

CA Clarity™ PPM

**Manuale dell'utente per la gestione dei
servizi IT**

Release 13.3.00



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Gestione servizio	7
Panoramica dei servizi IT	7
Servizi di accesso	8
Report per la gestione dei servizi	9
Processi di gestione del servizio	9
Capitolo 2: Gestione dei servizi	11
Creazione di servizi	11
Filtro ed elenchi di ordinamento	14
Definizione di rischio e allineamento	14
Proprietà principali	14
Modifica delle informazioni generali	15
Gestione delle informazioni sulla pianificazione	18
Proprietà budget	20
Abilitazione di transazioni finanziarie	24
Incidenti	25
Visualizzazione o definizione di dipendenze	27
Previsioni	27
Sottoscrizioni	30
Monitoraggio delle sottoscrizioni ai servizi	30
Sottoscrizione dei dipartimenti ai servizi	31
Annullamento delle sottoscrizioni del dipartimento	32
Scenari di pianificazione capacità	32
Creazione di scenari di pianificazione delle capacità	32
Applicazione di scenari di pianificazione delle capacità ai servizi	32
Contrassegno di servizi per eliminazione	33
Capitolo 3: Hierarchies	35
Informazioni sulle gerarchie	35
Filtraggio dell'elenco degli investimenti figlio	36
Generazione di una gerarchia	36
Informazioni sulla condivisione di servizi tra investimenti	37
Aggiungere gli investimenti figlio e i servizi dal raggruppamento finanziario	37
Visualizzare il Raggruppamento finanziario	38
Definizione delle allocazioni di investimenti figlio	39
Visualizzazione del raggruppamento lavoro	39

Visualizzazione del costo totale di proprietà.....	40
Gestione degli investimenti padre	40
Aggiunta di investimenti padre	41
Definizione delle allocazioni degli investimenti padre.....	41

Capitolo 4: Team del servizio **43**

Informazioni sulla creazione di un team	43
Modifica dei dettagli dei membri del personale	43
Informazioni sulla pagina Team: Personale.....	46
Assegnazione di personale a un team	48
Aggiunta di risorse o ruoli al personale.....	48
Prenotazione di risorse sovrallocate	49
Capacità ruolo	50
Allocazioni del personale	50
Modifica delle allocazioni di personale	51
Modalità di gestione delle proprietà dei membri del personale	52
Modificare l'allocazione predefinita di una risorsa	52
Ripristino delle allocazioni di personale.....	53
Modifica delle allocazioni risorse pianificate e impegnate	57
Sostituzione dei membri del personale.....	58
Istruzioni per la sostituzione dei membri del personale	58
Come trasferire dati quando vengono sostituiti membri del personale.....	59
Sostituire membri del personale.....	59
Modifica dei ruoli dei membri del personale del servizio	61
Rimozione di membri del personale	61

Capitolo 5: Gestione del business, del servizio e delle unità IT **63**

Panoramica di BRM Accelerator	63
Sottoscrizioni di dipartimento	64
Portali BRM	65
Dashboard BRM	66
Utilizzo ottimale di BRM Accelerator	66
Accedere ai dashboard e ai portali di BRM Accelerator.....	66
Dashboard servizio	67
Stato servizio	67
Controllo clienti.....	77
Analisi progetto.....	78
Dashboard provider	79
Controllo clienti.....	79
Analisi progetto.....	80
Tutti i servizi	80

Dashboard cliente	85
Controllo sottoscrizione	86
Analisi progetto	86
Analisi addebito cliente	86
Tutte le sottoscrizioni	87
Portale cliente	88
Consegna sottoscrizione	89
Richieste sottoscrizione	90
Addebiti sottoscrizione	91
Portale provider	92
Panoramica	93
Clienti	95
Incidenti	95
Progetti/Ordini di modifica	97
Carico di lavoro	97
Dati finanziari	98

Appendice A: BRM Accelerator Setup 101

Impostazione di BRM con gli attributi richiesti	101
Oggetto Servizio	101
Oggetto Metrica chiave	102
Integrazione Service Desk	103
Compilazione delle portlet Incidenti	103
Campi CA Clarity PPM rilevanti	104
Campi Service Desk rilevanti	105
Portlet BRM utili	106
Impostazione del processo Importa dati di Unicenter Service Desk:.....	107

Capitolo 1: Gestione servizio

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Panoramica dei servizi IT](#) (a pagina 7)

[Servizi di accesso](#) (a pagina 8)

[Report per la gestione dei servizi](#) (a pagina 9)

[Processi di gestione del servizio](#) (a pagina 9)

Panoramica dei servizi IT

I servizi IT costituiscono una raccolta di investimenti di cui è possibile analizzare il valore e la qualità. I servizi IT consentono di prendere decisioni finanziarie ponderate mediante la visualizzazione dei dati di confronto relativi al lavoro e ai costi dei servizi IT. È possibile condividere investimenti e servizi attraverso altri investimenti e servizi. Ciascun investimento figlio o servizio può possedere allocazioni che definiscono quanto viene condiviso un certo servizio.

I servizi IT consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Visualizzare un'aggregazione di dati finanziari e di lavoro per controllare in tempo reale il costo totale della proprietà del servizio.
- Definire il valore percentuale a cui ciascun investimento figlio o servizio è allocato al servizio.
- Allocare un valore percentuale del servizio ad altri servizi, investimenti o idee.
- Visualizzare i diversi livelli gerarchici degli investimenti figlio associati al servizio.

I servizi IT sono costituiti dai seguenti componenti:

- Proprietà: Il menu Proprietà consente di definire l'investimento, a partire dal nome e dalla pianificazione fino alla previsioni che consentono di acquisire snapshot in varie fasi del ciclo di vita dell'investimento. È inoltre possibile definire le informazioni sul budget e abilitare l'investimento per le transazioni finanziarie.
- Team: Il menu Team consente di creare un team per l'investimento. Una team è costituito da personale incaricato dell'esecuzione delle attività e partecipanti che forniscono al personale informazioni, suggerimenti e commenti. Tuttavia, i partecipanti non eseguono alcun tipo di lavoro direttamente correlato all'investimento.
- Piani finanziari: Un piano finanziario è uno strumento che consente ai manager di stimare e prevedere i requisiti di costo futuri. Gli strumenti di pianificazione finanziaria consentono ai manager di stabilire in dettaglio i costi o i ricavi per un periodo di tempo specifico. Tali strumenti consentono inoltre di creare il budget più appropriato alle esigenze di business.

I manager finanziari configurano impostazioni predefinite che stabiliscono la modalità di creazione dei piani finanziari e i periodi finanziari utilizzati. I manager investimenti creano piani di costo finanziari come stime di budget. Possono inviare il piano costi più appropriato per l'approvazione come budget. I manager finanziari approvano i piani costo inviati.

Le pagine di pianificazione finanziaria dell'investimento mostrano un'aggregazione bottom-up del piano e i dettagli sugli elementi del piano a partire dagli investimenti figlio.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

- Gerarchie. La scheda Gerarchia consente di visualizzare e gestire relazioni padre/figlio con altri investimenti. Mediante una gerarchia, è possibile visualizzare il raggruppamento finanziario e il raggruppamento lavoro.
- Processi: Utilizzare Processi per visualizzare processi iniziati o crearli. Ad esempio, è possibile creare un processo per inviare una notifica ai manager quando lo stato di un investimento viene modificato in "Approvato". È inoltre possibile definire un processo per effettuare un'azione, ad esempio per modificare l'avanzamento su "Completato".

L'amministratore di CA Clarity PPM può definire processi specifici per il tipo di servizio (o processi globali studiati per operare su uno specifico servizio) mediante lo strumento di amministrazione. La pagina *Processi: Avviato* consente di creare ed eseguire processi per i servizi.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

- Audit: L'audit Trail consente di disporre di un record cronologico di tutte le modifiche, aggiunte ed eliminazioni che si verificano in determinati campi di investimento specificati. Utilizzare il menu Audit per visualizzare un registro dei record relativi alle modifiche, le aggiunte e le eliminazioni per i campi selezionati per il controllo.

Il menu Audit viene visualizzato esclusivamente se è stato impostato l'amministratore di CA Clarity PPM e si dispone dei diritti di accesso appropriati. L'amministratore di CA Clarity PPM determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Servizi di accesso

Per la gestione dei servizi IT, fare clic su Pagina iniziale e selezionare Servizi da Gestione servizio IT.

Verrà visualizzata la pagina contenente l'elenco di tutti i servizi approvati e non approvati, per i quali si dispone dei diritti di accesso per la visualizzazione, la modifica o l'eliminazione. Questa pagina di elenco consente inoltre di creare nuovi servizi e visualizzare dettagli, piani finanziari, gerarchia, sottoscrizioni ecc.

Alcune proprietà di servizio possono essere modificate da questa pagina di elenco.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

I servizi per i quali non si dispone dei diritti di accesso, non verranno visualizzati nella pagina di elenco. Se non si dispone di alcun diritto di accesso per la visualizzazione dei servizi, l'elenco verrà visualizzato vuoto.

Report per la gestione dei servizi

Di seguito vengono elencati i report per la gestione dei servizi IT:

- Analisi budget/previsione
- Conto CoGe di riaddebito
- Riaddebito cliente e fornitore
- Stato investimento
- Interrogazione transazioni progetto
- Assegnazioni risorse
- Dettagli scheda attività
- Capacità vs Domanda per Risorsa (è richiesto il componente PMO Accelerator)
- Capacità vs Domanda per Ruolo (è richiesto il componente PMO Accelerator)

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Consultare la *Guida del prodotto PMO Accelerator* per ulteriori informazioni.

Processi di gestione del servizio

Il processo Allocazioni investimento può avere un impatto sui dati o sulle prestazioni della gestione dei servizi IT.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Capitolo 2: Gestione dei servizi

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Creazione di servizi](#) (a pagina 11)
- [Filtro ed elenchi di ordinamento](#) (a pagina 14)
- [Definizione di rischio e allineamento](#) (a pagina 14)
- [Proprietà principali](#) (a pagina 14)
- [Sottoscrizioni](#) (a pagina 30)
- [Scenari di pianificazione capacità](#) (a pagina 32)
- [Contrassegno di servizi per eliminazione](#) (a pagina 33)

Creazione di servizi

La procedura riportata di seguito descrive la modalità di creazione di un servizio.

È possibile importare un servizio da un altro sistema di record mediante XML Open Gateway.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per gli sviluppatori di XML Open Gateway*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Gestione servizio IT e fare clic su Servizi.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Nuovo.
Verrà visualizzata la pagina di creazione.
3. Nella sezione Generale della pagina, compilare i seguenti campi obbligatori:

Nome servizio

Definisce il nome del servizio.

Limite: 80 caratteri

ID servizio

Definisce l'identificatore univoco del servizio.

Descrizione

Definisce la descrizione dettagliata del servizio.

Limite: 762 caratteri.

Applicazione principale

Definisce l'applicazione principale associata al servizio.

Manager

Definisce il nome del manager del servizio. Per impostazione predefinita, il manager corrisponde all'utente che ha creato il servizio.

Data di inizio

Definisce la data di inizio del servizio.

Nota: se la data di inizio e le date di fine non vengono specificate, non sarà possibile calcolare i dati di allocazione visualizzati nella pagina Team.

Data di fine

Indica la data di fine del servizio.

Imposta date del costo pianificato

Specifica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date del servizio. La selezione di questa opzione per il piano finanziario dettagliato non influisce sulle date del costo pianificato.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Obbligatorio: No

Obiettivo

Definisce l'obiettivo del servizio per l'allineamento alla strategia generale dell'azienda. Selezionare un obiettivo dal menu a discesa. I valori vengono definiti dall'organizzazione e impostati dall'amministratore di CA Clarity PPM.

Allineamento

Indica l'allineamento del servizio con l'obiettivo di business dell'organizzazione. A un valore alto corrisponde un allineamento elevato. Questo parametro viene utilizzato per l'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri di business confrontabili su tutti gli investimenti di portfolio.

Immettere un valore numerico. Dopo aver eseguito il salvataggio, verrà visualizzato uno dei seguenti simboli:

- Semaforo rosso: i punteggi compresi tra 0 e 33 non vengono allineati.
- Semaforo giallo: Punteggio da 34 a 67.
- Verde: I punteggi compresi tra 68 e 100 vengono allineati.

Stato

Indica lo stato del servizio.

Valori: Approvato, Rifiutato, Non approvato

Valore predefinito: Non approvato.

Indicatore di stato

Consente di visualizzare una rappresentazione grafica dello stato. Ad esempio, se lo stato è impostato su Approvato, è possibile rappresentare visivamente lo stato come un semaforo verde.

Valori: rosso, giallo e verde. Dopo aver eseguito il salvataggio, la selezione viene visualizzata sotto forma di semaforo.

Fase

Definisce la fase nel ciclo di vita dell'investimento. L'elenco delle scelte è specifico per ogni azienda e dipende dai valori impostati dall'amministratore.

Questa metrica viene utilizzata nelle analisi portfolio quando si utilizzano criteri di fase paragonabili per tutti gli investimenti di portfolio.

Priorità

Indica l'importanza relativa per l'obiettivo aziendale dell'organizzazione. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per la priorità in tutti gli investimenti di portfolio.

Limite: compreso tra zero (basso) e 36 (alto).

Valore predefinito: 10

Rischio

Indica il punteggio numerico del rischio. Minore è il valore, minore sarà il rischio. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per il rischio in tutti gli investimenti di portfolio.

Immettere un valore numerico. Quando salvato, viene visualizzato uno dei seguenti segnali sotto forma di semaforo:

- Semaforo verde. Un punteggio compreso tra 0 e 33 indica un rischio basso.
- Semaforo giallo. Punteggio da 34 a 67.
- Semaforo rosso. Un punteggio compreso tra 68 e 100 indica un rischio elevato.

Avanzamento

Indica l'avanzamento dell'investimento.

Valori:

- Completato
- Non avviato
- Avviato

Impostazione predefinita: Non avviato

Obbligatorio

Indica se l'investimento soddisfa un requisito di business. L'attributo viene utilizzato per tenere traccia di investimenti in portfolio, portlet o grafici. Selezionare la casella di controllo per indicare che l'investimento soddisfa un requisito di business.

4. Nella sezione OBS, associare un OBS al servizio a scopo organizzativo, di reporting o di protezione. Se durante la modifica delle proprietà, un dipartimento viene selezionato nella pagina Proprietà finanziarie, il campo potrà essere compilato automaticamente.

L'unità OBS dipartimento viene utilizzata per associare il servizio a un dipartimento CA Clarity PPM. In caso di più OBS con nome uguale, il dipartimento verrà elencato per ultimo.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

5. Salvare le modifiche.

Filtro ed elenchi di ordinamento

È possibile filtrare, ordinare e configurare nuovamente la pagina di elenco Servizi. I servizi visualizzati nell'elenco sono disposti in ordine crescente in base al nome del servizio. Non è possibile ordinare l'elenco facendo clic sull'intestazione di una colonna.

È possibile salvare e utilizzare filtri, creare e utilizzare filtri avanzati, eliminare filtri nonché ordinare elenchi.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Definizione di rischio e allineamento

I dati di rischio e allineamento sono fondamentali per la gestione e l'analisi di un portfolio di investimenti. Queste metriche consentono di valutare e analizzare gli investimenti durante la gestione del portfolio.

Per definire i dati di rischio e allineamento del servizio, utilizzare il campo Allineamento e rischio della sezione Generale della pagina Proprietà servizio.

Proprietà principali

Le proprietà principali consentono di definire le informazioni di base dell'investimento. Per visualizzare le proprietà principali, aprire l'investimento. Per impostazione predefinita verrà visualizzata la pagina delle proprietà.

È possibile gestire i servizi nel seguente modo:

- Modificare informazioni generali, quali nome, manager, obiettivi, stato, allineamento e associazioni OBS.
- Gestire informazioni di pianificazione, quali date di inizio, date di fine e metodi di registrazione.
- Gestire informazioni sui budget, quali costi e benefit pianificati e a budget, nonché impostare pianificazioni finanziarie e opzioni metriche.
- Abilitare transazioni finanziarie.

Modifica delle informazioni generali

Utilizzare la pagina delle proprietà di servizio per visualizzare o modificare informazioni generali quali nome, ID, descrizione, ecc.

Inoltre è possibile associare un'unità OBS (Organizational Breakdown Structure) al servizio a scopo organizzativo, di reporting o di protezione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.

Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

2. Nella sezione Generale, visualizzare o modificare i seguenti campi, quindi salvare le eventuali modifiche:

Nome servizio

Definisce il nome del servizio.

Limite: 80 caratteri

ID servizio

Definisce l'identificatore univoco del servizio.

Descrizione

Definisce la descrizione dettagliata del servizio.

Limite: 762 caratteri.

Applicazione principale

Definisce l'applicazione principale associata al servizio.

Manager

Definisce il nome del manager del servizio. Per impostazione predefinita, il manager corrisponde all'utente che ha creato il servizio.

Attivo

Specifica se il servizio è attivo. Attivare il servizio per consentire alle risorse di visualizzare i servizi in una qualsiasi delle portlet di pianificazione della capacità.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Obiettivo

Definisce l'obiettivo del servizio per l'allineamento alla strategia generale dell'azienda. Selezionare un obiettivo dal menu a discesa. I valori vengono definiti dall'organizzazione e impostati dall'amministratore di CA Clarity PPM.

Questo parametro viene utilizzato per l'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri di obiettivo confrontabili su tutti gli investimenti di portfolio.

Allineamento

Indica l'allineamento del servizio con l'obiettivo di business dell'organizzazione. A un valore alto corrisponde un allineamento elevato. Questo parametro viene utilizzato per l'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri di business confrontabili su tutti gli investimenti di portfolio.

Immettere un valore numerico. Dopo aver eseguito il salvataggio, verrà visualizzato uno dei seguenti simboli:

- Semaforo rosso: i punteggi compresi tra 0 e 33 non vengono allineati.
- Semaforo giallo: Punteggio da 34 a 67.
- Verde: I punteggi compresi tra 68 e 100 vengono allineati.

Stato

Indica lo stato del servizio.

Valori: Approvato, Rifiutato, Non approvato

Valore predefinito: Non approvato.

Indicatore di stato

Consente di visualizzare una rappresentazione grafica dello stato. Ad esempio, se lo stato è impostato su Approvato, è possibile rappresentare visivamente lo stato come un semaforo verde.

Valori: rosso, giallo e verde. Dopo aver eseguito il salvataggio, la selezione viene visualizzata sotto forma di semaforo.

Fase

Definisce la fase nel ciclo di vita dell'investimento. L'elenco delle scelte è specifico per ogni azienda e dipende dai valori impostati dall'amministratore.

Questa metrica viene utilizzata nelle analisi portfolio quando si utilizzano criteri di fase paragonabili per tutti gli investimenti di portfolio.

Priorità

Indica l'importanza relativa per l'obiettivo aziendale dell'organizzazione. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per la priorità in tutti gli investimenti di portfolio.

Limite: compreso tra zero (basso) e 36 (alto).

Valore predefinito: 10

Rischio

Indica il punteggio numerico del rischio. Minore è il valore, minore sarà il rischio. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per il rischio in tutti gli investimenti di portfolio.

Immettere un valore numerico. Quando salvato, viene visualizzato uno dei seguenti segnali sotto forma di semaforo:

- Semaforo verde. Un punteggio compreso tra 0 e 33 indica un rischio basso.
- Semaforo giallo. Punteggio da 34 a 67.
- Semaforo rosso. Un punteggio compreso tra 68 e 100 indica un rischio elevato.

Avanzamento

Indica l'avanzamento dell'investimento.

Valori:

- Completato
- Non avviato
- Avviato

Impostazione predefinita: Non avviato

Obbligatorio

Indica se l'investimento soddisfa un requisito di business. L'attributo viene utilizzato per tenere traccia di investimenti in portfolio, portlet o grafici. Selezionare la casella di controllo per indicare che l'investimento soddisfa un requisito di business.

Data di creazione

Visualizza la data di creazione del servizio.

Ultima modifica

Visualizza la data dell'ultima modifica apportata al servizio.

3. Nella sezione OBS, associare un OBS al servizio.

Gestione delle informazioni sulla pianificazione

Utilizzare la pagina di pianificazione delle proprietà del servizio per impostare le date di inizio e di fine, l'immissione ore e definire il codice di addebito.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
 2. Aprire il menu Proprietà e selezionare Pianificazione.
- Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Pianificazione della pagina, completare i seguenti campi:

Data di inizio

Definisce la data di inizio del servizio.

Nota: se la data di inizio e le date di fine non vengono specificate, non sarà possibile calcolare i dati di allocazione visualizzati nella pagina Team.

Data di fine

Indica la data di fine del servizio.

Imposta date del costo pianificato

Indica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date di inizio e di fine del servizio. Selezionare la casella di controllo per eseguire la sincronizzazione.

4. Nella sezione Registrazione della pagina, completare i seguenti campi:

Immissione ore

Indica se i membri del personale possono immettere le ore corrispondenti al servizio nelle schede attività. Selezionare la casella di controllo per abilitare l'immissione delle ore per il servizio.

Importante. Tutti i membri del personale devono essere abilitati per l'immissione delle ore.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Modalità di registrazione

Indica i metodi di registrazione utilizzati per l'immissione delle ore per il servizio.

Valori:

- Clarity. i membri del personale utilizzano le schede attività per immettere le ore dedicate alle attività assegnate.
- Nessuno. la registrazione dei valori effettivi delle risorse non di lavoro, come le spese, i materiali e le apparecchiature, avviene mediante giustificativi o un'utilità di pianificazione, ad esempio Open Workbench o Microsoft Project.
- Altro. indica che l'importazione dei valori effettivi viene eseguita da un programma di terzi.

Impostazione predefinita: Clarity

Codice di addebito

Definisce il codice addebito associato al servizio. I codici addebito consentono di elaborare transazioni finanziarie e, nelle pianificazioni finanziarie, di registrare i valori effettivi.

Se si immette un codice di addebito diverso a livello dell'attività nelle schede attività, i codici addebito a livello dell'attività sovrascriveranno il codice di addebito.

5. Salvare le modifiche.

Proprietà budget

È possibile definire le proprietà di budget del servizio nella pagina di budget delle proprietà del servizio. I dati di budget sono fondamentali per la gestione e l'analisi dei portfolio. La definizione e la registrazione corrette delle informazioni sui costi e benefit pianificati sono fondamentali per la valutazione e l'analisi dei servizi.

Il budget semplice consente di definire metriche quali il costo pianificato del servizio, VAN (Valore attuale netto), ROI (Utile sugli investimenti) e informazioni di pareggio.

La pagina consente inoltre di definire i costi pianificati e i benefit per il servizio e di impostare le date di inizio e di fine del periodo di riferimento del budget. Il flusso di denaro è costante e uniforme durante tale periodo. I valori immessi vengono applicati solo al periodo di tempo compreso tra la data di inizio e la data di fine del servizio. I valori vengono applicati unicamente all'investimento e non agli investimenti padre e figlio corrispondenti.

In alternativa, un piano finanziario dettagliato consente di distribuire i costi di budget su più periodi di tempo. Se si decide di creare un piano finanziario, i dati del piano verranno inseriti automaticamente nella pagina delle proprietà del budget.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

Definizione di budget semplici

La pagina di budget delle proprietà del servizio consente di definire un budget semplice per il servizio. Nel caso in cui successivamente venga definito un piano dettagliato, i dati contenuti nel piano prevalgono sul budget semplice e i campi della pagina saranno disponibili in sola visualizzazione.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Budget.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificazione finanziaria:

Valuta

Specifica la valuta da utilizzare per il calcolo del budget e dei valori di previsione.

Budget equivalente ai valori pianificati

Specifica se i valori di budget nelle proprietà di budget di un investimento corrispondono ai valori pianificati. Se l'investimento dispone di un piano di budget dettagliato, tutti i valori dei campi nella sezione Budget sono disponibili in modalità di sola lettura e rispecchiano i valori del piano di budget dettagliato. Se la casella di controllo è deselezionata, è possibile modificare i campi del budget.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Calcola misure finanziarie

Specifica se le misure finanziarie vengono calcolate automaticamente. Se deselezionata, è possibile definire le misure finanziarie manualmente.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

4. Completare i seguenti campi nella sezione Opzioni metriche finanziarie:

Utilizzo del tasso di sistema per il costo totale del capitale

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di sistema.

Tasso di sistema

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

Tasso di investimento

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

Investimento iniziale

Definisce l'investimento iniziale per il servizio.

Usa tasso di reinvestimento di sistema

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di reinvestimento.

Tasso di sistema

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

Tasso di investimento

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

5. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificato:

Costo pianificato

Consente di definire il costo pianificato totale per l'investimento. Questo valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date specificate nei campi Inizio costo pianificato e Fine costo pianificato.

Inizio costo pianificato

Definisce la data di inizio pianificata per il budget dell'investimento.

Fine costo pianificato

Definisce la data di fine pianificata per il budget dell'investimento.

Benefit pianificato

Definisce il benefit finanziario previsto per l'investimento. Il valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date di inizio e di fine del benefit pianificato.

Inizio benefit pianificato

Definisce la data di inizio pianificata per il benefit dell'investimento.

Fine benefit pianificato

Definisce la data di fine pianificata per il benefit dell'investimento.

VAN pianificato

Il valore VAN (Valore attuale netto) viene calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{VAN pianificato} = \text{Benefit pianificato} - \text{Costo pianificato}$$

Nota: per l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

Impostazione predefinita: Bloccato

ROI pianificato

Il valore di questo campo viene calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{ROI pianificato} = \text{VAN pianificato} / \text{Costo pianificato}$$

Nota: per consentire l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

Impostazione predefinita: Bloccato

Pareggio pianificato

Visualizza la data e l'importo che indicano il valore e il periodo in cui il programma diventa proficuo.

Nota: per consentire l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

Impostazione predefinita: Bloccato

TIR pianificato

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

MIRR pianificato

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato (MIRR) per l'investimento.

Periodo di rimborso pianificato

Visualizza la data del periodo di rimborso pianificato dell'investimento.

6. Completare i seguenti campi nella sezione Budget:

Costo a budget

Visualizza il totale del costo a budget per l'investimento.

Inizio costo a budget

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

Fine costo a budget

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

Benefit di budget

Visualizza il benefit a budget per l'investimento.

Inizio benefit di budget

Indica la data di inizio del benefit a budget dell'investimento.

Fine benefit di budget

Indica la data di fine del benefit a budget dell'investimento.

VAN budget

Visualizza il VAN a budget (valore attuale netto) dell'investimento.

ROI budget

Visualizza il ROI a budget (utile sugli investimenti) dell'investimento.

Pareggio budget

Visualizza la data in cui il costo a budget dell'investimento equivale al benefit pianificato.

TIR budget

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

MIRR budget

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato a budget per l'investimento.

Periodo di rimborso budget

Visualizza la data del periodo di rimborso budget dell'investimento.

7. Salvare le modifiche.

Abilitazione di transazioni finanziarie

Utilizzare la pagina finanziaria delle proprietà del servizio per eseguire l'abilitazione finanziaria del servizio per l'elaborazione finanziaria. È possibile identificare l'ubicazione finanziaria, il dipartimento finanziario e altri attributi utilizzati durante l'elaborazione delle transazioni finanziarie.

È inoltre possibile associare al servizio i tassi di transazione lavoro, i tassi di transazione materiale, i tassi transazione apparecchiatura e tassi di transazione della spesa.

Verificare che i seguenti elementi siano stati impostati prima di abilitare un servizio per le transazioni finanziarie:

- Le classi, l'ubicazione e le matrici di tassi e costi dell'entità, del WIP e dell'investimento.
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.
- Un dipartimento.
Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Proprietà finanziarie.
3. Nella sezione Generale, immettere le seguenti informazioni:

Classe WIP

Definisce la classe di lavoro in corso utilizzata per abbinare l'investimento alle matrici di tasso e di costo. È inoltre possibile utilizzare la classe WIP per scopi di reporting.

Classe di investimento

Definisce la classe di investimento utilizzata per abbinare l'investimento alle matrici di tasso e di costo. È inoltre possibile utilizzare la classe dell'investimento per scopi di reporting.

Dipartimento

Definisce il dipartimento utilizzato durante l'elaborazione delle transazioni di riaddebito per addebitare o accreditare i costi dei servizi ai dipartimenti. Il dipartimento può anche essere utilizzato per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le matrici di tassi e costi. Se è stato selezionato un dipartimento nella pagina delle proprietà generali, questo campo viene compilato automaticamente. Richiesto per i riaddebiti.

Ubicazione

Definisce l'ubicazione utilizzata per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le regole di debito e credito per l'elaborazione delle transazioni di riaddebito. Se i valori predefiniti di sistema o dell'entità indicano che l'ubicazione proviene dall'investimento, utilizzare l'ubicazione per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le matrici di costo/tasso.

4. Nelle sezioni Tassi di transazione lavoro, Tassi di transazione materiale, Tassi transazione apparecchiatura o Tassi di transazione della spesa, immettere le seguenti informazioni per ciascun tipo di transazione, in base alle proprie esigenze:

Origine tasso

Definisce il tasso utilizzato durante l'elaborazione della transazione per l'addebito dei costi di lavoro, materiale, apparecchiatura o spesa associati al servizio.

Origine costo

Definisce il costo di lavoro, materiale, apparecchiatura o spesa associati al servizio.

Tipo di tasso di cambio

Se l'opzione Valuta multipla è abilitata, il tipo di tasso di cambio indica la modalità di conversione di tassi e costi.

5. Salvare le modifiche.

Incidenti

Le proprietà del servizio consentono di gestire gli incidenti assegnati al servizio e associare categorie di incidente al servizio.

Categoria incidente

Le categorie di incidente raggruppano gli incidenti al fine di acquisire e valutare il costo sostenuto, nonché visualizzare l'utilizzo delle risorse. Inoltre, è possibile associare categorie di incidente al servizio. L'amministratore di CA Clarity PPM imposta e mantiene le categorie di incidente.

Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale dell'utente della Gestione domande*.

Incidenti

Gli incidenti consentono di tenere traccia del lavoro svolto per il servizio. È possibile visualizzare gli incidenti assegnati al servizio oppure creare nuovi incidenti.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.

Associazione di servizi alle categorie incidenti

La pagina Categorie incidente consente di associare il servizio a una categoria di incidente.

Per associare il servizio a una categoria di incidente, l'amministratore di CA Clarity PPM deve creare una categoria di incidente. L'amministratore può anche eseguire l'associazione collettiva di più servizi a una categoria di incidenti.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Categorie incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare le categorie di incidente che si desidera associare al servizio, quindi fare clic su Aggiungi.
4. Salvare le modifiche.

Visualizzazione e gestione di incidenti

La pagina Incidenti consente di visualizzare un elenco degli incidenti associati al servizio. La pagina Incidenti consente di effettuare le operazioni seguenti:

- Creare nuovi incidenti.
- Riassegnare incidenti selezionati.
- Convertire gli incidenti in attività o progetti.

Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale dell'utente della Gestione domande*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Incidenti.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Visualizzare gli incidenti di servizio associati all'incidente.

Visualizzazione o definizione di dipendenze

I servizi inclusi nel portfolio presentano relazioni di dipendenza. La pagina Dipendenze delle proprietà del servizio consente di identificare tali relazioni. Le dipendenze possono verificarsi tra date di inizio e completamento di attività in conflitto o essere generate a causa del superamento del budget. Questa pagina consente di aggiungere investimenti contenenti vincoli di dipendenza. Inoltre, è possibile specificare se tali investimenti sono dipendenti dall'investimento o viceversa.

Per visualizzare la pagina, aprire il servizio e fare clic su Dipendenze sulla barra degli strumenti della pagina.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Dipendenze.
Verrà visualizzata la pagina Dipendenze investimento.
3. Selezionare una modalità per l'aggiunta dei seguenti elementi:
 - Investimenti dipendenti: consente di visualizzare gli investimenti che dipendono dall'investimento.
 - Investimenti da cui dipende questo investimento: consente di visualizzare altri investimenti da cui dipende l'investimento.
4. Per aggiungere ulteriori dipendenze all'investimento, fare clic su Aggiungi.
Verrà visualizzata la pagina Seleziona investimenti.
5. Immettere il nome e selezionare il tipo di investimento dall'elenco a discesa Tipo, oppure fare clic su Mostra tutto.
6. Nella sezione Filtro Investimento, selezionare la casella di controllo Nome investimento e fare clic su Aggiungi.

