folgendes anzeigen:

- Die Rollenzuordnung für den Dienst im Vergleich zur Zuordnung zu anderen Investitionen oder Diensten. In der Investitionshierarchie werden die Daten einer Rolle zusammengefasst. Die untergeordnete Investitionen werden jeweils zu einem bestimmten Prozentsatz zum Dienst zugeordnet.
- Verfügbare Rollenkapazität für den Dienst und untergeordnete Investitionen.

Diese Informationen können Sie innerhalb und außerhalb eines Szenarios anzeigen. Nehmen Sie an, eine Rolle wird als überlastet angezeigt. Klicken Sie auf das Mitarbeitersymbol, um die Mitarbeiterseite des Dienstteams zu öffnen und die Ressourcen anzuzeigen, die der Rolle entsprechen.

## Mitarbeiterzuordnungen

Die Mitarbeiterzuordnung ist der Zeitraum, für den eine Ressource für einen Dienst gebucht ist. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer des Dienstes gebucht.

Die folgende Formel wird verwendet, um die Arbeitsstunden für die Ressourcenzuordnung zu generieren:

Die Gesamtanzahl der Arbeitstagen vom Anfangsdatum bis zum Enddatum des Dienstes multipliziert mit der Anzahl der täglichen Arbeitsstunden für die Ressource

Der Restaufwand basiert auf der Anzahl der Stunden, für die eine Ressource dem Dienst zugewiesen wurde.

## Bearbeiten von Mitarbeiterzuordnungen

Sie können die Mitarbeiterseite des Dienstteams verwenden, um zuordnungsbezogene Informationen zu Mitarbeitern zu bearbeiten.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Bearbeiten Sie die folgenden Felder:

#### Ressource

Zeigt den Namen der Ressource an. Klicken Sie auf den Ressourcennamen, um die Ressourceneigenschaften zu öffnen.

#### Rolle

Definiert die Rolle der Ressource für die Investition.

#### Zeit

Gibt an, ob diese Ressource für die im Zusammenhang mit dieser Investition geleistete Arbeit Zeit eintragen kann.

#### Buchungsstatus

Gibt den Buchungsstatus der Ressource für diese Investition an.

#### Start und Ende

Definiert das Anfangs- und Enddatum des Zeitraums, für den die Ressource für diese Investition gebucht wurde. Datumsänderungen ändern auch den Wert in der Zuordnungsspalte.

#### Zuordnung (%)

Definiert den Standardwert, für den diese Ressource dieser Investition zugeordnet wurde. Sie können als Prozentwert für die Zuordnung "0" (Null) eingeben. Jede hier durchgeführte Änderung passt auch den Wert in der Spalte "Zuordnung" an.

#### Zuordnung

Zeigt die Anzahl der Stunden an, die die Ressource vorläufig gebucht wurde.

#### Zugeordneter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtzahl der Stunden an, die die Ressource bis dato für diese Investition erfasst hat.

#### Ist-Aufwand für Vorfälle

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle an, die dieser Investition zugeordnet sind.

### **Gesamter Ist-Aufwand**

Definiert den gesamten Ist-Aufwand, der für die Ressource verbucht wurde.

3. Speichern Sie die Änderungen.

## **Verwalten von Mitarbeitereigenschaften**

Die Mitarbeiter eines Teams zu verwalten bedeutet:

- Eigenschaften bearbeiten.
- Rollen ändern.
- Standardzuordnung ändern.

## **Ändern der Standardzuordnung einer Ressource**

Sie können die Bereiche "Geplante Zuordnung" und "Feste Zuordnung" auf den Mitarbeiterseiten der Diensteigenschaften verwenden. Diese Bereiche sind hilfreich, um Abweichungen vom Wert im Feld "Standardzuordnung (%)" aufzuzeigen. Sie können die Buchung einer fest gebuchten Ressource aufheben oder eine Ressource für zusätzliche Planungen erweitern. Die Seite zeigt die grundlegenden Profelfelder und eine Reihe von Feldern mit Zuordnungsbezug an, die bearbeitet werden können.

Die Kurve "Geplante Zuordnung" stellt den standardmäßigen oder gesamten vom Manager angeforderten Zuordnungsanteil dar. Die Kurve der festen Zuordnung stellt den Zuordnungsbetrag dar, den der Ressourcenmanager autorisiert. Der Buchungsstatus für eine Ressource ändert sich entsprechend dem Zuordnungsbetrag, der in den Kurven "Zuordnung nach Plan" und "Feste Zuordnung" dargestellt wird.

Nehmen Sie zum Beispiel an, die geplante oder standardmäßige Zuordnung für eine Ressource beträgt 100 Prozent. Die Ressource wird gebucht, um von 11.08. bis 01.11. an Ihrem Dienst zu arbeiten. Bis 01.09. ist die Ressource zu 50 Prozent für die Arbeit an einem anderen Dienst 50 eingeplant, und von 15. bis 22. September ist sie in Urlaub. In diesem Fall können Sie zwei Zuordnungskurven erstellen. Einen veranschaulicht eine Abweichung von 50 Prozent von 01.08.11 bis 01.09.11. Die zweite veranschaulicht eine Abweichung von 0 Prozent von 15.09.11 bis 22.09.11.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie neben der Ressource, die Sie ändern möchten, auf das Eigenschaftssymbol.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Geben Sie in "Standardzuordnung (%)" den Prozentsatz der Zeit an, zu dem die Ressource dem Dienst zugeordnet werden soll (Sie können auch 0 % eingeben).  
Die Änderung wird in den Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung (%)" auf der Mitarbeiterseite des Dienstteams übernommen.
4. In den Bereichen "Geplante Zuordnung" und "Feste Zuordnung" wird eine Zeile für jede Abweichung von der Standardzuordnung erstellt.

**Beispiel:**

Erstellen Sie zwei Zeilen. Eine Zeile deckt den Zeitraum ab, in dem die Ressource zu 50 Prozent arbeitet (im Vergleich zu den 100 Prozent der standardmäßigen oder geplanten Zuordnung). Die zweite deckt den Zeitraum ab, in dem die Ressource zu 0 Prozent arbeitet (im Vergleich zu den 100 Prozent der standardmäßigen oder geplanten Zuordnung).

5. So erstellen Sie einen Zeitraum für eine geplante Zuordnung oder feste Zuordnung:
  - a. Geben Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein oder wählen Sie es aus.
  - b. Geben Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein, oder wählen Sie es aus.
  - c. Geben Sie im Feld "Zuordnung (%)" einen Prozentwert für die erwartete Mitarbeit ein (vorläufige oder autorisierte Zuordnung). Sie können 0 % eingeben.
6. Speichern Sie die Änderungen.

## Zurücksetzen von Mitarbeiterzuordnungen

Sie haben folgende Möglichkeiten, um die Zuordnung von Mitarbeitern zu einem Dienst zurückzusetzen:

- [Zuordnung verschieben](#) (siehe Seite 56): Mit dieser Option können Sie die Ressourcenzuweisungen des Dienstes komplett oder zu einem Teil verschieben oder skalieren. Dazu verschieben Sie die Ressourcenzuordnungen zeitlich nach vorne oder nach hinten.
- [Zuordnung festlegen](#) (siehe Seite 57): Mit dieser Option können Sie die Zuordnung mehrerer Teammitglieder gleichzeitig aktualisieren.
- [Geplante Zuordnung übergeben](#) (siehe Seite 58): Mit dieser Option können Sie eine feste Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie mit der geplanten Zuordnung übereinstimmt.
- [Feste Zuordnung akzeptieren](#) (siehe Seite 59): Mit dieser Option können Sie die geplante Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie mit der fest gebuchten Zuordnung übereinstimmt.

Die Optionen sind auf den Seiten "Mitarbeiter" und "Detail" über die Schaltfläche "Mehr" verfügbar.

## Verschieben und Skalieren von Ressourcenzuordnungen

Sie können alle oder einen Teil der Ressourcenzuordnungen in einem Dienst verschieben oder skalieren, indem Sie Ressourcenzuordnungen zeitlich nach vorne oder nach hinten verschieben. Durch das Verschieben von Daten bleiben segmentierte Zuordnungen erhalten, auch dann, wenn sich der Zuordnungsprozentsatz für jedes Segment ändert. Das Verschieben der Zuordnungen einer Ressource kann hilfreich sein, wenn Sie Investitionszuordnungen über die zulässige zeitskalierte Ansicht von maximal sechs Monaten hinaus verschieben möchten.

Verwenden Sie hierzu die Option "Zuordnung verschieben" auf den Seiten "Team" und "Details" des Dienstteams.

Für eine Zuordnung, die am 1. Mai beginnt, kann beispielsweise bis 31. Mai der Standardwert von 100 Prozent verwendet werden. Im Juni wird sie mit einer reduzierten Zuordnung von 50 Prozent fortgesetzt. Wenn Sie eine Verschiebung auf 1. Juni durchführen, beginnt die Zuordnung am 1. Juni und verwendet bis 2. Juli, also 31 Kalendertage lang, eine Zuordnung von 100 Prozent. Bis 2. August beträgt die Zuordnung dann 50 Prozent. Sie können Zuordnungen auch für Zeiträume verschieben, die keine Segmente enthalten.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie auf der Seite "Mitarbeiter" oder "Detail" des Dienstteams das Kontrollkästchen neben der Ressource, um Zuordnungen zu verschieben.  
Die Listenseite wird angezeigt.
3. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Zuordnung verschieben".  
Die Seite "Zuordnungen" wird angezeigt.
4. Ändern Sie im Bereich "Zu verschiebende Zeitdauer" das Anfangs- und Enddatum der Zuordnung der Ressource für die Arbeit an Ihrem Dienst.
5. Gehen Sie im Bereich "Zeitverschiebungsparameter" folgendermaßen vor:

#### Auf folgendes Datum verschieben

Definiert das Startdatum für die verschobenen Daten.

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld leer lassen, treten keine Schichten auf.

#### Stichtag verschieben

Definiert das letzte Datum für die Verschiebung von Zuordnungen.

Zuordnungen können nach dem letzten Datum nicht verschoben werden.



### **Zuordnung (%) anpassen um**

Legt die Prozentsatzänderung mit der für die Schicht erforderlichen Zuordnung fest.

**Hinweis:** Wenn Sie das Feld leer lassen, erfolgt keine Skalierung.

**Erforderlich:** Nein

6. Speichern Sie die Änderungen.

Die Änderung wird in der Spalten "Zuordnung" auf der Mitarbeiterseite des Dienstteams übernommen.

## **Festlegen von Zuordnungen für mehrere Teammitglieder**

Sie können die Zuordnungen für mehrere Teammitglieder gleichzeitig einrichten.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die Zuordnung zu aktualisieren.  
Die Listenseite wird angezeigt.
3. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Zuordnung festlegen".  
Die Seite "Zuordnungen" wird angezeigt.
4. Legen Sie im Bereich "Allgemein" die folgenden Zuordnungen für die ausgewählten Teammitglieder fest:

#### **Anfangsdatum**

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung beginnt.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Anfangsdatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen zurückzusetzen, sodass diese mit dem Anfangsdatum des Dienstes übereinstimmen.

#### **Enddatum**

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung endet.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Enddatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen zurückzusetzen, sodass diese mit dem Enddatum des Dienstes übereinstimmen.

#### **Standardzuordnung %**

Definiert die Zuordnung der Ressource für den Dienst.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorhandene Zuordnungssegmente löschen" im Bereich "Vorhandene Zuordnungssegmente". Durch diese Auswahl werden sämtliche Zuordnungssegmente für die ausgewählten Teammitglieder entfernt.
6. Füllen Sie im Bereich "Neue Zuordnungssegmente" die folgenden Felder aus, um ein Zuordnungssegment für die ausgewählten Teammitglieder zu erstellen:

**Anfang**

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung beginnt.

**Ende**

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung endet.

**Zuordnung (%)**

Definiert den Prozentsatz, zu dem die Ressource dem Dienst zugeordnet ist.

7. Speichern Sie die Änderungen.

## Autorisieren einer Ressourcenzuordnung nach Plan

Durch das Übergeben einer geplanten Zuordnung für eine Ressource wird die feste Zuordnung der Ressource mit der geplanten Zuordnung übereingestimmt. Um die Segmente fest zu buchen, bearbeiten Sie das geplante Zuordnungssegment einer Ressource. Eine Ressource mit dem Status "Fest gebucht" ist vollständig übergeben.

Der standardmäßige Zuordnungsprozentsatz wird durch das Übergeben einer geplanten Zuordnung nicht zurückgesetzt. Stattdessen wird durch eine solche Zuordnung die geplante Zuordnung in den Bereich "Feste Zuordnung" der Mitarbeiterseite der Diensteigenschaften kopiert.

**Hinweis:** Die Anzeige des Bereichs "Feste Zuordnung" ist von der Projektmanagement-Einstellung "Gemischte Buchung zulassen", die standardmäßig verwendet wird, abhängig.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die geplante Zuordnung zu autorisieren.
3. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Geplante Zuordnung übergeben".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".

## Akzeptieren einer festen Ressourcenzuordnung

Verwenden Sie die Option "Feste Zuordnung akzeptieren", um die geplante Zuordnung einer Ressource so zurückzusetzen, dass sie mit der fest gebuchten Zuordnung übereinstimmt. Wenn im Bereich "Geplante Zuordnung" vorgemerkte, geplante Segmente angezeigt werden, so werden sie entfernt, und alle Segmente werden so zurückgesetzt, dass sie mit den fest gebuchten Segmenten übereinstimmen.

**Hinweis:** Die Option "Feste Zuordnung akzeptieren" wird auf der Seite abhängig von den Einstellungen bezüglich gemischten Buchen angezeigt.

Von Ihrem CA Clarity PPM-Administrator oder im *Administrationshandbuch* erhalten Sie weitere Informationen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".

Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, die fest zugeordnet werden soll.

3. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Feste Zuordnung akzeptieren".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.

