

CA Clarity™ PPM

IT-palvelunhallinnan käyttöopas

Julkaisu 13.3.00



Tämä dokumentaatio, joka sisältää sulautettuja ohjejärjestelmiä ja sähköisesti jaettuja aineistoja (jäljempänä "Dokumentaatio"), on vain informointitarkoituksiin, ja CA voi muuttaa sitä tai poistaa sen milloin tahansa. Dokumentaatio on CA:n omistamaa tietoa, jonka kopiointi, siirtäminen, jäljentäminen, julkistaminen, muuttaminen tai monistaminen kokonaan tai osittain on kiellettyä ilman CA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Jos olet Dokumentaatiossa mainitun ohjelmistotuotteen tai ohjelmistotuotteiden käyttöoikeuden haltija, voit tulostaa tai muulla tavalla tuottaa Dokumentaatiosta kohtuullisen määrän kopioita itsesi ja yrityksesi työntekijöiden sisäiseen käyttöön kyseiseen ohjelmistoon liittyen edellyttäen, että kaikki CA:n tekijänoikeusilmoitukset ja merkinnät lisätään jokaiseen kopioon.

Oikeus tulostaa tai muulla tavalla tuottaa kopioita Dokumentaatiosta rajoittuu tällaisen ohjelmiston käyttöoikeuden voimassaoloaikaan. Käyttöoikeuden päättyessä mistä tahansa syystä, käyttäjän tulee vahvistaa CA:lle kirjallisesti, että kaikki Dokumentaation kopiot ja osittaiset kopiot on palautettu CA:lle tai hävitetty.

SOVELLETTAVAN LAIN SALLIMASSA LAAJUUDESSA CA TARJOAA TÄMÄN DOKUMENTAATION "SELLAISENA KUIN SE ON" – EHDOLLA, ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA KAIKKI OLETETUT TAKUUT SOVELTUVUUDESTA SELLAISEEN TARKOITUKSEEN, JOHON VASTAAVAA DOKUMENTAATIOTA YLEENSÄ KÄYTETÄÄN, SOVELTUVUUDESTA ERITYISEEN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN TAI OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUDESTA. CA EI MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA KÄYTTÄJÄLLE TAI KOLMANNELLE OSAPUOLELLE MISTÄÄN VÄLITTÖMÄSTÄ TAI VÄLILLISESTÄ MENETYKSISTÄ TAI VAHINGOISTA, JOTKA JOHTUVAT DOKUMENTAATION KÄYTÖSTÄ, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA LIIKEVOITON MENETTÄMINEN, INVESTOINTIEN TAI PÄÄOMIEN MENETTÄMINEN, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMINEN, LIIKEARVON ALENEMINEN TAI TIETOJEN KATOAMINEN, VAIKKA CA:LLE OLISI ETUKÄTEEN ILMOITETTU TÄLLAISTEN MENETYSTEN TAI VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Kaikkien Dokumentaatiossa mainittujen ohjelmistotuotteiden käyttöön sovelletaan niiden käyttöoikeussopimuksia. Tämän ilmoituksen ehdot eivät millään tavalla muuta kyseisiä käyttöoikeussopimuksia.

Tämän dokumentaation valmistaja on CA.

Toimitettu "Rajoitetuin Oikeuksin". Yhdysvaltain valtionhallinnon käyttöä, kopiointia tai julkistamista koskevat soveltuvin osin FAR-säädösten kohtien 12.212, 52.227-14 ja 52.227-19(c)(1) - (2) sekä DFARS-säädöksen kohdan 252.227-7014(b)(3) tai niiden myöhempien muutosten rajoitukset.

Copyright © 2013 CA. Kaikki oikeudet pidätetään. Kaikki tässä mainitut tavaramerkit, toiminimet, palvelumerkit ja logot kuuluvat niiden omistajille.

Ota yhteyttä tekniseen tukeen

Jos haluat pyytää teknistä tukea verkossa tai tarvitset toimipisteiden, ensisijaisten aukioloaikojen ja puhelinnumeroiden täydellisen luettelon, ota yhteyttä tekniseen tukeen osoitteessa <http://www.ca.com/worldwide>.

Sisällys

Luku 1: palveluhallinta. 9

IT-palveluiden yleiskuvaus	9
Käyttöoikeuspalvelut.....	10
Palvelunhallinnan raportit.....	11
Palvelunhallinnan ajot.....	11

Luku 2: Palveluiden hallinta 13

Palveluiden luominen.....	13
Luetteloiden suodatus ja lajitteleminen.....	16
Riskin ja kohdistuksen määrittäminen	16
Pääominaisuudet.....	16
Yleistietojen muokkaaminen.....	17
Ajoitustietojen hallitseminen.....	20
Budjetin ominaisuudet.....	21
Taloustapahtumien valtuuttaminen	25
Tapahtumat.....	27
Riippuvuuksien näyttäminen tai määrittäminen	28
Tavoitesuunnitelmat	29
Tilaukset	31
Palvelutilausten seuraaminen.....	32
Palvelujen tilaaminen osastolle	32
Osaston tilausten peruuttaminen	33
Kapasiteettisuunnitteluskenaariot.....	33
Kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden luominen.....	33
Kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden käyttäminen palveluissa	33
Palveluiden merkitseminen poistettavaksi	34

Luku 3: Hierarchies 35

Tietoja hierarkioista	35
Ali-investointien luettelon suodattaminen	36
Hierarkian rakentaminen	36
Tietoja palveluiden jakamisesta investointien kesken.....	37
Ali-investointien ja -palveluiden lisääminen rahoituskoontiin.....	37
Talouskoonnin näyttäminen	38
Ali-investointien varausten määrittäminen	38
Työn koonnin näyttäminen	39

Kokonaiskäyttökustannuksien näyttäminen	39
Pääinvestointien hallitseminen	40
Ylätason investointien lisääminen	40
Pääinvestoinnin varausten määrittäminen	40

Luku 4: Palvelun työryhmä **43**

Tietoja työryhmän muodostamisesta	43
Henkilöstön jäsenten tietojen muokkaaminen	43
Tietoja Työryhmä: Henkilöstö -sivusta	46
Työryhmän miehittäminen.....	47
Resurssien tai roolien lisääminen henkilöstöön.....	48
Ylivarattujen resurssien varaaminen.....	48
Roolin kapasiteetti	49
Henkilöstövaraukset.....	49
Henkilöstövarausten muokkaaminen	50
Henkilöstön jäsenen ominaisuuksien hallitseminen	51
Resurssin oletusvarauksen muuttaminen	51
Henkilöstövarausten palauttaminen.....	52
Suunniteltujen ja sitoutettujen resurssivarausten muokkaaminen	56
Henkilöstön jäsenen korvaaminen.....	57
Henkilöstön jäsenten korvausohjeet	57
Tietojen siirtyminen korvattaessa henkilöstön jäseniä	57
Henkilöstön jäsenten korvaaminen	58
Palvelun henkilöstön jäsenen roolien muuttaminen	59
Henkilöstön jäsenten poistaminen.....	59

Luku 5: Liiketoiminnan, palvelun ja IT-yksiköiden hallitseminen **61**

BRM Acceleratorin yleiskuvaus	61
Osaston tilaukset.....	62
Asiakasvastuuhenkilön portaalit	63
Asiakasvastuuhenkilön mittarit.....	63
BRM-kiihdyttimen hyödyntäminen	64
BRM-kiihdyttimen mittareiden ja portlettien käyttäminen	64
Palvelun mittarit.....	65
Palvelun kunto	65
Asiakasseuranta	75
Projektin analyysi	76
Palveluntarjoajan mittarit	77
Asiakasseuranta	77
Projektin analyysi	78
Kaikki palvelut	78

Asiakasmittarit	82
Tilauksen seuranta	83
Projektin analyysi	83
Asiakasveloitusanalyysi	83
Kaikki tilaukset	83
Asiakasportaali	85
Tilauksen toimitus	85
Tilauspyynnöt.....	86
tilausmaksut.....	87
Palveluntarjoajan portaali.....	88
Yleiskuvaus	89
Asiakkaat	91
Tapahtumat.....	91
Projektit/muutostilaukset.....	93
Kuormitus.....	93
Talous	94

Liite A: BRM Acceleratorin asentaminen **97**

BRM:n pakollisten määritteiden määrittäminen	97
Palveluobjekti.....	97
Avainmittatieto-objekti.....	98
Service Deskin integrointi.....	99
Tapahtumaportletien tietojen noutaminen.....	99
Asiaankuuluvat CA Clarity PPM -kentät	100
Asiaankuuluvat Service Deskin kentät	101
Asiaankuuluvat BRM-portletit.....	102
Tuo Unicenter-asiakaspalvelun tiedot -ajon määrittäminen	103

Luku 1: palveluhallinta.

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[IT-palveluiden yleiskuvaus](#) (sivulla 9)

[Käyttöoikeuspalvelut](#) (sivulla 10)

[Palvelunhallinnan raportit](#) (sivulla 11)

[Palvelunhallinnan ajot](#) (sivulla 11)

IT-palveluiden yleiskuvaus

IT-palvelut ovat kokoelma investointeja, joiden arvoja ja laatua voidaan analysoida. Voit tarkastella IT-palveluiden kustannuksia sekä henkilötyötä ja näin tehdä järkeviä talouteen liittyviä päätöksiä. Investointeja ja palveluja voi jakaa muiden investointien ja palveluiden käyttöön. Jokaisella ali-investoinnilla ja -palvelulla voi olla varauksia, jotka määrittävät, miten palvelu jaetaan.

IT-palveluiden ominaisuuksia:

- Tarkastele rahoitus- ja työtietojen yhteenvedoa reaaliajassa. Näin saat selville palvelun kokonaiskäyttökustannukset.
- Määritä kunkin ali-investoinnin tai -palvelun varauksen prosenttiarvo pääkohteesta.
- Varaa palvelun prosenttiarvo muiden palveluiden, investointien tai ideoiden käyttöön.
- Tarkastele palveluun liittyvien ali-investointien monitasoista hierarkiaa.

IT-palvelut koostuvat seuraavista osista:

- Ominaisuudet. Ominaisuudet-valikon avulla voit määrittää investoinnin nimen ja aikataulun tavoitesuunnitelmille, jotka ovat investoinnin elinkaaren aikana eri vaiheissa otettavia tilannevedoksia. Voit lisäksi määrittää budjetin tiedot ja valtuuttaa investoinnin tilitapahtumat.
- Työryhmä. Työryhmä-välilehdessä voit koota investoinnin työryhmän. Työryhmä koostuu henkilöstöstä, joka suorittaa työn, sekä osallistujista, jotka avustavat henkilöstöä välittämällä tietoja, ehdotuksia ja huolenaiheita. Osallistujat eivät kuitenkaan suorita investointiin suoraan liittyviä töitä.
- Taloussuunnitelmat. Taloussuunnitelma on työkalu, jonka avulla johtajat voivat arvioida ja ennustaa tulevia kustannusvaatimuksia. Taloussuunnittelutyökaluilla vastuhenkilöt voivat määrittää, milloin tietyllä jaksolla voi syntyä kustannuksia tai tuottoja. Työkaluilla voi myös luoda liiketoimintatarpeisiin parhaiten sopivan budjetin.

Rahoitusjohtajat tekevät oletusasetukset, joiden perusteella rahoitussuunnitelmat voidaan tehdä. Asetuksissa määritetään myös käytettävät laskenta-ajat. Investointien vastuuhenkilöt luovat useita rahoituskustannussuunnitelmia budjettiarvioiksi. He voivat toimittaa sopivimman kustannussuunnitelman hyväksyttäväksi budjettina. Rahoitusjohtajat hyväksyvät toimitetut kustannussuunnitelmat.

Investoinnin rahoitussuunnittelusivuilla näkyy suunnitelman kooste alhaalta ylöspäin ja alemman tason investointien linjanimikesuunnitelman tiedot.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

- Hierarkiat. Tarkastele ja hallitse Hierarkia-välilehdessä ylemmän ja alemman tason ja muiden investointien välisiä suhteita. Hierarkian avulla voit tarkastella rahoituskoontia ja työn hakua.
- Prosessit. Prosessit-sivulla voit tarkastella aloitettuja prosesseja tai luoda prosesseja. Voit esimerkiksi luoda prosessin, joka ilmoittaa johtajille, kun investoinnin tila muuttuu hyväksytyksi. Voit myös määrittää prosessin suorittamaan toimintoja, kuten muuttamaan etenemisen tilan valmiiksi.

CA Clarity PPM -järjestelmänvalvojasi voi määrittää hallintatyökalussa palvelun lajikohtaiset prosessit tai yleiset prosessit, jotka toimivat tietyn palvelun päällä. Voit luoda ja suorittaa palveluiden prosesseja *Prosessit: Aloitettu* -sivulla.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

- Auditointi. Audit Trail pitää kirjaa kaikista määritettyjen investointikenttien muutoksista, lisäyksistä ja poistoista. Auditointi-valikon avulla voit tarkastella minkä tahansa auditointiin valitun kentän muutos-, lisäys- tai poistotietueita.

Auditointi-valikko näkyy vain, jos CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja on sen asettanut ja jos sinulla on riittävät käyttöoikeudet. CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja määrittää myös, mitkä kentät auditoidaan ja mitä tietoja tallennetaan kirjausketjuun (audit trail).

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Käyttöoikeuspalvelut

Voit hallita IT-palveluita valitsemalla Koti ja valitsemalla sitten IT-palvelunhallinta-valikosta Palvelut.

Näyttöön tulevan luettelosivun luettelo sisältää kaikki hyväksytyt ja hyväksymättömät palvelut, joiden näyttö-, muokkaus- ja poisto-oikeudet ovat käytössäsi. Luettelosivulla voit esimerkiksi luoda palveluita ja tarkastella tietoja, rahoitussuunnitelmia, hierarkioita ja tilauksia.

Voit muokata palveluiden tiettyjä ominaisuuksia luettelosivulla.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Luettelosivu ei näytä palveluita, joiden käyttöoikeuksia sinulla ei ole. Jos käytössäsi ei ole minkään palveluiden näyttöoikeuksia, luettelo on tyhjä.

Palvelunhallinnan raportit

Seuraat raportit on tarkoitettu IT-palvelunhallinnan käyttöön:

- Budjetti-/ennusteanalyysi
- GL-tilin takakaisinveloitus
- Asiakkaan ja toimittajan takaisinveloitus
- Investoinnin tila
- Projektin tapahtumakysely
- Resurssin kiinnitykset
- Työaikaraportin tiedot
- Kapasiteetti ja kysyntä resurssin mukaan (edellyttää PMO Accelerator -lisäosaa)
- Kapasiteetti ja kysyntä roolin mukaan (edellyttää PMO Accelerator -lisäosaa)

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Lisätietoja on *PMO Accelerator -tuoteoppaassa*.

Palvelunhallinnan ajot

Investointivaraukset-ajo saattaa vaikuttaa IT-palvelunhallinnan tietoihin tai suorituskykyyn.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Luku 2: Palveluiden hallinta

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[Palveluiden luominen](#) (sivulla 13)

[Luetteloiden suodatus ja lajitteleminen](#) (sivulla 16)

[Riskin ja kohdistuksen määrittäminen](#) (sivulla 16)

[Pääominaisuudet](#) (sivulla 16)

[Tilaukset](#) (sivulla 31)

[Kapasiteettisuunnitteluskenaariot](#) (sivulla 33)

[Palveluiden merkitseminen poistettavaksi](#) (sivulla 34)

Palveluiden luominen

Voit luoda palvelun seuraavan menettelyn mukaisesti.

Voit myös tuoda palvelun toisesta järjestelmästä XML Open Gatewayn avulla.

Lisätietoja on *XML Open Gateway -sovelluskehittäjän oppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti-valikko ja valitse IT-palvelunhallinta-kohdasta Palvelut.
Luettelosivu aukeaa.
2. Valitse Uusi.
Luomissivu aukeaa.
3. Täytä seuraavat pakolliset kentät sivun Yleiset-osassa:

Palvelun nimi

Määrittää palvelun nimen.

Rajoitus: 80 merkkiä

Palvelun ID

Määrittää palvelulle yksilöivän tunnuksen.

Description

Määrittää palvelun eritellyn kuvauksen.

Rajoitus: 762 merkkiä

Pääsovellus

Määrittää palveluun liitetyn pääsovelluksen.

Manager

Määrittää palvelusta vastaavan henkilön. Palvelun luonut käyttäjä on oletusarvoisesti sen vastuuhenkilö.

Start Date

Määrittää palvelun alkamispäivän.

Huomautus: jos alkamis- ja päättymispäiviä ei määritetä, Työryhmä-välilehdessä näkyviä varaustietoja ei voi laskea.

Päättymispäivä

Määrittää palvelun päättymispäivän.

Aseta suunnitellut kustannuspäivät

Määrittää, synkronoidaanko suunnitellut kustannuspäivät palvelun päivämäärien kanssa. Tarkan taloussuunnitelman asetuksen valitseminen ei vaikuta suunniteltuihin kustannuspäiviin.

Oletusarvo: Valittu

Pakollinen: Ei

Tavoite

Määrittää palvelulle tavoitteen, joka kohdistaa sen yrityksen päästrategiaan. Valitse tavoite alusvetovalikosta. Organisaatiosi määrittää arvot, ja CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja asettaa ne.

Kohdistus

Ilmaisee, miten hyvin palvelu kohdistuu organisaation liiketoimintatavoitteisiin. Mitä suurempi arvo on, sitä vahvempi on kohdistus. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä, jossa kaikkien portfoliopalveluiden kanssa käytetään vertailukelpoisia liiketoiminnan kohdistuskriteerejä.

Kirjoita numeroarvo. Tallennuksen jälkeen jokin seuraavista liikennevalosymboleista tulee näkyviin:

- Punainen liikennevalo. Pistemäärä on välillä 0–33, eli kohdistus on heikko.
- Keltainen liikennevalo. Pistemäärä on välillä 34–67.
- Vihreä liikennevalo. Pistemäärä on välillä 68–100, eli kohdistus on hyvä.

Tila

Ilmaisee palvelun tilan.

Arvot: Hyväksytty, Hylätty, Ei hyväksytty

Oletusarvo: Ei hyväksytty

Tilan ilmaisın

Näyttää tilan graafisessa muodossa. Jos tila on esimerkiksi Hyväksytty, se voidaan näyttää visuaalisesti vihreän liikennevalon avulla.

Arvot: punainen, keltainen ja vihreä. Kun tiedot tallennetaan, valinta näkyy liikennevalosymbolina.

Vaihe

Määrittää investoinnin elinkaaren vaiheen. Vaihtoehtojen luettelo on yrityskohtainen ja riippuu järjestelmänvalvojan määrittämistä arvoista.

Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia vaihekriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Prioriteetti

Ilmaisee kohteen suhteellisen tärkeyden organisaation liiketoimintatavoitteille. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia prioriteettikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Raja: 0 (matala) - 36 (korkea).

Oletusarvo: 10

Riski

Ilmaisee riskin pistemäärän numeroarvona. Mitä pienempi arvo, sen vähäisempi riski. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia riskikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Kirjoita numeroarvo. Tallennuksen jälkeen jokin seuraavista liikennevalosymboleista tulee näkyviin:

- Vihreä Pistemäärä 0—33 tarkoittaa pientä riskiä.
- Keltainen loppumerkki Pistemäärä 34—67.
- Punainen loppumerkki Pistemäärä 68—100 tarkoittaa suurta riskiä.

Eteneminen

Ilmaisee investoinnin etenemisen.

Arvot:

- Completed
- Not Started
- Started

Oletus: Ei käynnistetty

Pakollinen

Ilmaisee, täyttääkö investointi liiketoimintavaatimuksen. Attribuutin avulla seurataan investointia portfolioissa, portleteissa tai kaavioissa. Valitsemalla valintaruudun ilmaiset, että investointi täyttää liiketoimintavaatimuksen.

4. Siirry Organisaatioerittelyn rakenne (OBS) -osaan ja valitse OBS, jonka haluat liittää palveluun tietoturva-, organisaatio- tai raportointitarkoituksessa. Jos ominaisuuksien muokkaamisen yhteydessä talousominaisuuksien sivulla valitaan osasto, tämä kenttä voidaan täydentää automaattisesti.

Osasto-organisaatorakennetta käytetään palvelun liittämiseen CA Clarity PPM -osastoon. Jos samannimisiä OBS-rakenteita on useita, osasto näkyy luettelossa viimeisenä.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

5. Tallenna muutokset.

Luetteloiden suodatus ja lajitteleminen

Voit suodattaa ja lajitella Palvelut-luettelosivun tietoja sekä määrittää sen asetuksia uudelleen. Luettelon palvelut lajitellaan palvelun nimen mukaisessa nousevassa järjestyksessä. Luetteloa ei voi lajitella napsauttamalla sarakkeen otsikkoa.

Voit myös tallentaa ja käyttää suodattimia, tehdä ja käyttää tehosuodattimia, poistaa suodattimia ja lajitella luetteloita.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Riskin ja kohdistuksen määrittäminen

Riski- ja kohdistustietoja tarvitaan investointiportfoliota hallittaessa ja analysoitaessa. Näiden mittatietojen avulla voit arvioida ja analysoida investointeja portfolion hallinnan aikana.

Määritä palvelun riski- ja kohdistustiedot palvelun ominaisuussivun Yleistä-osan Kohdistus- ja Riski-kentissä.

Pääominaisuudet

Pääominaisuuksissa voit määrittää investoinnin perustiedot. Kun haluat tarkastella pääominaisuuksia, avaa investointi. Ominaisuussivu aukeaa oletuksena.

Voit hallita palveluita seuraavasti:

- Muokkaa yleisiä tietoja, kuten nimiä, vastuuhenkilöitä, tavoitteita, tilaa, kohdistusta ja OBS-liitoksia.
- Hallitse aikataulutietoja, kuten alkamis- ja päättymispäiviä ja seurantamenetelmiä.
- Hallitse budjetin tietoja, kuten suunniteltuja ja budjetoituja kustannuksia ja hyötyjä, ja määritä taloussuunnittelun ja mitta-arvojen asetuksia.
- Valtuuta taloustapahtumat.