Previsioni

Le previsioni corrispondono snapshot del lavoro pianificato totale e delle stime sui costi del servizio al momento dell'acquisizione. I valori effettivi degli incidenti non sono inclusi nel lavoro totale per le previsioni. Si tratta infatti di lavoro non pianificato e non considerato durante la fase di previsione.

Le snapshot di previsione sono statiche, pertanto le modifiche apportate al servizio dopo la creazione della previsione non verranno visualizzate automaticamente nella previsione corrente. Tuttavia, è possibile aggiornare la previsione per includere le nuove informazioni immesse o contabilizzate.

Creazione di previsioni

Eseguire la creazione di più previsioni. La prima previsione o la previsione iniziale dovrà essere eseguita prima dell'immissione di ore da parte delle risorse. Creare inoltre previsioni aggiuntive a intervalli differenti, ad esempio durante il servizio, al completamento delle diverse fasi oppure al termine del servizio. La previsione iniziale consente di confrontare le stime con i valori effettivi mentre il servizio è in corso.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Previsione.
Verrà visualizzata la pagina Previsione.
3. Fare clic su Nuovo.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
4. Completare i seguenti campi:

Nome revisione

Definisce il nome della revisione della previsione.

Esempio:

Previsione iniziale, Previsione a medio termine o Previsione finale.

Obbligatorio: Sì

ID revisione

Definisce l'identificatore univoco della revisione della previsione.

Esempio:

numero di versione della previsione, come v1 o v5.

Obbligatorio: Sì

Descrizione

Definisce la descrizione della revisione della previsione.

Obbligatorio: No

Revisione corrente

Specifica se rendere la previsione la previsione corrente. Questo campo è di sola visualizzazione se esiste una revisione della previsione.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

5. Salvare le modifiche.

Modifica delle previsioni

La pagina Revisioni previsione delle proprietà del servizio consente di modificare il nome, l'ID e la descrizione della revisione di previsione. Per modificare una previsione di servizio, fare clic sul nome di una revisione di previsione nella pagina.

Se si elimina la previsione corrente ed esistono altre previsioni, la previsione più recente verrà utilizzata come revisione corrente.

Costi e dati di utilizzo da previsioni

Visualizzare il lavoro e le informazioni costo riportate di seguito per una previsione. Le informazioni sono ottenute dalle colonne della pagina Revisioni previsione delle proprietà del servizio:

- **Uso:** il lavoro totale (valori effettivi più ETC restante) nel momento in cui è stata effettuata la previsione. I valori effettivi vengono contabilizzati sulle assegnazioni del servizio.
- **BCWP:** costo a budget del lavoro eseguito al momento dell'applicazione della previsione. Il costo corrisponde al valore del costo a budget completato (BAC) moltiplicato per la percentuale di completamento a livello di riepilogo.

È possibile utilizzare previsioni per eseguire un'Analisi valore realizzato (EVA) sulle prestazioni del servizio. L'analisi del valore realizzato mostra il tempo utilizzato per il servizio alla data corrente.

Nota: è necessario definire i tassi per il personale del servizio ed eseguire il processo di estrazione della matrice di tasso prima di effettuare la previsione per ottenere i valori di previsione del costo. Prima di creare la previsione per acquisire i valori di previsione del costo a budget del lavoro svolto, riempire i valori percentuali nell'attività di riepilogo.

Aggiornamento previsione a livello di servizio

È possibile aggiornare una previsione esistente, anziché creare una nuova. Ad esempio, è possibile aggiornare una previsione esistente ed includere i dati dei valori effettivi contabilizzati recentemente. L'aggiornamento di una previsione modifica i relativi valori.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Previsione.
Verrà visualizzata la pagina Previsione del servizio.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla previsione.
4. Fare clic su Aggiorna previsione.
Viene visualizzata la pagina Conferma.

5. Fare clic su Sì.

Impostazione della previsione corrente

Per impostazione predefinita, la previsione creata più di recente si converte nella previsione corrente del servizio. La previsione corrente può essere visualizzata nella pagina Previsione delle proprietà del servizio. Se un investimento contiene una previsione, tale previsione viene contrassegnata come previsione Corrente. Le previsioni vengono contrassegnate nell'elenco mediante un segno di spunta giallo nella colonna Corrente. Per impostare una previsione come previsione corrente, aprire la previsione, selezionare il campo Revisione corrente e salvare la revisione di previsione.

Sottoscrizioni

Una sottoscrizione è una richiesta di fornitura di un servizio posta da un dipartimento. Mediante la sottoscrizione, i dipartimenti diventano consumatori del servizio. Il dipartimento che gestisce il servizio diventa il provider del servizio. Quando la relazione viene stabilita, il provider di servizi può utilizzare le sottoscrizioni per controllare e gestire le relazioni con i dipartimenti sottoscritti. Le sottoscrizioni includono i costi addebitati al dipartimento sottoscritto per i servizi forniti.

È possibile visualizzare un elenco di tutti i dipartimenti che hanno sottoscritto un servizio, nonché aggiungere o rimuovere i dipartimenti dall'elenco di sottoscrizioni.

Nota: i manager di dipartimento possono inoltre effettuare la sottoscrizione ai servizi per i relativi dipartimenti.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

Monitoraggio delle sottoscrizioni ai servizi

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Sottoscrizioni.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
3. Individuare o applicare un filtro alle sottoscrizioni.
4. Visualizzare le informazioni seguenti nella pagina Sottoscrizioni delle proprietà del servizio:

Dipartimento cliente

Visualizza il dipartimento sottoscritto al servizio.

BRM

Visualizza il nome del manager relazioni commerciali per il dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione.

Incidenti

Visualizza il numero di incidenti registrati dal dipartimento sottoscritto per il servizio.

Addebiti

Visualizza gli addebiti aggregati approvati dal dipartimento sottoscritto per il servizio fornito.

Violazioni SLA

Definisce il numero di violazioni del livello di servizio registrate dal dipartimento sottoscritto per il servizio.

Sottoscrizione dei dipartimenti ai servizi

Per addebitare il servizio fornito al dipartimento, aggiornare la regola di debito per il riaddebito aggiungendo le allocazioni CoGe per il nuovo dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione. Consultare il manager finanziario IT e il manager del dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione per determinare la data di inizio del riaddebito dei servizi.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Sottoscrizioni.
Verrà visualizzata la pagina di elenco Sottoscrizioni.
3. Fare clic su Aggiungi.
Verrà visualizzata la pagina Aggiungi dipartimenti sottoscrittore.
4. Individuare o applicare un filtro ai dipartimenti che si desidera aggiungere all'elenco delle sottoscrizioni, quindi fare clic su Aggiungi.
5. Fare clic su Indietro.

Annullo delle sottoscrizioni del dipartimento

Quando si annulla una sottoscrizione, aggiornare la regola di debito per il riaddebito e rimuovere l'allocazione CoGe per il dipartimento. In caso contrario, verrà eseguito l'addebito dei servizi al dipartimento.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Sottoscrizioni.
Verrà visualizzata la pagina di elenco Sottoscrizioni.
3. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun dipartimento cliente per cui si desidera annullare la sottoscrizione, quindi fare clic su Rimuovi.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Scenari di pianificazione capacità

Gli scenari consentono di utilizzare una metodologia sistematica per l'ottimizzazione del servizio o del portfolio. È possibile applicare gli scenari al servizio per analizzare l'impatto delle modifiche del personale o degli spostamenti delle date sul risultato dell'investimento. Per valutare il servizio, passare da uno scenario al piano di record.

Creazione di scenari di pianificazione delle capacità

È possibile creare uno scenario di pianificazione delle capacità da qualsiasi pagina del servizio contenente la barra degli strumenti dello scenario. Tale barra viene visualizzata sotto la barra degli strumenti della pagina.

Applicazione di scenari di pianificazione delle capacità ai servizi

Utilizzare la barra degli strumenti dello scenario per selezionare uno qualsiasi degli scenari di pianificazione della capacità esistenti per cui si dispone dei diritti di accesso. Quando si apre un investimento e si seleziona uno scenario, tale scenario viene impostato come scenario corrente.

Contrassegno di servizi per eliminazione

I servizi possono essere eliminati quando il processo di eliminazione per il servizio viene eseguito.

Nota: se lo stato del servizio è Attivo, non sarà possibile eliminare il servizio. Per disattivare il servizio, aprire il servizio e deselezionare la casella di controllo Attivo.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo accanto al progetto, quindi fare clic su Contrassegno per eliminazione.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
3. Fare clic su Sì.

Capitolo 3: Hierarchies

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulle gerarchie](#) (a pagina 35)
- [Filtraggio dell'elenco degli investimenti figlio](#) (a pagina 36)
- [Generazione di una gerarchia](#) (a pagina 36)
- [Visualizzazione del raggruppamento lavoro](#) (a pagina 39)
- [Visualizzazione del costo totale di proprietà](#) (a pagina 40)
- [Gestione degli investimenti padre](#) (a pagina 40)

Informazioni sulle gerarchie

La gerarchia dell'investimento del servizio consente di gestire i servizi e gli investimenti del servizio.

Per visualizzare l'elenco gerarchico (progetti, beni, applicazioni, prodotti, servizi e altro lavoro), selezionare Gerarchia. Verrà visualizzata la pagina Raggruppamento finanziario della gerarchia del servizio.

La gerarchia finanziaria mostra l'aggregazione dei valori del costo pianificato, del costo effettivo e del costo restante dell'investimento e degli investimenti figlio. I valori visualizzati variano in funzione del tempo e influiscono sulle percentuali di allocazione dell'investimento definite dall'utente.

Il valore visualizzato nel campo Costo pianificato corrisponde ai costi pianificati raggruppati dall'investimento e dagli investimenti figlio. I valori vengono raggruppati dopo avere incluso nel calcolo le percentuali di allocazione dell'investimento. I valori visualizzati nel campo Costo effettivo corrispondono ai costi derivanti dalla fatturazione e dalla contabilizzazione. Se il servizio non è stato approvato, i costi effettivi vengono raggruppati in base all'investimento figlio o al servizio. I costi vengono raggruppati dopo aver incluso nel calcolo la percentuale di allocazione dell'investimento. Ciò si applica ai servizi con stato diverso da Approvato. I costi effettivi non vengono visualizzati nel raggruppamento finanziario poiché i costi devono ancora essere sostenuti. Il valore visualizzato nella colonna Costo restante corrisponde alla differenza tra costi pianificati e costi effettivi.

Le colonne ROI pianificato e VAN pianificato mostrano i valori di ROI e VAN per l'investimento e l'investimento figlio. La colonna Benefit pianificato mostra i ricavi pianificati, ovvero la somma dei ricavi pianificati a partire dal budget dettagliato dell'investimento, il servizio o l'idea.

La Gerarchia consente inoltre di accedere alle pagine di raggruppamento del lavoro e alle pagine padre della gerarchia del servizio. Ad esempio, per accedere al raggruppamento di lavoro del servizio, aprire il menu Gerarchia del servizio e selezionare Raggruppamento lavoro.

I raggruppamenti finanziari e del lavoro sono rappresentazioni gerarchiche degli investimenti, dei servizi e delle idee che compongono il servizio. È possibile espandere e comprimere gli elementi elencati nella pagina, nonché aggiungere e rimuovere servizi o investimenti figlio.

In base alla visualizzazione selezionata nella gerarchia, la voce visualizza i valori di lavoro o i costi specifici del servizio padre. Gli elementi della riga al di sotto dell'elemento Auto sono relativi agli investimenti figlio o ai servizi che comprendono la gerarchia del servizio.

Filtraggio dell'elenco degli investimenti figlio

Per impostazione predefinita, i raggruppamenti finanziari e del lavoro mostrano un elenco degli investimenti figlio approvati e non approvati. È possibile visualizzare solo gli investimenti figlio approvati o non approvati. Selezionare lo stato nel campo Stato della sezione Filtro della pagina.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Generazione di una gerarchia

È possibile aggiungere e rimuovere investimenti figlio, servizi e idee dalla gerarchia dell'investimento del servizio in base alle regole aziendali. Gli investimenti figlio, i servizi e le idee disponibili corrispondono ai diritti di visualizzazione dell'utente. Tali investimenti e servizi sono associati alla stessa entità del servizio. Utilizzare la pagina Raggruppamento finanziario o della gerarchia di servizio per aggiungere o rimuovere le associazioni di investimenti e servizi alla gerarchia del servizio.

Durante la creazione della gerarchia, i costi pianificati dell'investimento figlio o del servizio associati vengono raggruppati nel servizio padre, come costi pianificati. Tali costi vengono visualizzati nel raggruppamento finanziario. Allo stesso modo, l'investimento figlio associato o i valori di lavoro aggregati di servizio vengono raggruppati al servizio padre e visualizzati nel raggruppamento lavoro.

Per costruire una gerarchia di servizio, procedere come segue:

- [Aggiungere gli investimenti figlio](#) (a pagina 37).
- [Rimuovere gli investimenti figlio](#) (a pagina 37).
- [Visualizzare il raggruppamento finanziario](#) (a pagina 38).
- [Definire le allocazioni per gli investimenti figlio](#) (a pagina 39).
- [Visualizzare il raggruppamento lavoro](#) (a pagina 39).

Informazioni sulla condivisione di servizi tra investimenti

È possibile condividere i servizi con altri investimenti, servizi e idee. Ad esempio, è possibile condividere un server di database in grado di supportare due applicazioni software. Aggiungere le applicazioni software come investimenti figlio alla gerarchia degli investimenti del server di database. Modificare quindi la percentuale di allocazione del costo dell'investimento figlio o del servizio e gli intervalli di tempo.

La percentuale di allocazione dell'investimento del servizio determina il valore di allocazione de servizio all'investimento, al servizio o all'idea. Tutte le informazioni sui costi visualizzate nella gerarchia dell'investimento sono basate sulle percentuali di allocazione.

Aggiungere gli investimenti figlio e i servizi dal raggruppamento finanziario

La pagina Raggruppamento finanziario o Raggruppamento lavoro della gerarchia del servizio consente di aggiungere investimenti figlio, servizi e idee al servizio.

Investimenti, servizi e idee devono già essere esistenti per poter essere aggiunti alla gerarchia. Collaborare con gli altri manager degli investimenti per definire le allocazioni di investimento o di servizio per ciascun investimento figlio e servizio della gerarchia.

Nota: la gerarchia del servizio consente di aggiungere elementi figlio/ padre solo all'interno della stessa entità.

Aggiungere un investimento figlio e il servizio

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento finanziario.
Verrà visualizzata la pagina Raggruppamento finanziario.
3. Selezionare la casella di controllo accanto al servizio figlio desiderato e fare clic su Aggiungi figlio.
Verrà visualizzata la pagina Seleziona investimenti.
4. Selezionare la casella di controllo accanto all'investimento, quindi fare clic su Aggiungi.
5. Fare clic su Indietro.

Rimozione di un investimento e un servizio figlio

Per rimuovere servizi figlio dal raggruppamento finanziario, selezionare la casella di controllo accanto al servizio figlio, quindi fare clic su Rimuovi.

Visualizzare il Raggruppamento finanziario

La pagina Raggruppamento finanziario della gerarchia del servizio consente di visualizzare il raggruppamento finanziario del servizio. Questa pagina mostra un elenco gerarchico dei servizi, idee e investimenti figlio che compongono il servizio. Tutti i costi e i benefit figlio sono raggruppati nel servizio, ovvero il servizio padre, ed elencati nella voce corrispondente al servizio padre.

Questa pagina consente inoltre di monitorare i costi per creare, sostenere e supportare il servizio. È possibile tenere traccia della percentuale di allocazione e dei valori di costi pianificati, costi effettivi, costi restanti, benefit pianificati, ROI pianificato e VAN pianificato. È possibile modificare il servizio aggiungendo o rimuovendo investimenti figlio.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento finanziario.
Verrà visualizzata la pagina Raggruppamento finanziario.
3. Visualizzare i servizi e i servizi figlio nel raggruppamento finanziario.

Definizione delle allocazioni di investimenti figlio

Quando un investimento figlio o un servizio viene aggiunto per la prima volta al servizio, l'allocazione dell'investimento viene impostata automaticamente su 100%. Per visualizzare il valore degli investimenti figlio allocati al servizio, utilizzare la colonna Allocazione del raggruppamento finanziario e di lavoro del servizio.