4. Klicken Sie auf "Ja".

Durch diese Auswahl wird die geplante Zuordnung mit der übergebenen Zuordnung übereingestimmt. Die Werte in den Spalten "Zuordnung (%)" und "Zuordnung" können sich ändern. Der Buchungsstatus "Fest gebucht" impliziert, dass alle Zuordnungen vollständig übergeben wurden.

## Bearbeiten von Ressourcenzuordnungen nach Plan und autorisierten Ressourcenzuordnungen

Auf der "Details" des Dienstteams werden die Zuordnungen nach Plan sowie übergebene Zuordnungen für einen Dienst nach Ressource und Zeitraum grafisch dargestellt. Mit dieser Ansicht können Sie feststellen, ob eine Ressource überbucht oder unterbucht und um welchen Wert diese Ressource über- bzw. unterbucht ist. Sie können auch die Verfügbarkeit der Ressource für einen Dienst ermitteln.

Auf dieser Seite können Sie Informationen wie z. B. die Zeitzellen für die einzelnen Ressourcen bearbeiten. Eine Änderung der Zeitzellen wirkt sich auf die Art der Darstellung der Zuordnungen nach Plan und der übergebenen Zuordnungen im Diagramm geändert.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

2. Öffnen Sie das Menü "Team", und klicken Sie auf "Detail".

Die Seite "Details" wird geöffnet. Die Daten werden nach Ressource, Zuordnung und Rückmeldeperiode angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Rückmeldeperiode positionieren, wird eine kurze Zusammenfassung der Ansicht angezeigt. Die Spalten für die Rückmeldeperiode sind standardmäßig auf eine wöchentliche Anzeige festgelegt, beginnend mit der aktuellen Woche. Die Farben der Zuordnung haben folgende Bedeutung:

- Gelb. Die Ressource ist für diesen Zeitraum entsprechend ihrer Verfügbarkeit voll oder noch nicht voll ausgelastet.
- Rot. Die Ressource ist für diesen Zeitraum überlastet (d. h., die gebuchte Zeit übersteigt die Verfügbarkeit).
- Grün. Zuordnung zu anderen Investitionen, Ideen oder Diensten.

3. Klicken Sie auf das Diagramm, um Zeitwerte zu bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

## Ersetzen von Mitarbeitern

Sie können eine Mitarbeiterzuweisung über die Seite "Mitarbeiter" des Dienstteams ersetzen. Nutzen Sie die Verfügbarkeitsbewertung zum Suchen eines Ersatzes auf Teamebene. Sie können auch eine Ressource durch eine andere Ressource oder eine Rolle durch eine konkrete Ressource ersetzen.

**Wichtig!** Es ist möglich, dass im Zuge des Ersetzungsvorgangs ein Teammitglied, das den oder die vorherigen Mitarbeiter ersetzt, überlastet wird.

## Richtlinien zum Ersetzen von Mitarbeitern

Beachten Sie beim Ersetzen von Mitarbeitern die folgenden Punkte:

- Wenn Sie eine Ressource durch eine andere Ressource ersetzen, werden der Ist-Aufwand, der vorläufige Ist-Aufwand und der Basisplan des ursprünglichen Mitarbeiters nicht auf den neuen Mitarbeiter übertragen. Nur der verbleibende Restaufwand wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen.
- Der ursprüngliche Mitarbeiter muss seine Zeitformulare vollständig ausfüllen, damit die Ist-Daten vor dem Ersetzungsvorgang verbucht werden.
- Die Rolle des ursprünglichen Mitarbeiters wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen (sofern Sie nicht eine Rolle durch eine andere Rolle ersetzen).

## Übertragen von Daten beim Ersetzen von Mitarbeitern

Der folgenden Tabelle können Sie entnehmen, wie Daten des ersetzten Mitarbeiters auf den neuen Mitarbeiter übertragen werden:

Datentyp	Überträgt
Verfügbarkeit Anfang	Ja, wenn das Datum noch nicht vorbei ist und die neue Ressource für dieses Datum noch nicht gebucht ist.
Verfügbarkeit Ende	Ja
Verbleibende Zuordnung	Ja
Zuordnung (%)	Ja
Investitionsrolle	Ja
Vorhandener Ist-Aufwand	Nein
Vorläufiger Aufwand	Nein
Basispläne	Nein

## Ersetzen von Mitarbeitern

Über die Seite "Mitarbeiter" des Dienstteams können Sie die Mitarbeiter ersetzen, die Ihrer Investition zugewiesen sind. Es wird eine Liste der Ressourcen mit derselben Rolle und Verfügbarkeit wie die zu ersetzende Ressource erstellt. Sie können eine Ressource mithilfe der Mitarbeiter- oder der Detailseite ersetzen.

Verwenden Sie diese Methode, um die Verfügbarkeit zu bewerten und die Ressource auszuwählen, die aufgrund ihrer Verfügbarkeit am Besten für die Ersetzung geeignet ist. Für jede Ressource, auf die Sie Zugriff haben, wird automatisch eine Verfügbarkeitsbewertung erzeugt. Die Bewertung zeigt die Übereinstimmung zwischen der ersetzten Ressource und der ersetzenden Ressource. Die Verfügbarkeit basiert auf der Dauer der Zuweisung und der täglichen Verfügbarkeit der Ressource. Üblicherweise ist die Übereinstimmung größer, je höher der Auswertungswert ist.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

Verwenden Sie die Seite "Ressourcen suchen", um Mitarbeiter zu ersetzen. Auf dieser Seite werden alle Ressourcen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

### **Verfügbarkeit**

Identifiziert den Zuweisungszeitraum und die Anzahl der Stunden, mit der die Ressource, die Sie ersetzen, dem Dienst zugeordnet war. Sowohl die Daten als auch die zugewiesene Stundenzahl werden auf den Ersatz übertragen.

### **Verfügbarkeitsübereinstimmung**

Zeigt eine Bewertung an, die den Arbeitszeitraum und die Verfügbarkeit jeder Ressource berücksichtigt. Gehen Sie von einem Beispiel aus, in dem zu Ihren Suchkriterien keine Qualifikationsspezifikationen hinzugefügt werden. In diesem Fall beträgt der Wert in der Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den doppelten Wert für "Verfügbarkeitsübereinstimmung", und die Spalte "Qualifikationsübereinstimmung" ist leer. Wenn Sie sowohl nach Qualifikations- als auch nach Verfügbarkeitskriterien suchen, zeigt die Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den Durchschnitt dieser beiden Bewertungen an.

Oben auf der Seite wird folgende Meldung angezeigt:

*"Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt, falls die Verfügbarkeitsdaten nicht in den folgenden Bereich fallen: TTMMJJ - TTMMJJ"*

Die Meldung zeigt an, dass eine Diskrepanz zwischen dem Datumsbereich der Meldung und den Datumsangaben im Feld "Verfügbarkeit" eine fehlerhaften Verfügbarkeitsübereinstimmung zur Folge haben kann.

**Beispiel:** Wenn im Feld "Verfügbarkeit" beispielsweise 1. September 2005 bis 7. Februar 2006 eingegeben ist und sich der Datumsbereich in der Meldung von 7. September 2011 bis 7. September 2012 erstreckt ist, wird keine Vergleichswert für Ressourcen gefunden. Die allgemeine Verfügbarkeitsübereinstimmung fällt dadurch niedriger aus.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie neben dem Namen der zu ersetzenden Ressource auf das Ressourcensuchsymbol.  
Die Seite "Ressourcen suchen" wird geöffnet.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, durch die Sie die vorherige Ressource ersetzen möchten, und klicken Sie auf "Ersetzen".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".

## Ändern der Mitarbeiterrollen für den Dienst

Sie können die Rolle eines Mitarbeiters für einzelne Dienste ändern. Die Änderung wirkt sich nicht auf die identifizierte Rolle in ihrem Ressourcenprofil aus. Sie können eine Rollenzuordnung wahlweise auf der Mitarbeiter- oder der Detailseite ersetzen.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Eigenschaftssymbol neben der Ressource, um die Rolle zu ändern.  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Bereich "Allgemein" der Seite einen Wert für das Feld "Investitionsrolle" aus.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Entfernen von Mitarbeitern

Wenn die Ressource keinen Ist-Aufwand eingegeben hat und kein Ist-Aufwand für Ihren Dienst ausständig ist, können Sie einen Mitarbeiter aus Ihrem Dienst entfernen.

**Hinweis:** Das Entfernen eines Mitarbeiters aus Ihrem Dienst hat keine Löschung der Ressource zur Folge. Der Mitarbeiterstatus wird auch nicht in "Inaktiv" umgeändert.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf "Entfernen".  
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".



# Kapitel 5: Verwalten Ihrer Geschäfts-, Dienst- und IT-Einheiten

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[BRM Accelerator - Übersicht](#) (siehe Seite 65)  
[Abteilung - Abonnements](#) (siehe Seite 66)  
[Geschäftsbeziehungsmanager - Portale](#) (siehe Seite 67)  
[Geschäftsbeziehungsmanager - Dashboards](#) (siehe Seite 68)  
[Optimale Nutzung von BRM Accelerator](#) (siehe Seite 68)  
[Zugreifen auf BRM Accelerator-Dashboards und -Portale](#) (siehe Seite 68)  
[Dienst - Dashboard](#) (siehe Seite 69)  
[Anbieter - Dashboard](#) (siehe Seite 82)  
[Kunden-Dashboard](#) (siehe Seite 88)  
[Kundenportal](#) (siehe Seite 91)  
[Anbieterportal](#) (siehe Seite 94)

## BRM Accelerator - Übersicht

Der Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) ermöglicht eine verbesserte und vereinfachte Integration zwischen IT und Geschäftsbereichen in der Bereitstellung von Diensten. Das Add-In enthält die folgenden Dashboards und Portale:

### **Dienst - Dashboard**

Zeigt ein Set von Portlets für einen bestimmten Dienst an. Ermöglicht es Dienstmanagern, Warnungen und aktuelle Kennzahlen für den Dienst anzuzeigen.

### **Anbieter - Dashboard**

Zeigt ein Set von Portlets für eine bestimmte Anbieterabteilung an. Ermöglicht es Abteilungsmanagern, IT-Sachbearbeitern und IT-Managern, Warnungen und aktuelle Kennzahlen für die Abteilung anzuzeigen.

### **Kunden-Dashboard**

Zeigt ein Set von Portlets für eine bestimmte Kundenabteilung an. Ermöglicht es Abteilungsmanagern, IT-Sachbearbeitern und IT-Managern, Warnungen und aktuelle Kennzahlen für die Abteilung anzuzeigen.

### **Anbieterportal**

Das Portal zeigt enthält Reihe von Portlets, die einen Überblick über Dienstdaten für sämtliche Anbieterabteilungen bieten.

### Kundenportal

Das Portal enthält eine Reihe von Portlets, die einen Überblick über Dienstdaten für sämtliche Kunden eines Geschäftsbeziehungsmanagers bieten.

**Hinweis:** Um die BRM-Dashboards und -Portale anzeigen zu können, müssen Sie BRM Accelerator installieren und einrichten.

Die BRM Accelerator-Portlets enthalten eine Vielzahl von Daten aus allen Projekten, Aufgaben, Risiken, Abonnements, Abteilungen und Diensten.

Die Daten werden in den Portlets folgendermaßen angezeigt:

- Automatisch von anderen Modulen
- Durch manuellen Import über XOG
- Durch Import über einen Auftrag

## Abteilung - Abonnements

Kundenabteilungen können Dienste von Anbieterabteilung abonnieren. Jedes Abonnement hat Kennzahlen, die in den BRM Accelerator-Portlets für die Dashboards und Portale verwendet werden. Die meisten Schlüsselkennzahlen sind benutzerdefinierte Werte. Die Vorfalldaten werden aus Service Desk importiert.

Um die Kennzahlen anzuzeigen, klicken Sie für das gewünschte Dienstabonnement auf "Eigenschaften".

Für BRM Accelerator-Portlets werden folgende Kennzahlen verwendet:

### Bewertung der Kundenzufriedenheit

Ein Prozentwert, der die Ebene der Zufriedenheit des Kunden mit dem Abonnement anzeigt. Dieses Feld akzeptiert Prozentwerte von 1 bis 100. Auf der Grundlage dieses Prozentwerts werden die Ampelregeln für die Kundenzufriedenheit fest vorgegeben. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung

Die Gesamtzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung für dieses Abonnement. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße - Grenzwert

Der Grenzwert für die Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung für dieses Abonnement. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

**Anzahl der Vorfälle**

Die Gesamtzahl der offenen Vorfälle für dieses Abonnement.

**Vorfälle - Grenzwert**

Der Grenzwert für die Werte der Vorfallsampel. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

**Anzahl der Änderungsaufträge**

Die Gesamtzahl der Änderungsaufträge für dieses Abonnement.

**Abonnement - Gebühren**

Der Betrag, der dem Kunden für dieses Abonnement in Rechnung gestellt wird.

**Gesamtzahl der Benutzer**

Die Gesamtanzahl der Benutzer oder Kunden für dieses Abonnement.

**Anzahl der aktiven Benutzer**

Die Anzahl der aktiven Benutzer oder Kunden für dieses Abonnement.

**Anzahl der Seitentreffer**

Die Anzahl der bisherigen Aufrufe der Abonnement-Website (sofern vorhanden) .

**Schlüsselkennzahlen**

Eine Verknüpfung zur Seite "Schlüsselkennzahlen", damit der Benutzer den Typ der erstellten Schlüsselkennzahlen definiert. Zum Beispiel "Geschlossene Vorfälle", "Erstellte Vorfälle", "Sonstiges", "Auslastung" oder Wert. Die Ampeln basieren auf dem Kennzahltyp, darauf, ob der Wert über dem Zielgrenzwert liegt und darauf, ob das Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" aktiviert ist. Nur benutzerdefinierte Teams sind anwendbar. Liegt für "Erstellte Vorfälle" oder "Geschlossene Vorfälle" keine vordefinierte Schlüsselkennzahl vor, so wird beim Import aus Service Desk eine Schlüsselkennzahl für das Abonnement angelegt.