Yleistietojen muokkaaminen

Palvelun ominaisuussivulla voit tarkastella tai muokata yleistietoja, esimerkiksi nimeä, tunnusta tai kuvausta.

Voit myös tarkastella organisaatioerittelyn rakennetta (OBS) tai liittää sellaisen palveluun tietoturva-, organisaatio- tai raportointitarkoituksessa.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Tarkastele tai muokkaa seuraavia Yleiset-osan kenttiä ja tallenna muutokset:

Palvelun nimi

Määrittää palvelun nimen.

Rajoitus: 80 merkkiä

Palvelun ID

Määrittää palvelun yksilöllisen tunnisteiden.

Description

Määrittää palvelun eritellyn kuvauksen.

Rajoitus: 762 merkkiä

Pääsovellus

Määrittää palveluun liitetyn pääsovelluksen.

Manager

Määrittää palvelusta vastaavan henkilön. Palvelun luonut käyttäjä on oletusarvoisesti sen vastuuhenkilö.

Active

Määrittää, onko palvelu aktiivinen. Aktivoimalla palvelun sallit resurssien tarkastella mahdollisissa kapasiteettisuunnitteluportleteissa olevia palveluita.

Oletusarvo: Valittu

Tavoite

Määrittää palvelulle tavoitteen, joka kohdistaa sen yrityksen päästrategiaan. Valitse tavoite alavetovalikosta. Organisaatiosi määrittää arvot, ja CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja asettaa ne.

Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä, jossa kaikkien portfoliopalveluiden kanssa käytetään vertailukelpoisia tavoitekriteerejä.

Kohdistus

Ilmaisee, miten hyvin palvelu kohdistuu organisaation liiketoimintatavoitteisiin. Mitä suurempi arvo on, sitä vahvempi on kohdistus. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä, jossa kaikkien portfoliopalveluiden kanssa käytetään vertailukelpoisia liiketoiminnan kohdistuskriteerejä.

Kirjoita numeroarvo. Tallennuksen jälkeen jokin seuraavista liikennevalosymboleista tulee näkyviin:

- Punainen liikennevalo. Pistemäärä on välillä 0–33, eli kohdistus on heikko.
- Keltainen liikennevalo. Pistemäärä on välillä 34–67.
- Vihreä liikennevalo. Pistemäärä on välillä 68–100, eli kohdistus on hyvä.

Tila

Ilmaisee palvelun tilan.

Arvot: Hyväksytty, Hylätty, Ei hyväksytty

Oletusarvo: Ei hyväksytty

Tilan ilmaisin

Näyttää tilan graafisessa muodossa. Jos tila on esimerkiksi Hyväksytty, se voidaan näyttää visuaalisesti vihreän liikennevalon avulla.

Arvot: punainen, keltainen ja vihreä. Kun tiedot tallennetaan, valinta näkyy liikennevalosymbolina.

Vaihe

Määrittää investoinnin elinkaaren vaiheen. Vaihtoehtojen luettelo on yrityskohtainen ja riippuu järjestelmänvalvojan määrittämistä arvoista.

Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia vaihekriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Prioriteetti

Ilmaisee kohteen suhteellisen tärkeyden organisaation liiketoimintatavoitteille. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia prioriteettikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Raja: 0 (matala) - 36 (korkea).

Oletusarvo: 10

Riski

Ilmaisee riskin pistemäärän numeroarvona. Mitä pienempi arvo, sen vähäisempi riski. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia riskikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Kirjoita numeroarvo. Tallennuksen jälkeen jokin seuraavista liikennevalosymboleista tulee näkyviin:

- Vihreä Pistemäärä 0—33 tarkoittaa pientä riskiä.
- Keltainen loppumerkki Pistemäärä 34—67.
- Punainen loppumerkki Pistemäärä 68—100 tarkoittaa suurta riskiä.

Eteneminen

Ilmaisee investoinnin etenemisen.

Arvot:

- Completed
- Not Started
- Started

Oletus: Ei käynnistetty

Pakollinen

Ilmaisee, täyttääkö investointi liiketoimintavaatimuksen. Attribuutin avulla seurataan investointia portfolioissa, portleteissa tai kaavioissa. Valitsemalla valintaruudun ilmaiset, että investointi täyttää liiketoimintavaatimuksen.

Luontipäivämäärä

Näyttää palvelun luontipäivämäärän.

Muokattu viimeksi

Näyttää päivämäärän, jolloin palvelua on viimeksi muokattu.

3. OBS-osassa voit liittää organisaatiorakenteen palveluun.

Ajoitustietojen hallitseminen

Palvelun ominaisuuksien aikataulusivulla voit määrittää alkamis- ja päättymispäivät, aikamerkinnot ja veloituskoodin.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse sitten Ominaisuudet-kohdasta Aikataulu. Ominaisuussivu aukeaa.
3. Täydennä sivun Aikataulu-osassa seuraavat kentät:

Start Date

Määrittää palvelun alkamispäivän.

Huomautus: jos alkamis- ja päättymispäiviä ei määritetä, Työryhmä-välilehdessä näkyviä varaustietoja ei voi laskea.

Päättymispäivä

Määrittää palvelun päättymispäivän.

Aseta suunnitellut kustannuspäivät

Määrittää, synkronoidaanko suunnitellut kustannuspäivät palvelun alkamis- ja päättymispäivien kanssa. Synkronoi tiedot valitsemalla valintaruutu.

4. Täydennä sivun Seuranta-osassa seuraavat kentät:

Aikamerkintä

Ilmaisee, voivatko henkilöstön jäsenet merkitä työajankirjauksiinsa tähän palveluun käytettyä aikaa. Ota aikamerkintöjen tekeminen käyttöön palvelussa valitsemalla valintaruutu.

Tärkeää: Jokaisella henkilöstön jäsenellä on myös oltava valtuudet aikamerkinnot tekemiseen.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Seurantaväline

Ilmaisee tämän resurssin työajankirjaukseen käytettävän menetelmän.

Arvot:

- Clarity. Henkilöstön jäsenet kirjaavat heille kiinnitettyihin tehtäviin aikaa työajankirjausten avulla.
- Ei mitään. Muiden kuin työresurssien, kuten kustannusten, materiaalien ja laitteiston, toteumia seurataan tapahtumatositteiden avulla tai ajoitusohjelmiston, kuten Open Workbenchin tai Microsoft Projectin avulla.
- Muu. Ilmaisee, että toteumat tuodaan muun valmistajan ohjelmasta.

Oletusarvo: Clarity

Charge Code

Määrittää palveluun liitetyn veloituskoodin. Veloituskoodien avulla käsitellään taloustapahtumia. Taloussuunnittelussa niitä käytetään toteutumien seurantaan.

Jos syötät työajankirjauksiin eri veloituskoodin tehtävätasolla, tehtävätason veloituskoodi ohittaa muut veloituskoodit.

5. Tallenna muutokset.

Budjetin ominaisuudet

Voit määrittää palvelun budjetin ominaisuudet palvelun ominaisuuksien budjettisivulla. Budjetin tiedot ovat olennaisessa osassa portfolioiden hallinnassa ja analysoinnissa. Palveluiden arviointi ja analysointi edellyttävät suunniteltuihin kustannuksiin ja hyötyihin liittyvien tietojen asianmukaista määrittämistä ja tallentamista.

Yksinkertaisen budjetin avulla voit määrittää mittatietoja, kuten palvelun suunnitellut kustannukset, nykyisen nettoarvon (NPV), investoinnin tuoton (ROI) sekä kannattavuustiedot.

Voit myös määrittää tällä sivulla palvelun suunnitellut kustannukset ja hyödyt. Voit määrittää alkamispäivän ja päättymispäivän sille ajanjaksolle, jolle budjetti kohdistuu. Rahavirta jatkuu vakiona ja tasaisesti ajanjakson ajan. Syöttämiäsi arvoja käytetään vain yhden aikajakson aikana: palvelun alkamispäivästä päättymispäivään. Arvoja käytetään vain tähän investointiin. Niitä ei käytetä sen pää- tai ali-investointeihin.

Voit vaihtoehtoisesti tehdä tarkan rahoitussuunnitelman, jonka ansioista voit budjetoida kustannuksia useammille aikajaksoille. Jos luot rahoitussuunnitelman, suunnitelman tiedot lisätään automaattisesti budjetin ominaisuussivulle.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

Yksinkertaisten budjettien määrittäminen

Voit määrittää palvelun yksinkertaisen budjetin palvelun ominaisuuksien budjettisivulla. Jos teet myöhemmin tarkan suunnitelman, sen tiedot korvaavat yksinkertaisen budjetin tiedot ja tällä sivulla olevat kentät ovat sen jälkeen vain luku -muodossa.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Budjetti.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Täydennä seuraavat Taloussuunnitelma-osan kentät:

Valuutta

Määrittää budjetin ja ennusteiden laskennassa käytettävän valuutan.

Budjetti vastaa suunniteltuja arvoja

Määrittää, vastaavatko investoinnin budjettiominaisuuksissa olevat budjettiarvot suunniteltuja arvoja. Jos investoinnille on olemassa eritelty budjettisuunnitelma, kaikki Budjetti-osan kenttien arvot ovat vain luku -muotoisia. Kenttien arvot perustuvat eriteltyyn budjettisuunnitelmaan. Jos valintaruutu on tyhjä, voit muokata budjettikenttiä.

Oletusarvo: Valittu

Laske taloudelliset arvot

Määrittää, lasketaanko investoinnin taloudelliset arvot automaattisesti. Jos valinta on poistettu käytöstä, voit määrittää taloudelliset arvot manuaalisesti.

Oletusarvo: Valittu

4. Täytä seuraavat Rahoitusmittatietojen asetukset -osan kentät:

Käytä pääoman kokonaiskustannusten järjestelmäarvoa

Valitse kenttä, jos haluat laskea pääoman kokonaiskustannukset järjestelmäarvon perusteella.

Järjestelmäarvo

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän järjestelmäarvon.

Investoinnin korkotaso

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän investointiarvon.

Alkuperäinen investointi

Määrittää palvelun alkuperäisen investoinnin.

Käytä järjestelmän uudelleeninvestointiastetta

Valitse kenttä, jos haluat laskea pääoman kokonaiskustannukset järjestelmän uudelleeninvestointiasteen perusteella.

Järjestelmäarvo

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän järjestelmäarvon.

Investoinnin korkotaso

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän investointiarvon.

5. Täytä seuraavat Suunniteltu-osan kentät:

Suunnitellut kustannukset

Määrittää investoinnin suunnitellut kokonaiskustannukset. Arvo jaetaan ajanjaksolle, joka alkaa suunniteltujen kustannusten alkamispäivästä ja päättyy suunniteltujen kustannusten päättymispäivään.

Suunniteltujen kustannusten alkaminen

Määrittää investoinnin budjetin ajoitetun alkamispäivämäärän.

Suunniteltujen kustannusten päättyminen

Määrittää investoinnin budjetin ajoitetun päättymispäivämäärän.

Suunniteltu hyöty

Määrittää investoinnin odotetun rahallisen hyödyn. Tämä arvo jaetaan ajanjaksolle, joka alkaa suunnitellun hyödyn alkamispäivämäärästä ja päättyy sen päättymispäivämäärään.

Suunnitellun hyödyn alkaminen

Määrittää investoinnin hyödyn ajoitetun alkamispäivämäärän.

Suunnitellun hyödyn päättyminen

Määrittää investoinnin hyödyn ajoitetun päättymispäivämäärän.

Suunniteltu NPV

Näyttää suunnitellun NPV:n (Net Present Value, nykyinen nettoarvo), joka lasketaan seuraavan kaavan mukaan:

$$\text{Suunniteltu NPV} = \text{Suunniteltu hyöty} - \text{Suunniteltu kustannus}$$

Huomautus: kun haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletusarvo: Lukittu

Suunniteltu ROI

Tämän kentän arvo lasketaan seuraavan kaavan mukaisesti:
$$\text{Suunniteltu ROI} = \text{Suunniteltu NPV} / \text{Suunniteltu kustannus}$$

Huomautus: jos haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletus: Lukittu

Suunniteltu kannattavuusraja

Näyttää päivämäärän ja arvon, jotka osoittavat, milloin ja millä hinnalla hankkeesta tulee kannattava.

Huomautus: jos haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletus: Lukittu

Suunniteltu IRR

Näyttää investoinnin suunnitellun sisäisen tuottavuuden.

Suunniteltu MIRR

Näyttää investoinnin suunnitellun muokatun sisäisen tuottavuuden (MIRR).

Suunniteltu takaisinmaksuaika

Näyttää investoinnin suunnitellun takaisinmaksuajan päivämäärän.

6. Täytä seuraavat Budjetti-osan kentät:

Budjettikustannukset

Näyttää investoinnin budjetoidut kokonaiskustannukset.

Budjettikustannuksen alkaminen

Näyttää investoinnin budjetoitujen kustannusten alkamispäivän.

Budjettikustannuksen päättyminen

Näyttää investoinnin budjetoitujen kustannusten päättymispäivän.

Budjettihyöty

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn.

Budjettihyödyn alkaminen

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn alkamispäivän.

Budjettihyödyn päättyminen

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn päättymispäivän.

Budjetin nykyinen nettoarvo

Näyttää investoinnin budjetoidun NPV:n (Net Present Value, nykyinen nettoarvo).

Budjetin sijoitetun pääoman tuotto prosentti

Näyttää investoinnin budjetoidun ROI:n (Return on Investment, tuotto sijoitetulle pääomalle).

Budjetin kannattavuusraja

Näyttää päivämäärän, jolloin investoinnin budjetoidut kustannukset ovat yhtä suuret kuin budjetoidut hyödyt.

Budjetin sisäinen tuottavuus

Näyttää investoinnin budjetoidun sisäisen tuottavuuden.

Budjetin muokattu sisäinen tuottavuus

Näyttää investoinnin budjetoidun muokatun sisäisen tuottavuuden (MIRR).

Budjetin takaisinmaksuaika

Näyttää investoinnin budjetoidun takaisinmaksuajan päivämäärän.

7. Tallenna muutokset.

Taloustapahtumien valtuuttaminen

Voit ottaa taloustapahtumien käsittelyn käyttöön palvelun ominaisuuksien taloussivulla. Voit määrittää taloushallinnon paikan, taloushallinto-osaston ja muita määritteitä, joita tarvitaan taloustapahtumien käsittelyssä.

Voit myös liittää palveluun henkilötöyön, materiaalien, laitteistojen ja kulujen tapahtumahintoja.

Määritä seuraavat tiedot ennen taloustapahtumien ottamista käyttöön palvelussa:

- kokonaisuus, WIP (käynnissä olevat työt) - ja investointiluokat, sijainnin sekä hinta- ja kustannusmatriisit

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

- osasto.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Talous.
3. Kirjoita Yleiset-osaan seuraavat tiedot:

WIP-luokka

Määrittää käynnissä olevan työn luokan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. WIP-luokkaa voidaan käyttää myös raportoinnissa.

Investointiluokka

Määrittää investointiluokan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. Investointiluokkaa voidaan käyttää myös raportoinnissa.

Osasto

Määrittää osaston, jota käytetään takaisinveloitustapahtumien käsittelyn aikana. Takaisinveloituksella veloitetaan tai hyvitetään osastoja kustannuksista. Osaston avulla voidaan myös saada investointi vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. Jos osasto valitaan yleisten ominaisuuksien sivulta, tämä kenttä täydennetään automaattisesti. Vaaditaan takaisinveloituksia varten.

Location

Määrittää paikan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan takaisinveloitustapahtumien käsittelyn veloitus- ja hyvityssääntöjä. Jos järjestelmä- tai kokonaisuustason oletusarvoihin on määritetty, että lähdesijainti otetaan investoinnista, kohdista investointi hinta- ja kustannusmatriiseihin käyttämällä sijaintia.

4. Kirjoita Henkilötyötapahtuman hinnat-, Materiaalitapahtuman hinnat-, Laitteiston tapahtumahinnat- ja Kulutapahtumahinnat-osiin tarpeen mukaan seuraavat tiedot jokaista tapahtumalajia varten:

Hintalähde

Määrittää tapahtumien käsittelyssä käytettävät hinnat, joilla veloitetaan palveluun liittyvästä työvoimasta, materiaalista, laitteistosta tai kustannuksista.

Kustannuslähde

Määrittää palvelun työvoiman, materiaalien, laitteiston tai kulujen kustannukset.

Vaihtokurssin tyyppi

Jos useiden valuuttojen asetus on käytössä, vaihtokurssin tyyppi ilmaisee, miten hinnat ja kustannukset muunnetaan.

5. Tallenna muutokset.

Tapahtumat

Palvelun ominaisuuksissa voit hallita palveluun liitettyjä tapahtumia. Voit myös liittää palveluun tapahtumakategorioita.

Tapahtumakategoria

Tapahtumakategoriat ryhmittelevät tapahtumat niin, että voit tarkastella ja arvioida muodostuneita kustannuksia sekä seurata resurssien käyttöä. Voit liittää palveluun tapahtumakategorioita. CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja määrittää tapahtumakategoriat ja ylläpitää niitä.

Lisätietoja saat *Kysynnänhallinnan käyttöoppaasta*.

Tapahtumat

Tapahtumat seuraavat palvelua varten tehtyä työtä. Voit tarkastella palveluun liitettyjä tapahtumia tai luoda uusia tapahtumia.

Lisätietoja on *Projektinhallinnan käyttöoppaassa*.

Palvelun liittäminen tapahtumaluokkiin

Voit liittää palvelun tapahtumakategoriaan tapahtumien kategoriasivulla.

Ennen kuin palvelu voidaan liittää tapahtumakategoriaan, CA Clarity PPM -järjestelmänvalvojan on luotava tapahtumakategorioita. Järjestelmänvalvoja voi myös liittää palvelut kollektiivisesti johonkin tapahtumakategoriaan.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tapahtumakategoriat.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Valitse palveluun liitettävät tapahtumakategoriat ja valitse sitten Lisää.
4. Tallenna muutokset.

Tapahtumien näyttäminen ja hallitseminen

Voit tarkastella palveluun liitettyjen tapahtumien luetteloa Tapahtumat-sivulla. Tapahtumasivulla voit

- luoda uusia tapahtumia
- määrittää valittuja tapahtumia uudelleen
- muuntaa tapahtumia tehtäviksi ja projekteiksi.

Lisätietoja saat *Kysynnänhallinnan käyttöoppaasta*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tapahtumat.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Avaa tapahtumaan liitettyjen palvelutapahtumien luettelo.

Riippuvuuksien näyttäminen tai määrittäminen

Riippuvuussuhteita esiintyy portfolioissa olevien palveluiden välillä. Määritä näiden suhteiden tiedot palvelun ominaisuuksien Riippuvuudet-sivulla. Riippuvuuksia voi esiintyä ristiriitaisen työn alkamis- ja lopettamisajankohdan tai budjettiylitysten välillä. Tällä sivulla voit lisätä investointeja, joissa on riippuvuusrajoituksia. Voit myös määrittää, ovatko nämä investoinnit riippuvaisia omasta investoinnistasi vai päinvastoin.

Voit tarkastella tätä sivua avaamalla palvelun ja valitsemalla sivun työkaluriviltä Riippuvuudet.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Riippuvuudet.
Investoinnin riippuvuudet -sivu aukeaa.
3. Valitse moodi seuraavien tietojen lisäämiseksi:
 - Tästä riippuvaiset investoinnit. Näyttää muut investoinnit, jotka ovat riippuvaisia omasta investoinnistasi.
 - Investoinnit, joista tämä on riippuvainen. Näyttää muut investoinnit, joista oma investointisi on riippuvainen.
4. Lisää riippuvuuksia investointiisi valitsemalla Lisää.
Valitse investoinnit -sivu avautuu.

5. Kirjoita nimi ja valitse investointityyppi Tyyppi-alasvetovalikosta. Vaihtoehtoisesti voit valita Näytä kaikki.
6. Valitse Investointisuodatin-osassa investointien nimien vieressä olevat valintaruudut ja valitse sitten Lisää.

Tavoitesuunnitelmat

Tavoitesuunnitelmat ovat tilannevedoksia investointisi suunnitellusta kokonaistyöstä ja kustannusarvioista yhteensä. Ne lasketaan siitä hetkestä, kun tilannevedos otetaan. Tapahtuman toteutuneet eivät ole osa tavoitesuunnitelman kokonaistyötä. Kyse on suunnittele mattomasta työstä, joita ei oteta huomioon tavoitesuunnitelmaa laadittaessa.

Tavoitesuunnitelmat ovat staattisia tilannevedoksia. Siksi tavoitesuunnitelman luomisen jälkeen tehdyt palvelun muutokset eivät automaattisesti näy nykyisessä tavoitesuunnitelmassa. Tästä huolimatta voit päivittää tavoitesuunnitelman sisällyttämään uudet kirjoitetut tai lähetetyt tiedot.

Tavoitesuunnitelmien luominen

Voit luoda useita tavoitesuunnitelmia. Ensimmäinen tavoitesuunnitelma luodaan ennen kuin resurssit kirjaavat aikaa työajankirjaukseen. Voit luoda lisätavoitesuunnitelmia säännöllisin väliajoin, esimerkiksi palvelun puolivälissä, eri vaiheiden suorittamisen jälkeen ja palvelun päätyttyä. Alkuperäisen tavoitesuunnitelman avulla voit verrata arvioita palvelun kuluessa.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tavoitesuunnitelma.
Tavoitesuunnitelmasivu aukeaa.
3. Valitse Uusi.
Ominaisuussivu aukeaa.
4. Täydennä seuraavat kentät:

Version nimi

Määrittää tavoitesuunnitelman version nimen.

Esimerkki:

Alkuperäinen tavoitesuunnitelma, Puolivälin tavoitesuunnitelma tai lopullinen tavoitesuunnitelma.

Pakollinen: Kyllä

Version tunnus

Määrittää tavoitesuunnitelman version yksilöllisen tunnuksen.

Esimerkki:

Tavoitesuunnitelman versionumero, kuten v1 tai v5.

Pakollinen: Kyllä

Kuvaus

Määrittää tavoitesuunnitelman version kuvauksen.