Utilizzare la pagina Imposta allocazioni per definire la percentuale di allocazione di un investimento figlio, servizio o idea al servizio. In questa pagina, è disponibile un elenco degli investimenti padre a cui un investimento è allocato. È possibile distribuire la quantità di allocazione dell'investimento figlio agli investimenti padre modificando il campo Allocazione.

I totali dei costi degli investimenti figlio vengono aggregati automaticamente nel servizio padre in base alle percentuali di allocazione dell'investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento finanziario.
Verrà visualizzata la pagina Raggruppamento finanziario.
3. Fare clic sul valore di allocazione per l'investimento figlio.
Verrà visualizzata la pagina Imposta allocazioni.
4. Nel campo Allocazione del servizio, immettere la percentuale di allocazione dell'investimento figlio per il servizio, ovvero l'investimento padre.
5. Salvare le modifiche.
6. Fare clic su Indietro per tornare alla pagina di raggruppamento finanziario padre del servizio.

Visualizzazione del raggruppamento lavoro

Utilizzare la pagina Raggruppamento lavoro della gerarchia del servizio per visualizzare il raggruppamento di lavoro per gli investimenti, servizi e idee del servizio. La pagina visualizza l'aggregazione delle informazioni sul lavoro dell'investimento figlio del servizio, quali ETC, EAC e varianze di lavoro. L'aggregazione include le percentuali di allocazione del servizio o dell'investimento figlio. È possibile visualizzare i valori totali nelle colonne ETC, EAC e Lavoro effettivo della pagina.

Gli investimenti visualizzati nella pagina corrispondono agli investimenti contenuti nella Raggruppamento finanziario della gerarchia del servizio. Questa pagina offre una visualizzazione diversa dell'elenco gerarchico degli investimenti figlio.

È possibile stabilire la gerarchia degli investimenti al momento della selezione di un servizio padre dalla pagina delle proprietà generali dell'investimento figlio o del servizio.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento lavoro.
Verrà visualizzata la pagina Raggruppamento lavoro.
3. Visualizzare il servizi e i servizi figlio nel raggruppamento lavoro.

Visualizzazione del costo totale di proprietà

Il costo totale di proprietà (TCO) corrisponde al valore aggregato dei costi di esecuzione o utilizzo del servizio. L'utilizzo di un servizio implica la gestione di tutti gli investimenti quali progetti, applicazioni e idee a supporto del servizio. Il valore TCO registra l'origine dei costi e la loro distribuzione e allocazione. Il raggruppamento dei costi consente di gestire il budget di servizio in rapporto ai costi aggregati aggiuntivi dei diversi tipi di investimento.

Aggiungere tutti gli investimenti figlio al servizio per visualizzare il costo aggregato e i totali di lavoro a partire dalla fattura gerarchica degli investimenti e determinare il costo totale di proprietà IT.

Gestione degli investimenti padre

La pagina padre della gerarchia del servizio consente di visualizzare un elenco degli investimenti padre e dei servizi a cui è allocato il servizio. Inoltre, è possibile visualizzare la percentuale di servizio allocata a ciascun elemento padre.

È possibile eseguire le seguenti operazioni:

- [Aggiungere investimenti padre](#) (a pagina 41).
- Rimuovere investimenti padre.
- [Definire le allocazioni per gli investimenti padre](#) (a pagina 41).

È possibile aggiungere qualsiasi investimento per cui si dispone di diritti di accesso come investimento padre del servizio.

Aggiunta di investimenti padre

Utilizzare la pagina Elementi padre della gerarchia del servizio per aggiungere un'associazione di investimento padre al servizio. È possibile aggiungere un investimento padre o più investimenti contemporaneamente.

Investimenti, servizi e idee devono essere esistenti per poter essere aggiunti alla gerarchia. Collaborare con gli altri manager degli investimenti per definire le allocazioni di investimento o di servizio per ciascun investimento figlio e servizio della gerarchia.

È possibile rimuovere le associazioni di investimento padre.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Elementi padre.
Verrà visualizzata la pagina di elenco Elementi padre.
3. Fare clic su Aggiungi per selezionare e aggiungere investimenti padre.

Definizione delle allocazioni degli investimenti padre

È possibile allocare gli investimenti e i servizi a uno o più investimenti figlio. Tuttavia l'allocazione totale per un investimento padre deve corrispondere al 100 per cento. È possibile visualizzare la percentuale di allocazione degli investimenti padre del servizio nella pagina Elementi padre della gerarchia del servizio.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
Viene visualizzata la pagina delle proprietà.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Elementi padre.
Verrà visualizzata la pagina di elenco Elementi padre.
3. Nel campo Allocazione, immettere la percentuale di allocazione per l'investimento padre.
4. Salvare le modifiche.

Capitolo 4: Team del servizio

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla creazione di un team](#) (a pagina 43)
- [Modifica dei dettagli dei membri del personale](#) (a pagina 43)
- [Informazioni sulla pagina Team: Personale](#) (a pagina 46)
- [Assegnazione di personale a un team](#) (a pagina 48)
- [Capacità ruolo](#) (a pagina 50)
- [Allocazioni del personale](#) (a pagina 50)
- [Sostituzione dei membri del personale](#) (a pagina 58)
- [Modifica dei ruoli dei membri del servizio](#) (a pagina 61)
- [Rimozione di membri del personale](#) (a pagina 61)

Informazioni sulla creazione di un team

I membri del personale corrispondono a risorse o ruoli che possono essere assegnati a un servizio e che possono registrare il tempo impiegato per tale lavoro nelle rispettive schede attività. I servizi non sono associati alle attività e l'assegnazione del personale non comporta un impegno a lungo termine per tale servizio.

Utilizzare la pagina del team di servizio per assegnare personale mediante l'allocazione di ruoli e risorse. Aprire il servizio e fare clic su Team. È possibile aggiungere risorse di lavoro e risorse non di lavoro. Questa pagina consente di visualizzare il lavoro aggregato per ruolo in ordine crescente. È possibile attivare e disattivare la visualizzazione per modificare il lavoro pianificato diretto del servizio. Il menu Team contiene le pagine: Personale, Dettagli e Capacità ruolo.

L'allocazione di personale corrisponde al periodo durante il quale una risorsa viene prenotata per un servizio. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale verranno automaticamente prenotati per l'intera durata del servizio. Verrà generato un importo di allocazione per ciascuna risorsa moltiplicando il numero totale di giorni lavorativi compresi tra la data di inizio e la data di fine del servizio (date di inizio e fine incluse) per il numero di ore giornaliere di disponibilità della risorsa. L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata al servizio.

Modifica dei dettagli dei membri del personale

Dopo avere aggiunto la risorsa o il ruolo al servizio, utilizzare la pagina Membro del personale della risorsa o del ruolo per modificare i dettagli della richiesta di personale.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Fare clic sull'icona Proprietà per la risorsa o il ruolo.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Modificare le proprietà dei membri del personale del team.

Nome requisito

Visualizza il nome del requisito del personale.

Data di inizio

Definisce la data di inizio di allocazione del membro del team per l'investimento.

Impostazione predefinita: la data di inizio dell'investimento.

Data di fine

Definisce la data di fine di allocazione del membro del team per l'investimento.

Impostazione predefinita: la data di fine dell'investimento.

% di allocazione predefinita

Definisce la percentuale di tempo che si desidera assegnare alla risorsa per l'investimento (è possibile immettere 0%). La modifica consente di aggiornare le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Personale del team di investimento.

Stato prenotazione

Indica lo stato di prenotazione del membro del personale. La prenotazione dei membri del personale può essere provvisoria, effettiva o combinata.

Lo stato di prenotazione viene impostato automaticamente quando i membri del team vengono prenotati o quando l'allocazione di tali membri viene modificata. Impostare lo stato di prenotazione manualmente secondo necessità.

Valori:

- Provvisoria
- Effettiva
- Combinata. Indica che per il membro del team esiste sia una prenotazione provvisoria che una prenotazione effettiva.

Nota: per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore di CA Clarity PPM oppure consultare il *Manuale dell'amministratore*.

Stato richiesta

Determina la richiesta di personale. Selezionare un altro stato dall'elenco a discesa.

Impostazione predefinita: Nuovo

Risorsa

Visualizza il nome della risorsa associata al requisito.

Data di inizio investimento

Visualizza la data di inizio dell'investimento per il requisito.

Data di fine investimento

Visualizza la data di fine dell'investimento per il requisito.

Ruolo investimento

Definisce il ruolo richiesto alle risorse per l'investimento.

Esempio: Sviluppatore, analista di business, architetto

Unità OBS del personale

Definisce l'unità OBS del personale.

Impostazione predefinita: il valore Unità OBS personale del personale (se definito).

Aperto per immissione ore

Specifica se la risorsa può utilizzare le schede attività per tenere traccia del tempo dedicato alle assegnazioni di un'attività. Se l'opzione è deselezionata, la risorsa non potrà registrare le ore dedicate a un progetto.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

4. Completare i seguenti campi nella sezione Ricerca risorsa:

Tipo di impiego della risorsa

Indica se la risorsa è un lavoratore esterno o un dipendente a tempo pieno.

Parole chiave curriculum

Definisce le parole chiave per il curriculum della risorsa.

Allocazione pianificata

Definisce la percentuale totale di tempo con cui la risorsa è stata allocata all'investimento come richiesto dal manager dell'investimento. L'allocazione specifica inoltre le date di inizio e di fine.

Allocazione effettiva

Definisce la percentuale totale di allocazione della risorsa con prenotazione effettiva per l'investimento (come specificato dal manager delle risorse).

L'allocazione consente inoltre di specificare le date di inizio e di fine dell'allocazione.

Non esiste alcun valore di allocazione definitiva finché il manager delle risorse non esegue la prenotazione effettiva delle allocazioni.

5. Salvare le modifiche.

Informazioni sulla pagina Team: Personale

I membri del personale corrispondono a risorse o ruoli assegnati a un servizio che possono registrare il tempo impiegato per tale lavoro nelle rispettive schede attività. I servizi non sono associati alle attività e l'assegnazione del personale non comporta un impegno a lungo termine per tale servizio.

Se non si è a conoscenza del nome della risorsa, utilizzare un ruolo come segnaposto. Oppure, utilizzare ruolo nel caso in cui la risorsa non sia disponibile per l'assegnazione al servizio. È possibile lavorare più istanze di ruolo per eseguire l'assegnazione di personale al servizio. Tuttavia, non è possibile aggiungere più istanze a una risorsa.

Utilizzare la pagina Personale del team del servizio per aggiungere personale a un servizio. La pagina contiene le seguenti colonne e icone:

Icona Proprietà

Consente di aprire il profilo della risorsa. Consente di visualizzare le informazioni sul profilo e modificare le allocazioni, incluse le allocazioni pianificate e quelle effettive.

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle risorse, consultare la *Guida per l'utente della gestione risorse*.

Icona Ricerca risorse

Consente di aprire la pagina Trova risorse per la risorsa selezionata. In questa pagina, è possibile sostituire la risorsa o il ruolo con un altro ruolo o risorsa.

Allocazione risorse

Consente di aprire la pagina Allocazioni risorsa/ruolo. È possibile aggiornare l'allocazione della risorsa.

Ruolo

Visualizza il ruolo della risorsa, che può essere differente dal ruolo principale selezionato nel profilo della risorsa.

Ora

Visualizza un segno di spunta giallo se la risorsa o il ruolo è autorizzato all'immissione di ore per l'investimento.

Stato prenotazione

Visualizza lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

Valori

- Effettiva: la risorsa impegnata per l'investimento.
- Provvisoria: la risorsa lavorerà sull'investimento in base a una pianificazione provvisoria.
- Combinata: la risorsa dispone di allocazione provvisoria ed effettiva.

Inizio

Visualizza la data di inizio dell'allocazione del membro del team. Se questa data non viene definita, per impostazione predefinita verrà utilizzata la data di inizio dell'investimento.

Fine

Visualizza la data di fine dell'allocazione del membro del team. Se questa data non viene definita, per impostazione predefinita verrà utilizzata la data di fine dell'investimento.

% di allocazione

Visualizza la percentuale di allocazione del membro del team all'investimento.

Allocazione

Visualizza il numero di ore per cui la risorsa è prenotata provvisoriamente per l'investimento. Se le date di prenotazione non vengono modificate, i membri del personale verranno prenotati automaticamente per l'intera durata. Non è possibile modificare direttamente l'allocazione, tuttavia è possibile modificare i seguenti elementi:

- Opzioni di impostazione dell'allocazione.
- Le nuove curve di allocazione definite nella pagina delle proprietà del membro del personale della risorsa.
- Opzione Sposta allocazione.

Valori effettivi allocati

Visualizza il numero totale di ore che la risorsa ha registrato per l'investimento alla data odierna.

Valori effettivi incidente

Visualizza il tempo contabilizzato per gli incidenti associati all'investimento.

Valori effettivi totali

Visualizza il tempo effettivo totale aggregato contabilizzato per l'investimento. Questo valore corrisponde alla somma dei valori effettivi allocati e dei valori effettivi dell'incidente.

Assegnazione di personale a un team

Per assegnare personale ad un team, è possibile procedere come segue:

- [Aggiungere risorse o ruoli](#) (a pagina 48).
- [Prenotare risorse sovrallocate](#) (a pagina 49).
- [Modificare i dettagli dei membri del personale](#) (a pagina 43).
- [Modificare le allocazioni predefinite di una risorsa](#) (a pagina 52).
- [Spostare e scalare le allocazioni delle risorse](#) (a pagina 54).
- [Sostituire i membri del personale assegnati al servizio](#) (a pagina 58).

Aggiunta di risorse o ruoli al personale

La pagina Personale del team del servizio mostra un elenco delle risorse o ruoli aggiunti al servizio. Tutte le risorse vengono allocate automaticamente al 100% dei giorni lavorativi disponibili. È possibile modificare il valore in base alle proprie esigenze.

L'aggiunta di risorse al personale del servizio può comportare la sovrallocazione di una risorsa. In tal caso, verrà visualizzata una pagina di conferma che consente di sovrallocare la risorsa oppure di accettarne la disponibilità restante.

È possibile aggiungere più istanze di un ruolo a un servizio, ma non più istanze della stessa risorsa denominata. Ad esempio, è possibile assegnare al servizio un programmatore (1) e un programmatore (2) per rappresentare due requisiti diversi per una risorsa con ruolo di programmatore.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Verrà visualizzata la pagina del personale del team.
2. Fare clic su Aggiungi.
Verrà visualizzata la pagina Seleziona risorsa.

Nota: per aggiungere membri del team al servizio a livello OBS, fare clic su Aggiungi/Aggiorna in base a OBS nella pagina Personale del team del servizio. Questa opzione consente di aggiungere tutte le risorse dell'unità OBS selezionata al servizio.

3. Selezionare le risorse e i ruoli da aggiungere al personale del servizio. Utilizzare il filtro di ricerca per ricercare le risorse o i ruoli in base al nome o a altri criteri.
4. Fare clic su Aggiungi per aggiungere le risorse o i ruoli selezionati.

Prenotazione di risorse sovrallocate

Se le ore disponibili di una risorsa sono inferiori al numero totale di ore richieste, verrà visualizzata la pagina Conferma disponibilità restante.

Se le ore vengono aggiunte al servizio, la pagina Conferma disponibilità restante indica la sovrallocazione della risorsa. Se la disponibilità di una risorsa viene prenotata al 100 per cento (valore predefinito), la colonna Allocazione risorse al 100% indicherà il numero di ore utilizzate. Nella colonna Disponibilità restante viene riportato il numero effettivo di ore di lavoro della risorsa disponibili per il servizio.

Nella pagina di conferma visualizzata, selezionare una delle seguenti opzioni:

Sovrallocato

Consente di sovrallocare la risorsa.

Solo restante

Consente di prenotare la risorsa dalla quantità elencata nella colonna Disponibilità restante.

Capacità ruolo

La pagina Capacità ruolo del team del servizio offre la visualizzazione aggregata dell'intera domanda di ruolo generata dai membri del team o dalle risorse denominate, in base al ruolo. È possibile confrontare tali informazioni con la capacità delle risorse corrispondenti a tali ruoli.

Per accedere alla pagina, selezionare il menu Team e fare clic su Capacità ruolo. Le risorse prive di un ruolo del team vengono visualizzate nella riga [Nessun ruolo] di questa pagina.