## Geschäftsbeziehungsmanager - Portale

Es gibt die folgenden BRM Accelerator-Portalansichten:

**Kundenportal**

Bietet eine Übersicht über BRM-Kunden mit ausführlichen Statistiken zu den abonnierten Diensten.

**Das Anbieterportal**

Bietet eine Übersicht über die Dienstdaten für alle Anbieterabteilungen. Wird von IT-Sachbearbeitern und IT-Managern verwendet.

## Geschäftsbeziehungsmanager - Dashboards

BRM Accelerator besteht aus mehreren Dashboards, die für IT-Sachbearbeiter, IT-Manager und Geschäftsbeziehungsmanager konzipiert sind. Diese Dashboards enthalten jeweils Portlets, die Informationen in kompakter Form darstellen.

## Optimale Nutzung von BRM Accelerator

Um von den BRM Accelerator-Dashboards und -Portlets zu profitieren, stellen Sie sicher, dass die Organisationsstruktur folgende Faktoren aufweist:

- Mehrere Kunden- und Anbieterabteilungen mit Abteilungsmanagern
- Geschäftsbeziehungsmanager, die mit Kundenabteilungen und IT zusammenarbeiten
- Dienste im Besitz von Anbieterabteilungen
- Kundenabteilungen, die Dienste abonniert haben
- Schlüsselkennzahlen, die in den Kundenabteilungen nachverfolgt werden
- Assets, Anwendungen und Projekte, die zu Diensten zugewiesen sind

## Zugreifen auf BRM Accelerator-Dashboards und -Portale

Für den Zugriff auf und die Anzeige von BRM Accelerator-Portlets benötigen Sie spezifische Zugriffsrechte. Um auf BRM Accelerator zuzugreifen, wählen Sie im Menü "IT-Dienstverwaltung" "Anbieterportal" oder "Kundenportal" aus.

Sie können Daten von den folgenden Portalen anzeigen:

### **Anbieterportal**

Zeigt Kennzahlen an, beispielsweise Finanz-, Kunden-, Ressourcen- und Dienstanfrageinformationen. Die in diesem Portal enthaltenen Portlets verwenden Ampeln und Diagramme, um IT-Sachbearbeiter oder -Manager auf Bereiche hinzuweisen, die ihre Aufmerksamkeit erfordern. Die Ansicht fasst sämtliche Dienstinformationen basierend auf den Abteilungen zusammen, die von einem IT-Sachbearbeiter oder -Manager bearbeitet werden.

**Kundenportal**

Fokus liegt auf Dienstkennzahlen und Kosten. Das Kundenportal enthält außerdem Portlets mit Diagrammen, Rastern und Informationen, um Geschäftsbeziehungsmanager zu Probleme mit den Diensten ihrer Kunden zu benachrichtigen. Die Ansicht des Kundenportals ist auf jene Abteilungen begrenzt, die dem Geschäftsbeziehungsmanager zugewiesen sind.

Sie können auf die Dienst und Abteilungs-Dashboards für Dienste und Abteilungen zugreifen.

**Zugreifen auf das Dienst-Dashboard****Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie Startseite, und klicken Sie in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".
2. Öffnen Sie einen Dienst, um das dazugehörige Dashboard anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf "Dashboard".

**Zugreifen auf das Abteilungs-Dashboard****Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie in "Organisation" auf "Abteilungen".
2. Öffnen Sie eine Abteilung, um die dazugehörigen Dashboards anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die "Anbieter - Dashboard" oder "Kunden-Dashboard".

**Dienst - Dashboard**

Das Dashboard "Dienst" ist über das Objekt "Dienst" verfügbar und enthält mehrere Portlets mit Detailinformationen. Dieses Dashboard wird üblicherweise von Managern einzelner Dienste oder hohen IT-Managern verwendet.

## Dienst - Status

Dieses Portlet enthält eine Liste von Kennzahlen. Der Status der Kennzahlen wird jeweils durch eine Ampel dargestellt.. Der Dienstbesitzer kann folgende Dienstbereiche schnell ermitteln:

- Die über den festgelegten Grenzwerten liegen (rot)
- Die beobachtet werden sollten (gelb)
- Die reibungslos verlaufen (grün)

Die Daten werden für aktuell verfügbare und genehmigte Investitionen, Änderungsaufträge und Risiken sowie für noch nicht gestartete Investitionen angezeigt. Abgebrochene oder fertig gestellte Investitionen werden nicht berücksichtigt.

Die Daten in diesem Portlet stammen aus einer Reihe benutzerdefinierter Schlüsselkennzahlen der Seite "Schlüsselkennzahlen" der Abbonnementeigenschaften. Die Kennzahlen enthalten die angestrebten und tatsächlichen Anfangs- und Enddaten nach Zeitraum.

Der Dienst-Status wird in einem hierarchischen Raster dargestellt, das die Spalten "Kennzahl" und "Status" enthält. Die Kennzahlen der obersten Ebene dieses Portlets (Dienst-Support, Verwaltung, Projekte und Änderungsaufträge) werden jeweils mit einer Ampel angezeigt. Die Ampeln auf oberster Ebene fassen die Werte aller untergeordneten Ampeln zusammen.

Wenn Sie die Kennzahlen auf oberster Ebene erweitern, werden zusätzlich folgende Kennzahlen verfügbar:

### Wert

Zeigt alle Schlüsselkennzahlen mit dem Typ "Wert" an. Wenn Werte unter dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen >100 %.
- Gelb. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen >80 % (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen <=80 %.

Wenn Werte über dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Grün. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen >120 %.
- Gelb. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen >100 % (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Rot. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen <100 %.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Wert", um das Portlet "Kennzahlen" so vorgefiltert aufzurufen, dass nur die als "Wert" markierten Schlüsselkennzahlen für Abteilungsabonnements angezeigt werden. Das Portlet zeigt Daten in einem Rasterformat mit eingebetteten Diagrammen mit zeitskalierten Werten (TSV) an. Die Anzahl der Zeilen in diesem Portlet basiert auf der Anzahl von vorhandenen Schlüsselkennzahlen für einen bestimmten Typ. Zusätzlich basiert die Zeilenanzahl auf dem in der Drop-down-Liste ausgewählten Wert (Geschlossene Vorfälle, Erstellte Vorfälle, Sonstiges, Auslastung oder Wert).

Standardmäßig wird im Bereich "Zeitskalierter Wert" einen Zeitraum verwendet, der basierend auf dem aktuellen Datum die letzten drei Monate sowie die folgenden drei Monate umfasst. Der tatsächliche Wert und der Grenzwert werden zu Vergleichszwecken angezeigt.

### GKR

Gibt die Kapitalrendite an. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "GKR", um für den ausgewählten Dienst die Seite Dienst: Eigenschaften: Budget aufzurufen. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der GKR-Wert entspricht  $<0$  %.
- Gelb. Der GKR-Wert entspricht  $<15$  %.
- Grün. Der GKR-Wert entspricht  $\geq 15$  %.

### Auslastung

Zeigt alle Schlüsselkennzahlen mit dem Typ "Auslastung" an. Wenn Werte unter dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 100$  % des angestrebten Grenzwerts.
- Gelb. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 90$  % des angestrebten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 90$  % des angestrebten Grenzwerts.

Wenn Werte über dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq 70$  % des angestrebten Grenzwerts.
- Gelb. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq 90$  % des angestrebten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq$  % des angestrebten Grenzwerts.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Auslastung", um das Portlet "Kennzahlen" so vorgefiltert aufzurufen, dass nur die als "Auslastung" markierten Schlüsselkennzahlen für Abteilungsabonnements angezeigt werden. Das Portlet "Kennzahlen" wird im Kennzahlenbereich "Wert" beschrieben.

### Vorfälle

Diese Kennzahl wird basierend auf der Kumulierung offener Vorfälle für jeden Kunden ermittelt, der den Dienst abonniert hat. Das Attribut "Vorfälle - Grenzwert" auf der Seite "Auslastung" speichert den Grenzwert für Vorfälle. Abhängig von der Anzahl offener Vorfälle fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Vorfälle entsprechen >30 % des festgelegten Grenzwerts.
- Gelb. Die Vorfälle entsprechen >10 % des festgelegten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Die Vorfälle entsprechen <=10 % des festgelegten Grenzwerts.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle", um auf die Seite Dienst - Vorfälle - Analyse zu gelangen. Die Portlet-Seite enthält folgende Vorfall-Portlets der Drill-downs des Dienst-Dashboards:

### Neue Vorfälle - Trend

Liefert Informationen über die Anzahl erstellter oder neuer Vorfälle, die über einen Zeitraum von sechs Monaten, einschließlich des aktuellen Monats, erfasst wurden. Vorfallsdaten werden mithilfe des Auftrags "Daten importieren" aus Service Desk abgerufen. Sie können erstellte Daten zu erstellten Vorfällen auch manuell auf der Seite "Abonnementseigenschaften: Schlüsselkennzahlen" eingeben. Wählen Sie als Typ der "Schlüsselkennzahl" "Erstellte Vorfälle" aus, und geben Sie die Zielwerte und die tatsächlichen Werte für die gewünschten Zeiträume ein.

"Neue Vorfälle - Trend" wird als Raster mit einem Histogramm dargestellt. Die Spalte "Kunde" zeigt den Abteilungsnamen und die Spalte "Dienst" den Dienstnamen, den der Kunde abonniert hat, an. Ein Bereich des Balkendiagramms zeigt die Gesamtanzahl neuer Vorfälle nach Kunden für diesen spezifischen Dienst über die letzten sechs Monate verteilt an (einschließlich des aktuellen Monats). Der zweite Bereich zeigt den Grenzwert für die erstellten Vorfälle an. Die Grenzwertlinie kann für die einzelnen Kunden unterschiedlich ausfallen und ist Teil der Zielwerte der Zeilen zu erstellten Vorfällen.

### Offene Vorfälle nach Kunde

Zeigt offene Vorfälle kategorisiert nach Kunden grafisch an. Vorfallsdaten werden mithilfe des Auftrags "Daten importieren" aus Service Desk abgerufen. Die Daten werden in Spalten angezeigt und veranschaulichen die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für den spezifischen Dienst nach Kunden. Auf der X-Achse werden die Kunden, auf der Y-Achse die Anzahl der Vorfälle angezeigt.



### Dienstleistungsvereinbarung

Diese Kennzahl basiert auf den Verletzungen der Dienstleistungsvereinbarung des jeweiligen abonnierenden Kunden. Werte über dem Grenzwert sind in keinem Fall erwünscht. Abhängig von der Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde befindet sich über dem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Beispiel: Beträgt der Grenzwert "3", kann der Wert für eine gelbe Ampel "1", "2" oder "3" sein.
- Grün. Der Wert für Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen beträgt für alle Kunden "0".

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Dienstleistungsvereinbarung", um zum Portlet "Kundenbewertungstabelle" zu gelangen, das bestimmte Dienstkennzahlen aufgeschlüsselt nach den Kunden für diesen Dienst auflistet. Für bestimmte Kennzahlen werden die Daten für alle Kunden des ausgewählten Dienstes in Form eines Rasters mit Ampeln und gestapelten Balken angezeigt. Folgende Spalten sind enthalten:

#### Kunde

Der Name der Kundenabteilung, die den Dienst abonniert hat.

#### Belastungen

Die Abonnementgebühren für die Abteilung.

#### Vorfälle

Die Gesamtanzahl offener Vorfälle aller Kunden für den spezifischen Dienst. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Vorfälle entsprechen >30 % des festgelegten Grenzwerts.
- Gelb. Die Vorfälle entsprechen >10 % des festgelegten Grenzwerts.
- Grün. Die Vorfälle entsprechen ≤10 % des festgelegten Grenzwerts.

#### Zufriedenheit

Diese Spalte bezieht sich auf das Feld "Bewertung der Kundenzufriedenheit" auf der Seite "Abonnementeigenschaften". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Kundenzufriedenheit entspricht <50 %.
- Gelb. Die Kundenzufriedenheit entspricht <80 %.
- Grün. Die Kundenzufriedenheit entspricht ≥80 %.

### Dienstleistungsvereinbarung

Diese Spalte bezieht sich auf das Feld "Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße - Grenzwert" auf der Seite "Abonnementseigenschaften". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Beispiel: Beträgt der Grenzwert "3", kann der Wert für eine gelbe Ampel "1", "2" oder "3" sein.
- Grün. Die Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen betragen Fall "0".

### Zufriedenheit

Diese Kennzahl bezieht die Daten aus dem Feld "Bewertung der Kundenzufriedenheit" auf der Seite "Abonnementseigenschaften". Der Wert in diesem Feld ist ein Prozentsatz zwischen 1 und 100. Abhängig von der Bewertung der Zufriedenheit fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Kundenzufriedenheit entspricht  $<50\%$ .
- Gelb. Die Kundenzufriedenheit entspricht  $<80\%$  (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grüne Ampel. Die Kundenzufriedenheit entspricht  $\geq 80\%$ .

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Zufriedenheit", um zum Portlet "Kundenbewertungstabelle" zu gelangen. Dieses Portlet wird im Kennzahlenbereich "Dienstleistungsvereinbarung" beschrieben.

### Budget

Die Ermittlung der Kennzahl basiert auf dem Vergleich von Ist-Kosten und Plankosten. Der Vergleich berücksichtigt den Zeitraum vom Anfang des Jahres bis zu den aktuellsten Ist-Werten. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um auf die Seite "Dienst-Finanzplan" zu gelangen, auf der die Kostenpläne für den spezifischen Dienst aufgeführt werden. Abhängig vom Vergleichswert fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Vergleichswert entspricht  $>120\%$  der Plankosten.
- Gelb. Der Vergleichswert entspricht  $>100\%$  der Plankosten wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Vergleichswert entspricht  $\leq 120\%$  der Plankosten.