Pakollinen: Ei

Nykyinen versio

Määrittää, tehdäänkö tästä tavoitesuunnitelmasta nykyinen tavoitesuunnitelma. Kenttä on näkyvissä vain, jos tavoitesuunnitelmasta on luotu versio.

Oletusarvo: Valittu

5. Tallenna muutokset.

Tavoitesuunnitelmien muokkaaminen

Palvelun ominaisuuksien Palvelun tavoitesuunnitelmaversio -sivulla voit muokata tavoitesuunnitelman version nimeä, tunnusta ja kuvausta. Muokkaa palvelun tavoitesuunnitelmaa napsauttamalla tavoitesuunnitelman version nimeä.

Jos poistat nykyisen tavoitesuunnitelman version ja tavoitesuunnitelmia on useita, viimeisimmästä tavoitesuunnitelmasta tulee nykyinen versio.

Tavoitesuunnitelmien kustannus- ja käyttötiedot

Tarkastele seuraavia tavoitesuunnitelman työsuorite- ja kustannustietoja. Tiedot ovat peräisin Palvelun ominaisuudet -kohdan Tavoitesuunnitelmaversiot-sivulta:

- Käyttö Tavoitesuunnitelman luomisen aikainen kokonaistyö (toteutuneet + jäljellä oleva ETC). Toteutuneet ovat palvelun kiinnityksille kirjattuja arvoja.
- BCWP Tehdyn työn budjetoidut kustannukset tavoitesuunnitelman luomishetkellä. Kustannukset ovat BAC-arvo kerrottuna yhteenvetotason valmistumisprosentilla.

Tavoitesuunnitelmien avulla voit luoda palvelun tehokkuuden ansaitun arvon analyysin (EVA). EVA näyttää, miten paljon palveluun on käytetty rahaa kuluvaan päivämäärään mennessä.

Huomautus: Palvelun henkilöstön hinnat on määritettävä ja Hintamatriisin ote -ajo on suoritettava ennen tavoitesuunnitelman kustannusarvojen noutamista. Viimeistele yhteenvetotehtävän prosenttiarvot, ennen kuin noudat tavoitesuunnitelman BCWP-arvot.

Tavoitesuunnitelmien päivittäminen palvelutasolla

Voit päivittää tavoitesuunnitelman, jolloin sinun ei tarvitse luoda uutta. Voit esimerkiksi päivittää nykyisen tavoitesuunnitelman niin, että se sisältää tietoja äskettäin kirjatuista toteutuneista. Kun tavoitesuunnitelma päivitetään, myös sen arvot muuttuvat.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tavoitesuunnitelma.
Palvelun tavoitesuunnitelmasivu aukeaa.
3. Valitse tavoitesuunnitelman vieressä oleva valintaruutu.
4. Valitse Päivitä tavoitesuunnitelma.
Vahvistussivu aukeaa.
5. Valitse Kyllä.

Nykyisen tavoitesuunnitelman määrittäminen

Viimeksi luodusta tavoitesuunnitelmasta tulee oletusarvoisesti palvelun nykyinen tavoitesuunnitelma. Voit tarkistaa nykyisen tavoitesuunnitelman palvelun ominaisuuksien Tavoitesuunnitelma-sivulta. Kun investoinnilla on yksi tavoitesuunnitelma, kyseinen tavoitesuunnitelma merkitään nykyiseksi tavoitesuunnitelmaksi. Luettelossa näkyy tavoitesuunnitelman kohdalla keltainen valintamerkki Nykyinen-sarakkeessa. Jos haluat tehdä tavoitesuunnitelmasta nykyisen tavoitesuunnitelman, avaa tavoitesuunnitelma, valitse Nykyinen versio -kenttä ja tallenna sitten tavoitesuunnitelman versio.

Tilaukset

Tilauksella tarkoitetaan osaston palvelupyyntöä. Tilaavat osastot ovat palvelun kuluttajia. Palvelua hallitsevat osastot ovat palveluntarjoajia. Kun tämä suhde luodaan, palveluntarjoaja voi tilausten avulla seurata ja hallita suhdettaan tilaaviin osastoihin. Tilauksiin sisältyy tilaavilta osastoilta veloitetut kustannukset niille toimitetuista palveluista.

Voit tarkastella palvelun tilanneiden osastojen luetteloa sekä lisätä osastoja tilausluetteloon ja poistaa niitä tilausluettelosta.

Huomautus: Osastopäälliköt voivat myös tilata palveluilta osastoilleen.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

Palvelutilausten seuraaminen

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tilaukset.
Luettelosivu aukeaa.
3. Selaa tai suodata tilauksia.
4. Tarkastele seuraavia tietoja palvelun ominaisuuksien Tilaukset-sivulla:

Asiakasosasto

Näyttää palvelun tilanteen osaston.

BRM

Tilaavan osaston asiakasvastuuhenkilön nimi.

Tapahtumat

Näyttää tilaavan osaston kirjaamien palvelutapahtumien lukumäärän.

Veloitukset

Näyttää tilaavan osaston hyväksymät toimitetun palvelun veloitukset yhteensä.

SLA-rikkomukset

Näyttää tilaavan osaston kirjaamien palvelun SLA-rikkomusten lukumäärän.

Palvelujen tilaaminen osastolle

Voit muuttaa toimitetun palvelun osastoa päivittämällä takaisinveloitussääntöä. Tämä tapahtuu lisäämällä GL-varauksia juuri tilatulle osastolle. Määritä yhdessä IT-taluspäällikön ja tilaavan osastopäällikön kanssa, milloin palveluiden takaisinveloitus aloitetaan.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tilaukset.
Tilaukset-luettelosivu aukeaa.
3. Valitse Lisää.
Lisää tilaajaosastot -sivu aukeaa.

4. Selaa tai suodata tilausluetteloon lisättävät osastot ja valitse Lisää.
5. Valitse Palaa.

Osaston tilausten peruuttaminen

Kun peruutat tilauksen, muista päivittää takaisinveloitussääntö ja poistaa osaston GL-varaus. Muutoin palvelu veloitetaan jatkossakin osastolta.

Lisätietoja on *Taloushallinnon käyttöoppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tilaukset.
Tilaukset-luettelosivu aukeaa.
3. Valitse niiden asiakasosastojen valintaruudut, joiden tilauksen haluat peruuttaa, ja valitse sitten Poista.
Vahvistussivu aukeaa.
4. Valitse Kyllä.

Kapasiteettisuunnitteluskenaariot

Skenaariot mahdollistavat palvelun järjestelmällisen optimoinnin. Skenaarioiden avulla voit analysoida, miten henkilöstö- tai päivämäärämuutokset vaikuttavat investoinnin tulokseen. Voit arvioida palvelua siirtymällä skenaarion ja nykyisen suunnitelman välillä.

Kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden luominen

Voit luoda kapasiteettisuunnitteluskenaarion miltä tahansa palvelun sivulta, jossa näkyy skenaarion työkalurivi. Skenaarion työkalurivi näkyy sivun työkalurivin alapuolella.

Kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden käyttäminen palveluissa

Valitse skenaarion työkalurivin avulla mikä tahansa olemassa oleva kapasiteettisuunnitteluskenaario, johon sinulla on käyttöoikeudet. Kun avaat investoinnin ja valitset skenaarion, kyseisestä skenaariosta tulee nykyinen skenaario.

Palveluiden merkitseminen poistettavaksi

Palvelu poistetaan, kun kyseisen palvelun poistoajo suoritetaan.

Huomautus: jos palvelun tila on Aktiivinen, palvelua ei voi poistaa. Voit poistaa aktivoinnin avaamalla palvelun ja tyhjentämällä Aktiivinen-valintaruudun valinnan.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Luettelosivu aukeaa.
2. Valitse palvelun vieressä oleva valintaruutu ja valitse sitten Merkitse poistettavaksi.
Vahvistussivu aukeaa.
3. Valitse Kyllä.

Luku 3: Hierarchies

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[Tietoja hierarkioista](#) (sivulla 35)

[Ali-investointien luettelon suodattaminen](#) (sivulla 36)

[Hierarkian rakentaminen](#) (sivulla 36)

[Työn koonnin näyttäminen](#) (sivulla 39)

[Kokonaiskäyttökustannuksien näyttäminen](#) (sivulla 39)

[Pääinvestointien hallitseminen](#) (sivulla 40)

Tietoja hierarkioista

Palvelun investointihierarkian avulla voit hallita palveluun sisältyviä investointeja ja palveluita.

Voit tarkastella hierarkkista luetteloa Hierarkia-välilehdessä. Luettelo sisältää projektit, assetit, sovellukset, tuotteet, palvelut ja muut työt. Palveluhierarkian talouskoontisivu aukeaa.

Rahoitushierarkia näyttää koosteen investoinnin ja ali-investointien suunnitelluista, toteutuneista ja jäljellä olevista kustannuksista. Näytettävät arvot muuttuvat ajan mukaan, ja ne vaikuttavat määritettyihin investoinnin varausprosentteihin.

Suunnitellut kustannukset -kentässä näkyvä arvo on investoinnin ja ali-investointien suunniteltujen kustannusten kooste. Arvot kootaan investoinnin varausprosentti huomioiden. Toteutuneet kustannukset -kentässä näkyvä arvo on laskutuksesta ja laskuista muodostunut kustannus. Jos palvelua ei ole hyväksytty, toteutuneet kustannukset kootaan myös alemman tason investoinnista tai palvelusta. Kustannukset kootaan investoinnin varausprosentti huomioiden. Palvelun tila on siis jokin muu kuin Hyväksytty. Toteutuneet kustannukset eivät näy talouskoonnissa, koska kustannuksia ei ole vielä muodostunut. Jäljellä olevat kustannukset -sarakeessa näkyvä arvo on suunniteltujen kustannusten ja toteutuneiden kustannusten erotus.

Suunniteltu ROI- ja Suunniteltu NPV -sarakeet näyttävät investoinnin ja ali-investoinnin tuottoprosentin tai nykyarvon. Suunniteltu hyöty -sarake näyttää suunnitellut tuotot, eli suunniteltujen hyötyjen summan investoinnin, palvelun tai idean tarkasta budjetista.

Hierarkia-valikosta voit myös siirtyä palvelun hierarkian Työn koonti- ja Ylätasot-sivuille. Siirry esimerkiksi palvelun työn koontisivulle avaamalla Hierarkia-valikko ja valitsemalla Työn koonti.

Rahoituskoonti ja työn koonti ovat palvelun muodostavien investointien, palveluiden ja ideoiden hierarkkisia esityksiä. Voit laajentaa ja kutistaa tällä sivulla näkyvät kohteet sekä lisätä ja poistaa ali-investointeja ja -palveluita.

Itse-riviniimike näyttää joko pääpalvelun työarvot tai kustannukset hierarkiassa valitun näkymän mukaan. Itse-riviniimikkeen alapuolella olevat riviniimikkeet ovat palveluhierarkian muodostaville ali-investoinneille tai -palveluille.

Ali-investointien luettelon suodattaminen

Sekä palvelun talouskoonti että työn koonti näyttävät oletuksena luettelon hyväksytyistä ja hyväksymättömistä ali-investoinneista. Voit tarkastella vain hyväksytyjä tai hyväksymättömiä ali-investointeja. Valitse tila sivun suodatinosan Tila-kentässä.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Hierarkian rakentaminen

Voit lisätä ali-investointeja, -palveluita ja -ideoita palvelun investointihierarkiaan sekä poistaa niitä yrityksen liiketoimintasääntöjen mukaisesti. Voit käsitellä ali-investointeja, palveluita ja ideoita, joiden käyttöoikeus sinulla on. Nämä investoinnit ja palvelut liittyvät samaan kokonaisuuteen kuin palvelu. Voit lisätä tai poistaa palveluiden ja investointien sekä palveluhierarkian välisiä liitoksia Palvelun hierarkia -kohdan Talouskoonti- tai Työpanosten koonti -sivulla.

Kun rakennat hierarkiaa, siihen liittyvän ali-investoinnin tai -palvelun suunnitellut kustannukset kootaan pääpalveluun suunniteltuina kustannuksina. Nämä kustannukset näkyvät talouskoonnissa. Vastaavasti siihen liittyvän ali-investoinnin tai -palvelun työn arvot kootaan pääpalveluun ja näytetään työn koonnissa.

Rakenna palvelun hierarkia seuraavasti:

- [Lisää ali-investointeja](#) (sivulla 37).
- [Poista ali-investointeja](#) (sivulla 37).
- [Näytä rahoituskoonti](#) (sivulla 38).
- [Määritä ali-investointien varaukset](#) (sivulla 38).
- [Näytä työn koonti](#) (sivulla 39).

Tietoja palveluiden jakamisesta investointien kesken

Palveluita voi jakaa muiden investointien, palveluiden ja ideoiden kesken. Voit esimerkiksi jakaa tietokantapalvelimen, joka tukee kahta sovellusta. Lisää ensin ohjelmistosovellukset ali-investointeina tietokantapalvelimen investointihierarkiaan. Muokkaa sitten ali-investoinnin tai palvelun kustannusten varausprosenttia ja aikasegmenttejä.

Palvelun investoinnin varausprosentti määrää, millainen osa palvelusta varataan investoinnille, palvelulle tai idealle. Kaikki investointihierarkiassa näkyvät kustannustiedot perustuvat varausprosentteihin.

Ali-investointien ja -palveluiden lisääminen rahoituskoontiin

Voit lisätä ali-investointeja, palveluita ja ideoita palveluun Palvelun hierarkia -kohdan Talouskoonti- ja Työpanosten koonti -sivulla.

Tarkista, että investoinnit, palvelut ja ideat on luotu, ennen kuin yrität lisätä niitä hierarkiaan. Määrittele yhdessä muiden investointivastaavien kanssa hierarkian eri ali-investointien tai -palveluiden varaukset.

Huomautus: Palveluhierarkia sallii ali- ja ylätasen kohteiden lisäämisen vain samassa kokonaisuudessa.

Ali-investoinnin ja palvelun lisääminen

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Talouskoonti.
Talouskoontisivu aukeaa.
3. Valitse haluamasi alemman tason palvelun valintaruutu ja valitse Lisää alikohde.
Valitse investoinnit -sivu avautuu.
4. Valitse investointien vieressä olevat valintaruudut ja valitse sitten Lisää.
5. Valitse Palaa.

Ali-investoinnin ja palvelun poistaminen

Jos haluat poistaa alemman tason palveluita talouskoonnista, valitse haluamasi alemman tason palvelun valintaruutu ja valitse sitten Poista.

Talouskoonnin näyttäminen

Voit tarkastella palvelun talouskoontia palvelun hierarkian Talouskoonti-sivulla. Sivu näyttää hierarkkisen luettelon oman investointisi muodostavista ali-investoinneista, palveluista ja ideoista. Kaikki alikustannukset ja -hyödyt kootaan pääpalveluun ja luetellaan pääpalvelun rivinimikkeessä.

Tällä sivulla voit seurata palvelun muodostamisesta, ylläpidosta ja tuesta muodostuvia kustannuksia. Voit myös seurata varausprosentteja, suunniteltuja, toteutuneita ja jäljellä olevia kustannuksia, suunniteltuja hyötyjä, suunniteltuja ROI- ja NPV-arvoja Voit muokata palvelua lisäämällä tai poistamalla ali-investointeja.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Talouskoonti.
Talouskoontisivu aukeaa.
3. Tarkastele talouskoonnin palveluita ja alipalveluita.

Ali-investointien varausten määrittäminen

Kun lisäät palveluun ali-investoinnin ensimmäistä kertaa, sen investointivarakseksi määritetään oletusarvoisesti 100 %. Palvelun talouskoonnin tai työn koonnin Varaus-sarakkeesta voit tarkistaa prosenttiosuuden, jolla ali-investointi on varattu palveluun.

Määritä Aseta varaukset -sivulla, miten suuri prosenttiosuus alipalvelusta, -investoinnista tai -ideasta on varattu palveluun. Tällä sivulla on investointivarauksen sisältävien pääinvestointien luettelo. Voit jakaa ali-investoinnin varauksia ylemmän tason investoinneille muokkaamalla Varaus-kenttää.

Ali-investoinnin kustannusten summat luodaan kootaan automaattisesti pääpalveluun investoinnin varausprosenttien perusteella.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Talouskoonti.
Talouskoontisivu aukeaa.
3. Napsauta ali-investoinnin varauksen määrää.
Aseta varaukset -sivu aukeaa.

4. Määritä palvelun Varaus-kenttään palvelulle eli pääinvestoinnille varattava ali-investoinnin osuus.
5. Tallenna muutokset.
6. Palaa pääpalvelun talouskoontisivulle valitsemalla Palaa.

Työn koonnin näyttäminen

Voit tarkastella palvelun muodostavien investointien, palveluiden ja ideoiden työn koontia palvelun hierarkian Työn koonti -sivulla. Sivu näyttää koosteen palvelun ali-investoinnin työhön liittyvistä tiedoista, kuten ETC, EAC ja työn varianssit. Koosteessa otetaan huomioon ali-investoinnin tai palvelun varausprosentit. Nämä summat näkyvät sivun ETC-, EAC- ja Todellinen työ -sarakkeissa.

Tällä sivulla näkyvät investoinnit ovat samoja kuin palvelun hierarkian Talouskoonti-sivun investoinnit. Tällä sivulla voit käyttää ali-investointien hierarkkisen luettelon vaihtoehtoista näkymää.

Voit muodostaa investointihierarkian valitsemalla pääpalvelun ali-investoinnin palvelun ominaisuussivulta.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Työpanosten koonti.
Työpanosten koontisivu aukeaa.
3. Tarkastele työpanosten koonnin palveluita ja alipalveluita.

Kokonaiskäyttökustannuksien näyttäminen

Kokonaiskäyttökustannuksilla (TCO) tarkoitetaan palvelun suorittamisesta tai käyttämisestä johtuvia kokonaiskustannuksia. Palvelun käyttämiseen sisältyy kaikkien palvelua tukevien investointien, kuten projektien, sovellusten ja ideoiden, hallinta. TCO seuraa, mihin kustannukset käytetään ja miten ne varataan ja jaetaan. Kustannusten koonnin avulla voit hallita palvelun budjettia sen sijaan, että hallitsisit eri investointityypeistä kerättyjä kustannuksia.

Lisää palveluun kaikki ali-investoinnit. Voit sitten tarkastella kertyneitä kustannuksia ja työsuorituksia investointien hierarkkisesta kirjanpidosta ja määrittää siitä IT-palvelun kokonaiskäyttökustannukset.

Pääinvestointien hallitseminen

Palvelun hierarkian Ylätasot-sivulla on luettelo pääinvestoinneista ja -palveluista, joihin palvelu on varattu. Voit myös tarkastella prosenttiosuutta, jolla palvelu on varattu kullekin pääpalvelulle.

Voit

- [Lisää pääinvestointeja](#) (sivulla 40).
- Poista pääinvestointeja.
- [Määritä pääinvestointien varaukset](#) (sivulla 40).

Voit lisätä palvelun pääinvestoinniksi minkä tahansa investoinnin, jonka käyttöoikeudet sinulle on myönnetty.

Ylätason investointien lisääminen

Voit lisätä palveluun pääinvestoinnin liitoksen palvelun hierarkian Ylätasot-sivulla. Voit lisätä yhden pääinvestoinnin tai useita pääinvestointeja kerralla.

Investoinnit, palvelut ja ideat on luotava, ennen kuin ne voidaan lisätä hierarkiaan ylätasoksi. Määrittele yhdessä muiden investointivastaavien kanssa hierarkian eri ali-investointien tai -palveluiden varaukset.

Voit myös poistaa pääinvestointien liitoksia.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Ylätasot.
Ylätasot-luettelosivu aukeaa.
3. Lisää pääinvestointeja valitsemalla Lisää.

Pääinvestoinnin varausten määrittäminen

Investointeja ja palveluita voidaan varata useampaan ali-investointiin tai -palveluun. Pääinvestoinnin varausprosentin on kuitenkin oltava yhteensä 100. Voit tarkastella palvelun pääinvestointien varausmääriä palvelun hierarkian Ylätasot-sivulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Ylätasot.
Ylätasot-luettelosivu aukeaa.
3. Kirjoita Varaus-kenttään pääinvestoinnille varattava prosenttiosuus.
4. Tallenna muutokset.

Luku 4: Palvelun työryhmä

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[Tietoja työryhmän muodostamisesta](#) (sivulla 43)

[Henkilöstön jäsenten tietojen muokkaaminen](#) (sivulla 43)

[Tietoja Työryhmä: Henkilöstö -sivusta](#) (sivulla 46)

[Työryhmän miehittäminen](#) (sivulla 47)

[Roolin kapasiteetti](#) (sivulla 49)

[Henkilöstövaraukset](#) (sivulla 49)

[Henkilöstön jäsenen korvaaminen](#) (sivulla 57)

[Palvelun henkilöstön jäsenen roolin muuttaminen](#) (sivulla 59)

[Henkilöstön jäsenten poistaminen](#) (sivulla 59)

Tietoja työryhmän muodostamisesta

Henkilöstön jäsenet ovat resursseja tai rooleja, jotka voidaan kiinnittää työskentelemään palvelussa. He voivat kirjata käyttämänsä työajan omiin työaika raportteihinsa. Palveluita ei liitetä tehtäviin, eikä palveluiden miehittäminen muodosta pitkäaikaisia sitoumuksia henkilöstölle.

Voit miehittää idean varaamalla rooleja ja resursseja palvelun työryhmäsivulla. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä. Voit lisätä sekä työresursseja että muita resursseja. Tällä sivulla voit tarkastella alhaalta ylöspäin koottuja roolikohtaisia työsuoritetietoja. Voit vaihtaa näkymästä toiseen, kun haluat muokata palvelun suoraa suunniteltua työtä. Työryhmä-valikossa on Henkilöstö-, Tiedot- ja Roolin kapasiteetti -sivut.