La pagina Capacità ruolo consente di visualizzare:

- Il confronto tra l'allocazione di ruolo al servizio e l'allocazione ad altri investimenti o servizi. La gerarchia dell'investimento aggrega i dati del ruolo e ciascun investimento secondario esegue l'allocazione di una percentuale specifica al servizio.
- La capacità di ruolo disponibile per il servizio e gli investimenti secondari.

È possibile visualizzare tali informazioni dall'interno o dall'esterno dello scenario. Esempio: un ruolo viene visualizzato come sovrallocato. Fare clic sull'icona Personale per aprire la pagina del personale del team del servizio e visualizzare le risorse che utilizzano il ruolo.

Allocazioni del personale

L'allocazione di personale corrisponde al periodo durante il quale una risorsa viene prenotata per un servizio. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale verranno automaticamente prenotati per l'intera durata del servizio.

La formula seguente viene utilizzata per generare le ore di lavoro di allocazione per una risorsa:

$$\text{Numero totale di giorni di lavoro dalla data di inizio alla data di fine del servizio} * \text{Numero di ore di lavoro giornaliere disponibili per la risorsa}$$

L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata al servizio.

Modifica delle allocazioni di personale

È possibile utilizzare la pagina Personale del team di servizio per modificare le informazioni sul personale associate all'allocazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Modificare i seguenti campi:

Risorsa

Visualizza il nome della risorsa. Selezionare il nome di una risorsa per aprire la pagina delle proprietà della risorsa.

Ruolo

Definisce il ruolo della risorsa per l'investimento.

Ora

Indica se la risorsa può immettere il tempo corrispondente al lavoro completato per l'investimento.

Stato prenotazione

Indica lo stato di prenotazione della risorsa per l'investimento.

Data di inizio e Data di fine

Definisce le date di inizio e di fine del periodo in cui la risorsa viene prenotata per l'investimento. Le modifiche apportate alle date aggiornano il valore della colonna Allocazione.

% di allocazione

Definisce la quantità predefinita per cui questa risorsa è allocata all'investimento. È possibile immettere 0 (zero) come percentuale di allocazione. Le eventuali modifiche apportate comportano inoltre l'aggiornamento del valore nella colonna Allocazione.

Allocazione

Visualizza il numero di ore della prenotazione provvisoria della risorsa.

Valori effettivi allocati

Visualizza il numero totale di ore registrate dalla risorsa per l'investimento alla data corrente.

Valori effettivi incidente

Visualizza il tempo contabilizzato per gli incidenti associati all'investimento.

Valori effettivi totali

Definisce i valori effettivi totali contabilizzati per la risorsa.

3. Salvare le modifiche.

Modalità di gestione delle proprietà dei membri del personale

La gestione dei membri del personale del team include le attività seguenti:

- Modifica delle proprietà.
- Modifica dei ruoli.
- Modificare dell'allocazione predefinita.

Modificare l'allocazione predefinita di una risorsa

Le sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva della pagina dei membri del personale delle proprietà del servizio indicano le deviazioni rispetto al campo % di allocazione predefinita. È possibile annullare la prenotazione effettiva di una risorsa oppure estendere la pianificazione per la risorsa. La pagina mostra i campi del profilo di base e un i campi di allocazione modificabili.

La curva Allocazione pianificata rappresenta il valore di allocazione predefinito o totale richiesto dal manager. La curva Allocazione effettiva rappresenta il valore di allocazione confermato dal manager delle risorse. Lo stato di prenotazione di una risorsa viene modificato in base alle quantità di allocazione indicate nelle curve di allocazione pianificata ed effettiva.

Ad esempio, il valore di allocazione pianificata o predefinita corrisponde al 100% di una risorsa. La risorsa viene prenotata per lavorare sul servizio dal 11/8 al 1/11. In base alla pianificazione del lavoro della risorsa, questa dedicherà il 50% della disponibilità a un altro servizio fino all'1 settembre, più un periodo di ferie dal 15 al 22 settembre. In questo caso, è possibile creare due curve di allocazione: una indicante una deviazione del 50% dal 01/08/11 al 01/09/11, e un'altra indicante una deviazione dello 0% dal 15/09/11 al 22/09/11.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Fare clic sull'icona Proprietà accanto al nome della risorsa di cui si desidera modificare l'allocazione.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Nel campo % di allocazione predefinita, immettere la percentuale del tempo di allocazione al servizio della risorsa (è possibile immettere il valore 0 %).
La modifica viene riportata nelle colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Personale del servizio.
4. Nelle sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva, creare una riga per ciascuna deviazione dall'allocazione predefinita.

Esempio:

Creare due righe: una per coprire il periodo in cui la risorsa lavora al 50% (rispetto all'allocazione predefinita o pianificata del 100%) una per coprire il periodo in cui la risorsa lavora allo 0% (rispetto all'allocazione predefinita o pianificata del 100%).

5. Per creare un periodo di allocazione pianificato o effettivo, procedere come segue:
 - a. Immettere o selezionare una data di inizio per il periodo.
 - b. Immettere o selezionare una data di fine per il periodo.
 - c. Immettere la percentuale (provvisoria o approvata) relativa al tempo di lavoro previsto nel campo % di allocazione. È possibile immettere 0%.
6. Salvare le modifiche.

Ripristino delle allocazioni di personale

È possibile ripristinare le allocazioni del personale del servizio nei modi seguenti:

- [Sposta allocazione](#) (a pagina 54) per modificare completamente o parzialmente le allocazioni di una risorsa. Per eseguire lo spostamento, far avanzare o retrocedere nel tempo le allocazioni della risorsa.
- [Imposta allocazione](#) (a pagina 55) per aggiornare l'allocazione di più membri del team contemporaneamente.
- [Conferma allocazione pianificata](#) (a pagina 56) per reimpostare l'allocazione effettiva di una risorsa affinché corrisponda all'allocazione pianificata.
- [Accetta allocazione effettiva](#) (a pagina 57) per reimpostare l'allocazione pianificata di una risorsa affinché corrisponda al valore dell'allocazione con prenotazione effettiva.

Per visualizzare queste opzioni, utilizzare il pulsante Altro delle pagine Personale e Dettagli del team del servizio.

Spostamento e scalabilità delle allocazioni delle risorse

È possibile spostare o scalare tutte o parte delle allocazioni di una risorsa in un servizio spostando le allocazioni della risorsa avanti e indietro nel tempo. Spostando i dati, le date dell'allocazione segmentata rimangono intatte, anche quando cambia la percentuale allocata per ciascun segmento. Lo spostamento delle allocazioni di una risorsa è particolarmente utile quando si desidera spostare le allocazioni dell'investimento in un periodo escluso dalla scala cronologica consentita che, per impostazione predefinita, è di sei mesi.

Utilizzare l'opzione Sposta allocazione disponibile nelle pagine Dettagli del personale e del team del servizio.

Si prenda ad esempio un periodo di allocazione con data di inizio 1 maggio e che mantiene il valore di allocazione predefinito del 100% fino alla fine di maggio. Nel mese di giugno il valore di viene ridotto al 50%. In tal caso, se si esegue lo spostamento all'1 di giugno, il periodo di allocazione sarà incluso tra l'1 giugno e il 2 luglio (giorni di calendario) con un valore del 100% che verrà ridotto al 50% fino al 2 agosto. È inoltre possibile spostare allocazioni per i periodi di tempo che non contengono segmenti.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Nella pagina Personale o Dettagli del team del servizio, selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per cui si desidera spostare le allocazioni.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
3. Dal menu Azioni, fare clic su Sposta allocazione.
Viene visualizzata la pagina Allocazioni.
4. Nella sezione Intervallo di tempo da spostare, modificare le date di inizio e di fine di allocazione della risorsa per il servizio.
5. Nella sezione Parametri di spostamento temporale, procedere come segue:

Data di spostamento

Definisce la data di inizio dei dati spostati.

Nota: se il campo viene lasciato vuoto, non verrà applicata alcuna modifica.

Data limite di spostamento

Definisce la data di fine dello spostamento delle allocazioni. Lo spostamento delle allocazioni non è consentito oltre la data di fine.

% di modifica dell'allocazione

Definisce la modifica percentuale dell'allocazione richiesta per lo spostamento.

Nota: se il campo viene lasciato vuoto, non verrà applicata alcuna modifica.

Obbligatorio: No

6. Salvare le modifiche.

Le modifiche vengono riportate nella colonna Allocazione della pagina Personale del team del servizio.

Impostazione delle allocazioni per più membri del team

È possibile impostare le allocazioni di più membri del team simultaneamente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per cui si desidera aggiornare l'allocazione.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
3. Aprire il menu Azioni e fare clic su Imposta allocazione.
Viene visualizzata la pagina Allocazioni.
4. Nella sezione Generale, impostare le seguenti allocazioni per i membri selezionati del team:

Data di inizio

Definisce la data di inizio dell'allocazione.

Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con data di inizio investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa affinché corrispondano alla data di inizio del servizio.

Data di fine

Definisce la data di fine dell'allocazione.

Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con data di fine investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa affinché corrispondano alla data di fine del servizio.

% di allocazione predefinita

Definisce l'allocazione della risorsa per il servizio.

5. Selezionare la casella di controllo Cancella segmenti di allocazione esistenti della sezione Segmenti di allocazione esistenti della pagina. Questa selezione rimuove tutti i segmenti di allocazione per i membri del team selezionati.

6. Completare i campi seguenti nella sezione Nuovi segmenti di allocazione della pagina per creare un segmento di allocazione per i membri del team selezionati:

Inizio

Definisce la data di inizio dell'allocazione.

Fine

Definisce la data di fine dell'allocazione.

% di allocazione

Definisce la percentuale di allocazione delle risorse per il servizio.

7. Salvare le modifiche.

Conferma dell'allocazione pianificata di una risorsa

La conferma dell'allocazione pianificata di una risorsa consente di eguagliare l'allocazione effettiva della risorsa e l'allocazione pianificata. Per eseguire la prenotazione effettiva dei segmenti, modificare il segmento di allocazione pianificata della risorsa. Se una risorsa presenta lo stato di prenotazione effettiva significa che è totalmente impegnata.

La conferma del valore di allocazione pianificata non reimposta la percentuale di allocazione predefinita. L'allocazione copia invece l'allocazione pianificata nella sezione Allocazione effettiva della pagina del membro del personale della risorsa delle proprietà del servizio.

Nota: La sezione Allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base all'impostazione di gestione del progetto Consenti prenotazione combinata (predefinita).

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Selezionare la casella di controllo corrispondente alla risorsa per cui si desidera confermare l'allocazione.
3. Aprire il menu Azioni e fare clic su Conferma allocazione pianificata.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Accettazione delle allocazioni effettive di una risorsa

Utilizzare l'opzione Accetta allocazione effettiva per ripristinare l'allocazione pianificata della risorsa. In tal modo i valori dell'allocazione corrisponderanno a i valori dell'allocazione con prenotazione effettiva. Nel caso in cui sezione Allocazione pianificata contenga segmenti con prenotazione provvisoria, questi verranno rimossi e tutti i segmenti verranno ripristinati affinché corrispondano al segmento con prenotazione effettiva.

Nota: l'opzione Accetta allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata.

Rivolgersi al proprio amministratore di CA Clarity PPM oppure consultare la *Guida all'amministrazione*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per cui si desidera impostare l'allocazione effettiva.
3. Aprire il menu Azioni e fare clic su Accetta allocazione effettiva.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.
Si ottiene la corrispondenza tra la selezione e l'allocazione pianificata con l'allocazione confermata. In tal modo, è possibile che i valori delle colonne % di allocazione e Allocazione vengano modificati. Il valore Stato prenotazione mostra il valore Effettiva indicando la conferma completa di tutte le allocazione.

Modifica delle allocazioni risorse pianificate e impegnate

La pagina Dettagli del team del servizio elenca l'allocazione pianificata e l'allocazione impegnata relativa a un servizio ordinata per risorsa e per periodo di tempo, sotto forma di grafico. Questa visualizzazione consente di stabilire se la prenotazione di una risorsa è superiore o inferiore alle capacità della risorsa e in quale proporzione. Inoltre è possibile verificare la disponibilità di una risorsa per un servizio.

Questa pagina consente di apportare modifiche alle informazioni, quali le celle relative ai periodi di tempo di ciascuna risorsa. La modifica delle celle relative ai periodi di tempo determina la modifica della modalità di presentazione dell'allocazione pianificata e confermata nel grafico.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.

Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

2. Aprire il menu Team e fare clic su Dettagli.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli. I dati vengono visualizzati per risorsa, allocazione e periodo di tempo. Scorrendo un periodo di tempo, viene visualizzata una nota che fornisce un breve riepilogo della schermata. Le colonne del periodo indicano le settimane per impostazione predefinita e iniziano sempre dalla settimana corrente. Verranno visualizzati i seguenti colori di allocazione:

- Giallo: la risorsa è allocata o sottoallocata, in base alla disponibilità definita per tale periodo di tempo.
- Rosso: la risorsa è sovrallocata (ovvero, il valore di tempo prenotato è superiore alla disponibilità) per tale periodo di tempo.
- Verde: la risorsa è allocata ad altri investimenti, idee o servizi.

3. Fare clic nel grafico per modificare i valori relativi al tempo.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

Sostituzione dei membri del personale

La pagina Personale del team del servizio consente di sostituire l'assegnazione di un membro del personale. Utilizzare il punteggio di disponibilità per individuare una risorsa sostitutiva a livello del team. Inoltre, è possibile sostituire una risorsa con una risorsa diversa, oppure sostituire un ruolo con una risorsa effettiva.

Importante. Il processo di sostituzione potrebbe generare la sovrallocazione del membro che sostituisce il membro o i membri precedenti.

Istruzioni per la sostituzione dei membri del personale

Prima di effettuare la sostituzione di un membro del personale, tenere presenti le seguenti considerazioni.

- Quando una risorsa viene sostituita con un'altra risorsa, i valori effettivi, i valori effettivi in sospeso e la previsione corrispondente al membro del team originale non vengono trasferiti al nuovo membro. Solo l'ETC rimanente viene trasferito al nuovo membro del personale.
- Il membro del personale originale dovrà completare l'immissione delle ore, per consentire la contabilizzazione dei dati effettivi prima della sostituzione.
- Il ruolo del membro del personale originale viene trasferito al nuovo membro (a meno che non venga sostituito un ruolo con un altro).

Come trasferire dati quando vengono sostituiti membri del personale

La tabella seguente identifica il processo di trasferimento dei dati dal membro del personale sostituito al nuovo membro:

Tipo di dati	Trasferimenti
Inizio disponibilità	Sì, se la data non è ancora trascorsa e se non esistono prenotazioni per la nuova risorsa nella data specificata.
Fine disponibilità	Sì
Allocazione restante	Sì
Percentuale di allocazione	Sì
Ruolo investimento	Sì
Valori effettivi esistenti	No
Valori effettivi in sospeso	No
Previsioni	No

Sostituire membri del personale

La pagina Personale del team del servizio consente di sostituire i membri del personale assegnati all'investimento e di generare un elenco delle risorse che condividono lo stesso ruolo e la stessa disponibilità della risorsa sostituita. È possibile sostituire una risorsa mediante la pagina Personale o la pagina Dettagli.

Per stabilire, in termini di disponibilità, la risorsa più appropriata per la sostituzione, utilizzare il punteggio di disponibilità. Il punteggio di disponibilità viene generato per ogni risorsa di cui si possiede l'accesso e il punteggio indica il livello di corrispondenza tra le risorse sostituite e le risorse utilizzate per la sostituzione. La disponibilità si basa sulla durata dell'assegnazione e sulla disponibilità giornaliera della risorsa. In termini generici, maggiore è il punteggio, maggiore è la corrispondenza.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.

Utilizzare la pagina Trova risorse per sostituire i membri del personale. Questa pagina elenca tutte le risorse per cui si dispone dell'accesso.

Disponibilità

Identifica il periodo di assegnazione e il numero di ore in cui la risorsa che si sta sostituendo era stata allocata al servizio. Sia le date che le ore allocate vengono trasferite alla nuova risorsa.