### Kostendeckung

Diese Kennzahl basiert auf gedeckten Kosten im Vergleich zu Gesamtkosten für den Dienst im laufenden Jahr. Die Gesamtkosten sind die Ist-Kosten für den Dienst gemäß der Berechnung auf der Seite "Finanz-Rollup" der Diensthierarchie. Die gedeckten Kosten werden aus den Transaktionen berechnet, die auf der Seite "Rückbelastungen" aufgelistet sind, und enthalten alle gedeckten Kosten für das laufende Kalenderjahr. Klicken Sie auf die Verknüpfung "Kostendeckung", um die Seite zu aktualisieren.

Abhängig von den gedeckten Kosten fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die gedeckten Kosten entsprechen  $<80\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres.
- Gelb. Die gedeckten Kosten entsprechen  $<100\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grüne Ampel. Die gedeckten Kosten entsprechen  $\geq 100\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres.

### Auslastung

Diese Kennzahl basiert auf der Summe von Ist-Aufwand und Restaufwand im Vergleich zur Arbeit für den Dienst laut Basisplan für den vergangenen und den aktuellen Monat. Ist-Aufwand, Restaufwand und Basisplanarbeit der untergeordneten Investitionen für den Dienst werden nicht berücksichtigt. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Aufwands-Rollup" der Diensthierarchie zu wechseln. Diese Seite veranschaulicht, wie sich die übergeordnete Investition der Diensthierarchie aus den Zuordnungen der untergeordneten Investitionen zusammensetzt.

Abhängig von der Auslastung fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Auslastung entspricht  $>120\%$  der Arbeit laut Basisplan.
- Gelb. Die Auslastung entspricht  $>100\%$  der Arbeit laut Basisplan (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Die Auslastung entspricht  $\leq 100\%$  der Arbeit laut Basisplan.

### Übereinstimmung

Diese Kennzahl fasst alle Faktoren der Dienst-Übereinstimmung zusammen. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Übereinstimmung" der Diensthierarchie zu wechseln. Die folgenden Ampeldefinitionen basieren auf der Ampel zur allgemeinen Übereinstimmung, für die alle Übereinstimmungswerte der Seite "Übereinstimmung" zusammengefasst werden:

- Rot. Das Attribut "Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" hat eine rote Ampel.
- Grün. Das Attribut "Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" hat eine grüne Ampel.

### Assets und Anwendungen

Diese Ampel steht für einen zusammengefassten Übereinstimmungswert für Assets und Anwendungen. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Dienst - Assets" zu wechseln, auf der Portlets für die Assets und Anwendungen angezeigt werden, die diesem Dienst zugewiesen sind.

Die folgenden Ampeldefinitionen basieren auf der Ampel zur allgemeinen Übereinstimmung, für die alle Übereinstimmungswerte der Seite "Dienst - Assets" zusammengefasst werden:

- Rot. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind rot.
- Gelb. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind gelb, und keine ist rot.
- Grün. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind grün, und keine ist rot oder gelb.

### Projekte

Diese Kennzahl basiert auf der Zusammenfassung der Werte des Felds "Statusindikator" für alle Projekte in der gesamten Hierarchie, die mit dem Dienst verknüpft sind.

Abhängig vom Projektstatus fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen roten Statusindikator.
- Gelb. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen gelben Statusindikator.
- Grün. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen grünen Statusindikator.

### Meilensteine

Diese Kennzahl basiert auf dem Abschlussdatum für Schlüsselaufgaben für Projekte, die mit der Diensthierarchie verknüpft sind. Aufgaben, die als Änderungsaufträge gekennzeichnet sind, werden nicht berücksichtigt.

Abhängig von den Schlüsselmeilensteinen fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Eine Schlüsselaufgabe, die innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war (einschließlich des aktuellen, vorherigen und nächsten Monats), liegt mehr als zwei Wochen über dem Basisplanende.
- Gelb. Eine Schlüsselaufgabe, die innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Tage über dem Basisplanende (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Wenn keine roten oder gelben Ampeln vorhanden, ist die Anzeige grün.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Meilensteine", um zur Seite "Dienst - Schlüsselaufgaben und Meilensteine" zu wechseln. Diese Seite enthält das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine", welches die Schlüsselaufgaben in CA Clarity PPM verwendet. Dieses Portlet zeigt nur jene Schlüsselaufgaben an, die zu den Investitionen gehören, die auf der Registerkarte "Hierarchie" des Dienstes aufgelistet sind.

Die Daten werden auf Grundlage der Werte aus folgenden Feldern ausgewählt:

- Projektstatus. Genehmigt
- Feld "Projekt aktiv". Aktiviert
- Projektfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabenstatus. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabe - % abgeschlossen. Muss <100 Prozent sein

Daten in diesem Portlet werden in Form eines Rasters angezeigt, in dem der laufende Monat sowie bis zu drei zukünftige Monate berücksichtigt werden.

Die folgenden Spalten werden angezeigt:

- Projekt. Das Attribut "Projektname" des Objekts "Projekt". Wenn Sie auf eine Verknüpfung mit einem Projektnamen klicken, wird die Seite "Projekteigenschaften" geöffnet.
- Name. Das Attribut "Aufgabenname" des Objekts "Aufgabe". Wenn Sie auf eine Verknüpfung mit einem Aufgabennamen klicken, wird die Seite "Aufgabeneigenschaften" geöffnet.
- Anfang. Das Attribut "Anfangsdatum" des Objekts "Aufgabe".
- Ende. Das Attribut "Enddatum" des Objekts "Aufgabe".
- Status. Das Attribut "Status" des Objekts "Aufgabe".
- % abgeschlossen. Das Attribut "% abgeschlossen" des Objekts "Aufgabe".
- Gantt. Das Gantt-Diagramm verwendet den aktuellen Basisplan und das Enddatum für die Gantt-Balken. Für das Gantt-Diagramm gelten dieselben Farbregeleln wie für die Ampel "Meilensteine" im Portlet "Dienst - Status".

## Risiken

Diese Kennzahl basiert auf der Zusammenfassung von Projektrisiken und Risiken in Verbindung mit Änderungsaufträgen und Aufgaben. "Projektrisiko" ist ein Attribut des Objekts "Projekt". Änderungsauftrags- und Aufgabenrisiken sind Attribute des Objekts "Aufgabe". Die Daten stammen aus den Investitionen in der Diensthierarchie.

Abhängig von der Art des Risikos fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Es ist mindestens ein Risiko mit hoher Priorität vorhanden.
- Gelb. Es ist mindestens ein Risiko mit mittlerer Priorität vorhanden.
- Grün. Es sind keine Risiken mit hoher oder mittlerer Priorität vorhanden.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Risiken", um zur Seite "Dienst - Risiken" zu wechseln, die das Portlet "Risiken" enthält. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Meilensteine" und enthält Risiken für Projekte und Änderungsaufträge (Aufgaben), die Teil der Hierarchie des Dienstes sind.

Die Daten werden auf Grundlage der Werte aus folgenden Feldern ausgewählt:

- Projektstatus. Genehmigt
- Feld "Projekt aktiv". Aktiviert
- Projektfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabenstatus. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabe - % abgeschlossen. Muss <100 Prozent sein
- Aufgabentyp. Reihenfolge ändern
- Risikostatus. Offen, WIP

Daten in diesem Portlet werden in Form eines Rasters angezeigt, in dem der laufende Monat sowie bis zu drei zukünftige Monate berücksichtigt werden. Alle mit einem Projekt verknüpften Aufgaben werden angezeigt, auch solche, die mit Änderungsaufträgen verknüpft sind.

Folgende Spalten sind enthalten:

- Projekt. Das Attribut "Name" des Objekts "Projekt". Klicken Sie auf einen Projektnamen, um zu dem Projekt-Dashboard zu gelangen.
- Risiko. Das Attribut "Name" des Objekts "Risiko". Klicken Sie auf einen Risikonamen, um zu den Risikoeigenschaften zu gelangen.

- **Änderungsauftrag.** Das Attribut "Name" des Objekts "Änderungsauftrag" (oder "Aufgabe"). Klicken Sie auf einen Änderungsauftragsnamen, um zu den Aufgabeneigenschaften zu gelangen.
- **Priorität.** Das Attribut "Priorität" des Objekts "Risiko".
- **Besitzer.** Der zugewiesene Besitzer des Risikos. Das Attribut "Besitzer" des Objekts "Risiko".
- **Auswirkung.** Das Attribut "Auswirkung" des Objekts "Risiko". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:
  - Rot. Die Risikoauswirkung liegt im hohen Bereich.
  - Gelb. Die Risikoauswirkung liegt im mittleren Bereich.
  - Grün. Die Risikoauswirkung liegt weder im hohen noch im mittleren Bereich.

#### **Wahrscheinlichkeit**

Das Attribut "Wahrscheinlichkeit" des Objekts "Risiko". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt im hohen Bereich.
- Gelb. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt im mittleren Bereich.
- Grüne Ampel. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt weder im hohen noch im mittleren Bereich.

#### **Status**

Der Wert im Drop-down-Menü des Felds "Status" (Offen, In Bearbeitung, Gelöst, Geschlossen).

#### **Änderungsaufträge**

Das Enddatum der Aufgabe wird in dieser Ampel verwendet. Es werden "Änderungsauftrag" gekennzeichnete Aufgaben mit dem Attribut "Aufgabentyp" ausgewählt. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um die Seite zu aktualisieren. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Ein Änderungsauftrag, der ab dem aktuellen Datum und einschließlich des vorherigen und nächsten Monats innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Wochen über dem Basisplanende.
- Gelb. Ein Änderungsauftrag, der innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Tage über dem Basisplanende.
- Grün. Ein Änderungsauftrag, der innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt höchstens zwei Tage über dem Basisplanenddatum.

## Kundenbeobachtung

Das Portlet "Kundenbeobachtung" veranschaulicht die Beziehungen von Kunden mit dem Dienst und hebt dabei die Auslastung, den Belastungsbetrag, die Vorfallanzahl und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervor. Die Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt, in dem sich die größeren Kunden rechts oben befinden. Die kleineren Kunden werden links unten im Diagramm angezeigt. Der Besitzer des Dienstes kann alle seine abonnierenden Kunden im Verhältnis zu relevanten Dienstkennzahlen anzeigen.

Beachten Sie bei Blasendiagrammen Folgendes:

- Jede Blase steht für eine Kundenabteilung. Klicken Sie auf eine Blase, um zur Seite "Abteilung - Abonnements" zu wechseln, auf der sämtliche Kunden angezeigt werden, die Abonnenten dieser Abteilung sind.
- Die Größe der Blase stellt die Vorfallanzahl dar, d. h. die Gesamtanzahl offener Vorfälle, die der Kunde für diesen Dienst zu Protokoll gegeben hat. Je höher die Anzahl der die Vorfälle, desto größer die Blase.
- Die X-Achse zeigt Belastungen an (ein Attribut der Seite "Abonnements" der Diensteseigenschaften).
- Die Y-Achse zeigt Auslastungszahlen an, die auf dem Typ "Auslastung" auf der Seite "Schlüsselkennzahl-Typ" basieren.
- Die Farbe der Blasen stellt Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen dar. Auf der Seite "Abonnementseigenschaften" gibt es ein Felder zum Eintragen von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen und zum Angeben des Grenzwerts. Der Kunde füllt diese Felder manuell aus.

Es gelten die folgenden Farbregelein:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde liegt nicht über seinem Grenzwert. Bei einem Grenzwert von 3 führen 1, 2 und 3 zu einer gelben Blase.
- Grün. Das Feld für die "Dienstleistungsvereinbarung - Verstoß" für den Kunden enthält den Wert 0.



## Projektanalyse

Im Portlet "Projektanalyse" werden Daten zu den derzeit durchgeführten Projekten und Änderungsaufträgen angezeigt. Abgebrochene und abgeschlossene Vorgänge werden in diesem Portlet nicht berücksichtigt. Der Besitzer des Dienstes kann die geplanten Änderungen für seine Dienste auf diesem Portlet verwalten.

Das Portlet "Projektanalyse" zeigt Daten in einem hierarchischen Rasterformat an. Die oberste Hierarchieebene zeigt Projektnamen an. Klicken Sie auf einen Projektnamen, um auf die Seite "Projekteigenschaften" zu gelangen. Wenn Sie einen Projektnamen erweitern, werden in der zweiten Ebene die Namen der Schlüsselaufgaben und Änderungsaufträge für das entsprechende Projekt angezeigt. Klicken Sie auf den Namen eines Änderungsauftrags, um auf die Seite "Aufgabeneigenschaften" für diesen Änderungsauftrag zu gelangen. Klicken Sie auf einen Aufgabennamen, um auf die Seite "Aufgabeneigenschaften" für diese Aufgabe zu gelangen.

Das Portlet enthält die folgenden Spalten:

**Name**

Zeigt den Namen des Projekts, der Schlüsselaufgabe oder des Änderungsauftrags an.

**Basisplankosten**

Zeigt die Basisplankosten oder den Geldwert des Projekts an.

**Ist-Kosten**

Zeigt die Ist-Kosten für das Projekt an.

**Kostenabweichung**

Zeigt einen Prozentsatz an, der durch den Vergleich von Basisplankosten und Ist-Kosten ermittelt wird.

**Gantt**

Zeigt das Gantt-Diagramm für das Projekt oder die Aufgabe an. Die Farben der Gantt-Balken stehen für die Verspätung bzw. die zeitliche Nähe des Abschlussdatums einer Aufgabe. Sie werden blau angezeigt, bis eine Verspätung eintritt. Sobald eine Verspätung eintritt, werden sie rot angezeigt.

## Anbieter - Dashboard

Das Anbieter-Dashboard befindet sich im Objekt "Abteilung" und zeigt die Daten für Abteilungen an, die als Anbieter gekennzeichnet sind. Es enthält mehrere Portlets mit Drill-downs, die Kundenstatistiken, Dienstbereitstellungen, Kosten der Dienstbereitstellungen und künftige Dienstanforderungen veranschaulichen. Das Dashboard wird von Managern einzelner Anbieterabteilungen sowie hohen IT-Managern verwendet.