Henkilöstövaraus on ajanjakso, jolloin resurssi on varattu palveluun. Jos et muuta varauspäivämääriä, henkilöstön jäsenet varataan automaattisesti koko palvelun ajaksi. Jokaisen resurssin varausmäärä muodostetaan kertomalla palvelun alkamis- ja päättymispäivien välisten (nämä päivät mukaan lukien) työpäivien määrä resurssin käytössä olevien päivittäisten työtuntien määrällä. ETC perustuu resurssin tunnille varattujen tuntien määrään.

Henkilöstön jäsenten tietojen muokkaaminen

Kun olet lisännyt resurssin tai roolin palveluun, muokkaa miehitysvaatimuksen tietoja resurssin tai roolin henkilöstön jäsenen sivulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Napsauta resurssin tai roolin ominaisuuskuvaketta.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Muokkaa henkilöstön jäsenen ominaisuuksia:

Vaatimuksen nimi

Näyttää henkilöstövaatimuksen nimen.

Alkamispäivä

Määrittää työryhmän jäsenen varauksen alkamispäivän investoinnissa.

Oletusarvo: Investoinnin alkamispäivä.

Päättymispäivämäärä

Määrittää työryhmän jäsenen varauksen päättymispäivän tässä investoinnissa.

Oletusarvo: Investoinnin päättymispäivä

Varauksen oletusprosentti

Määrittää työajan prosenttiosuuden, jonka resurssi on varattuna tähän investointiin (voit antaa myös arvon 0 %). Muutos päivittää Varaus- ja Varausprosentti-sarakkeet, jotka ovat investoinnin Työryhmä: Henkilöstö - sivulla.

Varaustila

Ilmaisee henkilöstön jäsenten varaustilan. Henkilöstön jäsenten varaustila voi olla alustava, sitova tai yhdistelmä.

Varauksen tila asetetaan automaattisesti, kun työryhmän jäsenet varataan tai kun heidän varauksensa muuttuu. Määritä varaustila manuaalisesti haluamasi mukaiseksi.

Arvot:

- Pehmeä
- Sitova
- Yhdistelmä. Ilmaisee, että työryhmän jäsenellä on sekä alustava että sitova varaus.

Huomautus: Ota yhteyttä CA Clarity PPM -järjestelmänvalvojaan tai katso lisätietoja *Järjestelmänvalvojan oppaasta*.

Pyynnön tila

Määrittää miehitysvaatimuksen. Valitse toinen tila alasvetovalikosta.

Oletusarvo: Uusi

Resource

Näyttää vaatimukseen liittyvän resurssin nimen.

Investoinnin alkamispäivämäärä

Näyttää vaatimuksen investoinnin alkamispäivän.

Investoinnin päättymispäivämäärä

Näyttää vaatimuksen investoinnin päättymispäivän.

Investoinnin rooli

Määrittää roolin, jota varten resursseja pyydetään tähän investointiin.

Esimerkki: Kehittäjä, Liiketoiminta-analyttikko, Arkkitehti

Henkilöstön OBS-yksikkö

Määrittää henkilöstön organisaatorakenneyksikön (OBS).

Oletusarvo: Investoinnin henkilöstön OBS-yksikköarvo, jos sellainen on määritetty.

Avattu aikamerkinnälle

Määrittää, voiko resurssi kirjata tehtävän toimeksiantoihin käytettyä aikaa työajankirjaukseen. Jos valinta on tyhjä, resurssi ei voi kirjata aikaa millekään projektille.

Oletusarvo: Valittu

4. Täytä seuraavat Resurssin haku -osan kentät:

Resurssin työsuhteen tyyppi

Määrittää, onko resurssi alihankkija vai kokopäiväinen työntekijä.

Ansio luettelon avainsanat

Määrittää resurssin ansio luettelon avainsanat.

Suunniteltu varaus

Määrittää resurssin kokonaisvarausajan prosenttina tässä investoinnissa, kuten investoinnin vastuuhenkilö on pyytänyt. Varaus määrittää myös alkamis- ja päättymispäivämäärät.

Sitova varaus

Määrittää resurssin sitovan varauksen kokonaisajan prosenttina tässä investoinnissa (kuten resurssin vastuuhenkilö on merkinnyt). Varaus määrittää myös varauksen alkamis- ja päättymispäivämäärät.

Sitovan varauksen arvoa ei ole, ennen kuin resurssin vastuuhenkilö tekee sitovat varaukset.

5. Tallenna muutokset.

Tietoja Työryhmä: Henkilöstö -sivusta

Henkilöstön jäsenet ovat resursseja tai rooleja, jotka on kiinnitetty työskentelemään palvelussa. He voivat kirjata palveluun käyttämänsä toteutuneen työajan omiin työaika raportteihinsa. Palveluita ei liitetä tehtäviin, eikä palveluiden miehittäminen muodosta pitkäaikaisia sitoumuksia henkilöstölle.

Käytä roolia paikkamerkinä, kun et tiedä resurssin nimeä. Voit myös käyttää roolia, jos resurssi ei ole sillä hetkellä saatavilla miehitykseen. Voit miehittää palvelun useilla saman roolin esiintymillä. Et voi kuitenkaan lisätä useita saman resurssin esiintymiä.

Lisää henkilöstöä palveluun palvelun työryhmän henkilöstösivulla. Sivusta sisältää seuraavat sarakkeet ja kuvakkeet:

Ominaisuuskuvake

Avaa resurssin profiiliin. Voit tarkastella profiiliin tietoja ja muuttaa sekä suunniteltuja että sitovia varauksia.

Lisätietoja resurssien hallinnasta on *Resurssin hallinnan käyttöoppaassa*.

Resurssin hakutoiminnon kuvake

Avaa valitun resurssin Etsi resursseja -sivun. Tällä sivulla voit korvata resurssin tai roolin toisella resurssilla tai roolilla.

Resurssien varaus

Avaa Resurssin/roolin varaukset -sivun. Voit päivittää resurssin varausta.

Rooli

Näyttää resurssin roolin. Rooli voi poiketa resurssin profiilissa valitusta ensisijaisesta roolista.

Aika

Näyttää keltaisen valintamerkin, jos resurssin tai roolin on sallittu kirjata aikaa tähän investointiin.

Varaustila

Näyttää resurssin tai roolin varaustilan.

Arvot

- Sitova. Resurssi on sitovasti varattu tähän investointiin.
- Alustava. Resurssi on alustavasti varattu tähän investointiin.
- Yhdistelmä. Resurssilla on sekä alustava että sitova varaus.

Aloituspäivä

Näyttää työryhmän jäsenen varauksen alkamispäivän. Jos päivää ei ole määritetty, oletuksena käytetään investoinnin alkamispäivää.

Päättyminen

Näyttää työryhmän jäsenen varauksen päättymispäivämäärän. Jos päivää ei ole määritetty, oletuksena käytetään investoinnin päättymispäivää.

Varausprosentti

Näyttää, kuinka monta prosenttia tämän työryhmän jäsenen työajasta on varattu tähän investointiin.

Varaus

Näyttää resurssin alustavan varauksen tähän investointiin tunteina. Ellet muuta varauspäivämääriä, henkilöstön jäsenet varataan automaattisesti koko investoinnin kestoajaksi. Et voi muuttaa varausta suoraan, mutta voit muuttaa sitä valitsemalla seuraavista:

- Varausten asetukset.
- Resurssin henkilöstön jäsenten ominaisuussivulla määritetyt uudet varauskäyrät.
- Siirrä varaus -toiminto.

Varatut todelliset

Näyttää kokonaismäärän tunteja, jotka resurssi on tähän mennessä käyttänyt tähän investointiin.

Tapahtuman toteutuneet

Näyttää tähän investointiin liittyviin tapahtumiin kirjatun ajan.

Toteutuneet yhteensä

Näyttää kaiken toteutuneen ajan, joka on kirjattu investoinnille. Tämä arvo on varattujen toteumien ja tapahtumien toteumien summa.

Työryhmän miehittäminen

Voit miehittää palvelun työryhmän seuraavasti:

- [Lisää resursseja tai rooleja](#) (sivulla 48).
- [Varaa yllivarattuja resursseja](#) (sivulla 48).
- [Muokkaa henkilöstön jäsenten tietoja](#) (sivulla 43).
- [Muuta resurssin oletusvarauksia](#) (sivulla 51).
- [Siirrä ja skaalaa resurssivarauksia](#) (sivulla 52).
- [Korvaa palvelulle määritettyjä henkilöstön jäseniä](#) (sivulla 57).

Resurssien tai roolien lisääminen henkilöstöön

Palvelun työryhmän henkilöstösivulla on luettelo palveluun lisätyistä resursseista tai rooleista. Kaikkien resurssien käytettävissä olevat työpäivät varataan automaattisesti 100 %:sti. Voit säätää arvoa tarpeen mukaan.

Kun lisäät resursseja palvelun henkilöstöön, saatat aiheuttaa resurssin ylivaraimisen. Tällöin näyttöön tulee vahvistussivu, jossa voit ylivarata resurssin tai hyväksyä resurssin jäljellä olevan saatavuuden.

Voit lisätä palveluun useita rooli-instansseja mutta et saman nimetyn resurssin useita instansseja. Voit esimerkiksi kiinnittää palveluun Ohjelmoija 1:n ja Ohjelmoija 2:n edustamaan kahta eri resurssivaatimusta, joilla on ohjelmoijan rooli.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Näyttöön tulee Työryhmä: Henkilöstö -sivu.
2. Valitse Lisää.
Resurssin valintasivu aukeaa.
Huomautus: Voit lisätä työryhmän jäseniä palveluun OBS-tasolla, valitse palvelun työryhmän henkilöstösivulta Lisää/päivitä OBS:n mukaan. Tämä asetus lisää kaikki valitun OBS-yksikön resurssit palveluun.
3. Valitse resurssit ja roolit, jotka haluat lisätä palvelun henkilöstöön. Etsi hakusuodattimella resursseja tai rooleja nimen tai muun hakuehdon perusteella.
4. Lisää valitut resurssit tai roolit valitsemalla Lisää.

Ylivarattujen resurssien varaaminen

Jos resurssin käytettävissä olevia tunteja on vähemmän kuin pyydettyjä tunteja yhteensä, jäljellä olevan saatavuuden vahvistussivu aukeaa.

Jäljellä olevan saatavuuden vahvistussivu ilmaisee, että resurssi ylivarataan, jos lisäät sen palveluun. Jos tekemäsi varaus on 100 prosenttia resurssin saatavuusajasta (oletusvarausprosentti), 100 % Resurssien varaus -sarakeessa näkyvät käytetyt tunnit. Saatavuudesta jäljellä -sarake ilmaisee todellisen resurssin palvelua varten käytettävissä olevien työtuntien määrän.

Kun vahvistussivu aukeaa, valitse jokin seuraavista asetuksista:

Ylivaraus

Ylivaraa resurssin.

Jäljellä vain

Varaa resurssin Saatavuudesta jäljellä -sarakkeessa olevan määrän mukaan.

Roolin kapasiteetti

Palvelun työryhmän Roolin kapasiteetti -sivulla on koostenäkymä roolin kokonaiskysynnästä. Kysyntä voi muodostua roolipohjaisista työryhmän jäsenistä tai nimetyistä resursseista. Voit vertailla tietoja kyseisiä rooleja käyttävien resurssien kapasiteettitietoihin.

Voit avata tämän sivun valitsemalla Työryhmä-valikossa Roolin kapasiteetti. Ilman työryhmäroolia olevat resurssit näkyvät sivun Ei roolia -rivillä.

Roolin kapasiteetti -sivulla voit tarkastella seuraavia tietoja:

- roolin varaus tähän palveluun suhteessa muiden investointien tai palveluiden varauksiin. Tiedot kerätään roolin mukaan investointihierarkiasta, ja kukin ali-investointi varaa palveluun tietyn prosentin.
- käytettävissä oleva roolin kapasiteetti tälle palvelulle ja ali-investoinneille.

Voit tarkastella näitä tietoja skenaarion sisä- ja ulkopuolelta. Oletetaan, että rooli on ylivarattu. Napsauttamalla Henkilöstö-kuvaketta voit avata palvelun työryhmän henkilöstösivun ja nähdä kaikki roolia käyttävät resurssit.

Henkilöstövaraukset

Henkilöstövaraus on ajanjakso, jolloin resurssi on varattu palveluun. Jos et muuta varauspäivämääriä, henkilöstön jäsenet varataan automaattisesti koko palvelun ajaksi.

Resurssin varauksen työtunnit lasketaan seuraavan kaavan perusteella:

Työpäivien kokonaismäärä palvelun alkamispäivästä päättymispäivään *
resurssin käytettävissä olevat työtunnit työpäivän aikana

ETC perustuu resurssin tunnille varattujen tuntien määrään.

Henkilöstövarausten muokkaaminen

Voit muokata varaukseen liittyviä henkilöstötietoja palvelun työryhmän Henkilöstö-sivulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Muokkaa seuraavia kenttiä:

Resource

Näyttää resurssin nimen. Voit avata resurssin ominaisuudet napsauttamalla resurssin nimen linkkiä.

Rooli

Määrittää resurssin roolin investoinnille.

Aika

Ilmaisee, voiko tämä resurssi kirjata investointiin liittyvän valmistuneen työn.

Varaustila

Ilmaisee resurssin varaustilan tässä investoinnissa.

Alkamis- ja päättymispäivämäärä

Määrittää resurssin varauksen alkamis- ja päättymispäivämäärän investoinnissa. Päivämäärien muuttaminen päivittää Varaus-sarakkeen arvon.

Varausprosentti

Määrittää resurssin oletusvarausprosentin tälle investoinnille. Voit antaa varausprosentille arvon 0. Tehtävät muutokset päivittävät myös Varaus-sarakkeen arvon.

Varaus

Näyttää resurssin alustavan varauksen tunteina.

Varatut todelliset

Näyttää resurssin kaikki tunnit, joita resurssi on käyttänyt tähän mennessä tässä investoinnissa.

Tapahtuman toteutuneet

Näyttää tähän investointiin liittyviin tapahtumiin kirjatun ajan.

Toteutuneet yhteensä

Määrittää tämän resurssin toteutuneet tunnit yhteensä.

3. Tallenna muutokset.

Henkilöstön jäsenen ominaisuuksien hallitseminen

Työryhmän henkilöstön jäsenten hallinta sisältää seuraavat toimet:

- Muokkaa niiden ominaisuuksia.
- Vaihda jäsenten rooleja.
- Muuta jäsenten oletusvarausta.

Resurssin oletusvarauksen muuttaminen

Voit käyttää Palvelun ominaisuudet -kohdan Henkilöstön jäsen -sivulla olevia Suunniteltu varaus- ja Sitova varaus -osia. Nämä osat auttavat näyttämään poikkeamat Varauksen oletusprosentti -kentän arvoista. Voit perua sitovasti varatun resurssin tai jatkaa resurssia, kun haluat suunnitella lisää. Sivulla näkyvät perusprofiilikentät ja joitakin varaukseen liittyviä kenttiä, joita voi muokata.

Suunnitellun varauksen käyrä edustaa palvelun vastuuhenkilön pyytämien varausten oletus- tai kokonaismäärää. Sitovan varauksen käyrä edustaa resurssivastuuhenkilön sitouttamien varausten määrää. Resurssin varauksilla muuttuu suunniteltujen ja sitovien varausten käyrien varausmäärien mukaan.

Esimerkki: resurssin suunniteltu tai oletusarvoinen varausprosentti on 100. Resurssi on varattu työskentelemään palvelussa 11.8.–1.11. Resurssilla on myös varaus toiseen palveluun 50 % ajasta syyskuun 1. päivään saakka. Lisäksi resurssi on lomalla 15.–22.9. Voit tässä tapauksessa luoda kaksi varauskäyrää: yhden, joka osoittaa 50 prosentin poikkeamaa ajalla 1.8.2011–1.9.2011, ja toisen, joka osoittaa 0 prosentin poikkeamaa 15.9.2011–22.9.2011.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Muuta varauksia napsauttamalla resurssin viereistä Ominaisuudet-kuvaketta.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Anna Varauksen oletusprosentti -kohtaan resurssin varausaika palvelussa prosenttina (voit antaa arvoksi 0 %).

Tässä tekemäsi muutokset näkyvät Varaus- ja Varausprosentti-sarakkeissa palvelun työryhmän Henkilöstö-sivulla.

4. Luo Suunniteltu varaus- ja Sitova varaus -osissa rivi kutakin oletusvarauksesta poikkeavaa varausta varten.

Esimerkki:

Luo kaksi riviä. Yksi kattaa aikajakson, jossa resurssi työskentelee 50 % ajasta (kun oletusvaraus tai suunniteltu varaus on 100 %). Toinen kattaa aikajakson, jolla resurssi työskentelee 0 % ajasta (kun oletusvaraus tai suunniteltu varaus on 100 %).

5. Luo suunnitellun tai sitovan varauksen ajanjakso seuraavasti:
 - a. Määritä tai valitse ajanjakson alkamispäivämäärä.
 - b. Määritä tai valitse ajanjakson päättymispäivämäärä.
 - c. Kirjoita Varausprosentti-kenttään prosenttiosuus ajasta, jonka odotat resurssien työskentelevän (alustavasti tai sitovasti). Voit antaa arvon 0 %.
6. Tallenna muutokset.

Henkilöstövarausten palauttaminen

Voit palauttaa palvelun henkilöstövaraukset seuraavasti:

- [Siirrä varaus](#) (sivulla 52): voit siirtää tai skaalata resurssien varauksia palvelussa kokonaan tai osittain. Siirtäminen siirtää resurssien varausten aikoja eteen- ja taaksepäin.
- [Aseta varaus](#) (sivulla 54): voit päivittää työryhmän usean jäsenen varauksen samanaikaisesti.
- [Sitouta suunniteltu varaus](#) (sivulla 55): voit palauttaa resurssin sitovan varauksen vastaamaan suunniteltua varausta.
- [Hyväksy sitova varaus](#) (sivulla 55): voit palauttaa resurssin suunnitellun varauksen vastaamaan sitovaa varausta.

Voit valita nämä asetukset valitsemalla palvelun työryhmän Henkilöstö- ja Tiedot -sivuilla Lisää.

Siirrä ja skaalaa resurssivarauksia

Voit siirtää tai skaalata palvelun kaikki resurssivaraukset tai osan resurssivarauksista siirtämällä resurssivarauksia ajassa eteen- tai taaksepäin. Kun siirrät tietoja, segmentoidut varauspäivämäärät pysyvät entisellään, vaikka jokaisen segmentin varausprosentti muuttuisi. Resurssin varausten siirtäminen on hyödyllistä silloin, kun haluat siirtää investointien varauksia aikanäkymän (enintään 6 kk) ulkopuolelle.

Käytä Siirrä varaus -toimintoa, joka löytyy palvelun työryhmän Henkilöstö- ja Työryhmän tiedot -sivuilta.

Esimerkki: Varaus alkaa toukokuun 1. päivänä ja jatkuu 100 prosentin oletustasolla toukokuun 31. päivään saakka. Tämän jälkeen se jatkuu 50 prosentin varaustasolla koko kesäkuun. Jos siirret varauksen alkamaan kesäkuun 1. päivänä, varaus jatkuu kyseisestä päivästä heinäkuun 2. päivään (31 kalenteripäivää) 100 %:n tasolla. Tämän jälkeen se jatkuu elokuun 2. päivään saakka 50 %:n tasolla. Voit myös siirtää varauksia ajanjaksoista, joissa ei ole segmenttejä.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Valitse palvelun työryhmän Henkilöstö- tai Tiedot -sivulta sen resurssin valintaruutu, jonka varauksia haluat siirtää.
Luettelosivu aukeaa.
3. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Siirrä varaus.
Varaussivu aukeaa.
4. Muuta Siirrettävä aika-alue -osassa alkamis- ja päättymispäivämääriä, joilla resurssi varataan työskentelemään palvelussa.
5. Toimi Ajan siirtoparametrit -osassa seuraavasti:

Siirrä tähän päivään

Määrittää siirrettävien tietojen alkamispäivän.

Huomautus: Jos jätät kentän tyhjäksi, siirtoa ei tehdä.

Siirrä katkaisupäivää

Määrittää varausten siirron viimeisen päivän. Varauksia ei voi siirtää viimeistä päivää myöhemmäksi.

Skaalaa varausprosentti arvolla

Määrittää siirron yhteydessä tarvittavan varausprosentin muutoksen.

Huomautus: Jos jätät kentän tyhjäksi, skaalausta ei suoriteta.

Pakollinen: Ei

6. Tallenna muutokset.
Muutos näkyy palvelun työryhmän henkilöstösivun Varaus-sarakkeessa.

Useiden työryhmän jäsenten varausten asettaminen

Voit määrittää työryhmän usean jäsenen varaukset samanaikaisesti.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Valitse sen resurssin vieressä oleva valintaruutu, jonka varausta haluat päivittää.
Luettelosivu aukeaa.
3. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Aseta varaus.
Varaussivu aukeaa.
4. Määritä työryhmän valittujen jäsenten seuraavat varaukset sivun Yleiset-osassa:

Alkamispäivä

Määrittää varauksen alkamispäivän.

Palauta resurssin miehitysvaatimukset vastaamaan palvelun alkamispäivää valitsemalla Palauta vastaamaan investoinnin alkamispäivää -valintaruutu.

Päättymispäivä

Määrittää varauksen päättymispäivän.

Palauta resurssin miehitysvaatimukset vastaamaan palvelun päättymispäivää valitsemalla Palauta vastaamaan investoinnin päättymispäivää -valintaruutu.

Oletusvarausprosentti

Määrittää resurssin varauksen tähän palveluun.

5. Valitse sivun Aiemmin luodut varaussegmentit -osassa Tyhjennä aiemmin määritetyt varaussegmentit -valintaruutu. Tämä poistaa työryhmän valittujen jäsenten kaikki varaussegmentit.
6. Voit luoda varaussegmentin valituille työryhmän jäsenille täyttämällä seuraavat sivun Uudet varaussegmentit -osassa olevat kentät:

Aloituis

Määrittää varauksen alkamispäivän.

Loppu

Määrittää varauksen päättymispäivän.

Varausprosentti

Määrittää työajan prosenttiosuuden, jonka resurssi on varattu palveluun.