Corrispondenza di disponibilità

Viene visualizzato un punteggio che tiene conto del periodo di lavoro e della disponibilità di ciascuna risorsa. Ad esempio, se non viene aggiunta alcuna competenza specifica ai criteri di ricerca, il valore della colonna Corrispondenza totale duplica il punteggio Corrispondenza di disponibilità e la colonna Corrispondenza delle competenze rimane vuota. Se si esegue la ricerca specificando come criteri le competenze e la disponibilità, nella colonna Corrispondenza totale verrà visualizzata la media tra i due punteggi

Nella parte superiore della pagina verrà visualizzato il seguente messaggio:

I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti nel caso in cui le date di disponibilità non siano incluse nell'intervallo seguente: ggmmyy - ggmmyy

Il messaggio indica che in caso di discrepanza tra l'intervallo di date specificato nel messaggio e le date del campo Disponibilità, il punteggio Corrispondenza di disponibilità potrebbe non essere corretto.

Esempio: se il campo Disponibilità contiene le date 01/09/05 - 07/02/06 e l'intervallo di date specificato nel messaggio è 07/09/11 - 07/09/12, non sarà possibile stabilire un confronto per le risorse. Questa discrepanza riduce i punteggi di corrispondenza di disponibilità complessivi.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Fare clic sull'icona Ricerca risorse accanto alla risorsa da sostituire.
Viene visualizzata la pagina Trova risorse.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa che sostituisce la risorsa precedente, quindi fare clic su Sostituisci.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Modifica dei ruoli dei membri del personale del servizio

Il ruolo di un membro del personale può essere modificato per ciascun servizio. In tal modo le modifiche non vengono applicate al ruolo specificato nel profilo della risorsa. È possibile sostituire l'assegnazione di un ruolo tramite la pagina del personale o dei dettagli.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
2. Fare clic sull'icona Proprietà accanto alla risorsa di cui si desidera modificare il ruolo.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Generale della pagina, selezionare un valore per il campo Ruolo investimento.
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Salvare le modifiche.

Rimozione di membri del personale

Se la risorsa non ha contabilizzato né inoltrato valori effettivi durante il servizio, è possibile eseguire la rimozione di un membro del personale dal servizio.

Nota: la rimozione di un membro del personale dal servizio non elimina la risorsa, né modifica lo stato del membro del personale in Inattivo.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
2. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa che si desidera rimuovere.
3. Fare clic su Rimuovi.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Capitolo 5: Gestione del business, del servizio e delle unità IT

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Panoramica di BRM Accelerator](#) (a pagina 63)
- [Sottoscrizioni di dipartimento](#) (a pagina 64)
- [Portali BRM](#) (a pagina 65)
- [Dashboard BRM](#) (a pagina 66)
- [Utilizzo ottimale di BRM Accelerator](#) (a pagina 66)
- [Accedere ai dashboard e ai portali di BRM Accelerator](#) (a pagina 66)
- [Dashboard servizio](#) (a pagina 67)
- [Dashboard provider](#) (a pagina 79)
- [Dashboard cliente](#) (a pagina 85)
- [Portale cliente](#) (a pagina 88)
- [Portale provider](#) (a pagina 92)

Panoramica di BRM Accelerator

BRM Accelerator migliora e semplifica l'integrazione del dipartimento IT con i dipartimenti nell'area dell'offerta dei servizi. Il componente aggiuntivo include i seguenti dashboard e portali:

Dashboard servizio

Visualizza un insieme di portlet specifiche per un servizio individuale. Consente al manager dei servizi di visualizzare gli avvisi e le metriche correnti relativi al servizio.

Dashboard provider

Visualizza una serie di portlet specifiche di un dipartimento provider. Consente al manager di dipartimento e al responsabile IT di visualizzare gli avvisi e le metriche correnti relativi al dipartimento.

Dashboard cliente

Visualizza una serie di portlet specifiche del dipartimento cliente. Consente al manager di dipartimento e al responsabile IT di visualizzare gli avvisi e le metriche correnti relativi al dipartimento.

Portale provider

Contiene una serie di portlet che offrono una visualizzazione dei dati del servizio per tutti i dipartimenti provider.

Portale cliente

Contiene una serie di portlet che offrono una visualizzazione dei dati del servizio per tutti i clienti della gestione delle relazioni commerciali.

Nota: per poter visualizzare i dashboard e i portali BRM, è necessario installare e configurare BRM Accelerator.

Le portlet BRM Accelerator visualizzano numerosi punti dati di progetti, attività, rischi, sottoscrizioni, dipartimenti e servizi.

La visualizzazione dei dati nelle portlet viene eseguita nei seguenti modi:

- Visualizzazione automatica da altri moduli
- Immissione manuale mediante XOG
- Importazione mediante l'esecuzione di un processo

Sottoscrizioni di dipartimento

I dipartimenti clienti possono eseguire la sottoscrizione ai servizi offerti dai dipartimenti provider. Per ciascuna sottoscrizione vengono utilizzate metriche nelle portlet BRM Accelerator per le dashboard e i portali. La maggior parte delle metriche chiave sono valori definiti dall'utente. I dati dell'incidente vengono importati da Service Desk.

Per visualizzare le metriche, fare clic su Proprietà per il nome della sottoscrizione al servizio.

Le portlet BRM Accelerator utilizzano le seguenti metriche:

Valutazione soddisfazione cliente

Valore percentuale indicante il livello di soddisfazione del cliente rispetto alla sottoscrizione. Questo campo consente l'immissione dei valori percentuali inclusi nell'intervallo 1 - 100. Questa percentuale viene utilizzata per codificare le regole dei semafori relativi alla soddisfazione del cliente. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

N. di violazioni SLA

Numero totale di violazioni SLA (Service Level Agreement) per la sottoscrizione. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

Soglia violazioni SLA

Il numero di soglia per le violazioni SLA per questa sottoscrizione. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

Numero di incidenti

Numero totale di incidenti aperti per la sottoscrizione.

Soglia incidenti

Numero limite di incidenti per i valori di semaforo. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

N. di ordini di modifica

Numero totale di ordini di modifica per la sottoscrizione.

Addebiti sottoscrizione

Importo addebitato al cliente per la sottoscrizione.

N. di utenti totali

Numero totale di utenti o clienti per la sottoscrizione.

N. di utenti attivi

Numero totale di utenti o clienti attivi per la sottoscrizione.

N. di visite alla pagina

Numero di visite del sito Web della sottoscrizione (se esistente).

Metriche chiave

Collegamento alla pagina Metriche chiave che consente all'utente di definire il tipo metriche chiave create. Esempio: Incidenti chiusi, Incidenti creati, Altro, Uso o Valore. I semafori sono definiti in base ai seguenti criteri: tipo di metrica, valore superiore o inferiore alla soglia, selezione della casella di controllo Preferibili valori più alti. È possibile utilizzare unicamente i team definiti dall'utente. Se non è presente alcuna metrica chiave predefinita per gli incidenti creati o chiusi, verrà creata una metrica nella sottoscrizione mediante l'importazione da Service Desk.

Portali BRM

Il portale BRM Accelerator offre le visualizzazioni seguenti:

Portale cliente

Visualizzazione dei clienti BRM, contenente i dettagli delle statistiche relative ai servizi sottoscritti.

Portale provider

Visualizzazione dei dati di servizio per tutti i dipartimenti provider. Utilizzato da responsabili e manager IT.

Dashboard BRM

BRM Accelerator è costituito da più dashboard progettati per responsabili e manager IT, e per i manager delle relazioni commerciali. Ciascun dashboard contiene portlet con snapshot di informazioni.

Utilizzo ottimale di BRM Accelerator

Per l'utilizzo ottimale dei dashboard e delle portlet Accelerator BRM, verificare che la struttura organizzativa includa i seguenti elementi:

- Diversi dipartimenti cliente e provider con manager di dipartimento
- Manager delle relazioni commerciali che lavorano a contatto con i dipartimenti cliente e IT
- Servizi di proprietà dei dipartimenti provider
- Dipartimenti clienti che eseguono la sottoscrizione ai servizi
- Metriche chiave registrate presso i dipartimenti cliente
- Beni, applicazioni e progetti assegnati ai servizi.

Accedere ai dashboard e ai portali di BRM Accelerator

Per accedere e visualizzare le portlet BRM Accelerator, è necessario disporre dei diritti di accesso specifici. Per accedere BRM Accelerator, selezionare Portale provider o Portale cliente dal menu Gestione servizio IT.

È possibile visualizzare dati dai seguenti portali:

Portale provider

Visualizza metriche quali informazioni finanziarie, informazioni sui clienti, sulle risorse e sulle richieste di servizio. Le portlet di questo portale utilizzano semafori e grafici per avvisare il manager o il responsabile IT di eventuali aree che richiedono un'attenzione speciale. Questa visualizzazione aggrega tutte le informazioni di servizio in base ai dipartimenti gestiti dal manager o dal responsabile IT.

Portale cliente

Contiene le metriche e i costi del servizio. Inoltre, contiene portlet con grafici, griglie e le informazioni per comunicare al manager delle relazioni commerciali eventuali problemi a livello dei servizi cliente. La visualizzazione del portale cliente è limitata ai dipartimenti assegnati al manager delle relazioni commerciali.

È possibile accedere ai dashboard del servizio e del dipartimento dal servizio e dal dipartimento.

Accedere a Dashboard da Servizio

Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Gestione servizio IT e fare clic su Servizi.
2. Aprire un servizio per visualizzarne il dashboard.
3. Fare clic su Dashboard.

Accedere a Dashboard da Dipartimento

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Organizzazione e fare clic su Dipartimenti.
2. Aprire un dipartimento per visualizzare i dashboard corrispondenti.
3. Fare clic su Dashboard provider o Dashboard cliente.

Dashboard servizio

Il Dashboard servizio è disponibile nell'oggetto Servizio e include la visualizzazione dettagliata di più portlet. Generalmente, questo dashboard è utilizzato dai manager del servizio o dai manager IT principali.

Stato servizio

Questa portlet contiene un elenco di metriche. Ogni metrica viene visualizzata insieme a un semaforo che ne indica lo stato. In tal modo, il proprietario del servizio è in grado di individuare rapidamente le aree del servizio che presentano le seguenti caratteristiche:

- Superamento della soglia impostata (rosso)
- Richiesta di verifica (giallo)
- Funzionamento corretto (verde)

I dati visualizzati fanno riferimento agli investimenti, ordini di modifica e rischi attualmente attivi e approvati oppure non ancora iniziati. Gli investimenti annullati o completati non vengono inclusi.

I dati contenuti in questa portlet derivano da una serie di metriche chiave definite dall'utente nella pagina Metriche chiave delle proprietà di sottoscrizione. Le metriche includono date di inizio e di fine effettive e previste visualizzate per periodo.

Lo stato del servizio viene presentato in una griglia gerarchica contenente le colonne Metrica e Stato. Tutte le metriche di livello superiore della portlet (Supporto servizio, Gestione, Progetti e Ordini di modifica) sono associate a un semaforo. I semafori di livello superiore raggruppano tutti i semafori inclusi.

Se si espandono le metriche di livello superiore, è possibile accedere alle seguenti metriche aggiuntive:

Valore

Visualizza tutte le metriche chiave di tipo Valore. Se è preferibile utilizzare valori inferiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 100%.
- Giallo: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori all'80% (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi inferiori al 100%.

Se è preferibile utilizzare valori superiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Verde: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 120%.
- Giallo: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 100% (se non è presente alcun semaforo verde, verificare la presenza di semafori gialli).
- Rosso: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi inferiori al 100%.

Fare clic sul collegamento della metrica Valore per accedere alla portlet Metriche prefiltrata per la visualizzazione esclusiva delle metriche chiave contrassegnate dall'etichetta Valore per le sottoscrizioni dei dipartimenti. La portlet visualizza i dati sotto forma di griglia con grafici TSV incorporati. Il numero di righe della portlet si basa sul numero di metriche chiave disponibile per ciascun tipo di dato. Inoltre, il numero di righe si basa sul valore selezionato nell'elenco a discesa (Incidenti chiusi, Incidenti creati, Altro, Uso o Valore).

Per impostazione predefinita, la sezione TSV utilizza un periodo di tempo compreso tra i tre mesi precedenti e i tre mesi successivi alla data corrente. Il valore effettivo e il valore di soglia vengono visualizzati e confrontati.

ROI

Indica l'utile sugli investimenti Fare clic sul collegamento della metrica ROI per accedere alla pagina Budget delle proprietà del servizio per il servizio selezionato. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore ROI è inferiore allo 0%.
- Giallo: il valore ROI è inferiore al 15%.
- Verde: il valore ROI è maggiore o uguale al 15%.

Uso

Visualizza tutte le metriche chiave di tipo Uso. Se è preferibile utilizzare valori inferiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore di uso è maggiore o uguale al 100% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.
- Giallo: il valore di uso è maggiore o uguale al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di uso è inferiore al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.

Se è preferibile utilizzare valori superiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore di uso è inferiore o uguale al 70% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.
- Giallo: il valore di uso è inferiore o uguale al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di uso è superiore al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.

Fare clic sul collegamento della metrica Uso per accedere alla portlet Metriche prefiltrata per la visualizzazione esclusiva delle metriche chiave contrassegnate dall'etichetta Uso per le sottoscrizioni dei dipartimenti. La portlet Metriche è descritta nella sezione di metrica Valore.

Incidenti

Questa metrica si basa sull'aggregazione degli incidenti aperti per i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al servizio. L'attributo Soglia incidenti della pagina Proprietà sottoscrizione contiene il valore di soglia per gli incidenti. In base al numero di incidenti aperti, verranno visualizzati i semafori seguenti:

- Rosso: il numero di incidenti è superiore del 30% rispetto alla soglia impostata.
- Giallo: il numero di incidenti è superiore del 10% rispetto alla soglia impostata (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il numero di incidenti è uguale o inferiore del 10% rispetto alla soglia impostata.

Fare clic sul collegamento della metrica Incidenti per accedere alla pagina Analisi incidenti servizio. La pagina di portlet contiene le portlet incidente incluse nei dettagli del Dashboard servizio, quali:

Tendenza nuovi incidenti

Fornisce informazioni sul numero di incidenti creati o nuovi archiviati negli ultimi sei mesi, incluso il mese corrente. I dati dell'incidente vengono recuperati da Service Desk mediante il processo Importa dati. È possibile anche immettere manualmente i dati dell'incidente creato dalla pagina Proprietà sottoscrizione: Metriche chiave. Selezionare come tipo di metrica chiave Incidenti creati e immettere i valori previsti ed effettivi per ciascun periodo di tempo desiderato.

La portlet Tendenza nuovi incidenti viene presentata sotto forma di griglia con un istogramma. La colonna Cliente visualizza il nome del dipartimento mentre la colonna Servizio visualizza il nome del servizio a cui il cliente ha effettuato la sottoscrizione. Una parte dell'istogramma visualizza il numero totale di nuovi incidenti per cliente corrispondenti a un servizio specifico negli ultimi sei mesi (incluso il mese corrente). La seconda parte visualizza la linea di soglia per gli incidenti creati. La linea di soglia può essere differente per ciascun cliente e appartiene ai valori previsti di ciascuna riga di incidente creata.

Incidenti aperti per cliente

Visualizza gli incidenti aperti classificati in base al cliente. I dati dell'incidente vengono recuperati da Service Desk mediante il processo Importa dati. I dati vengono visualizzati in colonne e mostrano il numero totale di incidenti aperti per il servizio specifico per ogni cliente. Sull'asse X sono riportati i clienti mentre sull'asse Y è riportato il numero di incidenti.

SLA

Questa metrica si basa sulle violazioni dell'accordo sui livelli di servizio (SLA) di ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione. I valori non devono superare la soglia. In base al numero di violazioni SLA, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore della soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, il semaforo giallo verrà visualizzato per i valori 1, 2 e 3.
- Verde: il valore di violazione SLA per tutti i clienti è uguale a 0 (zero).

Fare clic sul collegamento alla metrica SLA per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet contiene metriche di servizio specifiche suddivise in base ai clienti per il servizio. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia contenenti semafori e barre in pila corrispondenti a determinate metriche, per tutti i clienti del servizio selezionato. Sono visualizzate le colonne seguenti:

Cliente

Nome del dipartimento cliente che ha effettuato la sottoscrizione al servizio.

Addebiti

Addebiti di sottoscrizione per il dipartimento.

Incidenti

Numero totale di incidenti aperti per tutti i clienti del servizio specifico.

Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il numero di incidenti è superiore del 30% rispetto alla soglia impostata.
- Giallo: il numero di incidenti è superiore del 10% rispetto alla soglia impostata.
- Verde: il numero di incidenti è uguale o inferiore del 10% rispetto alla soglia impostata.