Mithilfe der folgenden Portlets können Abteilungsmanager ihre Dienste zusammengefasst anzeigen:

- Kundenbeobachtung
- Projektanalyse
- Alle Dienste

## Kundenbeobachtung

Das Portlet "Kundenbeobachtung" veranschaulicht die Beziehung von abonnierenden Kunden mit den Diensten, die von der Anbieterabteilung besessen werden. Auf diesem Portlet werden Auslastung, Belastungsbetrag, Vorfallanzahl und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervorgehoben. Diese Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt. Größere Kunden werden oben rechts und kleinere unten links angezeigt.

Beachten Sie bei Blasendiagrammen Folgendes:

- Jede Blase stellt einen Kunden dar, der einen Dienst dieser Anbieterabteilung abonniert.
- Auf der Y-Achse wird die Anzahl der Dienste angezeigt. Jede Kundenabteilung umfasst eine Dienstliste als Teil der Abonnements. Die Anzahl beinhaltet auch die Dienste der Unterabteilungen.
- Auf der X-Achse werden die Abonnementgebühren angezeigt.
- Die Daten in den Blasen beziehen sich auf alle Dienste, die der Kunde abonniert und die von der Anbieterabteilung unterstützt werden. Für Vorfälle und Gebühren werden die Daten für alle Dienste addiert.
- Die Farben der Ampel für die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung richten sich nach folgender Logik:
  - Rot. Mindestens ein Abonnement hat eine rote Ampel.
  - Gelb. Mindestens ein Abonnement hat eine gelbe Ampel.
  - Grün. Keine rote oder gelbe Ampel.

## Projektanalyse

Im Portlet "Projektanalyse" werden Daten zu den derzeit durchgeführten Projekten und Änderungsaufträgen angezeigt. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" auf dem Dienst-Dashboard, doch es bestehen folgende Unterschiede:

- Sie können nach Projekt, Projektmanager oder Dienst filtern.
- Zu den Spaltennamen gehören: "Name", "Dienst", "Basisplan", "Ist-Aufwand", "Kostenabweichung" und "Gantt".
- Sofern vorhanden, sind die Dienste von Unterabteilungen ebenfalls enthalten.

## Alle Dienste

Dieses Portlet enthält eine Liste der Kennzahlen und eine Ampel, die den Status der einzelnen Kennzahlen darstellt. Der IT-Sachbearbeiter oder -Manager kann die Dienstbereiche schnell und einfach festlegen. Die Bereiche umfassen Dienste mit überschrittenen Grenzwerten (rot), zu beobachtende Dienste (gelb) und problemlos ausgeführte Dienste (grün). Sofern vorhanden, werden Dienste von Unterabteilungen berücksichtigt.

Das Portlet "Alle Dienste" auf dem Abteilungsobjekt ähnelt dem Portlet "Dienst - Status" auf dem Dienstobjekt, doch es bestehen folgende Unterschiede:

- Die Anbieterabteilung kann mehrere Dienste besitzen.
- Die Anbieterabteilung kann Dienste von Unterabteilungen umfassen.
- Die Ampeln aller Dienste, die von der Anbieterabteilung besessen werden, werden zusammengefasst.

Nachstehend wird eine Liste der Portlets aufgeführt, die Sie auf dem Portlet **Alle Dienste** nach Details durchsuchen können. Die Portlets unterscheiden sich von den Drill-down-Portlets, auf die über die Dashboards "Dienst - Status" und "Dienst" zugegriffen werden kann.

### Kennzahlen

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Wert" oder "Auslastung", um auf das Portlet zuzugreifen. Das Portlet zeigt die Daten der Schlüsselkennzahlen in einer Liste an, die nach Diensten geordnet ist. Sie ist so vorgefiltert, dass nur Daten des Schlüsselkennzahltyps "Wert" oder "Auslastung" angezeigt werden. Die Anbieterabteilung besitzt die Dienste.

### Neue Vorfälle - Trend

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle" klicken. Das Portlet enthält die Gesamtanzahl der Vorfälle, die der Kunde für alle Dienste erstellt. Berücksichtigt werden alle Dienste, die die Anbieterabteilung in den letzten sechs Monaten besessen hat (ausgehend vom aktuellen Datum).

### **Offene Vorfälle nach Kunde**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle" klicken. Das Portlet zeigt für jeden abonnierenden Kunden die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für alle Dienste an, die von der Anbieterabteilung besessen werden.

### **Budgetanalyse**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Budget" klicken. Das Portlet zeigt die Ist-Kosten und die Plankosten für alle Dienste an, die der Anbieter unterstützt. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

#### **Dienst**

Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst". Wenn Sie auf einen Dienstnamen klicken, gelangen Sie auf die Seite "Dienst - Budget".

#### **Ist-Kosten**

Das Attribut "Ist-Kosten" des Objekts "Dienst".

#### **Plankosten**

Das Attribut "Plankosten" des Objekts "Dienst".

#### **Abweichung**

Die Differenz zwischen Plankosten und Ist-Kosten.

#### **Status**

Abhängig vom Vergleichswert von Ist-Kosten und Plankosten fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus: Es werden die Kosten ab Jahresbeginn bis zu den aktuellsten Ist-Werten berücksichtigt.

- Rot. Der Vergleichswert entspricht  $>120\%$  der Plankosten.
- Gelb. Der Vergleichswert entspricht  $>100\%$  der Plankosten.
- Grün. Der Vergleichswert entspricht  $\leq 120\%$  der Plankosten.

### **Auslastungsanalyse nach Dienst**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Auslastung" klicken. Das Portlet zeigt für jeden einzelnen Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt, die tatsächliche Arbeit und die verbleibende Arbeit im Vergleich zur Arbeit laut Basisplan an. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

#### **Dienst**

Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst".

#### **Aktuelle Arbeit**

Die Gesamtzahl der Arbeitsstunden.

**Restaufwand**

Das Attribut "Restaufwand" (in Stunden) des Objekts "Dienst".

**Basisplan - Arbeit**

Das Attribut "Basisplan - Arbeit" (in Stunden) des Objekts "Dienst".

**Dienst - Übereinstimmung**

Greifen Sie auf das Portlet zu, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Übereinstimmung" klicken. Das Portlet zeigt die einzelnen Dienste der Anbieterabteilung mit der dazugehörigen Übereinstimmungsampel an. Es wird mit der Übereinstimmungsampel im Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienste" verwendet. Die Daten werden in einem Raster angezeigt und für jeden Dienst von der dazugehörigen Übereinstimmungsseiten abgerufen. Die folgenden Spalten werden angezeigt:

- Name. Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst". Wenn Sie auf die Verknüpfung eines Dienstnamens klicken, gelangen Sie auf die Übereinstimmungsseite dieses Dienstes.
- Lizenz Einhaltung. Die Ampel für die allgemeine Übereinstimmung auf der Seite "Übereinstimmung" für diesen Dienst.

**Schlüsselaufgaben und Meilensteine**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Meilensteine" klicken. Die Daten in diesem Portlet basieren auf den Projekten, die mit den von der Anbieterabteilung besessenen Diensthierarchien verknüpft sind. Die folgenden Spalten werden angezeigt:

**Dienst**

Zeigt für jeden Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt, das Attribut "Dienstname" an.

**Projekt**

Zeigt den Projektnamen in der Hierarchie des Dienstes an.

**Name**

Zeigt den Namen der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins des Projekts an.

**Anfang/Ende**

Zeigt das Anfangs- und Enddatum für die Aufgabe oder den Meilenstein an.

**Status**

Zeigt den Status der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins an.

**% abgeschlossen**

Zeigt an, wie viel Prozent der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins abgeschlossen sind.

### **Terminplan**

Zeigt den Terminplan des Projekts an.

### **Risiken**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Risiken" klicken. Die Daten in diesem Portlet basieren auf den Projekten und Schlüsselaufgaben, die (über die Hierarchie) mit den Diensten verknüpft sind, welche die Anbieterabteilung unterstützt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf jeden Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt.

### **Assets**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Assets und Anwendungen" klicken. Die Daten für dieses Portlet werden vom Objekt "Asset" abgerufen. Die Daten werden auf Grundlage der folgenden Feldwerte ausgewählt:

- Assetstatus. Genehmigt
- Assetfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet

Die Daten werden in einem Raster angezeigt und beinhalten alle Assets, die über die Hierarchie mit dem Dienst verknüpft sind. Die folgenden Spalten werden in diesem Portlet angezeigt:

#### **Name**

Das Attribut "Assetname" des Objekts "Asset".

#### **Kategorie**

Die Assetkategorie.

#### **Status**

Diese Ampel basiert auf den Ampeln "Statusindikator" auf der Seite "Asseigenschaften" für sämtliche Assets in der Diensthierarchie. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine oder mehrere rote Ampeln.
- Gelb. Eine oder mehrere gelbe Ampeln.
- Grün. Keine roten oder gelben Ampeln.

#### **Vorschrifteneinhaltung**

Diese Ampel fasst die Ampeln "Vorschrifteneinhaltung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Vorschrifteneinhaltung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.

### **Lizenz Einhaltung**

Diese Ampel fasst die Ampeln "Lizenz Einhaltung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Lizenz Einhaltung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.

### **Wartung - Übereinstimmung**

Diese Ampel fasst die Ampeln "Wartung - Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Wartungsübereinstimmung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.

### **Risiko**

Das Attribut "Risiko" des Objekts "Asset".

### **Anwendungen**

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Assets und Anwendungen", um auf das Portlet "Anwendungen" zuzugreifen. Dieses Portlet ist fast identisch mit dem Portlet "Assets" mit dem Unterschied, dass alle Daten auf der Grundlage der Diensthierarchien vom Objekt "Anwendungen" abgerufen werden.

## Kunden-Dashboard

Das Kunden-Dashboard im Objekt "Abteilung" zeigt Daten für Abteilungen an, die als Kunden ausgewählt wurden. Es enthält mehrere Portlets mit Drill-downs. Das Dashboard wird von Managern einzelner Kundenbteilungen und Geschäftsbeziehungsmanagern verwendet.

Der Abteilungsmanager kann Statistiken zu folgenden Themen anzeigen:

- Dienstbereitstellung
- Auslastung
- Kosten abonnierter Dienste
- Aktuelle Anforderungen für Änderungen an Diensten
- Spezifische Belastungen für die Verwendung des Dienstes durch den Kunden

Folgende Portlets stehen zur Verfügung:

- Abonnementbeobachtung
- Projektanalyse
- Kundengebührenanalyse
- Alle Abonnements

## Abonnementbeobachtung

Das Portlet "Abonnementbeobachtung" zeigt abonnierte Dienste nach Auslastung, in Rechnung gestelltem Betrag, Vorfallaanzahl und Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen an.

Der Abteilungsmanager kann die teuersten Abonnements, die Auslastung und die Anzahl von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen anzeigen. Diese Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt. Jede Blase steht für einen Dienst.

Klicken Sie auf eine Blase, um das Dienst-Dashboard zu öffnen. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Blase, um den Dienstnamen anzuzeigen.

## Projektanalyse

Das Portlet "Projektanalyse" enthält Daten, die unterschiedliche Projekte und Änderungsaufträge darstellen. Diese Projekte und Aufträge werden zum Zeitpunkt der Anzeige für alle von der Abteilung abonnierten Dienste ausgeführt. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" im Dienst-Dashboard mit dem Unterschied, dass es ein zusätzliches Dienstattribut enthält. Das Attribut zeigt den Namen eines Dienstes an, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.



## Kundengebührenanalyse

Dieses Portlet vergleicht über ein Zeitfenster von sechs Monaten die Ist-Kosten der einzelnen Dienste mit den Plankosten. Das Portlet zeigt dem Abteilungsmanager aktuelle Informationen zum Dienstbudget unter Berücksichtigung der Ist-Kosten für die Lieferung des Dienstes an. Die Daten werden in einem Säulendiagramm angezeigt, wobei jeder vertikale Balken für einen Dienst steht. Auf der X-Achse werden die Kostenbeträge und auf der Y-Achse die Dienstnamen für die vom Kunden abonnierten Dienste angezeigt.

## Alle Abonnements

Ein Abonnement ist ein Dienst, den die Kundenabteilung abonniert hat und deren Verwendung ihr in Rechnung gestellt wird.

Das Portlet "Alle Abonnements" ähnelt dem Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienst". Es enthält eine Liste der Kennzahlen mit einer Ampel, die für jede Kennzahl den Status darstellt.

Allerdings enthält dieses Portlet im Gegensatz zum Portlet "Dienst - Status" nicht den Bereich "Verwaltung". Abteilungsmanager können schnell und einfach Abonnementbereiche erfassen, deren Grenzwerte überschritten sind (rot), die beobachtet werden sollten (gelb) oder die keinerlei Probleme aufweisen (grün). Die angezeigten Daten beinhalten einen oder mehrere Dienste, die von der Kundenabteilung abonniert werden.

Im Folgenden werden die Kennzahlen und Portlets beschrieben, mit denen die Kennzahlen "Alle Abonnements" verknüpft sind.

### Wert

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um auf eine Liste von Schlüsselkennzahlen nach Dienst geordnet zuzugreifen. Es werden alle Dienste berücksichtigt, die der Kunde abonniert hat. Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Kennzahlen" nach dem Kennzahltyp "Wert" vorgefiltert aufzurufen.

### Auslastung

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Kennzahlen" nach dem Kennzahltyp "Auslastung" vorgefiltert aufzurufen.

## **Vorfälle**

Klicken Sie auf die Verknüpfung "Vorfälle", um auf die folgenden Portlets auf der Seite "Kunde - Vorfall - Analyse" zuzugreifen:

### **Neue Vorfälle - Trend**

Das Portlet "Neue Vorfälle - Trend" ist mit dem Portlet "Neue Vorfälle - Trend" auf dem Dashboard "Dienst" identisch. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten die Gesamtanzahl der neuen Vorfälle nach Kunden darstellen. Die Daten beziehen sich auf alle Dienste, die ausgehend vom aktuellen Datum in den letzten sechs Monaten abonniert wurden.

### **Kunde - Offene Vorfälle nach Dienst**

Das Portlet ist mit dem Portlet "Offene Vorfälle" auf dem Dashboard "Dienst" identisch. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für sämtliche durch den Kunden abonnierten Dienste darstellen.