7. Tallenna muutokset.

Resurssin suunnitellun varauksen sitouttaminen

Resurssin suunnitellun varauksen sitouttaminen määrittää resurssin sitovan varauksen vastaamaan suunniteltua varausta. Jos haluat varata segmentit sitovasti, muokkaa resurssin suunnitellun varauksen segmenttiä. Kun resurssilla on sitova varaus, kyseinen resurssi on täysin sitoutettu.

Suunnitellun varauksen sitouttaminen ei palauta oletusarvoista varausprosenttia. Sen sijaan se kopioi suunnitellun varauksen tiedot palvelun ominaisuuksien resurssin henkilöstön jäsensivun Sitova varaus -osaan.

Huomautus: Sitova varaus -osa näkyy sivulla sen mukaan, mitä olet määrittänyt projektinhallinnan Salli yhdistelmävaraus -asetuksissa.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Valitse valintaruutu sen resurssin vierestä, jonka suunnitellun varauksen haluat sitouttaa.
3. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Sitouta suunniteltu varaus.
Vahvistussivu aukeaa.
4. Valitse Kyllä.

Resurssin sitovan varauksen hyväksyminen

Voit asettaa resurssin suunnitellun varauksen vastaamaan sitovaa varausta käyttämällä Hyväksy sitova varaus -toimintoa. Jos Suunniteltu varaus -osassa näkyy alustavasti varattuja segmenttejä, ne poistetaan ja kaikki segmentit palautetaan vastaamaan sitovasti varattua segmenttiä.

Huomautus: Hyväksy sitova varaus -asetus näkyy sivulla yhdistelmävarausten asetusten mukaisesti.

Ota yhteyttä CA Clarity PPM -järjestelmänvalvojaan tai katso *Hallintaoppaasta* lisätietoja.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.
2. Valitse valintaruutu sen resurssin vierestä, jonka sitovan varauksen haluat hyväksyä.

3. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Hyväksy sitova varaus.
Vahvistussivu aukeaa.
4. Valitse Kyllä.
Suunniteltu varaus vastaa nyt sitoutettua varausta. Varausprosentti- ja Varaus-sarakkeiden arvot voivat muuttua. Varaustilan arvona näkyy Sitova sen merkiksi, että kaikki varaukset on täysin sitoutettu.

Suunniteltujen ja sitoutettujen resurssivarausten muokkaaminen

Palvelun työryhmän Tiedot-sivu sisältää palvelun suunnitellut ja sitoutetut varaukset resurssin ja ajanjakson mukaan. Tiedot ovat kaaviomuodossa. Tästä näkymästä voit päätellä, onko resurssi yli- vai alivarattu ja miten suuri yli- tai alivaraus on. Voit myös selvittää resurssin käytettävyyden palveluun.

Tällä sivulla voit muokata esimerkiksi resurssin aikasoluja. Aikasolujen muokkaaminen muuttaa tapaa, jolla suunniteltu ja sitoutettu varaus esitetään kaaviossa.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
Ominaisuussivu aukeaa.
2. Avaa Työryhmä-valikko ja valitse Tiedot.
Tietosivu aukeaa. Tiedot näkyvät resurssin, varauksen ja ajanjakson mukaan. Ajanjaksoa selatessasi näet ilmoituksen, joka sisältää tietojen lyhyen yhteenvedon. Ajanjakson sarakkeiden oletusarvo on viikko, ja sarake alkaa aina kuluvastä viikosta. Varauksen väri ilmaisee seuraavaa:
 - Keltainen. Resurssi on varattu ajanjaksolle saatavuuden mukaan tai sen alle.
 - Punainen. Resurssi on ylivarattu ajanjaksolle (eli varattu määrä ylittää saatavuuden).
 - Vihreä. Varaus toisiin investointeihin, ideoihin tai palveluihin.
3. Voit muokata aika-arvoja napsauttamalla kaaviota.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Henkilöstön jäsenen korvaaminen

Voit korvata henkilöstön jäsenen kiinnityksen palvelun työryhmän henkilöstösivulla. Etsi korvaava resurssi työryhmätasolta saatavuuspistemäärän avulla. Voit myös korvata resurssin toisella resurssilla tai korvata roolin todellisella resurssilla.

Tärkeää: Korvausprosessi voi ylivarata jäsenen, joka on korvaamassa edellistä jäsentä tai edellisiä jäseniä.

Henkilöstön jäsenten korvausohjeet

Ota huomioon seuraavat seikat ennen henkilöstön jäsenen korvaamista:

- Kun korvaat yhden resurssin toisella, alkuperäisen henkilöstön jäsenen toteutuneet, odottavat toteutuneet ja tavoitesuunnitelmat eivät siirry uudelle henkilöstön jäsenelle. Ainoastaan jäljellä oleva ETC siirretään uudelle henkilöstön jäsenelle.
- Alkuperäisen henkilöstön jäsenen tulee täydentää työajankirjauksensa niin, että todelliset tiedot on kirjattu järjestelmään ennen korvaamista.
- Alkuperäisen henkilöstön jäsenen rooli siirretään uudelle henkilöstön jäsenelle, ellei ole korvaamassa roolia toisella roolilla.

Tietojen siirtyminen korvattaessa henkilöstön jäseniä

Seuraavassa taulukossa on esitetty, miten korvatus henkilöstön jäsenen tiedot siirtyvät uudelle henkilöstön jäsenelle.

Datatyyppi	Siirrot
Saatavuuden käynnistys	Kyllä, jos tämä päivä ei ole mennyt ja jos uutta resurssia ei ole varattu kyseisenä päivänä.
Saatavuuden päättymisen	Kyllä
Jäljellä oleva varaus	Kyllä
Varausprosentti	Kyllä
Investoinnin rooli	Kyllä
Olemassa olevat toteutuneet	Ei
Odottavat toteutuneet	Ei
Tavoitesuunnitelmat	Ei

Henkilöstön jäsenten korvaaminen

Voit korvata investointiin liitettyjä henkilöstön jäseniä palvelun työryhmän Henkilöstö-sivulla. Luo luettelon resursseista, jotka jakavat saman roolin ja saatavuuden kuin korvattava resurssi. Voit korvata resurssin henkilöstö- tai tietosivulla.

Saatavuuspistemäärän avulla voit valita resurssin, joka sopii saatavuuden perusteella parhaiten korvaavaksi resurssiksi. Saatavuuspistemäärä luodaan kaikille resursseille, joihin sinulla on käyttöoikeus. Pistemäärä ilmaisee korvattavan ja korvaavan resurssin vastaavuuden. Saatavuus perustuu kiinnityksen kestoon ja resurssin päivittäiseen käytettävyyssikaan. Mitä suurempi pistemäärä, sitä paremmin resurssit vastaavat toisiaan.

Lisätietoja on *Projektinhallinnan käyttöoppaassa*.

Voit korvata henkilöstön jäseniä Etsi resursseja -sivun avulla. Tällä sivulla on luettelo kaikista resursseista, joiden käyttöoikeus sinulla on.

Saatavuus

Ilmaisee resurssin kiinnityksen keston sekä palvelussa korvattavan resurssivarauksen määrän tunteina. Sekä päivämäärät että varatut tunnit siirretään korvaavalle resurssille.

Saatavuuden täsmävyys

Ilmaisee pistemäärän, joka vaikuttaa jokaisen resurssin työjaksoon ja saatavuuteen. Oletetaan, ettei hakuehtoihin ole lisätty taitomäärityksiä. Saatavuuden täsmävyys -luku kopioituu Vastineita yhteensä -sarakeeseen. Taitojen täsmävyys -sarake jää tyhjäksi. Jos teet haun sekä taitojen että saatavuuden perusteella, Vastineita yhteensä -sarakeessa näytetään kahden pistemäärän keskiarvo.

Sivun yläreunassa näkyy seuraava ilmoitus:

Täsmätyt tulokset eivät ehkä ole oikein, jos saatavuuspäivämäärät eivät sisälly seuraavalle alueelle: ppkkvv–ppkkvv.

Tämä viesti ilmaisee, että jos ilmoituksen päivämääräalueen ja Saatavuus-kentän päivämäärien välillä on epäyhteneväisyyksiä, Saatavuuden täsmävyys -luku voi olla virheellinen.

Esimerkki: Jos Saatavuus-kentän päivämäärät ovat esimerkiksi 1.9.2005–7.2.2006 ja viestin päivämääräväli on 7.9.2005–7.9.2012, resurssien vertailuja ei löydy. Tämä alentaa yleistä saatavuuksien vastaavuuden pistemäärää.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosivu aukeaa.

2. Napsauta korvattavan resurssin vieressä olevaa Resurssin hakutoiminto -kuvaketta.
Etsi resursseja -sivu aukeaa.
3. Valitse sen resurssin vieressä oleva valintaruutu, jolla haluat korvata edellisen resurssin, ja napsauta Korvaa-painiketta.
Vahvistussivu aukeaa.
4. Valitse Kyllä.

Palvelun henkilöstön jäsenen roolien muuttaminen

Voit muuttaa henkilöstön jäsenen roolia palvelukohtaisesti. Muutos ei muuta jäsenten resurssiprofiileissa määritettyjä rooleja. Voit korvata roolikiinnityksen työryhmä- tai tietosivulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Henkilöstöluettelosisivu aukeaa.
2. Napsauta sen resurssin Ominaisuudet-kuvaketta, jonka roolia haluat muuttaa.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Valitse sivun Yleiset-osassa Investointirooli-kentälle arvo.
4. Valitse Lisää.
5. Tallenna muutokset.

Henkilöstön jäsenten poistaminen

Jos resurssi ei ole kirjannut palveluun toteumia eikä hänellä ole lähetettyjä, odottavia toteumia, voit poistaa henkilöstön jäsenen palvelusta.

Huomautus: Henkilöstön jäsenen poistaminen palvelusta ei poista resurssia. Henkilöstön jäsenen tila ei myöskään muutu passiiviseksi.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Valitse poistettavan resurssin vieressä oleva valintaruutu.
3. Valitse Poista.
Vahvistussivu aukeaa.
4. Valitse Kyllä.

Luku 5: Liiketoiminnan, palvelun ja IT-yksiköiden hallitseminen

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[BRM Acceleratorin yleiskuvaus](#) (sivulla 61)

[Osaston tilaukset](#) (sivulla 62)

[Asiakasvastuuhenkilön portaalit](#) (sivulla 63)

[Asiakasvastuuhenkilön mittarit](#) (sivulla 63)

[BRM-kiihdyttimen hyödyntäminen](#) (sivulla 64)

[BRM-kiihdyttimen mittareiden ja portlettien käyttäminen](#) (sivulla 64)

[Palvelun mittarit](#) (sivulla 65)

[Palveluntarjoajan mittarit](#) (sivulla 77)

[Asiakasmittarit](#) (sivulla 82)

[Asiakasportaali](#) (sivulla 85)

[Palveluntarjoajan portaali](#) (sivulla 88)

BRM Acceleratorin yleiskuvaus

Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) edistää ja helpottaa IT-toimintojen käyttämistä palveluiden toimittamisen yhteydessä. Lisäosa sisältää seuraavat mittarit ja portaalit:

Palvelun mittarit

Sisältää yksittäiseen palveluun liittyvät portletit. Näiden avulla palvelupäällikkö voi tarkistaa palvelua koskevat hälytykset ja nykyiset mittatiedot.

Palveluntarjoajan mittarit

Sisältää palveluntarjoajan osastoon liittyvät portletit. Osastopäälliköt ja IT-pääkäyttäjät tai -päälliköt voivat tarkistaa osastoa koskevat hälytykset ja nykyiset mitta-arvot.

Asiakasmittarit

Sisältää asiakasosastoon liittyvät portletit. Osastopäälliköt ja IT-pääkäyttäjät tai -päälliköt voivat tarkistaa osastoa koskevat hälytykset ja nykyiset mitta-arvot.

Palveluntarjoajan portaali

Sisältää portletit, joiden avulla voidaan tarkastella kaikkien palveluntarjoajan osastojen palvelutietoja.

Asiakasportaali

Sisältää portletit, joiden avulla voidaan tarkastella liikesuhdevastuuhenkilön asiakkaiden palvelutietoja.

Huomautus: Asenna ja määritä BRM Accelerator, ennen kuin aloitat BRM-mittareiden ja -portaalien tarkastelemisen.

BRM Accelerator -portleteissa on näkyvissä monia projekteihin, tehtäviin, riskeihin, tilauksiin, osastoihin ja palveluihin liittyviä datapisteitä.

Tiedot näkyvät portleteissa seuraavasti:

- automaattisesti muista moduuleista
- syöttämällä manuaalisesti tai tuomalla XOG:n avulla
- tuomalla automaattisesti ajon suorittamisen avulla.

Osaston tilaukset

Asiakasosastot voivat tilata palveluntarjoajan osaston tarjoamia palveluita. BRM-kiihdytin käyttää kunkin tilauksen mittatietoja mittareissa ja portleteissa. Käyttäjä määrittää useimmat avainmitta-arvot. Tapahtumatiedot tuodaan asiakaspalvelusta.

Voit tarkastella mitta-arvoja napsauttamalla palvelun tilauksen nimen kohdalla Ominaisuudet.

BRM Accelerator -portletit käyttävät seuraavia mitta-arvoja:

Asiakastyytyväisyysluokitus

Prosenttiarvo, joka ilmaisee asiakkaan tyytyväisyyden tilaukseen. Tähän kenttään voi määrittää prosenttiarvon 1 - 100. Asiakastyytyväisyyden liikennevalosäännöt määritetään tämän prosenttiarvon perusteella. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

SLA-rikkomusten lukumäärä

Tämän tilauksen SLA-rikkomusten kokonaismäärä. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

SLA-rikkomusten raja-arvo

Tämän tilauksen SLA-rikkomusten raja-arvo. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

Tapahtumien lukumäärä

Tämän tilauksen avointen tapahtumien kokonaismäärä.

Tapahtumien kynnys

Tapahtuman liikennevaloarvojen raja-arvo. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

Muutostilausten lukumäärä

Tämän tilauksen muutostilausten lukumäärä.

tilausmaksut.

Asiakkaalta veloitettu tämän tilauksen summa.

Käyttäjiä yhteensä

Tämän tilauksen käyttäjien tai asiakkaiden kokonaismäärä.

Aktiivisten käyttäjien lukumäärä

Tämän tilauksen aktiivisten käyttäjien tai asiakkaiden lukumäärä.

Sivuosumien lukumäärä

Tilauksen mahdollisen verkkosivuston käyntien lukumäärä.

Avainmitta-arvot

Linkki Avainmitta-arvot-sivulle, jossa käyttäjä voi määrittää luotavan avainmitta-arvon tyyppin. Esimerkkejä tyypeistä ovat Suljetut tapahtumat, Luodut tapahtumat, Muu, Käyttö ja Arvo. Liikennevalot määritetään mitta-arvon tyyppin mukaan, tavoiteraja-arvon ylittymisen mukaan ja Korkeammat arvot parempia - valintaruudun valinnan mukaan. Koskee vain käyttäjän määrittämiä työryhmiä. Jos Luodut tapahtumat- tai Suljetut tapahtumat -kohteille ei ole määritetty ennalta avainmitta-arvoa, tuonti Service Deskistä luo sellaisen tilaukseen.

Asiakasvastuuhenkilön portaalit

Käytettävissä ovat seuraavat BRM-kiihdyttimen portaalinäkymät:

Asiakasportaali

Tuottaa BRM-asiakkaiden näkymän, joka sisältää yksityiskohtaisia tilastotietoja tilatuista palveluista.

Palveluntarjoajan portaali

Sisältää kaikkien palveluntarjoajan osastojen palvelutiedot. IT-pääkäyttäjien ja -päälliköiden käytössä.

Asiakasvastuuhenkilön mittarit

BRM-kiihdytin sisältää useita IT-pääkäyttäjille ja -päälliköille sekä asiakasvastuuhenkilölle suunniteltuja mittareita. Mittarit sisältävät portleteja, jotka näyttävät tietojen tilannevedoksia.

BRM-kiihdyttimen hyödyntäminen

BRM Accelerator -mittareiden ja -portlettien hyödyntäminen edellyttää organisaatiorakenteelta seuraavia:

- useita asiakasosastoja ja palveluntarjoajan osastoja, joilla on omat osastopäällikkönsä
- asiakasosastoita ja IT-ominaisuuksia käyttäviä asiakasvastuuhenkilöitä
- palveluntarjoajan osastojen omistamia palveluita
- palveluita tilaavia asiakkaita
- asiakasosastojen seurattuja avainmittatietoja
- palveluihin kiinnitettyjä asetteja, sovelluksia ja projekteja.

BRM-kiihdyttimen mittareiden ja portlettien käyttäminen

BRM Accelerator -portlettien käyttämiseen ja tarkastelemiseen tarvitaan tietyt käyttöoikeudet. Voit käyttää BRM Accelerator -lisäosaa valitsemalla IT-palvelunhallinta-valikosta Palveluntarjoajan portaali tai Asiakasportaali.

Voit tarkastella seuraavien portaalien tietoja:

Palveluntarjoajan portaali

Sisältää rahoituksen, asiakkaiden, resurssien ja palvelupyyntöjen mittatietoja. IT-pääkäyttäjät ja -päälliköt voivat tämän portaalin portlettien liikennevalojen ja kaavioiden avulla tarkistaa, mitkä alueet tarvitsevat erityistä huomiota. Näkymä kokoaa IT-pääkäyttäjän tai -päällikön vastuulla olevien osastojen kaikki palvelutiedot.

Asiakasportaali

Keskittyy palvelun mittatietoihin ja kustannuksiin. Myös asiakasportaalin portletit sisältävät kaavioita, ruudukkoita ja tietoja, jotka ilmaisevat liikesuhdevastuuhenkilölle asiakaspalveluiden mahdolliset ongelmat. Asiakasportaalin näkymä sisältää vain liikesuhdevastuuhenkilölle määritetyt osastot.

Voit käyttää palvelun ja osaston mittareita palvelu- ja osasto-objekteissa.

Mittareiden käyttäminen palvelusta

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti-valikko ja valitse IT-palvelunhallinta-kohdasta Palvelut.
2. Näytä palvelun mittarit avaamalla palvelu.
3. Valitse Mittarit.

Mittareiden käyttäminen osastosta

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti ja valitse sitten Organisaatio-kohdasta Osastot.
2. Näytä osaston mittarit avaamalla osasto.
3. Valitse Palveluntarjoajan mittarit tai Asiakasmittarit.

Palvelun mittarit

Voit siirtyä palvelun mittareihin Palvelu-objektista. Mittarit sisältävät useita portleteja, jotka vuorostaan sisältävät porautumiskohteita. Yleensä yksittäiset palvelupäälliköt tai korkean tason IT-vastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Palvelun kunto

Tämä portlet sisältää mittatietojen luettelon. Kunkin mittatiedon tilan ilmaisee liikennevalo. Palvelun omistaja voi määrittää nopeasti palvelualueen tilan:

- Palvelu on ylittänyt raja-arvon (punainen).
- Palvelua kannattaa seurata (keltainen).
- Kaikki sujuu ongelmitta (vihreä).

Tiedot kattavat aktiiviset ja hyväksytyt investoinnit, muutostilaukset ja riskit sekä käynnistystä odottavat investoinnit. Peruutettujen tai valmiiden investointien tietoja ei näytetä.

Tämän portletin tiedot noudetaan avainmitta-arvoista, jotka käyttäjä on määrittänyt tilauksen ominaisuuksien Avainmitta-arvot-sivulla. Mitta-arvot sisältävät tavoitellut ja toteutuneet alkamis- ja päättymispäivät. Tiedot näytetään ajanjakson mukaan.

Palvelun kunto ilmaistaan hierarkkisessa ruudukossa, joka sisältää Mitta-arvo- ja Tila-sarakkeet. Portletin päätason mittatiedot (Palvelun tuki, Hallinta, Projektit ja Muutostilaukset) käyttävät liikennevaloja. Päätason liikennevalot ovat kaikkien alitasojen liikennevalojen koosteita.

Kun laajennat ylätasoon mittatiedon, saat käyttöön seuraavat lisämittatiedot:

Arvo

Näyttää kaikki Arvo-tyypin avainmittatiedot. Jos raja-arvon alittavat arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 100 %.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 80 %. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on enintään 80 %.

Jos raja-arvon ylittävät arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 120 %.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 100 %. (Jos liikennevalo ei ole vihreä, se on keltainen.)
- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on alle 100 %.

Napsauttamalla Arvo-mittatiedon linkkiä voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodattaa näkyviin vain osaston tilausten Arvo-tyyppiä käyttävät avainmittatiedot. Portlet näyttää tiedot ruudukkomuodossa, joka käyttää upotettuja, aikaan suhteutettujen arvojen kaavioita eli TSV-kaavioita. Tämän portletin rivien lukumäärä perustuu kullekin tyyppille määritettyyn avainmitta-arvojen lukumäärään. Rivien lukumäärä perustuu myös avattavasta valikosta valittuun arvoon (Suljetut tapahtumat, Luodut tapahtumat, Muu, Käyttö tai Arvo).

Oletusarvon mukaan TSV-osa käyttää ajanjaksona kuluvan päivän mukaista kolmen edellisen kuukauden sekä kolmen seuraavan kuukauden jaksoa. Portlet näyttää myös toteutuneen arvon ja raja-arvon vertailun.

ROI

Ilmaisee investoinnin tuoton. ROI-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä valitun palvelun Palvelun ominaisuudet: Budjetti -sivulle. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. ROI-arvo on alle 0 %.
- Keltainen. ROI-arvo on alle 15 %.
- Vihreä. ROI-arvo on vähintään 15 %.

Käyttö

Näyttää kaikki Käyttö-tyyppin avainmittatiedot. Jos raja-arvon alittavat arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on vähintään 100 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on vähintään 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on alle 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.

Jos raja-arvon ylittävät arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on enintään 70 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on enintään 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on yli 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.

Käyttö-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan automaattisesti näyttämään osaston tilausten Käyttö-tyyppiä käyttävät avainmitta-arvot. Mitta-arvot-portlet kuvataan Arvo-mittatiedon yhteydessä.