Soddisfazione

Questa colonna fa riferimento al campo Valutazione soddisfazione cliente della pagina Proprietà sottoscrizione. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la soddisfazione del cliente è inferiore al 50%.
- Giallo: la soddisfazione del cliente è inferiore all'80%.
- Verde: la soddisfazione del cliente è maggiore o uguale all'80%.

SLA

Questa colonna fa riferimento al campo Soglia violazioni SLA della pagina Proprietà sottoscrizione. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, il semaforo giallo verrà visualizzato per i valori 1, 2 e 3.
- Verde: le violazioni SLA sono pari a zero.

Soddisfazione

Questa metrica acquisisce i dati dal campo Valutazione soddisfazione cliente della pagina Proprietà sottoscrizione. Il valore percentuale di questo campo è compreso tra 1 e 100. In base alla valutazione della soddisfazione, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la soddisfazione di un cliente è inferiore al 50%.
- Giallo: la soddisfazione di un cliente è inferiore all'80% (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: la soddisfazione di un cliente è superiore o uguale all'80%.

Fare clic sul collegamento alla metrica Soddisfazione per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet è descritta nella sezione della metrica SLA.

Budget

La metrica viene determinata in base al confronto dei costi effettivi e dei costi pianificati. Il confronto viene avviato all'inizio dell'anno e viene completato alla data degli ultimi valori effettivi. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Piano finanziario del servizio contenente i piani di costi per il servizio specifico. In base al valore di confronto, verranno visualizzati i semafori seguenti per la metrica:

- Rosso: il valore di confronto è superiore al 120% del costo pianificato.
- Giallo: il valore di confronto è superiore al 100% del costo pianificato (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di confronto è inferiore o uguale al 100% del costo pianificato.

Recupero costi

Questa metrica si basa sul valore dei costi recuperati rispetto ai costi totali del servizio per l'anno corrente. I costi totali corrispondono ai costi effettivi per il servizio, calcolati nella pagina Raggruppamento finanziario della gerarchia del servizio. I costi recuperati vengono calcolati sulla base delle transazioni elencate nella pagina Riaddebiti e includono tutti i costi recuperati per l'anno di calendario. Fare clic sul collegamento Recupero costi per aggiornare la pagina.

Verranno visualizzati i semafori seguenti per questa metrica, in base ai costi recuperati:

- Rosso: il valore dei costi recuperati è inferiore all'80% dei costi effettivi totali dell'anno corrente.
- Giallo: il valore dei costi recuperati è inferiore al 100% dei costi effettivi totali dell'anno corrente (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore dei costi recuperati è superiore o uguale al 100% dei costi effettivi totali dell'anno corrente.

Carico di lavoro

Questa metrica si basa sulla somma dei valori effettivi e sull'ETC dell'ultimo mese e del mese corrente rispetto al lavoro previsto per il servizio nello stesso periodo di tempo. Non è incluso alcun valore effettivo, ETC e lavoro previsto per gli investimenti figlio del servizio. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Raggruppamento lavoro della gerarchia del servizio. Questa pagina mostra le allocazioni dei raggruppamenti degli investimenti figlio all'investimento padre nella gerarchia del servizio.

Vengono visualizzati i semafori seguenti per questa metrica, in base al carico di lavoro:

- Rosso: il carico di lavoro è superiore al 120% del lavoro previsto.
- Giallo: il carico di lavoro è superiore al 100% del lavoro previsto (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il carico di lavoro è inferiore o uguale al 100% del lavoro previsto.

Conformità

Questa metrica aggrega tutti i fattori di conformità del servizio. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Conformità della gerarchia del servizio. Le seguenti definizioni di semaforo si basano sul semaforo di conformità globale che raggruppa tutti i campi di conformità della pagina Conformità:

- Rosso: l'attributo Conformità della pagina Conformità contiene un semaforo rosso.
- Verde: l'attributo Conformità della pagina Conformità contiene un semaforo verde.

Beni e applicazioni

Questo semaforo rappresenta un singolo valore di conformità aggregato per entrambe le pagine di conformità Beni e Applicazioni. Fare clic sul collegamento della metrica per accedere alla pagina Beni servizio contenente le portlet per i beni e le applicazioni assegnate al servizio.

Le seguenti definizioni di semaforo si basano sul semaforo di conformità globale che raggruppa tutti i campi di conformità della pagina Beni servizio:

- Rosso: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore rosso.
- Giallo: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore giallo. Nessuna metrica di colore rosso.
- Verde: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore verde. Nessuna metrica di colore rosso o giallo.

Progetti

Questa metrica si basa sull'aggregazione del campo Indicatore di stato per tutti i progetti associati al servizio nella gerarchia.

In base allo stato del progetto, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore rosso.
- Giallo: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore giallo.
- Verde: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore verde.

Cardini

Questa metrica si basa sulla data di completamento delle attività chiave che appartengono ai progetti associati alla gerarchia del servizio. Tutte le attività etichettate come Ordine di cambiamento non vengono incluse.

In base ai cardini delle attività chiave, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: un'attività chiave con scadenza in un periodo di tre mesi (inclusi il mese corrente, il mese precedente e il mese successivo) ha superato la data di fine della previsione da più di due settimane.
- Giallo: un'attività chiave con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine della previsione da più di due giorni (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: se non sono presenti semafori di colore giallo o rosso, verrà visualizzato un semaforo di colore verde.

Fare clic sul collegamento di metrica Cardini per accedere alla pagina Attività chiave e cardini servizio. Questa pagina include la portlet Attività chiave e cardini che utilizza i dati delle attività chiave in CA Clarity PPM. Questa portlet visualizza le attività chiave appartenenti agli investimenti contenuti nella pagina della gerarchia del servizio.

I dati vengono selezionati in base allo stato dei seguenti campi:

- Stato progetto: Approvato
- Campo Progetto attivo: Selezionato
- Avanzamento progetto: Avviato, Non avviato
- Stato attività: Avviato, Non avviato
- Percentuale di completamento dell'attività: deve essere un valore inferiore al 100%

I dati di questa portlet vengono visualizzati sotto forma di griglia e fanno riferimento ai tre mesi successivi, mese corrente incluso.

Vengono visualizzate le seguenti colonne:

- Progetto: attributo di nome del progetto nell'oggetto Progetto. Fare clic sul collegamento del nome di un progetto per accedere alla pagina Proprietà progetto.
- Nome: attributo di nome dell'attività nell'oggetto Attività. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà attività.
- Inizio: attributo di nome della data di inizio nell'oggetto Attività.
- Fine: attributo di nome della data di fine nell'oggetto Attività.
- Stato: attributo del nome dello stato nell'oggetto Attività.
- % di completamento: attributo della percentuale di completamento nell'oggetto Attività.
- Gantt: il diagramma Gantt utilizza la previsione e la data di fine corrente per le barre Gantt. Il colori vengono utilizzati nel diagramma in base alla stessa regola dei semafori, quale il semaforo Cardini della portlet Stato servizio.

Rischi

Questa metrica si basa sull'aggregazione dei rischi di progetto e i rischi dell'ordine di modifica (attività). Il rischio del progetto è un attributo dell'oggetto Progetto. I rischi dell'ordine di modifica e dell'attività sono attributi dell'oggetto Attività. I dati vengono acquisiti dagli investimenti della gerarchia del servizio.

In base alla natura del rischio, verranno visualizzati i semafori seguenti:

- Rosso: sono presenti uno o più rischi con priorità alta.
- Giallo: sono presenti uno o più rischi con priorità media.
- Verde: Non esistono rischi di priorità alta o media.

Fare clic sul collegamento della metrica Rischi per accedere alla pagina Rischi servizio contenente la portlet Rischi. Questa portlet è simile alla portlet Cardini e include i rischi relativi a progetti e ordini di modifica (attività) che fanno parte della gerarchia del servizio.

I dati vengono selezionati in base allo stato dei seguenti campi:

- Stato progetto: Approvato
- Campo Progetto attivo: Selezionato
- Avanzamento progetto: Avviato, Non avviato
- Stato attività: Avviato, Non avviato
- Percentuale di completamento dell'attività: deve essere un valore inferiore al 100%
- Tipo attività: Ordine Modifica
- Stato rischio: Aperto, WIP

La portlet visualizza i dati sotto forma di griglia per un massimo di tre mesi nel futuro, incluso il mese corrente. Vengono visualizzate tutte le attività associate a un progetto, incluse quelle con associazioni a ordini di modifica.

Sono incluse le seguenti colonne:

- Progetto: attributo Nome nell'oggetto Progetto. Fare clic sul collegamento del nome di un progetto per accedere al dashboard di progetto.
- Rischio: attributo Nome nell'oggetto Rischio. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà rischio.
- Ordine Modifica: attributo Nome nell'oggetto Ordine modifica (attività). Fare clic sul nome di un ordine di modifica per accedere alla pagina Proprietà attività.
- Priorità: attributo Priorità nell'oggetto Rischio.
- Proprietario: Il proprietario assegnato al rischio. Attributo Priorità nell'oggetto Rischio.
- Impatto: attributo Impatto nell'oggetto Rischio. Verranno visualizzati i seguenti semafori:
 - Rosso: l'impatto del rischio è alto.
 - Giallo: l'impatto del rischio è medio.
 - Verde: l'impatto del rischio non è né alto né medio.

Probabilità

L'attributo di probabilità nell'oggetto Rischio. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la probabilità del rischio è alta.
- Giallo: la probabilità del rischio è media.
- Verde: la probabilità del rischio non è né alta né media.

Stato

Il valore dell'elenco a discesa del campo Stato (Aperto, WIP, Risolto o Chiuso).

Ordini di modifica

Questo semaforo utilizzata l'attributo Data di fine dell'attività. Le attività etichettate come "Ordini Modifica "con attributo Tipo di attività sono selezionate. Fare clic sul collegamento della metrica per aggiornare la pagina. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi (a partire dalla data corrente e includendo il mese precedente e il mese successivo) ha superato la data di fine previsione da più di due settimane.
- Giallo: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine previsione da più di due giorni.
- Verde: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine previsione da meno di due giorni o da due giorni.

Controllo clienti

Questa portlet mostra la relazione tra i clienti e il servizio evidenziando l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. I dati vengono presentati in un grafico a bolle. I clienti con valori maggiori vengono visualizzati nella parte superiore destra. I clienti con valori minori vengono visualizzati nella parte inferiore sinistra del grafico. Il proprietario del servizio può visualizzare tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione in base alle metriche del servizio corrispondenti.

Informazioni utili sul grafico a bolle:

- Ogni bolla rappresenta un dipartimento cliente. Fare clic su una bolla per accedere alla pagina Sottoscrizioni del dipartimento contenente tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al dipartimento.
- La dimensione della bolla rappresenta il numero di incidenti, ovvero il numero totale di incidenti aperti registrati dal cliente per il servizio. Un numero elevato di incidenti corrisponde a una bolla di grandi dimensioni.
- Sull'asse X sono riportati gli addebiti (un attributo della pagina Sottoscrizioni delle proprietà del servizio).
- Sull'asse Y sono riportati i numeri relativi all'uso in base al tipo di metrica chiave Uso della pagina Tipo metrica chiave.
- Il colore della bolla indica le violazioni SLA. La pagina Proprietà sottoscrizione contiene un campo per l'immissione delle violazioni SLA e un campo per specificare la soglia. Tali dati vengono immessi manualmente dal cliente.

I colori utilizzati sono i seguenti:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il limite di soglia non è stato superato per un cliente. Ad esempio, se la soglia è 3, i numeri utilizzati in una bolla di colore giallo possono essere 1, 2 e 3.
- Verde: il campo Violazione SLA è pari a 0 (zero) per il cliente.

Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica attualmente in corso. I progetto o gli ordini di modifica annullati o completati non vengono inclusi in questa portlet. Il proprietario del servizio può gestire le modifiche pianificate per i relativi servizi mediante questa portlet.

La portlet Analisi progetto visualizza i dati sotto forma di griglia gerarchica. Nel livello superiore della gerarchia sono riportati i nomi dei progetti. Fare clic su un nome di progetto per accedere alla pagina Proprietà progetto. Espandendo il nome di un progetto, i nomi delle attività chiave e degli ordini di modifica per tale progetto vengono visualizzati nel secondo livello. Fare clic sul nome di un ordine di modifica per accedere alla pagina Proprietà attività dell'ordine di modifica. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà attività dell'attività.

La portlet include le seguenti colonne:

Nome

Visualizza il nome del progetto, dell'attività chiave o dell'ordine di modifica.

Costo previsto

Visualizza il costo di previsione o il valore monetario del progetto.

Costo effettivo

Visualizza i costi effettivi del progetto.

Varianza costo

Visualizza una percentuale dedotta dal confronto tra il costo di previsione e il costo effettivo.

Gantt

Visualizza il diagramma di Gantt per il progetto o l'attività. Il colore delle barre del diagramma di Gantt viene stabilito in base al ritardo dell'attività o alla prossimità dell'attività alla data di completamento. Le barre sono di colore blu, salvo in caso di ritardo. In tal caso vengono visualizzate in rosso.

Dashboard provider

Il Dashboard provider è disponibile nell'oggetto Dipartimento e mostra i dati per i dipartimenti contrassegnati come provider. Tale dashboard include più portlet con visualizzazioni dettagliate che evidenziano le statistiche del cliente, la distribuzione dei servizi e le richieste di assistenza future. Generalmente, questo dashboard è utilizzato dai manager del dipartimento provider o dai manager IT principali.

Le portlet seguenti consentono ai manager di dipartimento di visualizzare l'aggregazione dei servizi:

- Controllo clienti
- Analisi progetto
- Tutti i servizi

Controllo clienti

La portlet Controllo clienti mostra la relazione esistente tra i clienti sottoscritti e i servizi del dipartimento provider. Le portlet evidenziano l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. I dati sono presentati sotto forma di grafico a bolle. I clienti con valori maggiori vengono visualizzati nella parte superiore destra e i clienti con valori minori vengono visualizzati nella parte inferiore sinistra del grafico.

Informazioni utili sul grafico a bolle:

- Ogni bolla rappresenta un cliente che ha effettuato la sottoscrizione a un servizio di proprietà del dipartimento provider.
- Sull'asse Y è riportato il numero di servizi. Ciascun dipartimento cliente contiene un elenco dei servizi inclusi nelle sottoscrizioni. Tale numero include i servizi dei dipartimenti secondari.
- Sull'asse X sono riportati gli addebiti di sottoscrizione.
- I dati per le bolle fanno riferimento a tutti i servizi sottoscritti dal cliente e supportati dal dipartimento provider. Per gli incidenti e gli addebiti, i dati vengono sommati per tutti i servizi.
- Vengono visualizzati i seguenti semafori per le violazioni SLA:
 - Rosso: tutte le sottoscrizioni presentano un semaforo rosso.
 - Giallo: tutte le sottoscrizioni presentano un semaforo giallo.
 - Verde: le sottoscrizioni non presentano semafori rossi né gialli.

Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica attualmente in corso. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, salvo le eccezioni seguenti:

- È possibile applicare un filtro per progetto, manager di progetto o servizio
- I nomi di colonna includono: Nome, Servizio, Previsione, Valore effettivo, CV e Gantt;
- Sono inclusi anche i servizi dei dipartimenti secondari.

Tutti i servizi

La portlet Tutti i servizi contiene un elenco di metriche con un semaforo indicante lo stato di ciascuna metrica. Il responsabile IT è in grado di individuare rapidamente le aree del servizio. Sono incluse le aree che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde). Include i servizi dei dipartimenti secondari, se presenti.

La portlet Tutti i servizi dell'oggetto Dipartimento è simile alla portlet Stato servizio dell'oggetto Servizio con le seguenti eccezioni:

- Al dipartimento provider possono appartenere più servizi.
- Il dipartimento provider può includere i servizi dei dipartimenti secondari.
- I semafori di tutti i servizi del dipartimento provider vengono aggregati.

Di seguito si riporta un elenco delle portlet che consentono la visualizzazione dettagliata delle metriche nella portlet Tutti i servizi. Queste portlet sono diverse dalle portlet con visualizzazione dettagliata accessibili da Stato servizio del Dashboard servizio.

Metriche

Fare clic sul collegamento di metrica Valore o Uso per accedere alla portlet. La portlet visualizza i dati delle metriche chiave elencate in base al servizio (pre-filtrate per visualizzare solo i dati del tipo di metrica chiave Valore o Uso). Il dipartimento provider è il proprietario dei servizi.