## **Dienstleistungsvereinbarung**

Klicken Sie auf die Verknüpfung "Dienstleistungsvereinbarung", um auf das Portlet "Bewertungstabelle" zuzugreifen. Dieses Portlet listet Dienstnamen auf und enthält für sämtliche Dienste, die der Kunde abonniert hat, die spezifischen Dienstkennzahlen und Ampeln (Belastungen, Vorfälle, Zufriedenheit, Dienstleistungsvereinbarung).

## **Zufriedenheit**

Klicken Sie auf die Verknüpfung, um auf das Portlet "Bewertungstabelle" zuzugreifen.

## **Projekte**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren.

## **Meilensteine**

Klicken Sie auf die Verknüpfung, um das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" anzuzeigen. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten auf den Projekten basieren, die mit den vom Kunden abonnierten Diensthierarchien verknüpft sind. Deswegen werden mehrere Dienste anstelle eines einzelnen Dienstes angezeigt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf Dienstnamen der Anbieterabteilung.

## **Risiken**

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Risiken" anzuzeigen. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Risiken" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten auf den Projekten basieren, die mit den vom Kunden abonnierten Diensthierarchien verknüpft sind. Deswegen werden mehrere Dienste anstelle eines einzelnen Dienstes angezeigt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf Dienstnamen aus der Anbieterabteilung.

## Kundenportal

Sie können das Kundenportal in der Kapazität eines Geschäftsbeziehungsmanagers für mindestens eine Kundenabteilung anzeigen.

Das Kundenportal wurde entworfen, um dem Geschäftsbeziehungsmanager Echtzeitinformationen über alle unterstützten und belieferten Kunden verfügbar zu machen.

Das Portlet umfasst das Folgende:

- Abonnement - Bereitstellung
- Abonnement - Anforderungen
- Abonnement - Gebühren

Sie können über "T-Dienstverwaltung" auf das Kundenportal zugreifen.

## Abonnement - Bereitstellung

Die Seite "Abonnement - Bereitstellung" enthält die folgenden Portlets:

### **Abonnementbeobachtung**

Enthält ein Blasendiagramm mit den abonnierten Diensten, in dem die Auslastung, der in Rechnung gestellte Betrag, die Anzahl der Vorfälle und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervorgehoben werden. Der Geschäftsbeziehungsmanager kann die teuersten Abonnements, die Auslastung und die Anzahl von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen anzeigen. Dieses Portlet enthält alle abonnierten Dienste für alle Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers. Jede Blase im Diagramm steht für einen Dienst. Wenn Sie auf eine Blase klicken, wird ein Drilldown zum Dashboard "Dienst" durchgeführt. Auf der Y-Achse wird die Anzahl der Kunden dargestellt, denen der Geschäftsbeziehungsmanager zugewiesen wurde. Diese Anzahl berücksichtigt auch die Unterabteilungen für die Kunden. Auf der X-Achse werden die Abonnementgebühren angezeigt.

### **Bewertungstabelle**

Zeigt ein Raster mit Ampeln für bestimmte Kennzahlen an. Sie enthält eine Liste der Kunden, die der Geschäftsbeziehungsmanager verwaltet, und fasst die Ampeln auf Grundlage aller Abonnements dieser Kunden zusammen. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

### **Kennzahlen**

Zeigt Schlüsselkennzahlen zur Auslastung der einzelnen Kundenabonnements an. Ermöglicht es dem Geschäftsbeziehungsmanager, die Kennzahlen, die seine Kunden verfolgen, anzuzeigen. Zusätzlich sieht er, ob Kennzahlen ihre Grenzwerte überschreiten. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

### **Aktionen**

Unterstützt die Verwendung des Kundenportals als Standard-Übersichtsseite. Es handelt sich um ein standardmäßig mitgeliefertes Aktions-Portlet.

## **Abonnement - Anforderungen**

Die Seite "Abonnement - Anforderungen" enthält die folgenden Portlets:

### **Ideen**

Stellt für alle Dienste, die die Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert haben, entsprechende Ideenstatistiken zusammen. Ideen werden basierend auf dem Benutzer abgerufen, der zu einer der Abteilungen gehört, mit denen der Geschäftsbeziehungsmanager verknüpft ist. Jede angezeigte Idee ist mit einem Dienst verknüpft, den die Abteilung abonniert. Die Attribute in diesem Portlet beziehen ihre Informationen aus den folgenden Objekten:

- Idee
- Dienst
- Abteilung

Die Daten in diesem Portlet werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

### **Priorität**

Zeigt die Priorität für das Ideenobjekt an. Die Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Eine Idee mit hoher Priorität.
- Gelb. Eine Idee mit mittlerer Priorität.
- Grün. Eine Idee mit niedriger Priorität.

### **Dienst**

Zeigt den in der Ideenhierarchie aufgeführten Dienstnamen an. Das Attribut "Dienstname" ist mit dem Objekt "Dienst" verknüpft.

### **Ideenthema**

Zeigt das Ideenthema aus dem Ideenobjekt an.

**Abteilung**

Zeigt die Abteilung an, der der Benutzer angehört.

**Geschätzte Leistung**

Zeigt die geschätzte Leistung des Ideenobjekts an.

**Geschätzte Kosten**

Zeigt die voraussichtlichen Kosten des Ideenobjekts an.

**Vorlagedatum**

Zeigt das Vorlagedatum des Ideenobjekts an.

**Genehmigungsdatum**

Zeigt das Genehmigungsdatum des Ideenobjekts an.

**Projektanalyse**

Zeigt Daten zu Projekten und Änderungsaufträgen an, die derzeit für Dienste ausgeführt werden, die von Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert werden. Die Daten werden in einem hierarchischen Raster dargestellt. Auf der obersten Hierarchieebene werden Projektnamen angezeigt.

Klicken Sie auf einen Projektnamen, um auf die Seite "Projekteigenschaften" zuzugreifen. Wenn Sie ein Projekt erweitern (indem Sie auf das Pluszeichen davor klicken), werden die Aufgaben unter dem Projekt aufgelistet.

Klicken Sie auf einen Aufgabennamen, um auf die Seite "Aufgabeneigenschaften" zuzugreifen. Das Attribut "Dienst" zeigt den Namen eines Dienstes an, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.

## Abonnement - Gebühren

Die Seite "Abonnement - Gebühren" enthält die folgenden Portlets:

**Abteilungsrechnungen**

Zeigt für alle Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers aus dem aktuellen und vorhergehenden Abrechnungszeitraum eine Übersicht über den aktuellen Rechnungsbetrag an. Die Attribute in diesem Portlet beziehen ihre Informationen aus den folgenden Objekten:

- Abteilung
- Rechnung

Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

**Name**

Zeigt die Namen der Kundenabteilung aus dem Objekt "Abteilung" an, das der Geschäftsbeziehungsmanager unterstützt. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

**ID**

Zeigt die Rechnungsnummer aus dem Rechnungsobjekt an. Klicken Sie auf eine Rechnungsnummer, um von der Kundenabteilung aus auf "Rechnung" zuzugreifen.

**Rechnungsdatum**

Zeigt das Rechnungsdatum aus dem Rechnungsobjekt an.

**Betrag**

Zeigt den Rechnungsbetrag aus dem Rechnungsobjekt an.

**Zeitraum**

Zeigt den Abrechnungszeitraum an, für den der Kunde in der Rechnung belastet wird.

**Status**

Zeigt den Status für das Rechnungsobjekt an.

**Belastungen nach Dienst im Zeitablauf**

Zeigt alle Dienste an, die von Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert werden. Die zusammengefassten Rechnungsbeträge für die einzelnen Dienst für die letzten sechs Monaten werden ebenfalls angezeigt. Die Daten werden als Liniendiagramm mit einer Linie für jeden Dienst dargestellt. Wenn die Kunden eines Geschäftsbeziehungsmanagers beispielsweise drei Dienste verwenden, so sind drei Linien mit eingezeichneten Punkten für den angegebenen Zeitraum vorhanden. Die X-Achse stellt die Monate dar, auf der Y-Achse werden die Kostenbeträge abgezeigt.

**Rechnungsverlauf**

Liefert einen Snapshot von Rechnungsbelastungen für jeden Kunden über einen Zeitraum von sechs Monaten. Die Belastungen werden für alle vom Kunden abonnierten Dienste zusammengefasst. Die Daten werden als Liniendiagramm mit einer Linie für jeden Kunden dargestellt. Beispiel: Hat ein Geschäftsbeziehungsmanager drei Kunden, sind für den angegebenen Zeitraum drei Linien mit eingezeichneten Punkten vorhanden. Die X-Achse zeigt ausgehend vom aktuellen Datum die letzten sechs Monate an. Die Y-Achse zeigt die Kostenbeträge an.

## Anbieterportal

Sie können das Anbieterportal in der Kapazität eines Abteilungsmanagers mit mindestens einer Anbieterabteilung anzeigen. Damit die Daten in den Finanz-Portlets angezeigt werden, müssen Sie alle Rechnungen genehmigen.

Das Portal ist als Verknüpfung in "IT-Dienstverwaltung" verfügbar. Es wurde entworfen, um dem IT-Sachbearbeiter oder IT-Manager minutengenaue Informationen in Bezug auf Dienste und Kunden für mehrere Anbieterabteilungen zur Verfügung zu stellen.

Die Portlets beinhalten Folgendes:

- Übersicht
- Kunden
- Vorfälle
- Projekte/Änderungsaufträge
- Auslastung
- Finanzen

**Hinweis:** Ein Fall einer Überschneidung: Ein IT-Manager oder Manager bearbeitet eine Abteilung und einen Dienst. Der Dienst ist ein Teil der Hierarchie eines weiteren Dienstes, der vom selben IT-Sachbearbeiter bzw. -Manager bearbeitet wird. Es werden beide Dienste gezählt.

## Übersicht

Die Seite "Übersicht" enthält die folgenden Portlets:

### Aktionen

Unterstützt die Verwendung des Kundenportals als Standard-Übersichtsseite. Es handelt sich um dasselbe mitgelieferte Aktions-Portlet, das im gesamten Produkt verwendet wird.

### Alle Dienste

Zeigt eine Liste der Kennzahlen mit einer Ampel an, die für die jeweilige Kennzahl den Status angibt. IT-Sachbearbeiter oder -Manager können Dienstbereiche erfassen, deren Grenzwerte überschritten sind (rot), die beobachtet werden sollten (gelb) oder die keinerlei Probleme aufweisen (grün).

**Hinweis:** Das Portlet unterscheidet sich vom Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienst". IT-Sachbearbeiter oder -Manager können nicht eine einzelne, sondern mehrere Abteilungen und die dazugehörigen Dienste anzeigen. Dieses Portlet enthält die folgenden Kennzahlen:

#### Wert

Durch einen Klick können Sie das Portlet "Kennzahlen" für die Anzeige von Schlüsselkennzahlen des Typs "Wert" vorgefiltert aufrufen.

#### Auslastung

Durch einen Klick können Sie das Portlet "Kennzahlen" für die Anzeige von Schlüsselkennzahlen des Typs "Auslastung" vorgefiltert aufrufen.

#### Vorfälle

Durch einen Klick können Sie auf die Registerkarte "Vorfälle" des Anbieterportals zuzugreifen.

### **Dienstleistungsvereinbarung**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Kundenbewertungstabelle" zuzugreifen. Bei diesem Portlet handelt es sich um eine Verknüpfung mit spezifischen Dienstkennzahlen, die für sämtliche Kunden zusammengefasst sind.

### **Zufriedenheit**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Kundenbewertungstabelle" zuzugreifen.

### **Budget**

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zum Portlet "Budgetanalyse" zu gelangen. Das Portlet enthält dieselben Daten, die angezeigt werden, wenn es über die Kennzahlverknüpfung "Anbieter - Abteilung - Budget" aufrufen.

### **Kostendeckung**

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um die Seite zu aktualisieren.

### **Auslastung**

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zum Portlet "Auslastungsanalyse nach Dienst" zu gelangen.

### **Übereinstimmung**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Dienst - Übereinstimmung" zuzugreifen. Die Ampel fasst die Werte folgendermaßen zusammen:

- Rot. Ein Dienst hat eine rote Ampel.
- Gelb. Ein Dienst hat eine gelbe Ampel.
- Grün. Ein Dienst hat eine grüne Ampel.

### **Assets und Anwendungen**

Durch einen Klick können auf die Seite "Dienst - Assets" zugreifen, die Portlets für Assets und Anwendungen enthält.

### **Projekte**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren. Die Ampel stellt den allgemeinen Status der Projekte dar. Die Projekte sind mit Diensten verknüpft, die im Verantwortungsbereich des IT-Managers liegen. Dies gilt für sämtliche in dessen Besitz befindlichen Anbieterabteilungen.



**Meilensteine**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" zuzugreifen.

**Risiken**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Risiken" zuzugreifen.

**Änderungsaufträge**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren. Die Ampel zeigt den Gesamtstatus für alle Änderungsaufträge innerhalb oder außerhalb eines Projekts an. Die Projekte sind mit allen Diensten verknüpft, die im Verantwortungsbereich des IT-Managers liegen. Dies gilt für sämtliche in dessen Besitz befindlichen Anbieterabteilungen.

## Kunden

Die Seite "Kunden" enthält die folgenden Portlets:

**Wert**

Zeigt Schlüsselkennzahlen zum Wert für die einzelnen Abonnements eines Kunden an. Damit kann der IT-Sachbearbeiter oder IT-Manager die Kennzahlen anzeigen, die seine Abonnement-Kunden verfolgen, und Kennzahlen ermitteln, die über dem Grenzwert liegen.

Klicken Sie in diesem Portlet auf die Verknüpfung eines Kundennamens, um zum Kunden-Dashboard der Abteilung zu wechseln. Klicken Sie auf die Verknüpfung eines Dienstnamens, um zum Dienst-Dashboard zu wechseln. Klicken Sie auf den Namen einer Kennzahl, um zur Eigenschaftsseite der Schlüsselkennzahl zu wechseln.