Tapahtumat

Tämä mittatieto perustuu palvelua tilaavan asiakkaan avointen tapahtumien koosteeseen. Tilauksen ominaisuussivun Tapahtumien kynnys -attribuutti tallentaa tapahtumien raja-arvon. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin avointen tapahtumien lukumäärän mukaan:

- Punainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 30 % yli määritetyn raja-arvon.
- Keltainen. Tapahtumien lukumäärä on 10 % yli määritetyn raja-arvon. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Tapahtumien lukumäärä on enintään 10 % yli määritetyn raja-arvon.

Tapahtumat-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Palvelutapausten analyysi -sivulle. Tämä portletsivu sisältää muun muassa seuraavat tapahtumaportletit, jotka ovat osa palvelun mittareiden porautumiskohteita:

Uusien tapahtumien trendi

Sisältää tietoja kuuden kuukauden ajanjakson sisällä luotujen tai uusien ilmoitettujen tapahtumien tiedot. Ajanjakso kattaa kuluva kuukauden. Tapahtumatiedot noudetaan asiakaspalvelusta tietojen tuontiajon avulla. Voit myös määrittää luodun tapahtuman tiedot Tilauksen ominaisuudet: Tärkeimmät mittatiedot -sivulla. Valitse avainmitta-arvon tyyppiä Luodut tapahtumat ja määritä kunkin ajanjakson tavoitearvot ja toteutuneet arvot.

Uusi tapahtumatrendi kuvataan kaaviossa histogrammia käyttäen. Asiakas-sarake sisältää osaston nimen, ja Palvelu-sarakkeessa on asiakkaan tilaaman palvelun nimi. Histogrammin yksi osa näyttää kyseisen palvelun uusien tapahtumien kokonaismäärän asiakkaan mukaan. Tiedot näytetään edellisten kuuden kuukauden ajalta, kuluva kuukausi mukaan lukien. Histogrammin toinen osa ilmaisee luotujen tapahtumien raja-arvon. Raja-arvo voi vaihdella asiakkaan mukaan, ja se on osa kunkin luodun tapahtumarivin tavoitearvoa.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Näyttää asiakkaan mukaan luokiteltujen avointen tapahtumien graafisen kuvauksen. Tapahtumatiedot noudetaan asiakaspalvelusta tietojen tuontiajon avulla. Tiedot näytetään sarakkeissa, ja sarakkeet osoittavat kunkin asiakkaan tätä palvelua koskevien avointen tapahtumien kokonaismäärän. X-akseli sisältää asiakkaat, ja Y-akseli näyttää tapahtumien lukumäärän.

SLA

Tämä mitta-arvo perustuu kunkin tilaavan asiakkaan SLA-rikkomuksiin. Raja-arvon ylityksiä ei suositella. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin SLA-rikkomusten lukumäärän mukaan:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista liikennevaloa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. Kaikkien asiakkaiden SLA-rikkomusten arvo on 0 (nolla).

SLA-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tuloskortti -portlettiin, joka sisältää tämän palvelun asiakkaiden rikkomien mittatietojen luettelon. Tiedot näytetään ruudukkomuodossa, ja ne sisältävät valitun palvelun kaikkien asiakkaiden mittatietojen liikennevalot ja palkit. Sarakkeet ovat seuraavat:

Asiakas

Palvelun tilaavan asiakasosaston nimi.

Veloitukset

Osaston tilausmaksut.

Tapahtumat

Tämän palvelun kaikkien asiakkaiden avointen tapahtumien kokonaismäärä. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 30 % yli määritetyn raja-arvon.
- Keltainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 10 % yli määritetyn raja-arvon.
- Vihreä. Tapahtumien lukumäärä on enintään 10 % yli määritetyn raja-arvon.

Tyytyväisyys

Tämä sarake viittaa tilauksen ominaisuussivun Asiakastyytyväisyysluokitus-kenttään. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakastyytyväisyys on alle 50 %.
- Keltainen. Asiakastyytyväisyys on alle 80 %.
- Vihreä. Asiakastyytyväisyys on vähintään 80 %.

SLA

Tämä sarake viittaa tilauksen ominaisuussivun SLA-rikkomusten raja-arvo -kenttään. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista liikennevaloa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. SLA-rikkomuksia on tässä tapauksessa nolla.

Tyytyväisyys

Tämän mitta-arvon tiedot noudetaan tilauksen ominaisuussivun Asiakastyytyväisyysluokitus-kentästä. Kentän arvo on 1–100 prosenttia. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin tyytyväisyysluokituksen mukaan:

- Punainen. Asiakastyytyväisyys on alle 50 %.
- Keltainen. Asiakastyytyväisyys on alle 80 %. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä liikennevalo. Asiakastyytyväisyys on vähintään 80 %.

Tyytyväisyys-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tulokortti -portlettiin. Tämä portlet kuvataan SLA-mittatiedon yhteydessä.

Budget

Mitta-arvo perustuu suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten vertailuun. Vertailussa otetaan huomioon toteutuneet vuoden alusta viimeisiin toteutuneisiin asti. Napsauttamalla mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun Taloussuunnitelma-sivulle, jossa on luettelo kyseisen palvelun kustannussuunnitelmista. Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot vertailuarvon mukaan:

- Punainen. Vertailuarvo on yli 120 % suunnitelluista kustannuksista.
- Keltainen. Vertailuarvo on vähintään 100 % suunnitelluista kustannuksista. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Vertailuarvo on enintään 100 % suunnitelluista kustannuksista.

Kustannusten palautuminen

Tämä mittatieto perustuu palvelun kuluvaan vuoden palautettujen kustannusten ja kokonaiskustannusten vertailuun. Kokonaiskustannukset ovat palvelun toteutuneet kustannukset, jotka lasketaan palvelun hierarkian Talouskoonti-sivulla. Palautetut kustannukset lasketaan Takaisinveloitukset-sivun tapahtumien perusteella. Näihin kustannuksiin sisältyvät kaikki kuluvaan kalenterivuoden palautetut kustannukset. Voit päivittää sivun napsauttamalla Kustannusten palauttaminen -linkkiä.

Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot palautettujen kustannusten mukaan:

- Punainen. Palautetut kustannukset kattavat alle 80 % kuluvaan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista.
- Keltainen. Palautetut kustannukset kattavat alle 100 % kuluvaan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä liikennevalo. Palautetut kustannukset kattavat vähintään 100 % kuluvaan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista.

Kuormitus

Tämä mittatieto perustuu edellisen ja kuluvaan kuukauden toteutuneiden ja ETC:n määrään verrattuna palvelun tavoitesuunnitelman työhön samalta ajanjaksolta. Palvelun ali-investointien toteutuneita, ETC-arvoja ja tavoitesuunnitelman työtä ei oteta huomioon. Voit siirtyä palveluhierarkian Työn koonti -sivulle napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Sivun näyttää, miten ali-investointien varaukset heijastuvat palveluhierarkian pääinvestointiin.

Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot kuormituksen mukaan:

- Punainen. Kuormitus on yli 120 % tavoitesuunnitelman työstä.
- Keltainen. Kuormitus on yli 100 % tavoitesuunnitelman työstä. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Kuormitus on enintään 100 % tavoitesuunnitelman työstä.

Yhteensopivuus

Tähän mittatietoon koostetaan kaikki palvelun yhteensopivuuden tekijät. Voit siirtyä palveluhierarkian yhteensopivuussivulle napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Seuraavat liikennevalojen määritykset perustuvat yhteensopivuuden liikennevalon kokonaisarvoon, johon koostetaan yhteensopivuussivun kaikki yhteensopivuuskentät:

- Punainen. Yhteensopivuus-sivun Yhteensopivuus-attribuutin liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Yhteensopivuus-sivun Yhteensopivuus-attribuutin liikennevalo on vihreä.

Assetit ja sovellukset

Tämä liikennevalo edustaa assettien ja sovellusten Yhteensopivuus-sivujen yhtä koostettua yhteensopivuusarvoa. Napsauttamalla mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun Assetit-sivulle, joka sisältää tähän palveluun kiinnitettyjen assettien ja sovellusten portletit.

Seuraavat liikennevalojen määritykset perustuvat yhteensopivuuden liikennevalon kokonaisarvoon, johon koostetaan Palvelun assetit -sivun kaikki yhteensopivuuskentät:

- Punainen. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Keltainen. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on keltainen, eikä yhdenkään liikennevalo ole punainen.
- Vihreä. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on vihreä, eikä yhdenkään liikennevalo ole punainen tai keltainen.

projektit

Tämä mittatieto perustuu kaikkien palvelun hierarkiaan liittyvien projektien Tilan ilmaisin -kenttään.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin projektin tilan mukaan:

- Punainen. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmaisin on punainen.
- Keltainen. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmaisin on keltainen.
- Vihreä. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmaisin on vihreä.

Tarkastuspisteet

Tämä mittatieto perustuu niiden avaintehtävien valmistuspäivään, jotka kuuluvat palveluhierarkiaan liittyviin projekteihin. Muutospyynnöiksi merkittyjä tehtäviä ei huomioida.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin avaintehtävän tarkastuspisteiden mukaan:

- Punainen. Avaintehtävät, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden (kuluva, edellinen ja seuraava kuukausi) sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kahdella viikolla.
- Keltainen. Avaintehtävät, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman vähintään kolmella päivällä. (Jos tehtävän liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Avaintehtävät, joiden liikennevalo ei ole punainen tai keltainen.

Napsauttamalla Tarkastuspisteet-mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun avaintehtävien ja tarkastuspisteiden sivulle. Tämä sivu sisältää Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletin, joka käyttää CA Clarity PPM:n avaintehtävien tietoja. Tämä portlet näyttää vain avaintehtävät, jotka kuuluvat palvelun hierarkiasivulla lueteltuihin investointeihin.

Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Projektin tila. Approved
- Aktiivinen projekti -kenttä Valittu
- Projektin eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän tila. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän valmistumisprosentti. On oltava alle 100 %

Portlet näyttää tiedot ruudukossa, ja se sisältää kuluvan kuukauden sekä enintään kolmen tulevan kuukauden tiedot.

Seuraavat sarakkeet tulevat näkyviin:

- Projekti Projektiohjelman Nimi-määrite. Napsauttamalla projektin nimen linkkiä voit siirtyä projektin ominaisuussivulle.
- Nimi. Tehtäväohjelman Tehtävän nimi -määrite. Napsauttamalla tehtävän nimeä voit siirtyä tehtävän ominaisuussivulle.
- Aloitus Tehtäväohjelman Alkamispäivä-määrite.
- Päättynyt Tehtäväohjelman Päättymispäivämäärä-määrite.
- Tila Tehtäväohjelman Tila-määrite.
- %:a valmiina Tehtäväohjelman %:a valmiina -määrite.
- Gantt Gantt-kaavion Gantt-palkit käyttävät nykyistä tavoitesuunnitelmaa ja päättymispäivää. Kaavioissa käytetään samoja liikennevalosääntöjä kuin Palvelun kunto -portletin Tarkastuspisteet-liikennevaloissa.

Riskit

Tämä mittatieto perustuu projektin riskien ja muutostilauksen (tehtävän) riskien yhteenvedon. Projektin riski on projektiohjelman määrite. Muutostilauksen ja tehtävän riski ovat tehtäväohjelman määritteitä. Tiedot noudetaan palvelun hierarkian investoinneista.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin riskin luonteen mukaan:

- Punainen. Korkean prioriteetin riskejä on vähintään yksi.
- Keltainen. Keskitason prioriteetin riskejä on vähintään yksi.
- Vihreä. Projekteissa ei ole korkean eikä keskisuuren prioriteetin riskejä.

Napsauttamalla Riskit-mitta-arvon linkkiä voit siirtyä Palvelun riskit -sivulle, joka sisältää Riskit-portletin. Tämä portlet muistuttaa Tarkastuspisteet-portletia. Se sisältää palvelun hierarkiassa olevien projektien ja muutostilausten (tehtävien) riskit.

Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Projektin tila. Approved
- Aktiivinen projekti -kenttä Valittu
- Projektin eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän tila. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän valmistumisprosentti. On oltava alle 100 %
- Tehtävän tyyppi Muutostilaus
- Riskin tila Avoin, Käynnissä oleva työ

Portlet näyttää tiedot ruudukossa, ja se sisältää kuluvan kuukauden sekä enintään kolmen tulevan kuukauden tiedot. Portlet sisältää kaikki projektiin liittyvät tehtävät sekä tehtävät, joihin liittyy muutostilauksia.

Sarakkeet ovat seuraavat:

- Projekti Projektiobjektin Nimi-määrite. Projektin nimeä napsauttamalla voit siirtyä projektin mittareihin.
- Riski Riskiobjektin nimi-määrite. Kun napsautat riskin nimeä, siirryt Riskien ominaisuudet -sivulle.
- Muutostilaus Muutostilausobjektin (tehtäväobjektin) Nimi-määrite. Kun napsautat muutostilauksen nimeä, siirryt Tehtävän ominaisuudet -sivulle.
- Prioriteetti Riskiobjektin Prioriteetti-attribuutti.
- Omistaja Riskin omistaja. Riskiobjektin Omistaja-attribuutti.
- Vaikutus Riskiobjektin Vaikutus-attribuutti. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:
 - Punainen. Riskin vaikutus on suuri.
 - Keltainen. Riskin vaikutus on keskitasoa.
 - Vihreä. Riskin vaikutus ei ole suuri eikä keskitasoa.

Todennäköisyys

Riskiobjektin Todennäköisyys-määrite. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Riskin todennäköisyys on suuri.
- Keltainen. Riskin todennäköisyys on keskitasoa.
- Vihreä liikennevalo. Riskin todennäköisyys ei ole suuri eikä keskitasoa.

Tila

Tila-kentän avattavan valikon arvo (Avoin, Käynnissä oleva työ, Ratkaistu tai Suljettu).

Muutostilaukset

Tässä liikennevalossa käytetään Tehtävän päättymispäivä -attribuuttia. Tehtävät, joiden Tehtävän tyyppi -attribuutin arvo on Muutostilaus, ovat valittuina. Päivitä sivu napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä (alkaen kuluva päivästä ja sisältäen edeltävän kuukauden sekä seuraavan kuukauden) ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kahdella viikolla.
- Keltainen. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kolmella päivällä.
- Vihreä. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän enintään kahdella päivällä.

Asiakasseuranta

Palvelun asiakasseuranta -portlet näyttää asiakkaiden suhteen palveluun osoittamalla käytön, veloitetun summan, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Tiedot esitetään kuplakaaviossa, jossa suuret asiakkaat näkyvät ylhäällä oikealla. Pienet asiakkaat näkyvät alhaalla vasemmalla. Palvelun omistaja voi tarkastella kaikkia tilaavia asiakkaita suhteessa palvelun mittatietoihin.

Ota huomioon seuraavat kuplakaavioita koskevat seikat:

- Kukin kupla edustaa asiakasosastoa. Kuplaa napsauttamalla siirryt Osaston tilaukset -sivulle, joka sisältää kaikkien kyseisen osaston tilanneiden asiakkaiden luettelon.
- Kuplan koko ilmaisee tapahtumien lukumäärän (eli asiakkaan kirjaamien avointen palvelutapahtumien lukumäärän). Mitä enemmän tapahtumia on, sitä suurempi on kupla.
- X-akseli näyttää kustannukset (palvelun ominaisuuksien Tilaukset-sivun attribuutti).
- Y-akseli näyttää käyttölukemat, jotka perustuvat Avainmitta-arvon tyyppi -sivun Käyttö-tyyppiin.
- Kuplan väri edustaa SLA-rikkomuksia. Tilauksen ominaisuussivu sisältää kentän SLA-rikkomuksia varten sekä kentän, johon raja-arvo määritetään. Asiakas täyttää kentät manuaalisesti.

Käytössä ovat seuraavat värit:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas ei ole ylittänyt raja-arvoa. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista kuplaa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. Asiakkaan SLA-rikkomus-kentän arvo on 0 (nolla).

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää käynnissä olevien projektien ja muutostilausten tiedot. Portletissa ei käytetä peruutettuja tai valmiita kohteita. Tämän portletin avulla palvelun omistaja voi hallita palveluidensa suunniteltuja muutoksia.

Projektin analyysi -portlet näyttää tiedot hierarkkisessa ruudukossa. Hierarkian ylätaso sisältää projektien nimet. Voit siirtyä projektin ominaisuussivulle napsauttamalla projektin nimeä. Kun laajennat projektin tiedot, seuraavalla tasolla näytetään projektin avaintehtävän ja muutostilauksen nimet. Voit siirtyä muutostilauksen Tehtävän ominaisuudet -sivulle napsauttamalla muutostilauksen nimeä. Voit siirtyä tehtävän Tehtävän ominaisuudet -sivulle napsauttamalla tehtävän nimeä.

Portlet sisältää seuraavat sarakkeet:

Name

Projektin, avaintehtävän tai muutostilauksen nimi.

Tavoitesuunnitelman kustannus

Projektin tavoitesuunnitelman kustannukset tai rahallinen arvo.

Toteutuneet kustannukset

Projektin toteutuneet kustannukset.

Kustannusvarianssi

Näyttää tavoitesuunnitelman kustannuksia ja toteutuneita kustannuksia vertaamalla saatavan erotusprosentin.

Gantt

Näyttää projektin tai tehtävän Gantt-kaavion. Gantt-palkkien värit määräytyvät sen mukaan, onko tehtävä myöhässä tai miten lähellä tehtävä on valmistumispäiväänsä. Tehtävä näkyy sinisenä, jos se ei ole myöhässä. Tehtävä näkyy punaisena, jos se on myöhässä.

Palveluntarjoajan mittarit

Palveluntarjoajan mittarit ovat käytettävissä osasto-objektissa. Mittarit kuvaavat palveluntarjoajiksi merkittyjen osastojen tietoja. Palveluntarjoajan mittarit sisältävät useita portleteja, joiden porautumistoiminnoilla saat tietoja asiakkaiden tilastoista, palveluiden toimituksista, palveluiden toimituskustannuksista ja tulevista palvelupyynnöistä. Palveluntarjoajan osastopäälliköt tai korkean tason IT-vastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Osastopäälliköt voivat tarkastella palveluidensa yhteenvetoa seuraavien portletien avulla:

- Asiakasseuranta
- Projektin analyysi
- Kaikki palvelut

Asiakasseuranta

Asiakasseuranta-portlet näyttää tilaavien asiakkaiden suhteen kaikkiin palveluntarjoajan osaston omistamiin palveluihin. Portlet näyttää erityisesti käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Tiedot esitetään kuplakaaviossa. Suuret asiakkaat näkyvät ylhäällä oikealla ja pienet asiakkaat alhaalla vasemmalla.

Ota huomioon seuraavat kuplakaavioita koskevat seikat:

- Kukin kupla edustaa asiakasta, joka on tämän palveluntarjoajan osaston omistaman palvelun tilaaja.
- Y-akseli ilmaisee palveluiden lukumäärän. Asiakasosastot sisältävät palveluiden luettelon osana tilausta. Lukumäärä sisältää myös aliosastojen palvelut.
- X-akseli ilmaisee tilausmaksut.
- Kuplien tiedot kattavat kaikki palvelut, jotka asiakas on tilannut ja joita tämä palveluntarjoajan osasto tukee. Tapahtumien ja maksujen tiedot koostetaan kaikista palveluista.
- SLA-rikkomusten liikennevaloen värit ovat seuraavat:
 - Punainen. Jollakin tilauksella on punainen liikennevalo.
 - Keltainen. Jollakin tilauksella on keltainen liikennevalo.
 - Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloja ei ole.

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää käynnissä olevien projektien ja muutostilausten tiedot. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Projektin analyysi -portletia seuraavia poikkeuksia lukuun ottamatta:

- Voit suodattaa tiedot projektin, projektipäällikön tai palvelun mukaan.
- Portletin sarakkeet ovat Nimi, Palvelu, Tavoitesuunnitelma, Todellinen, CV ja Gantt.
- Myös aliosastojen palvelut sisällytetään tietoihin.

Kaikki palvelut

Kaikki palvelut -portlet sisältää mittatietojen luettelon. Kunkin mittatiedon tilan ilmaisee liikennevalo. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi nopeasti selvittää palvelualueet. Näitä alueita ovat raja-arvon ylittävät alueet (punainen), seurattavat alueet (keltainen) ja ongelmattomat alueet (vihreä). Mahdolliset aliosastojen palvelut sisällytetään tietoihin.

Osasto-objektin Kaikki palvelut -portlet muistuttaa palveluobjektin Palvelun kunto -portletia seuraavia eroja lukuun ottamatta:

- Palveluntarjoajan osasto voi omistaa useita palveluita.
- Palveluntarjoajan osasto voi sisältää aliosastojen palveluita.
- Liikennevalot kerätään kaikista palveluista tarjoavan osaston omistamista palveluista.

Seuraavan luettelon portleteihin voit porautua Kaikki palvelut -portletin mittatietojen kautta. Nämä portletit eroavat palvelun mittareiden Palvelun kunto -porautumisportleteista.

Mitta-arvot

Voit siirtyä portlettiin napsauttamalla Arvo- tai Käyttö-mitta-arvon linkkiä. Portlet luettelee avainmitta-arvojen tiedot palvelun mukaan. (Tiedot on suodatettu ennalta Arvo- tai Käyttö-avainmitta-arvotyypin mukaan.) Palveluntarjoajan osasto omistaa palvelut.

Uusien tapahtumien trendi

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tapahtumat-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää asiakkaan kaikille palveluille luomien tapahtumien kokonaismäärän. Käsiteltävät palvelut ovat niitä, jotka palveluntarjoajan osasto on omistanut kuuden edellisen kuukauden aikana (kuluvasta päivästä lähtien).

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tapahtumat-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan omistamien palveluiden avointen tapahtumien kokonaismäärän tilaavan asiakkaan mukaan.

Budjettianalyysi

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Budjetti-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan tukemien palveluiden toteutuneet ja suunnitellut kustannukset. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite. Voit siirtyä palvelun budjettisivulle napsauttamalla palvelun nimeä.

Toteutuneet kustannukset

Palveluobjektin Toteutuneet kustannukset -määrite.

Suunnitellut kustannukset

Palveluobjektin Suunnitellut kustannukset -määrite.

Varianssi

Suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten välinen erotus.

Tila

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten vertailuarvon perusteella. Vertailussa otetaan huomioon kustannukset vuoden alusta viimeisimpiin toteutuneisiin kustannuksiin asti.

- Punainen. Vertailuarvo on yli 120 % suunnitelluista kustannuksista.
- Keltainen. Vertailuarvo on yli 100 % suunnitelluista kustannuksista.
- Vihreä. Vertailuarvo on enintään 100 % suunnitelluista kustannuksista.

Kuormitusanalyysi palveluittain

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Kuormitus-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan osaston tukemien palveluiden toteutuneen työn ja jäljellä olevan työn verrattuna tavoitesuunnitelman työhön. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite.

Todellinen työ

Toteutuneet työtunnit yhteensä.

ETC

Palveluobjektin ETC-määrite (tunteina).

Tavoitesuunnitelman työ

Palveluobjektin Tavoitesuunnitelman työ -määrite (tunteina).

Palvelun yhteensopivuus

Voit avata portletin napsauttamalla Yhteensopivuus-mitta-arvon linkkiä. Portlet näyttää palveluntarjoajan osaston palvelut ja niiden yhteensopivuuden liikennevalot. Sitä käytetään yhdessä palvelun mittareiden Palvelun kunto - portletin yhteensopivuuden liikennevalojen kanssa. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ne noudetaan kunkin palvelun omilta yhteensopivuussivuilta. Seuraavat sarakkeet tulevat näkyviin:

- Nimi. Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite. Napsauttamalla palvelun nimen linkkiä siirryt kyseisen palvelun yhteensopivuussivulle.
- Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen Palvelun yhteensopivuussivun yleinen Yhteensopivuus-liikennevalo.

Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tarkastuspisteet-mittatiedon linkkiä. Tämän portletin tiedot perustuvat kaikkiin palveluntarjoajan osaston omistamiin palveluihin liittyviin projekteihin. Sarakkeet ovat seuraavat:

Palvelu

Näyttää palveluntarjoajan osaston tukemien palveluiden nimimääritteet.

Project

Näyttää projektin nimen palvelun hierarkiassa.

Name

Näyttää projektin avaintehtävän tai -tarkastuspisteen nimen.

Aloituis/Valmis

Näyttää tehtävän tai tarkastuspisteen alkamis- ja päättymispäivät.

Tila

Näyttää avaintehtävän tai -tarkastuspisteen tilan.

%:a valmiina

Näyttää avaintehtävän tai -tarkastuspisteen etenemisen prosenttiosuutena.

Aikataulu

Näyttää projektin aikataulun.

Riskit

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Riskit-mittatiedon linkkiä. Portletin tiedot perustuvat palveluntarjoajan osaston palveluihin liittyviin projekteihin ja avaintehtäviin. Portletin Palvelun nimi -määrite viittaa palveluntarjoajan osaston tukemiin palveluihin.

Assetit

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Assetit ja sovellukset -mittatiedon linkkiä. Portletin tiedot noudetaan omaisuuseräobjektista. Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Käyttöomaisuuserän tila Approved
- Omaisuuserän eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty

Tiedot näkyvät ruudukossa, ja ne sisältävät hierarkian palveluiden kaikki omaisuuserät. Portlet sisältää seuraavat sarakkeet:

Name

Omaisuuseräobjektin Asset-nimi-määrite.

Kategoria

Omaisuuserän luokka.

Tila

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuussivun Tilan ilmaisin - liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Punaisia liikennevaloja on vähintään yksi.
- Keltainen. Keltaisia liikennevaloja on vähintään yksi.
- Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloja ei ole.

Lakimääräinen yhteensopivuus

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Lakimääräinen yhteensopivuus -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Lakimääräinen yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Käyttöoikeussopimuksen yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Riski

Omaisuseräobjektin Riski-määräite.

sovellukset

Voit siirtyä Sovellukset.portlettiin napsauttamalla Assetit- tai Sovellukset-mitta-arvon linkkiä. Portlet muistuttaa Assetit-portletia, mutta sen tiedot noudetaan palveluhierarkioihin perustuvasta Sovellus-objektista.

Asiaksmittarit

Osasto-objektin asiaksmittarit näyttävät asiakkaiksi merkittyjen osastojen tiedot. Mittarit sisältävät useita portleteja, jotka vuorostaan sisältävät porautumiskohteita. Yksittäiset asiakasosastopäälliköt tai asiakasvastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Osastopäällikkö voi tarkastella seuraavia tilastoja:

- palvelun toimitus
- Käyttö
- tilattujen palveluiden kustannukset
- nykyiset palvelujen muutospyynnöt
- asiakalta palvelun käytöstä veloitetut summat.

Seuraavat portletit ovat käytettävissä:

- Tilauksen seuranta
- Projektin analyysi
- Asiakasveloitusanalyysi
- Kaikki tilaukset

Tilauksen seuranta

Tilauksen seuranta -portlet näyttää tilatut palvelut käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten mukaan.

Osastopäällikkö voi tarkastella kalleimpia tilauksia ja tutustua käytön ja SLA-rikkomusten tietoihin. Tiedot esitetään kuplakaaviossa. Kukin kupla edustaa yhtä palvelua.

Voit siirtyä palvelun mittareihin napsauttamalla kuplaa. Voit näyttää palvelun nimen siirtämällä osoittimen kuplan päälle.

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää eri projektien ja muutostilausten tiedot. Tiedot edustavat osaston tilaamien palveluiden käynnissä olevia projekteja ja muutostilauksia. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Projektin analyysi -portletia, mutta se sisältää Palvelu-lisämääritteen. Määrite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

Asiakasveloitusanalyysi

Asiakasveloitusanalyysi-portlet vertaa kunkin palvelun suunniteltuja ja toteutuneita kustannuksia kuuden kuukauden ajalta. Näin osastopäällikkö saa ajan tasalla olevia tietoja palvelun budjetista ja palvelun toimittamisen toteutuneista kustannuksista. Tiedot näytetään pylväskaaviossa. Kukin pystypylväs edustaa yhtä palvelua. X-akseli näyttää kustannukset ja Y-akseli palveluiden nimet. Nämä tiedot perustuvat palveluihin, joita asiakas tilaa.

Kaikki tilaukset

Tilauksella tarkoitetaan palvelua, jonka asiakasosasto on tilannut ja jonka käytöstä asiakas maksaa.

Kaikki tilaukset -portlet muistuttaa palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletia. Sisältää mitta-arvojen luettelon. Kunkin mitta-arvon tilan ilmaisee liikennevalo.

Toisin kuin Palvelun kunto -portletissa, tässä portletissa ei ole Hallinta-osaa. Osastopäällikkö voi nopeasti selvittää raja-arvon ylittävät tilausalueet (punainen), seurattavat tilausalueet (keltainen) ja ongelmattomat tilausalueet (vihreä). Näyttö sisältää palvelut, jotka asiakasosasto on tilannut.

Seuraavassa kuvataan mittatiedot ja portletit, joihin Kaikki tilaukset -mittatiedot liittyvät.

Arvo

Tätä linkkiä napsauttamalla voit avata luettelon, joka sisältää palvelun mukaiset avainmittatiedot. Luettelo sisältää kaikki asiakkaan tilaamat palvelut. Tätä linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan Arvo-mitta-arvotyypin mukaan.

Käyttö

Tätä linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan Käyttö-mitta-arvotyypin mukaan.

Tapahtumat

Napsauttamalla Tapahtumat-linkkiä voit siirtyä seuraaviin asiakastapahtumien analyysisivun portleteihin:

Uusien tapahtumien trendi

Uusien tapahtumien trendi -portlet muistuttaa palvelun mittareiden Uusien tapahtumien trendi -portletia. Erona on, että tämä portlet näyttää uusien tapahtumien kokonaismäärän asiakkaan mukaan. Tiedot noudetaan palveluista, jotka on tilattu edellisen kuuden kuukauden aikana alkaen kuluva päivästä.

Asiakkaan avoimet tapahtumat palveluittain

Tämä portlet muistuttaa palvelun mittareiden Avoimet tapahtumat -portletia. Erona on, että tämä portlet näyttää kaikkien asiakkaan tilaamien palveluiden avoimien tapahtumien kokonaismäärän.

SLA

Napsauttamalla SLA-linkkiä voit siirtyä Tulokortti-portlettiin. Tämä portlet sisältää kaikkien asiakkaan tilaamien palveluiden nimet, mitta-arvot ja liikennevalot (veloitukset, tapahtumat, tyytyväisyys, SLA).

Tyytyväisyys

Napsauttamalla linkkiä voit siirtyä Tulokortti-portlettiin.

projektit

Päivitä sivu napsauttamalla tätä.

Tarkastuspisteet

Napsauttamalla tätä linkkiä voit avata Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletin. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletia. Erona on, että näytetyt tiedot perustuvat projekteihin, jotka liittyvät asiakkaan tilaamien palveluiden hierarkioihin. Toisin sanoen tämä portlet näyttää yhden palvelun sijaan useita palveluita. Portletin Palvelun nimi -attribuutti viittaa palveluntarjoajan osaston palveluiden nimiin.

Riskit

Avaa Riskit-portlet napsauttamalla tätä linkkiä. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Riskit-portletia. Erona on, että näytetyt tiedot perustuvat projekteihin, jotka liittyvät asiakkaan tilaamien palveluiden hierarkioihin. Toisin sanoen tämä portlet näyttää yhden palvelun sijaan useita palveluita. Portletin Palvelun nimi -määrite viittaa palveluntarjoajan osaston palveluiden nimiin.

Asiakasportaali

Voit käyttää asiakasportaalia, jos olet vähintään yhden asiakasosaston asiakasvastuuhenkilö.

Asiakasportaalin avulla asiakasvastuuhenkilö saa ajan tasalla olevia tietoja asiakkaista ja asiakkaiden käyttämistä palveluista.

Portlet sisältää seuraavat:

- Tilauksen toimitus
- Tilauspyynnöt
- tilausmaksut.

Voit siirtyä Asiakas-portaaliin IT-palvelunhallinnasta.

Tilauksen toimitus

Tilauksen toimitus -sivu sisältää seuraavat portletit:

Tilauksen seuranta

Näyttää kuplakaavion, joka sisältää tilattujen palveluiden käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Asiakasvastuuhenkilö voi tarkistaa kalleimmat palvelut ja tutustua käytön ja SLA-rikkomusten tietoihin. Portlet sisältää asiakasvastuuhenkilön kaikkien asiakkaiden kaikki tilatut palvelut. Kukin kupla edustaa yhtä palvelua. Kuplaa napsauttamalla poraudut palvelun mittareihin. Y-akseli ilmaisee asiakasvastuuhenkilölle määritettyjen asiakkaiden lukumäärän. Tämä lukumäärää sisältää asiakkaiden aliosastot. X-akseli ilmaisee tilausmaksut.

Tuloskortti

Näyttää tiettyjen mitta-arvojen liikennevalot ruudukossa. Näyttää asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden luettelon sekä asiakkaiden tilauksiin perustuvat liikennevalot. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

Mitta-arvot

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Käyttö-avainmitta-arvon tiedot. Asiakasvastuuhenkilöt voivat tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja. He voivat samalla tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

Toimenpiteet

Tukee asiakasportaalin käyttöä oletusyleiskuvaussivuna. Tämä toimenpideportlet ei edellytä erillistä asennusta.

Tilauspyynnöt

Tilauspyynnöt-sivu sisältää seuraavat portletit:

ideat

Noutaa ideoiden tilastotiedot asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden tilaamista palveluista. Portlet valitsee ideat sen mukaan, mihin asiakasvastuuhenkilön osastoihin käyttäjä kuuluu. Kukin idea liittyy palveluun, jota osasto tilaa. Portletin attribuuttien tiedot ovat peräisin seuraavista objekteista:

- Idea
- Palvelu
- Department

Portletin tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Priority

Näyttää ideaobjektin prioriteetin. Liikennevalot ovat seuraavat:

- Punainen. Korkean prioriteetin idea.
- Keltainen. Keskitason prioriteetin idea.
- Vihreä. Matalan prioriteetin idea.

Palvelu

Näyttää idean hierarkiassa luetellun palvelun nimen. Palvelun nimi -attribuutti liittyy Palvelu-objektiin.

Idean aihe

Näyttää ideaobjektin aiheen.

Department

Näyttää osaston, johon käyttäjä kuuluu.

Arvioitu hyöty

Näyttää ideaobjektin arvioidun hyödyn.

Arvioitu kustannus

Näyttää ideaobjektin arvioidut kustannukset.

Lähetyspäivämäärä

Näyttää ideaobjektin lähetyspäivän.

Hyväksyntäpäivämäärä

Näyttää ideaobjektin hyväksymispäivän.

Projektin analyysi

Näyttää asiakasvastuuhenkilön kaikkien asiakkaiden tilaamien palveluiden käynnissä olevien projektien ja muutostilauksen tiedot. Tiedot näytetään hierarkkisessa ruudukossa. Projektien nimet näkyvät ruudukon ylätasolla.

Napsauttamalla projektin nimeä voit siirtyä projektin ominaisuussivulle. Voit laajentaa projektin napsauttamalla sen pluskuvaketta. Tällöin projektin tehtävät näkyvät projektin alla.

Napsauttamalla tehtävän nimeä voit avata tehtävän ominaisuussivun. Palvelumäärite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

tilausmaksut.

Tilausmaksut-sivu sisältää seuraavat portletit:

Osaston laskut

Näyttää asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden nykyisen laskun summan nykyisenä ja edellisenä tilikautena. Portletin attribuuttien tiedot ovat peräisin seuraavista objekteista:

- Department
- Lasku

Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Name

Näyttää asiakasvastuuhenkilön tukeman Osasto-objektin asiakasosastojen nimet. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

ID

Näyttää laskuobjektin numeron. Voit siirtyä asiakasosastosta Lasku-objektiin napsauttamalla laskun numeroa.

Laskun päivämäärä

Näyttää laskuobjektin päivämäärän.

Määrä

Näyttää laskuobjektin summan.

Period

Näyttää laskun sisältämien veloitusten tilikauden.

Tila

Näyttää laskuobjektin tilan.

Veloitukset palvelusta ajan myötä

Näyttää kaikki asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden tilaamat palvelut. Näyttää myös kunkin palvelun laskujen kokonaissummat kuuden edellisen kuukauden ajalta. Tiedot näytetään viivakaaviossa, jonka kukin viiva vastaa yhtä palvelua. Jos asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden käytössä on esimerkiksi kolme palvelua, viivakaavio sisältää määritetyn ajanjakson kattavat kolme pisteiviivaa. X-akseli ilmaisee kuukaudet ja Y-akseli kustannukset.

Laskuhistoria

Luo tilannevedoksen kunkin asiakkaan laskujen veloituksista kuuden kuukauden ajalta. Veloitukset kootaan kaikista asiakkaan tilaamista palveluista. Tiedot näytetään viivakaaviossa, jonka kukin viiva vastaa yhtä asiakasta. Jos asiakasvastuuhenkilöllä on esimerkiksi kolme asiakasta, viivakaavio sisältää määritetyn ajanjakson kattavat kolme pisteiviivaa. X-akseli näyttää edelliset kuusi kuukautta kuluva päivästä alkaen. Y-akseli näyttää kustannukset.

Palveluntarjoajan portaali

Voit käyttää palveluntarjoajan portaalia, jos olet vähintään yhden palveluntarjoajan osaston osastopäällikkö. Laskut on hyväksyttävä, jotta tiedot näkyvät talousportleteissa.

Voit siirtyä tähän portaaliin napsauttamalla IT-palvelunhallinnassa olevaa linkkiä. Tämän portaalin avulla IT-pääkäyttäjät ja -päälliköt saavat ajan tasalla olevia tietoja useiden palveluntarjoajan osastojen palveluista ja asiakkaista.

Portletit sisältävät seuraavat:

- Yleiskuvaus
- Asiakkaat
- Tapahtumat
- Projektit/muutostilaukset
- Kuormitus
- Talous

Huomautus: Esimerkki päällekkäisyydestä: IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö käsittelee osastoa ja palvelua. Palvelu on osa toisen palvelun palveluhierarkiaa, ja sama IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö käsittelee myös tätä toista palvelua. Molemmat palvelut otetaan huomioon.

Yleiskuvaus

Yleiskuvaus-sivu sisältää seuraavat portletit:

Toimenpiteet

Tukee asiakasportaalin käyttöä oletusyleiskuvaussivuna. Tämä toimenpideportlet ei edellytä erillistä asennusta, ja se sijaitsee muualla tuotteessa.

Kaikki palvelut

Näyttää mitta-arvojen luettelon ja mitta-arvojen tilan ilmaisevat liikennevalot. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi nopeasti selvittää raja-arvon ylittävät palvelualueet (punainen), seurattavat palvelualueet (keltainen) ja ongelmattomat palvelualueet (vihreä).

Huomautus: Portlet eroaa palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletista. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi tarkastella useita osastoja ja osastojen palveluita samanaikaisesti yhden osaston sijaan. Portlet sisältää seuraavat mitta-arvot:

Arvo

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan näyttämään Arvo-tyypin avainmitta-arvot.

Käyttö

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan näyttämään Käyttö-tyypin avainmitta-arvot.

Tapahtumat

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä palveluntarjoajan portaalin Tapahtumiin.

SLA

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit sirityä Asiakkaan tuloskortti -portlettiin. Tämä portlet on linkki, joka koostaa kaikkien asiakkaiden palvelumitta-arvot.

Tyytyväisyys

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit sirityä Asiakkaan tuloskortti -portlettiin.

Budget

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Napsauttamalla tämän mitta-arvon linkkiä voit siirtyä Budjettianalyysi-portlettiin. Portlet näyttää samat tiedot kuin palveluntarjoajan osaston Budjetti-mitta-arvon linkkiä napsautettaessa.

Kustannusten palautuminen

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Päivitä sivu napsauttamalla mitta-arvon linkkiä.

Kuormitus

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Siirry Kuormitusanalyysi palveluittain -portlettiin napsauttamalla mitta-arvon linkkiä.

Yhteensopivuus

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Palvelun yhteensopivuus -portlettiin. Liikennevalo määräytyy seuraavasti:

- Punainen. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on punainen.
- Keltainen. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on keltainen.
- Vihreä. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on vihreä.

Assetit ja sovellukset

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä palvelun Assetit-sivulle, joka sisältää assetien ja sovellusten portletit.

projektit

Päivitä sivu napsauttamalla tätä. Liikennevalo näyttää projektien yleisen tilan. Projektit liittyvät IT-päällikön omistamien palveluntarjoajan osastojen palveluihin.

Tarkastuspisteet

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portlettiin.

Riskit

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Riskit-portlettiin.

Muutostilaukset

Päivitä sivu napsauttamalla tätä. Liikennevalo ilmaisee projektin sisäisten ja ulkoisten muutostilausten yleisen tilan. Projektit liittyvät IT-päällikön omistamien palveluntarjoajan osastojen palveluihin.

Asiakkaat

Asiakkaat-sivu sisältää seuraavat portletit:

Arvo

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Arvo-avainmitta-arvon tiedot. IT-vastuuhenkilö voi tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja ja tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot.

Voit siirtyä osaston asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimen linkkiä tässä portletissa. Voit siirtyä palvelun mittareihin palvelun nimen linkkiä napsauttamalla. Voit siirtyä avainmitta-arvon ominaisuussivulle napsauttamalla mitta-arvon nimeä.

Käyttö

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Käyttö-avainmitta-arvon tiedot. Asiakasvastuuhenkilöt voivat tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja. He voivat samalla tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot.

Asiakkaan tulokortti

Näyttää tiettyjen mitta-arvojen liikennevalot ruudukossa. Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön hallitsemien palveluiden luettelon. Näyttää myös IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden liikennevalot.

Tapahtumat

Voit seurata tapahtumia CA Unicenter Service Deskin tai muun ulkoisen järjestelmän avulla. Tapahtumien tiedot voi syöttää manuaalisesti CA Clarity PPM -järjestelmään. Ne voi myös tuoda XOG:n kautta tai käyttämällä Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajoa.

Tapahtumat-sivu sisältää seuraavat portletit:

Avoimet tapahtumat palvelun mukaan

Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden avointen tapahtumien lukumäärän. Tiedot tuodaan Service Deskistä. Portletin tiedot näytetään ympyräkaaviossa. Kukin sektori edustaa yhtä palvelua. Sektorin leveys vastaa palvelun tapahtumien lukumäärää. Näet palvelun avointen tapahtumien lukumäärän siirtämällä hiiriosoitimen sektorin (palvelun) päälle.

Palvelun tapausseuranta

Näyttää yksittäisten palveluiden, tilaavien asiakkaiden sekä tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten välisen suhteen. Tiedot noudetaan IT-pääkäyttäjän tai -päällikön kaikista palveluista. Portlet näyttää kuplakaavion, jossa kukin kupla edustaa yhtä palvelua. Kaavio sisältää vain kyseisen palveluntarjoajan tukemat palvelut. Kaavion tiedot:

- X-akseli näyttää veloitukset. Nämä tilausobjektin tiedot noudetaan palvelun asiakkaista.
- Y-akseli näyttää palvelua tilaavien asiakkaiden määrän.
- Kuplan koko kuvaa palvelun avointen tapahtumien lukumäärää. Mitä enemmän tapahtumia on, sitä suurempi on kupla. Tämä luku koostetaan kaikista palvelua käyttävistä asiakkaista.
- Kuplan väri edustaa SLA-rikkomuksia. Rikkomus määritetään kutakin palvelua tilaavien asiakkaiden SLA-rikkomusten kokonaismäärän perusteella. Nämä tiedot noudetaan Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivun SLA-rikkomus-kentästä. Asiakas täyttää kenttien arvot manuaalisesti.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas ei ole ylittänyt raja-arvoa. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista kuplaa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. Asiakkaalla ei ole SLA-rikkomuksia.
- Kun siirrät osoittimen kuplan päälle, kuplan edustaman asiakkaan nimi tulee näkyviin.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden asiakkaiden avointen tapahtumien lukumäärän. Tiedot tuodaan Service Deskistä. Portletin tiedot näytetään ympyräkaaviossa. Ympyräkaavion kukin sektori vastaa asiakasosastoa. Sektorin leveys vastaa asiakasosaston tapahtumien lukumäärää. Näet asiakkaan avointen tapahtumien lukumäärän siirtämällä hiiriosoitimen sektorin (asiakkaan) päälle.