**Auslastung**

Zeigt Schlüsselkennzahlen zur Auslastung für die einzelnen Abonnements eines Kunden an. Ermöglicht es Geschäftsbeziehungsmanagern, die Kennzahlen anzuzeigen, die ihre Abonnement-Kunden verfolgen. Zusätzlich sieht er, ob Kennzahlen ihre Grenzwerte überschreiten.

**Kundenbewertungstabelle**

Zeigt ein Raster mit Ampeln für bestimmte Kennzahlen an. Zeigt eine Liste von Diensten an, die der IT-Sachbearbeiter oder -Manager verwaltet. Zusätzlich werden die Ampeln auf Grundlage aller Dienste, die der IT-Sachbearbeiter oder -Manager besitzt, zusammengefasst.

## Vorfälle

Sie können Vorfälle mithilfe externer Systeme, u. a. CA Unicenter Service Desk, verfolgen. Die Vorfalldaten können manuell in CA Clarity PPM eingegeben, über XOG importiert oder mithilfe des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren" importiert werden.

Die Seite "Vorfälle" enthält die folgenden Portlets:

### Offene Vorfälle nach Dienst

Zeigt die Anzahl der offenen Vorfälle für die einzelnen Dienste im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Die Daten werden aus Service Desk importiert. Die Daten werden in diesem Portlet als Kreisdiagramm dargestellt. Jedes Kreissegment steht für einen Dienst. Die Breite eines Kreissegments stellt die Anzahl der Vorfälle für den entsprechenden Dienst dar. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Kreissegment (einen Dienst), um die Anzahl der offenen Vorfälle für diesen Dienst anzuzeigen.

### Dienste - Vorfallbeobachtung

Zeigt die Beziehungen zwischen einzelnen Diensten mit der Anzahl der Abonnement-Kunden einschließlich deren Vorfalldaten und Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen. Die Daten stammen aus allen Diensten im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Das Portlet enthält ein Blasendiagramm an, in dem jede Blase für einen Dienst steht. Es werden nur die Dienste angezeigt, die der Anbieter unterstützt. Im Folgenden finden Sie Details zum Diagramm:

- Auf der X-Achse werden zusammengefasst für alle Kunden des Dienstes die Belastungen angezeigt. Sie sind Teil des Objekts "Abonnements".
- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Kunden an, die den Dienst abonniert haben.
- Die Größe der Blase stellt die Anzahl der Vorfälle dar (alle offenen Vorfälle für diesen Dienst). Je höher die Anzahl der Vorfälle, desto größer die Blase. Diese Zahl wird für alle Kunden, die den Dienst nutzen, zusammengefasst.
- Die Farbe der Blasen stellt Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen dar. Diese Verletzung wird basierend auf den gesamten Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen der abonnierenden Kunden für die einzelnen Dienste ermittelt. Diese Informationen stammen aus den Feldern "Dienstleistungsvereinbarung - Verstoß" auf der Seite Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten. Der Kunde gibt die Feldwerte manuell ein.

Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
  - Gelb. Der Kunde liegt nicht über seinem Grenzwert. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Bei einem Grenzwert von 3 führen 1, 2 und 3 zu einer gelben Blase.
  - Grün. Die Anzahl der Verstöße gegen Dienstvereinbarungen beträgt für den Kunden "0".
- Wenn Sie den Mauszeiger über eine Blase bewegen, wird der Name des Dienstes angezeigt, für den die Blase steht.

#### **Offene Vorfälle nach Kunde**

Zeigt die Anzahl der offenen Vorfälle für die einzelnen Kunden für alle Dienste im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers an. Die Daten werden aus Service Desk importiert. Die Daten werden in diesem Portlet als Kreisdiagramm angezeigt. Jedes Kreissegment steht für eine Kundenabteilung, und die Breite des Kreissegments stellt die Anzahl der Vorfälle für die entsprechende Kundenabteilung dar. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Kreissegment (einen Kunden), um die Anzahl der offenen Vorfälle für diesen Kunden anzuzeigen.

#### **Offene und geschlossene Vorfälle**

Vergleicht die Anzahl der offenen Vorfälle mit der Anzahl der geschlossenen Vorfälle für einen bestimmten Zeitraum. Die Daten stammen aus allen Diensten im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Das Portlet zeigt ein Säulendiagramm mit zwei Säulen für jeden Zeitraum an. Eine Säule steht für die offenen Vorfälle und die andere für die geschlossenen Vorfälle. Die X-Achse zeigt die letzten sechs Monate ab dem aktuellen Datum an. Die Y-Achse gibt die Anzahl der Vorfälle an.

## **Projekte/Änderungsaufträge**

Die Seite "Projekte/Änderungsaufträge" enthält die folgenden Portlets für die Dienste, die von IT-Dachbearbeitern und -Managern besessen werden:

#### **Projektanalyse**

Enthält eine Reihe von Ampeln sowie weitere Daten, die die Projekte und Änderungsaufträge darstellen, die derzeit für die Dienste bearbeitet werden. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Daten im Portlet mehrere Abteilungen abdecken können, die mehrere Dienste umfassen. Das Attribut "Dienst" steht für den Namen eines Dienstes, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.

### **Risiken**

Zeigt die Projekt- und Änderungsauftragsrisiken für die Projekte an, die in der Diensthierarchie der Dienste enthalten sind. Auf dieses Portlet können Sie auch vom Dienst-Dashboard aus über die Kennzahl "Risiken" zugreifen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass dieses Portlet im Anbieterportal mehrere Abteilungen mit jeweils mehreren Diensten behandelt.

### **Schlüsselaufgaben und Meilensteine**

Zeigt die Schlüsselaufgaben an, die zu den Projekten in den Diensthierarchien der einzelnen Dienste gehören. Auf dieses Portlet können Sie auch vom Dienst-Dashboard aus über die Kennzahl "Meilensteine" zugreifen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass dieses Portlet im Anbieterportal mehrere Abteilungen mit jeweils mehreren Diensten behandelt.

## **Auslastung**

Die Seite "Auslastung" enthält die folgenden Portlets:

### **OSP-Ressourcen-Gesamtsumme**

Zeigt die spezifischen Daten über die Ressourcennachfrage für die OSP-Struktur an.

### **Aufgewendete Zeit nach Diensttyp**

Vergleicht die Anzahl der Arbeitsstunden, die in bestimmten monatlichen Zeiträumen geleistet wurden. Der Diensttyp schlüsselt die Daten für den IT-Sachbearbeiter oder -Manager auf, um die Dienstbereiche anzuzeigen, die die meisten Ressourcen erhalten. Die Daten werden aus dem Attribut "Servicetyp" des Objekts "Dienst" und der Gesamtanzahl der Tage für die einzelnen Ressourcen abgerufen. Die Ressource muss zu Diensten dieses Typs oder zu einer Investition der Diensthierarchien zugewiesen sein, da der Prozentsatz der Hierarchiezuordnung skaliert wird. In diesem Portlet werden gestapelte Säulen angezeigt, wobei jeder Stapel in einer Säule für einen Diensttyp steht. Die X-Achse zeigt die Zeiträume in Monaten an (drei Monate vor dem aktuellen Datum und drei Monate nach dem aktuellen Datum). Die Y-Achse zeigt die Stundenanzahl an (errechnet aus dem jeweiligen Ist-Aufwand und den verbleibenden Zuordnungen).

**Mitarbeiter/Auftragnehmer - Zeitvergleich**

Zeigt ein Histogramm an, das die Differenzen zwischen den Dollarbeträgen, die für externe Auftragnehmer ausgegeben werden, und den Dollarbeträgen, die für interne Mitarbeiter ausgegeben wurden, darstellt. Der IT-Manager kann so die Arbeitsabläufe für alle von ihm besessenen Dienste ermitteln. Das Balkendiagramm zeigt zwei Säulen pro Zeitraum an. Eine Säule zeigt die Gesamtstundenzahl für alle Mitarbeiterressourcen an, die an dem Dienst arbeiten, oder die Investitionen, die mit der Diensthierarchie verknüpft sind. Die Spalten werden gemäß den Prozentsätzen der Hierarchie skaliert. Die andere Säule zeigt die Gesamtstundenzahl für alle Auftragnehmer-Ressourcen an, die einem Dienst zugewiesen wurden. Die Gesamtstundenzahl ist die Ressourcenzuweisung. Das Attribut "Typ" des Objekts "Ressource" bestimmt Auftragnehmer und Mitarbeiter. Die X-Achse zeigt die Zeiträume in Monaten an (drei Monate vor dem aktuellen Datum und drei Monate nach dem aktuellen Datum). Die Y-Achse zeigt die Stundenzahl an (errechnet aus dem jeweiligen Ist-Aufwand und den verbleibenden Zuordnungen).

## Finanzen

Die Seite "Finanzen" enthält die folgenden Portlets:

**Kostendeckungsnachweis**

Zeigt sämtliche gedeckten Rückbelastungsbeträge an. Zusätzlich werden Abweichungen zwischen gesamten Dienstkosten und erhaltenen Beträgen berechnet. Eine Liste der Dienste wird zusammen mit den dazugehörigen Gebührenbeträgen pro Quartal angezeigt. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

**Dienst**

Zeigt den Dienstnamen an, der im Besitz des IT-Managers ist. Klicken Sie auf einen Dienstnamen, um auf das Dienst-Dashboard zuzugreifen.

**Kosten**

Zeigt die Gesamtkosten für einen Dienst an.

**Belastungen**

Zeigt den berechneten Betrag für den geleisteten Dienst an.

**Abweichung**

Zeigt die Differenz zwischen Kosten und Gebühren an.

**Abweichung (%)**

Zeigt den Abweichungsbetrag als Prozentsatz der Kosten an.

### **Status**

Zeigt den Status in Form der folgenden Ampeln an:

- Rot. Der Standardwert ist <20 %.
- Gelb. Der Standardwert ist <5 %.
- Grün. Keine roten oder gelben Ampelwerte.

# Anhang A: BRM Accelerator-Einrichtung

---

BRM Accelerator-Portlets ist ein Add-In, das Teil des IT-Dienstverwaltungsmoduls ist. Um auf BRM Accelerator zuzugreifen und das Add-In zu verwenden, müssen Sie einige zusätzliche Setup-Aufgaben ausführen.

Das Add-In "Accelerator: Geschäftsbeziehungsmanager" ist eine optionale Komponente, die von Ihrem Administrator angewendet werden kann.

## Einrichten von BRM mit den erforderlichen Attributen

Führen Sie zusätzliche Setup-Aufgaben aus, um bestimmte Attribute als Teil des BRM Accelerator-Add-Ins anzuzeigen. Diese Attribute sind nach der Installation des Add-Ins verfügbar, doch sie können erst dann angezeigt werden, wenn Ihr CA Clarity PPM-Administrator sie mithilfe von Studio eingerichtet hat.

**Hinweis:** Um Daten in den BRM Accelerator-Portlets anzuzeigen, müssen Sie mit Studio zusätzliche Felder oder Attribute für bestimmte Objekte einrichten.

Setzen Sie sich mit Ihrem CA Clarity PPM-Administrator in Verbindung, oder Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Die folgenden Objektfelder müssen für BRM eingerichtet werden:

- [Dienst - Objekt](#) (siehe Seite 103)
- [Schlüsselkennzahl - Objekt](#) (siehe Seite 104)

## Dienst - Objekt

Richten Sie die folgenden Felder für das Objekt "Dienst" mithilfe von Studio ein:

### Diensttyp

Die Art des Dienstes. Fügen Sie das Feld zur Seite "Diensteigenschaften" hinzu. Die Diensttypen sind in einer Suchtabelle definiert, die standardmäßig die folgenden Werte enthält:

- Infrastruktur
- Wartung
- Unternehmenswichtig
- Ertrag - Generierung - Support

**Hinweis:** Das Feld "Diensttyp" ist ein Standard-Suchfeld. Mit diesem Feld können Sie Dienste nach ihrem Typattribut durchsuchen.

### **Geschäftliche Ausrichtung**

Fügen Sie das Feld "Geschäftliche Ausrichtung" zur Seite "Diensteigenschaften" hinzu. Die Seite zeigt an, wie gut der Dienst an den Geschäftszielen der Organisation ausgerichtet ist. Für dieses Feld werden Zahlenwerte von 1 bis 100 akzeptiert. Die standardmäßig verwendete Ampel heißt "Ausrichtung". Die Ausrichtungsampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 0 und 33.
- Gelb. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 33 und 66.
- Grün. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 66 und 100.

## **Schlüsselkennzahl - Objekt**

Richten Sie die folgenden Felder für das Objekt "Schlüsselkennzahl", das dem Objekt "Abonnement" untergeordnet ist, ein.

### **Grenzbetrag**

Fügen Sie das Feld mit dem Grenzwertindikator zu den Listenseiten "Schlüsselkennzahl erstellen", "Schlüsselkennzahl bearbeiten", und "Schlüsselkennzahl" hinzu. Dieses Feld wird als Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Werte oberhalb des Grenzwerts akzeptiert. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, sind Werte unterhalb des Grenzwerts wünschenswert.

Das Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" zeigt an, wie die Ampeln für eine spezifische Schlüsselkennzahl festgelegt werden. Sie können z. B. eine neue Schlüsselkennzahl mit der Bezeichnung "Anzahl der ausgesetzten Benutzer" erstellen und das Kontrollkästchen deaktivieren. Dies zeigt dem Datenanbieter für das Portlet "Werte - Kennzahlen" an, dass Werte unterhalb des Grenzwerts besser sind.



**Typ**

Dieses Feld wird auf den Listen- und Filterseiten "Schlüsselkennzahl erstellen", "Schlüsselkennzahl bearbeiten" und "Schlüsselkennzahl" für ein Abteilungsabonnement angezeigt. Es handelt sich um ein standardmäßiges Textfeld mit Drop-down-Auswahl aus einer Suchtabelle. Die Suchtabelle enthält standardmäßig folgende Werte:

- Wert
- Auslastung
- Geschlossene Vorfälle
- Erstellte Vorfälle
- Sonstiges

Das Feld "Typ" kategorisiert die benutzerdefinierten Kennzahlen für BRM Accelerator-Portlets. Zum Beispiel verwendet das Portlet "Kennzahlen" ausschließlich Werte, die als Kategorie "Wert" gekennzeichnet sind, wenn Sie im Portlet "Dienst - Status" auf der Seite "Dienst - Layout: Dashboard" auf die Verknüpfung "Wert" klicken.