Avoimet ja suljetut tapahtumat

Vertaa tietyn ajanjakson avointen tapahtumien lukumäärää suljettujen tapahtumien lukumäärään. Tiedot noudetaan kaikista IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamista palveluista. Portlet näyttää pylväskaavion, jossa on kaksi pylvästä – yksi kummallekin ajanjaksolle. Ensimmäinen sarake vastaa avoimia tapahtumia ja toinen suljettuja tapahtumia. X-akseli näyttää edelliset kuusi kuukautta kuluva päivästä alkaen. Y-akseli näyttää tapahtumien lukumäärän.

Projektit/muutostilaukset

Projektit/muutostilaukset-sivu sisältää seuraavat portletit, jotka käsittelevät IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamia palveluita:

Projektin analyysi

Sisältää joukon liikennevaloja ja muita tietoja, jotka koskevat käynnissä olevien palveluiden projekteja ja muutostilauksia. Analyysi muistuttaa palvelun mittareiden Projektianalyysi-portletia. Erona on, että portletin tiedot voivat koskea useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita. Palvelu-määrite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

Riskit

Näyttää palveluiden palveluhierarkiassa lueteltujen projektien Projekti- ja Muutostilaus-riskit. Portlettiin voi siirtyä myös palvelun mittareiden Riskit-mitta-arvon kautta. Erona on, että palveluntarjoajan portaalin portlet käsittelee useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita.

Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet

Näyttää palveluiden palveluhierarkiassa lueteltujen projektien avaintehtävät. Portlettiin voi siirtyä myös palvelun mittareiden Tarkastuspisteet-mitta-arvon kautta. Erona on, että palveluntarjoajan portaalin portlet käsittelee useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita.

Kuormitus

Kuormitus-sivu sisältää seuraavat portletit:

OBS-resurssin kooste

Näyttää OBS-rakenteiden resurssien kysynnän tiedot.

Käytetty aika palvelutyypeittäin

Vertaa eri kuukausien työtunteja. Tiedot eritellään palvelutyyppin mukaan. Näin IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö näkee helposti, mitkä palvelualueet saavat käyttöönsä eniten resursseja. Tiedot saadaan palveluobjektin Palvelun tyyppi -attribuutista ja kunkin resurssin päivien kokonaismäärästä. Resurssin on oltava kiinnitetty kyseisen tyyppin palveluihin tai johonkin palveluhierarkian investointiin, koska tiedot skaalataan hierarkian varausprosenttiosuuksien mukaan. Portlet esittää tiedot pinotuissa pylväissä. Kukin pylväs edustaa palvelutyyppiä. X-akseli näyttää ajanjaksot kuukausina (kolme kuukautta ennen kuluvaan päivään ja kolme kuukautta kuluvan päivän jälkeen). Y-akseli näyttää tuntien lukumäärän (laskettuna toteutuneiden ja jäljellä olevien varausten perusteella).

Työntekijän/alihankkijan aikavertailu

Näyttää histogrammin, joka osoittaa ulkoisille alihankkijoille ja sisäisille työntekijöille maksettujen summien välisen erotuksen. Histogrammin avulla IT-päällikkö näkee, miten työt käsitellään hänen omistamissaan palveluissa. Histogrammin kukin ajanjakso sisältää kaksi pylvästä. Ensimmäinen pylväs ilmaisee kaikkien palvelussa tai palveluhierarkiaan liittyvässä investoinnissa työskentelevien työntekijöiden tuntien kokonaismäärän. Sarakkeet skaalataan hierarkian prosenttiosuuksien mukaan. Toinen pylväs ilmaisee kaikkien palveluun liittyvien alihankkijaresurssien tuntien kokonaismäärän. Tuntien kokonaismäärä on resurssien kiinnitys. Resurssiobjektin Tyyppi-attribuutti määrittää alihankkijat ja työntekijät. X-akseli näyttää ajanjaksot kuukausina (kolme kuukautta ennen kuluva päivää ja kolme kuukautta kuluvan päivän jälkeen). Y-akseli näyttää tuntien lukumäärän (laskettuna toteutuneiden ja jäljellä olevien varausten perusteella).

Talous

Talous-sivu sisältää seuraavat portletit:

Recovery-raportti

Näyttää kaikki palautetut takaisinveloitukset. Laskee myös palvelun kokonaiskustannusten ja takaisinveloitusten välisen varianssin. Näyttöön tulee lisäksi luettelo palveluista ja niiden vuosineljänneksen mukaisista takaisinveloituksista. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Näyttää IT-päällikön omistaman palvelun nimen. Voit siirtyä palvelun mittareihin napsauttamalla palvelun nimeä.

Cost

Näyttää palvelun kokonaiskustannukset.

Veloitukset

Näyttää palvelun toimittamisesta veloitettavan summan.

Varianssi

Näyttää kustannusten ja veloitusten erotuksen.

Varianssiprosentti

Näyttää varianssin kustannusten prosenttiosuutena.

Tila

Näyttää tilan seuraavien liikennevaloen avulla:

- Punainen. Varianssi on alle 20 %.
- Keltainen. Varianssi on alle 5 %.
- Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloarvoja ei ole.

Liite A: BRM Acceleratorin asentaminen

BRM Accelerator -portletit ovat IT-palvelunhallinta-moduulin lisäosa. BRM Acceleratorin käyttö edellyttää tiettyjen lisäasetusten määrittämistä.

Accelerator: Business Relationship Manager -lisäosa on valinnainen komponentti, jonka järjestelmänvalvoja voi ottaa käyttöön.

BRM:n pakollisten määritteiden määrittäminen

Tiettyjen BRM Accelerator -lisäosan attribuuttien näyttäminen edellyttää lisäasetusten määrittämistä. Attribuutit ovat käytettävissä lisäosan asentamisen jälkeen, mutta ne näkyvät vasta sitten, kun CA Clarity PPM -järjestelmänvalvoja on määrittänyt ne Studiassa.

Huomautus: BRM Accelerator -portletien tietojen näyttäminen edellyttää tiettyjen objektien lisäkenttien tai -attribuuttien määrittämistä Studiassa.

Ota yhteyttä CA Clarity PPM -järjestelmänvalvojaan tai Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Seuraavien objektien kentät edellyttävät BRM-asetusten määrittämistä:

- [Palveluobjekti](#) (sivulla 97)
- [Avainmittatieto-objekti](#) (sivulla 98)

Palveluobjekti

Määritä seuraavat palveluobjektin kentät Studiassa:

Palvelun tyyppi

Palvelun tyyppi. Lisää tämä kenttä palvelun ominaisuussivulle. Palvelutyypit määritetään hakutaulukossa, joka sisältää oletusarvoisesti seuraavat arvot:

- Infrastrukturi
- Ylläpito
- Tavoitteen kannalta tärkeä
- Tuoton muodostuksen tuki

Huomautus: Palvelun tyyppi -kenttä on vakiohakukenttä. Voit etsiä palveluita tyyppimääritteen mukaan tämän kentän avulla.

Liiketoiminnan kohdistus

Lisää Liiketoiminnan kohdistus -kenttä palvelun ominaisuussivulle. Sivu ilmaisee, miten hyvin palvelu kohdistuu organisaation liiketoimintatavoitteisiin. Kentän arvo voi olla 1–100. Liikennevalona on vakiona Kohdistus. Kohdistus-liikennevalo ilmaisee seuraavaa:

- Punainen. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 0–33.
- Keltainen. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 33–66.
- Vihreä. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 66–100.

Avainmittatieto-objekti

Määritä seuraavat kentät avainmitta-arvo-objektissa, joka on tilausobjektin seuraaja.

Raja-arvon ilmainen

Voit lisätä Raja-arvon ilmainen -kentän Luo avainmittari-, Muokkaa avainmittaria- ja Avainmittari-luettelosivuille. Kenttä näkyy Korkeammat arvot parempia -valintaruutuna. Jos valitset tämän valintaruudun, raja-arvon ylittävät arvot ovat hyväksyttäviä. Jos et valitse tätä valintaruutua, raja-arvon alle jäävät arvot ovat toivottavia.

Korkeammat arvot parempia -valintaruutu ilmaisee, miten tietyn avainmitta-arvon kentän liikennevalot määritetään. Jos esimerkiksi luot uuden avainmitta-arvon nimeltä Estettyjen käyttäjien lukumäärä ja poistat valintaruudun valinnan, Arvon mitta-arvot -portletin tietojen toimittaja tietää, että raja-arvon alle jäävät arvot ovat toivottavia.

Type

Tyyppi-kenttä näkyy osaston tilauksen Luo avainmittari-, Muokkaa avainmittaria- ja Avainmitta-arvojen luettelo- ja suodatinsivuilla. Vakiotekstikenttä, johon voi valita hakutaulukon arvon alasvetovalikosta. Hakutaulukko sisältää oletusarvoisesti seuraavat arvot:

- Arvo
- Käyttö
- Suljetut tapahtumat
- Luodut tapahtumat
- Muu

Tyyppi-kenttä luokittelee BRM Accelerator -portletien mukautetut mitta-arvot. Esimerkiksi Mitta-arvot-portlet käyttää vain Arvo-kategorian arvoja, kun valitset Palvelun asettelu: Mittarit -sivun Palvelun kunto -portletissa Arvo-linkin.

Service Deskin integrointi

BRM Acceleratorin avulla saat selkeässä muodossa käyttöösi IT-osaston hallitsemien ja asiakasosaston käyttämien palveluiden ja investointien talouden, resurssien ja palveluiden toimitusten tiedot. Osa BRM Accelerator -portleteista sisältää myös tapahtumien tietoja ja lukumääriä. Voit seurata tapahtumia CA Unicenter Service Deskin tai muun ulkoisen järjestelmän avulla. Tapahtumien tiedot syötetään manuaalisesti CA Clarity PPM -järjestelmään. Ne voi myös tuoda XOG:n kautta tai käyttämällä Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajoa.

Tapahtumaportletien tietojen noutaminen

Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo kutsuu prosessia, joka noutaa tapahtumatiedot käyttämällä GEL-tunnistetta tiedonsiirtoon Service Deskin tietokannan kanssa. Ajo suoritetaan aikataulun mukaisesti. Ajon aikana suoritetaan seuraavat toimet:

- Palvelun asiakkaan mukaiset tapahtumamäärät noudetaan Service Deskistä.
- Oikea asiakas ja palvelu määritetään CA Clarity PPM -järjestelmässä.
- Lukumäärät tallennetaan CA Clarity PPM -järjestelmän tilausobjektin määritteisiin.

Ajo korvaa aina edelliset arvot. Integrointimenetelmää käytettäessä Service Desk toimii tapahtumien tietuejärjestelmänä. CA Clarity PPM toimii tavoitteiden (tai raja-arvojen) järjestelmänä. Näillä tavoitteilla määritetään joissakin BRM Accelerator -portleteissa näkyvien tapahtumien hyväksyttävien määrät.

Ajon suorittaminen edellyttää, että seuraavat parametrit on määritetty oikein:

- Service Deskin yhteyshenkilön tunnuksen on vastattava CA Clarity PPM -käyttäjänimeä.
- Service Deskin tapahtuman määrittäjä on vastattava CA Clarity PPM -palvelun tunnusta.
- Tapahtuman käyttäjä on CA Clarity PPM -käyttäjä.
- CA Clarity PPM -käyttäjän määrittäjä sisältää OBS-osaston liitoksen samaan osastoon, joka tilaa käyttäjän Service Deskissä raporttoimaa palvelua. Tapahtumatietoja tuotaessa tämä liitos ohjaa järjestelmää tarkistamaan, että Service Deskin yhteyshenkilön tunnus ja CA Clarity PPM -käyttäjänimi vastaavat toisiaan.

Asiaankuuluvat CA Clarity PPM -kentät

CA Clarity PPM tallentaa tapahtumien tiedot osana avainmittatieto-objektia, joka on tilausobjektin alikohde. Tämän objektin yleiset määritteet ovat koodi, nimi, tyyppi ja alkamis- sekä päättymispäivä. Näillä määritteillä on tavoitearvot ja toteutuneet arvot. Service Deskin tiedot näytetään kuukauden mukaan eriteltyinä. Järjestelmä käyttää Service Deskin tapahtumatietoja kuluva kuukauden ja edellisten kuuden kuukauden ajalta. Tapahtumilla on kaksi avainmitta-arvon tyyppiä: Luodut tapahtumat ja Suljetut tapahtumat. Avoimet tapahtumat käsitellään erikseen, sillä ainoastaan avointen tapahtumien kokonaismäärä on tarpeen.

Luodut tapahtumat

Palvelun asiakaskohtaiset luodut tapahtumat tallennetaan CA Clarity PPM -järjestelmään tilauksen avainmitta-arvoiksi. Tarvittaessa näiden tietojen tallennusta varten luodaan uusia tilauksia.

Avainmittatiedot voivat edustaa ajallisesti muuttuvia toteutuneita arvoja tai tavoitearvoja. Service Deskistä tuotavat tiedot ovat toteutuneita arvoja, mutta tavoitearvot on määritettävä manuaalisesti tai tuotava muualta. CA Clarity PPM erittelee nämä tiedot vähintään kuukauden mukaan, koska portletit on määritetty näyttämään tiedot tällä tasolla.

Kaikki luodut tapahtumat näyttävät CA Clarity PPM -järjestelmässä seuraavat määritteet:

Avainmittatiedon tunnus tai nimi

Luodun tapahtuman tunnus tai nimi.

Huomautus: integrointi päivittää avainmitta-arvoon odotetun tunnuksen mutta ei välttämättä odotettua nimeä.

Todellinen arvo

Näyttää tapahtumien lukumäärän luontipäivämäärän tai -ajan mukaan. Kyseisen ajanjakson suljetut tapahtumat otetaan huomioon.

Suljetut tapahtumat

Palvelun asiakaskohtaiset suljetut tapahtumat tallennetaan avainmittatietona. Kaikki suljetut tapahtumat sisältävät seuraavat määritteet:

Avainmittatiedon tunnus tai nimi

Näyttää suljetun tapahtuman tunnuksen tai nimen.

Todellinen arvo

Näyttää tapahtumien lukumäärän sulkemispäivään tai -aikaan mennessä.

Avoimet tapahtumat

Palvelun asiakaskohtainen avointen tapahtumien lukumäärä tallennetaan skalaarimuodossa (ei aikaskaalatussa muodossa). Lukumäärä tallennetaan Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivun Tapahtumien lukumäärä -attribuuttiin. Tällä sivulla (Tapahtumien kynnys) näytetään tavoitearvo, joka myös on skalaarimuodossa.

Avointen tapahtumien lukumäärä on tilannevedos (integraation edellisestä ajosta lähtien) niiden tapahtumien lukumäärästä, joilla ei ole sulkemispäivämäärää tai -aikaa.

Asiaankuuluvat Service Deskin kentät

Seuraavassa luetellaan Service Deskin kentät, joita Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo käyttää tapahtumaportletien laskennoissa. Kaikkia kenttiä ei tallenneta CA Clarity PPM -järjestelmään. Osaa kentistä tarvitaan vain liitettäessä Service Desk -arvoja CA Clarity PPM -objekteihin. Service Deskin arvot noudetaan tapahtuma-, pyyntö- ja ongelmaobjekteista. Näiden objektien tietosivuilla on samat kentät. Objektien tietokantaskeemat ovat siksi lähes identtiset.

Seurantatunnus (Service Deskin tietokantatunnus)

Service Deskin tietokannan yksilöivä tunnus. Tapahtumien laskentalogiikka käyttää Seurantatunnus-kenttää, jos laskennassa eritellään aiemmin lasketut ja uudet tapahtumat.

Raportoija

Käyttäjänimi, jonka Service Desk määrittää Järjestelmän sisäänkirjautuminen -kenttään. Raportoija-kentän sisältö määrittää CA Clarity PPM -käyttäjän. Käyttäjänimen on vastattava CA Clarity PPM -käyttäjänimeä. Ajo etsii tietyn CA Clarity PPM -osaston CA Clarity PPM -käyttäjänimen perusteella.

Avauspäivämäärä/-aika

Service Deskin tapahtuman luontipäivämäärä. Avauspäivämäärää ja -aikaa tarvitaan aikavarianssin laskemiseen.

Sulkemispäivämäärä/-aika

Service Deskin tapahtuman sulkemispäivämäärä. Sulkemispäivämäärää ja -aikaa tarvitaan aikavarianssin laskemiseen.

Määrittyskohde

Service Deskin määrittyskohde. Tämä kenttä liittyy Service Desk -objektin (eli tapahtuman) palveluun CA Clarity PPM -järjestelmässä. Järjestelmänvalvojien on lisättävä CA Clarity PPM -palveluiden nimet manuaalisesti Service Deskin määrittyskohteiden hakutaulukkoon. Service Deskin määrittyskohteen nimi vastaa sen CA Clarity PPM -palvelun nimeä, jonka tapahtumaa määritetään.

Asiaankuuluvat BRM-portletit

Seuraavassa luetellaan BRM-kiihdyttimen portletit, jotka käyttävät Service Deskistä tuotuja tietoja, sekä kuvataan, miten tiedot noudetaan:

Palvelun toimitus -liikennevalo

Tämä palveluntarjoajan portaalisivun liikennevalo perustuu kaikkien palvelua tilaavien asiakkaiden avoimiin tapahtumiin. Tiedot noudetaan seuraavasti:

- a. Kaikkien asiakkaiden avointen tapahtumien tiedot otetaan huomioon.
- b. Avointen tapahtumien tietoja verrataan tilausten tapahtumien raja-arvoon.
- c. Liikennevalo määritetään. Tämän jälkeen sitä verrataan tilaavien asiakkaiden liikennevaloihin. Näin saadaan selville lopullinen liikennevalo.

Asiakasseuranta-portlet

Tämä Palvelun layout: Mittarit -sivun portlet sisältää kuplakaavion, joka käyttää yhden palvelua tilaavan asiakkaan avointen tapahtumien lukumäärää. Portletin tiedot perustuvat yksittäisen asiakkaan tietyn palvelun avointen tapahtumien lukumäärään.

Uusi tapahtumatrendi -portlet

Tämä Palvelun asettelu: Mittarit- ja Osaston asettelu: Palveluntarjoajan mittarit -sivujen portlet käyttää kaikkien tiettyä palvelua tilaavien asiakkaiden kirjaamia luotuja tapahtumia. Portlet kerää tiedot edellisten kuuden kuukauden aikana luoduista tapahtumista. Se ottaa huomioon myös kuluvaan kuukauden kunkin palvelun tilanteen asiakkaan kohdalla. Portlet näyttää myös raja-arvoviivan, joka perustuu luodun tapahtuman avainmittatietojen manuaalisesti määritettyyn tavoitearvoon. Portlet näyttää vain yhden tavoiteviivan, joka koostaa kaikkien asiakkaiden tavoitearvot.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan -portlet

Tämä Palvelutapausten analyysi- ja Palveluntarjoajan portaali -sivujen portlet käyttää tietyn palvelun asiakaskohtaisia avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot valitsemalla asiakkaan kirjaamat avoimet tapahtumat palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Asiakkaan tulokortti -portlet

Jos avointen tapahtumien lukumäärä ylittää tilausmäärityksen raja-arvon, Asiakkaan tulokortti -portlet näyttää asiakas- ja palvelukohtaisen liikennevalon. Portlet näyttää tapahtumien koostetun lukumäärän vaihtoehtoisissa lomakkeissa. Koonti kertoo, ylittääkö asiakkaan tapahtumien määrä jonkin palvelun raja-arvon.

Avoimet tapahtumat palvelun mukaan -portlet

Tämä Palveluntarjoajan portaali -sivun portlet käyttää tietyn palvelun avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot koostamalla palvelua tilaavien asiakkaiden avoimet tapahtumat.

Palvelun tapausseuranta -portlet

Tämä palveluntarjoajan portaalisivun portlet käyttää palvelukohtaisia avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot koostamalla asiakkaan kirjaamat avoimet tapahtumat palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Avoimet ja suljetut tapahtumat -portlet

Tämä Palveluntarjoajan portaali -sivun portlet käyttää luotuja ja suljettuja tapahtumia kaikista palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja. Portlet noutaa tiedot kokoamalla sekä luodut että suljetut tapahtumat. Asiakkaat kirjaavat nämä tapahtumat palveluihin, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Tuo Unicenter-asiakaspalvelun tiedot -ajon määrittäminen

Tee seuraavat toimenpiteet ennen tietojen tuontiajon määrittämistä:

- Luo Service Deskin yhteyshenkilöiden tunnukset, jotka vastaavat CA Clarity PPM -järjestelmän BRM -käyttäjätunnuksia.
- Määritä Service Deskin määrityskohteiksi CA Clarity PPM -palvelut, joiden tapahtumia määritetään.
- Luo tapahtumat Service Deskissä ja liitä ne määrityskohteisiin ja käyttäjiin tai yhteyshenkilöihin.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Henkilökohtainen-valikko ja valitse Raportit ja ajot.
Luettelosivu aukeaa.
2. Valitse Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Määritä seuraavat pakolliset parametrit:

Unicenter Service Deskin URL

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän URL-osoitteen, josta tapahtumatiedot tuodaan. URL-osoite on Service Deskin Axis-palvelun osoite.

Unicenter Service Deskin salasana

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän salasanan, josta tapahtumatiedot tuodaan.

Unicenter Service Deskin käyttäjänimi

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän käyttäjänimen, josta tapahtumatiedot tuodaan.

4. Määritä, milloin ajo suoritetaan. Voit suorittaa sen välittömästi tai ajoittaa sen suoritettavaksi tulevana ajankohtana. Määritä tarvittaessa myös toistuvuus.
5. Määritä tarvittaessa resurssit tai ryhmät, joille ilmoitetaan ajovirheestä tai ajon valmistumisesta.
6. Tallenna muutokset.