## Service Desk-Integration

BRM Accelerator verbessert die Transparenz von Kennzahlen der Bereiche Finanzen, Ressourcen und Dienstbereitstellung für die Dienste und Investitionen, die von IT-Abteilungen verwaltet und von Kundenabteilungen verwendet werden. Einige der in den BRM Accelerator-Portlets angezeigten Daten enthalten Informationen und Anzahlen über Vorfälle. Sie können die Vorfälle mithilfe externer Systeme, u. a. CA Unicenter Service Desk, verfolgen. Die Vorfalldaten können manuell in CA Clarity PPM eingegeben, über XOG importiert oder mithilfe des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren" importiert werden.

## Auffüllen der Vorfall-Portlets mit Daten

Der Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren" ruft einen Prozess auf, der zur Kommunikation mit der Service Desk-Datenbank eine GEL-Markierung verwendet, um die Vorfalldaten aufzurufen. Der Auftrag wird nach einem Zeitplan ausgeführt und führt Folgendes aus:

- Aufrufen von Vorfalldaten für Kunden nach Dienst aus Service Desk.
- Ermitteln des korrekten Kunden und Dienstes in CA Clarity PPM.
- Speichern der Attributanzahlen für das Objekt "Abonnement" in CA Clarity PPM.

Bei jeder Ausführung des Auftrags werden die vorherigen Werte ersetzt. Wenn die Integrationsmethode verwendet wird, ist Service Desk das Aufzeichnungssystem für Vorfälle. CA Clarity PPM ist das Aufzeichnungssystem für die Ziele (oder Grenzwerte) annehmbarer Vorfalldaten, die in bestimmten BRM-Accelerator-Portlets angezeigt werden.

Damit der Auftrag erfolgreich ausgeführt werden kann, müssen die folgenden Parameter korrekt sein:

- Die Service Desk-Kontakt-ID stimmt mit einem CA Clarity PPM-Benutzernamen überein.
- Das Configuration Item des Service Desk-Vorfalles stimmt mit einer Dienst-ID in CA Clarity PPM überein.
- Der von dem Vorfall betroffene Benutzer ist ein CA Clarity PPM-Benutzer.
- Die Ressourcendefinition des CA Clarity PPM-Benutzers enthält eine OSP-Abteilungsverknüpfung zu derselben Abteilung, die den Dienst abonniert hat, zu dem der Benutzer in Service Desk einen Vorfall meldet. Diese Verknüpfung fordert das System beim Importieren von Vorfalldaten auf, nach einer Übereinstimmung zwischen Service Desk-Kontakt-ID und CA Clarity PPM-Benutzernamen zu suchen.

## Relevante CA Clarity PPM-Felder

CA Clarity PPM speichert die Vorfalldaten als Teil des Objekts "Schlüsselkennzahlen", welches dem Objekt "Abonnements" untergeordnet ist. Dieses Objekt verfügt über die allgemeinen Attribute Code, Name, Typ und Anfangs- und Enddatum, jeweils mit einem Zielwert und einem tatsächlichen Wert. Die Service Desk-Daten werden in monatlichen Intervallen angezeigt. Nur die letzten sechs Monate und der aktuelle Monat von Service Desk-Vorfallinformationen werden verwendet. Es gibt zwei Typen von Schlüsselkennzahlen für Vorfälle: "Erstellte Vorfälle" und "Geschlossene Vorfälle". Offene Vorfälle werden separat behandelt, da nur eine Gesamtanzahl offener Vorfälle erforderlich ist.

## Erstellte Vorfälle

Von Kunden erstellte Vorfälle werden in CA Clarity PPM nach Diensten als Schlüsselkennzahlen für das entsprechende Abonnement gespeichert. Wenn erforderlich, werden neue Abonnements erstellt, um diese Informationen zu speichern.

Schlüsselkennzahlen können sowohl zeitlich veränderliche tatsächliche Werte als auch zeitlich veränderliche Zielwerte darstellen. Der Datenimport aus Service Desk trägt die tatsächlichen Werte automatisch ein, während die Zielwerte entweder manuell eingegeben oder anderweitig importiert werden müssen. Die geringste Datengranularität in CA Clarity PPM ist monatlich, da Portlets so definiert sind, dass Daten auf dieser Ebene angezeigt werden.

Bei allen erstellten Vorfällen werden die folgenden Attribute in CA Clarity PPM angezeigt:

### **Schlüsselkennzahl-ID oder -Name**

Die ID oder der Name des erstellten Vorfalls.

**Hinweis:** Die Integration aktualisiert die Schlüsselkennzahl mit der erwarteten ID und nicht notwendigerweise mit dem erwarteten Namen.

### **Tatsächlicher Wert**

Die Anzahl der Vorfälle nach Erstellungsdatum, d. h. nach Datum oder Uhrzeit der Öffnung. Enthält geschlossen Vorfälle ab diesem Zeitpunkt.

## Geschlossene Vorfälle

Geschlossene Vorgänge nach Kunden und Dienst werden ebenfalls als Schlüsselkennzahlen gespeichert. Bei allen geschlossenen Vorfällen werden die folgenden Attribute angezeigt:

### **Schlüsselkennzahl-ID oder -Name**

Zeigt die ID oder den Namen des geschlossenen Vorfalls an.

### **Tatsächlicher Wert**

Zeigt die Anzahl der Vorfälle nach dem Datum an, an dem sie geschlossen wurden, d. h. nach ihrem Abschlusssdatum oder ihrer Abschlusszeit.

## Offene Vorfälle

Die Anzahl offener Vorfälle nach Kunde und Dienst ist in einem skalaren Format (d. h. nicht zeitskalierten) im Attribut "Anzahl" gespeichert. Die Anzahl wird im Attribut "Anzahl der Vorfälle" auf der Seite "Abonnementseigenschaften: Stammdaten" angezeigt. Der Zielwert ist wird auf dieser Seite auch als skalares Attribut (Vorfälle - Grenzwert) angezeigt.

Die Anzahl offener Vorfälle ist ein Snapshot (zum Zeitpunkt der letzten Ausführung der Integration) der Anzahl der Vorfälle, die kein Abschlussdatum haben.

## Relevante Service Desk-Felder

Im Folgenden werden die Service Desk-Felder aufgelistet, die vom Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren" für Berechnungen für die Vorfall-Portlets verwendet werden. Nicht alle Felder werden in CA Clarity PPM gespeichert. Gewisse Felder sind nur dafür notwendig, Service Desk-Werte an CA Clarity PPM-Objekte anzupassen. Die Service Desk-Werte stammen aus den Objekten "Vorfall", "Anforderung" und "Problem". Auf den entsprechenden Detailseiten enthalten die Objekte dieselben Felder. Das Datenbankschema ist für alle diese Objekte praktisch identisch.

### **Nachverfolgungs-ID (Service Desk DBS ID)**

Die eindeutige Datenbank-ID aus Service Desk. Wenn es notwendig ist, zwischen bereits gezählten und neuen Vorfälle zu unterscheiden, verwendet die Logik für das Zählen der Vorfälle das Feld "Nachverfolgungs-ID".

### **Gemeldet von**

Der Benutzername in Service Desk, der in das Feld "System-Anmeldung" eingegeben wurde. Das Feld "Gemeldet von" bestimmt den CA Clarity PPM-Benutzer. Der Benutzername muss mit dem CA Clarity PPM-Benutzernamen übereinstimmen. Der Auftrag sucht auf der Grundlage des CA Clarity PPM-Benutzernamens die erforderliche CA Clarity PPM-Abteilung.

### **Eröffnungsdatum/-zeit**

Der Zeitpunkt der Erstellung des Vorfalls in Service Desk. Öffnungsdatum und -Uhrzeit sind für die Berechnung zeitlicher Abweichungen erforderlich.

### **Abschlussdatum/-zeit**

Das Abschlussdatum des Vorfalls in Service Desk. Abschlussdatum und -Uhrzeit sind für die Berechnung zeitlicher Abweichungen erforderlich.

**Konfigurationselement**

Das Configuration Item in Service Desk. Dieses Feld verknüpft das Service Desk-Objekt (hier: Vorfall) mit dem Dienst in CA Clarity PPM. Administratoren müssen die CA Clarity PPM-Dienstnamen manuell in die Suchtabelle "Service Desk" für Konfigurationselemente eingeben. Dadurch stimmt der Name des Configuration Item in Service Desk für die Zuweisung des Vorfalls mit dem Dienstnamen in CA Clarity PPM überein.

**Relevante BRM-Portlets**

Im Folgenden finden Sie eine Liste und eine Beschreibung der BRM Accelerator-Portlets, die die Daten verwenden, die aus dem Service Desk importiert wurden, und wie sie die Daten abrufen:

**Ampel "Dienst - Bereitstellung"**

Diese Ampel auf der Seite "Anbieterportal" basiert auf offenen Vorfällen für alle Kunden, die den Dienst abonniert haben. Die Daten werden wie folgt abgerufen:

- a. Die Daten der offenen Vorfälle aller Kunden werden berücksichtigt.
- b. Die Daten der offenen Vorfälle werden mit dem Vorfall-Grenzwert ihrer Abonnements verglichen.
- c. Die Ampel wird festgelegt. Anschließend werden die Ampeln sämtlicher abonnierenden Kunden miteinander verglichen, um den durchschnittlichen Ampelwert zu ermitteln.

**Portlet "Kundenbeobachtung"**

Dieses Portlet auf der Seite Dienst - Layout: Dashboard ist ein Blasendiagramm, das die Zahl der offenen Vorfälle für einen Kunden, der einen Dienst abonniert hat, enthält. Das Portlet ruft diese Daten auf, und zwar mithilfe der Anzahl offener Vorfälle eines einzelnen Kunden für einen bestimmten Dienst.

**Portlet "Neue Vorfälle - Trend"**

Dieses Portlet auf den Dashboard-Seiten "Dienstlayout" und "Anbieter" verwendet erstellte Vorfälle, die von allen Kunden, die einen bestimmten Dienst abonniert haben, gebucht wurden. Das Portlet erfasst Daten aus den erstellten Vorfällen der letzten sechs Monate. Der laufende Monat wird für alle Kunden, die den Dienst abonniert haben, ebenfalls berücksichtigt. Das Portlet enthält ferner eine Grenzwert-Zeile, die auf der manuellen Eingabe eines Zielwerts für die Schlüsselkennzahlen des erstellten Vorfalls basiert. Die Zielwerte werden für alle Kunden in einer einzigen Zielzeile zusammengefasst angezeigt.

**Portlet "Offene Vorfälle nach Kunde"**

Dieses Portlet auf den Seiten "Dienst - Vorfälle - Analyse" und "Anbieterportal" verwendet offene Vorfälle nach Kunde für einen bestimmten Dienst. Das Portlet bezieht die Daten durch die Auswahl der offenen Vorfälle, die ein Kunde für Dienste gemeldet hat, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

#### **Portlet "Kundenbewertungstabelle"**

Wenn die Anzahl offener Vorfälle jenseits des Grenzwerts der Abonnementdefinition liegt, zeigt das Portlet "Kundenbewertungstabelle" für jeden Kunden und Dienst eine einzelne Ampel an. Anderenfalls zeigt das Portlet die Vorfallaanzahl als zusammengefassten Wert an. Die kumulierte Anzeige stellt dar, ob der Kunde eine Vorfallsanzahl jenseits des Grenzwerts für einen Dienst hat.

#### **Portlet "Offene Vorfälle nach Dienst"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet die offenen Vorfälle für einen bestimmten Dienst. Das Portlet bezieht diese Daten durch das Zusammenfassen der offenen Vorfälle der Kunden, die den Dienst abonniert haben.

#### **Portlet "Dienste - Vorfallbeobachtung"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet die offenen Vorfälle je Dienst. Das Portlet bezieht diese Daten durch das Zusammenfassen der offenen Vorfälle, die Kunden für Dienste gemeldet haben, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

#### **Portlet "Offene und geschlossene Vorfälle"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet erstellte und geschlossene Vorfälle für alle Dienste, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen. Das Portlet bezieht die Daten durch das Zusammenfassen erstellter und geschlossener Vorfälle. Die Kunden melden solche Vorfälle gegen alle Dienste, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

## **Einrichten des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren"**

Vor der Einrichtung des Auftrags für den Datenimport:

- Sie haben Kontakt-IDs in Service Desk erstellt, die mit den Benutzer-IDs für BRM in CA Clarity PPM übereinstimmen.
- Sie haben die CA Clarity PPM-Dienstnamen (denen die Vorfälle zugewiesen wurden) als Konfigurationselemente in Service Desk eingerichtet.
- Sie haben Vorfälle in Service Desk erstellt und diese den Configuration Items und den betroffenen Endbenutzern oder Kontakt-IDs angefügt.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

#### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie das Menü "Persönlich", und klicken Sie auf "Berichte und Aufträge".  
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Geben Sie die folgenden erforderlichen Parameter ein:

**Unicenter Service Desk-URL**

Definiert die URL des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden. Die URL muss der Adresse des Achsendiensts für Service Desk entsprechen.

**Unicenter Service Desk-Kennwort**

Definiert das Kennwort des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden.

**Unicenter Service Desk-Benutzername**

Definiert den Benutzernamen des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden.

4. Geben Sie an, wann der Auftrag ausgeführt werden soll. Sie können ihn sofort ausführen oder die Ausführung für einen späteren Zeitpunkt planen. Optional können Sie eine Wiederholung festlegen.
5. Geben Sie optional Ressourcen oder Gruppen an, die bei Fehlschlag oder Abschluss des Auftrags benachrichtigt werden sollen.
6. Speichern Sie die Änderungen.