Tendenza nuovi incidenti

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Incidenti. La portlet mostra il numero totale di incidenti creati dal cliente per tutti i servizi. I servizi corrispondono ai servizi di proprietà del dipartimento provider nei sei mesi precedenti (dalla data corrente).

Incidenti aperti per cliente

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Incidenti. La portlet visualizza il numero totale di incidenti aperti per tutti i servizi appartenenti al dipartimento provider, per ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione.

Analisi budget

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Budget. La portlet visualizza i costi effettivi e pianificati per ogni servizio supportato dal provider. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

Servizio

l'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio. Fare clic sul nome di un servizio per accedere alla pagina secondaria del budget di servizio.

Costo effettivo

L'attributo Costo effettivo dell'oggetto Servizio.

Costo pianificato

L'attributo Costo pianificato dell'oggetto Servizio.

Varianza

La differenza tra il costo pianificato e il costo effettivo.

Stato

I semafori riportati di seguito vengono visualizzati in base al valore di confronto dei costi effettivi e dei costi pianificati. I costi vengono calcolati dall'inizio dell'anno fino alla data degli ultimi valori effettivi.

- Rosso: il valore di confronto è superiore al 120% del costo pianificato.
- Giallo: il valore di confronto è superiore o uguale al 100% del costo pianificato.
- Verde: il valore di confronto è inferiore o uguale al 100% del costo pianificato.

Analisi carico di lavoro per servizio

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Carico di lavoro. La portlet mostra il lavoro effettivo e il lavoro restante rispetto al lavoro previsto per ciascun singolo servizio supportato dal dipartimento provider. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

Servizio

l'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio.

Lavoro effettivo

La quantità totale di lavoro in numero di ore.

ETC

L'attributo ETC (in numero di ore) nell'oggetto Servizio.

Lavoro previsione

L'attributo del lavoro della previsione (in numero di ore) nell'oggetto Servizio.

Conformità servizio

Accedere alla portlet facendo clic sul collegamento di metrica Conformità. La portlet mostra ciascun servizio del dipartimento provider e i semafori di conformità corrispondenti. Generalmente, viene utilizzata con il semaforo di conformità nella portlet Stato servizio del Dashboard servizio. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e recuperati dalle singole pagine di conformità di ciascun servizio. Vengono visualizzate le seguenti colonne:

- Nome: l'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio. Fare clic sul collegamento del nome di un servizio per accedere alla pagina Conformità di tale servizio.
- Conformità licenza: Il semaforo di conformità globale della pagina Conformità del servizio.

Attività chiave e cardini

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Cardini. I dati contenuti in questa portlet si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio appartenente al dipartimento provider. Vengono visualizzate le seguenti colonne:

Servizio

Visualizza l'attributo di nome di ciascun servizio supportato dal dipartimento provider.

Progetto

Visualizza il nome del progetto nella gerarchia del servizio.

Nome

Visualizza il nome dell'attività chiave o del cardine per il progetto.

Inizio/Fine

Visualizza le date di inizio e fine per l'attività o il cardine.

Stato

Visualizza lo stato dell'attività chiave o del cardine.

% di completamento

Visualizza lo stato di completamento dell'attività chiave o del cardine espresso come percentuale.

Pianificazione

Visualizza la pianificazione del progetto.

Rischi

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Rischi. I dati contenuti in questa portlet si basano sui progetti e le attività chiave associate a ciascun servizio (attraverso la gerarchia) supportata dal dipartimento provider. L'attributo Nome servizio in questa portlet si riferisce a ciascun servizio supportato dal dipartimento provider.

Beni

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Beni e applicazioni. I dati per questa portlet sono recuperati dall'oggetto Bene. I dati vengono selezionati in base ai valori dei seguenti campi:

- Stato bene: Approvato
- Avanzamento bene: Avviato, Non avviato

I dati vengono visualizzati in forma di griglia e includono tutti i beni associati al servizio attraverso la gerarchia. Sulla pagina sono presenti le seguenti colonne:

Nome

L'attributo del nome del bene nell'oggetto Bene.

Categoria

La categoria del bene.

Stato

Questo semaforo si basa sul semaforo Indicatore di stato della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: uno o più semafori rossi.
- Giallo: uno o più semafori gialli.
- Verde: nessun semaforo rosso né giallo.

Conformità alle normative

Questo semaforo è basato sul valore del semaforo Conformità alle normative della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità alle normative di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

Conformità licenza

Questo semaforo si basa sul valore del semaforo Conformità licenza della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità licenza di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

Conformità manutenzione

Questo semaforo si basa sul valore del semaforo Conformità manutenzione della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità manutenzione di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

Rischio

L'attributo Rischio nell'oggetto Bene.

Applicazioni

Fare clic sulla metrica Beni e applicazioni per accedere alla portlet Applicazioni. Questa portlet è identica alla portlet Beni con l'eccezione che tutti i dati vengono recuperati dall'oggetto Applicazione in base alle gerarchie del servizio.

Dashboard cliente

Il Dashboard cliente disponibile nell'oggetto Dipartimento mostra i dati per i dipartimenti selezionati come clienti. Include diverse portlet con visualizzazioni dettagliate. Generalmente, questo dashboard viene utilizzato dal manager del dipartimento cliente o dal manager delle relazioni commerciali.

Il manager di dipartimento può visualizzare le statistiche riguardanti gli elementi riportati di seguito:

- Offerta dei servizi
- Uso
- Costo dei servizi sottoscritti
- Richieste correnti di modifica del servizio
- Addebiti specifici al cliente per l'utilizzo del servizio.

Sono disponibili le seguenti portlet:

- Controllo sottoscrizione
- Analisi progetto
- Analisi addebito cliente
- Tutte le sottoscrizioni

Controllo sottoscrizione

La portlet Controllo sottoscrizione mostra i servizi sottoscritti in base all'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA.

Il manager di dipartimento può visualizzare le sottoscrizioni più costose, nonché il numero di usi e violazioni SLA. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a bolle. Ciascuna bolla rappresenta un servizio.

Fare clic su una bolla per accedere al Dashboard servizio. Posizionare il mouse su una bolla per visualizzare il nome del servizio.

Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica. Si tratta di progetti e ordini attualmente in corso per tutti i servizi sottoscritti dal dipartimento. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, ma a differenza di questa, include un attributo Servizio aggiuntivo. L'attributo contiene il nome del servizio associato a un progetto o un ordine di modifica nella gerarchia.

Analisi addebito cliente

La portlet Analisi addebito cliente esegue il confronto tra i costi effettivi e i costi pianificati per ciascun servizio, in un periodo di sei mesi. Questa portlet fornisce al manager di dipartimento l'accesso alle informazioni correnti sul budget del servizio relative al costo effettivo per la distribuzione del servizio. I dati vengono visualizzati in un grafico a colonne, in cui ciascuna colonna verticale corrisponde a un servizio. Sull'asse X sono riportati gli importi dei costi e sull'asse Y i nomi dei servizi, in base ai servizi sottoscritti dal cliente.

Tutte le sottoscrizioni

Una sottoscrizione è un servizio al quale il dipartimento cliente ha effettuato la sottoscrizione e per l'uso del quale viene addebitato un importo.

La portlet Tutte le sottoscrizioni è simile alla portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Questa portlet contiene un elenco di metriche con un semaforo che indica lo stato di ciascuna metrica.

A differenza della portlet Stato servizio, non è presente una sezione Gestione per questa portlet. Il manager di dipartimento è in grado di individuare rapidamente le aree di sottoscrizione che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde). La visualizzazione include uno o più servizi a cui il dipartimento cliente ha effettuato la sottoscrizione.

Di seguito vengono descritte le metriche e le portlet alle quali si collegano le metriche Tutte le sottoscrizioni.

Valore

Fare clic su questo collegamento per accedere ad un elenco delle metriche chiave per servizio. L'elenco include tutti i servizi ai quali il cliente ha effettuato la sottoscrizione. Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche prefiltrata il base al tipo di metrica Valore.

Uso

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche prefiltrata in base al tipo metrica Uso.

Incidenti

Fare clic sul collegamento Incidenti per accedere alle portlet seguenti della pagina di analisi degli incidenti cliente:

Tendenza nuovi incidenti

La portlet Tendenza nuovi incidenti è simile alla portlet Tendenza nuovi incidenti del Dashboard servizio, ma a differenza di questa, i dati visualizzati corrispondono al numero totale di nuovi incidenti per cliente. I dati si applicano a tutti i servizi sottoscritti durante i sei mesi precedenti (a partire dalla data corrente).

Incidenti cliente aperti per servizio

Questa portlet è simile alla portlet Incidenti cliente aperti per servizio del Dashboard servizio, tuttavia i dati visualizzati corrispondono al numero totale di incidenti aperti per tutti i servizi sottoscritti dal cliente.

SLA

Fare clic sul collegamento di metrica SLA per accedere alla portlet Punteggio. Questa portlet elenca i nomi dei servizi e include le metriche e i semafori (addebiti, incidenti, soddisfazione, SLA) per ciascun servizio al quale il cliente ha effettuato la sottoscrizione.

Soddisfazione

Fare clic sul collegamento per accedere alla portlet Punteggio.

Progetti

Fare clic per aggiornare la pagina.

Cardini

Fare clic sul collegamento per visualizzare le portlet Attività chiave e Cardini. La portlet è simile alle portlet Attività chiave e Cardini disponibile nel Dashboard servizio, tuttavia i dati visualizzati si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio sottoscritta dal cliente. Pertanto, include più servizi invece di un solo servizio. L'attributo Nome servizio della portlet fa riferimento ai nomi dei servizi del dipartimento provider.

Rischi

Fare clic su questo collegamento per visualizzare la portlet Rischi. La portlet è simile alle portlet Rischi disponibile nel Dashboard servizio. tuttavia i dati visualizzati si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio sottoscritta dal cliente. Pertanto, include più servizi invece di un solo servizio. L'attributo Nome servizio della portlet fa riferimento ai nomi dei servizi del dipartimento provider.

Portale cliente

È possibile visualizzare il Portale cliente nella capacità del manager delle relazioni commerciali per almeno un dipartimento cliente.

Il Portale cliente consente al manager delle relazioni commerciali di disporre delle informazioni aggiornate riguardanti tutti i clienti supportati e i servizi.

La portlet include i seguenti elementi:

- Consegnare sottoscrizione
- Richieste sottoscrizione
- Addebiti sottoscrizione

È possibile accedere al Portale cliente da Gestione servizio IT.

Consegna sottoscrizione

La pagina Consegna sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

Controllo sottoscrizione

Visualizza un grafico a bolle che mostra i servizi a cui è stata effettuata la sottoscrizione evidenziandone l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. Il manager delle relazioni commerciali può visualizzare le sottoscrizioni più costose, nonché il numero di usi e violazioni SLA. Questa portlet include tutti i servizi a cui i clienti del manager relazioni commerciali hanno effettuato la sottoscrizione. Ciascuna bolla del grafico rappresenta un servizio. Fare clic su una bolla per accedere al Dashboard servizio. Sull'asse Y è riportato il numero di clienti assegnati al manager relazioni commerciali. Questo numero include i dipartimenti secondari dei clienti. Sull'asse X sono riportati gli addebiti di sottoscrizione.

Scheda punteggi

Visualizza una griglia che mostra i semafori per determinate metriche. Visualizza un elenco dei clienti gestiti dal manager relazioni commerciali ed esegue l'aggregazione dei semafori in base alle sottoscrizioni di tali clienti. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard cliente.

Metriche

Visualizza i dati delle metriche chiave di uso per sottoscrizione di ciascun cliente. Consente manager delle relazioni commerciali di visualizzare le metriche registrate dai clienti. Inoltre indica la presenza di eventuali metriche che hanno superato la soglia impostata. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard cliente.

Azioni

Supporta l'uso del Portale cliente come pagina di panoramica predefinita. Si tratta di una portlet di azione predefinita.

Richieste sottoscrizione

La pagina Richieste sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

Idee

Raccoglie le statistiche relative alle idee per tutti i servizi a cui i clienti del manager relazioni commerciali hanno effettuato la sottoscrizione. Le idee vengono recuperate in base all'utente appartenente a uno dei dipartimenti associato al manager delle relazioni commerciali. Ogni idea visualizzata è associata a un servizio sottoscritto dal dipartimento. Le informazioni degli attributi presenti in questa portlet sono acquisiti dai seguenti oggetti:

- Idea
- Servizio
- Dipartimento

I dati vengono presentati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

Priorità

Visualizza la priorità dell'oggetto Idea. Di seguito si riportano i semafori utilizzati:

- Rosso: idea con priorità alta.
- Giallo: idea con priorità media.
- Verde: idea con priorità bassa.

Servizio

Visualizza il nome del servizio elencato nella gerarchia dell'idea. Si tratta dell'attributo Nome servizio associato all'oggetto Servizio.

Oggetto Idea

Visualizza il soggetto dell'idea dell'oggetto Idea.

Dipartimento

Visualizza il dipartimento al quale appartiene l'utente.

Benefit stimato

Visualizza il benefit stimato dell'oggetto Idea.

Costo previsto

Visualizza il costo previsto dell'oggetto Idea.

Data di invio

Visualizza la data di invio dell'oggetto Idea.

Data di approvazione

Visualizza la data di approvazione dell'oggetto Idea.

Analisi progetto

Visualizza i dati che rappresentano i progetti e gli ordini di modifica in corso per i servizi sottoscritti da tutti i clienti del manager delle relazioni commerciali. I dati sono presentati sotto forma di griglia gerarchica. I nomi dei progetti vengono visualizzati nel livello superiore.

Fare clic sul nome di un progetto per accedere alla pagina delle proprietà del progetto. Se si espande un progetto (facendo clic sul segno più), le attività vengono elencate al di sotto del progetto.

Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà attività. L'attributo Servizio mostra il nome del servizio associato a un progetto o a un ordine di modifica (nella gerarchia).

Addebiti sottoscrizione

La pagina Addebiti sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

Fatture dipartimento

Visualizza l'importo corrente delle fatture di ciascun cliente del manager delle relazioni commerciali per il periodo fiscale corrente e precedente. Le informazioni degli attributi presenti in questa portlet sono acquisiti dai seguenti oggetti:

- Dipartimento
- Fattura

I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

Nome

Visualizza il nome del dipartimento cliente dell'oggetto Dipartimento supportato dalla gestione delle relazioni commerciali. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard consumatore.

ID

Visualizza il numero di fattura nell'oggetto Fattura. Fare clic su un numero fattura per accedere alla scheda Fattura nel dipartimento cliente.

Data fattura

Visualizza la data della fattura nell'oggetto Fattura.

Importo

Visualizza l'importo della fattura nell'oggetto Fattura.

Period

Visualizza il periodo fiscale per il quale la fattura include gli addebiti.

Stato

Visualizza lo stato dall'oggetto Fattura.

Addebiti per servizio nel tempo

Visualizza tutti i servizi sottoscritti dai clienti della gestione delle relazioni commerciali. Vengono aggregati gli importi totali della fattura per ciascun servizio durante gli ultimi sei mesi. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a linee con una linea per servizio. Ad esempio, se un manager delle relazioni commerciali dispone di tre servizi utilizzati dai propri clienti, saranno presenti tre linee con i punti tracciati per il periodo di tempo specificato. Sull'asse X sono riportati i mesi mentre sull'asse Y sono riportati gli importi dei costi.

Cronologia fattura

Fornisce uno snapshot degli addebiti delle fatture per ciascun cliente per un periodo di tempo di sei mesi. Gli addebiti sono aggregati per tutti i servizi a cui il cliente ha effettuato la sottoscrizione. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a linee con una linea per cliente. Ad esempio, se un responsabile relazioni commerciali dispone di tre clienti, saranno presenti tre linee con i punti tracciati per il periodo di tempo specificato. Sull'asse X sono riportati gli ultimi sei mesi a partire dalla data corrente. Sull'asse Y sono riportati gli importi dei costi.

Portale provider

È possibile visualizzare il Portale provider nella capacità del manager delle relazioni commerciali contenente almeno un dipartimento provider. Approvare tutte le fatture prima di visualizzare i dati nelle portlet finanziarie.

Il portale è disponibile come collegamento in Gestione di servizi IT. Il portale è progettato per fornire al manager o al responsabile IT le informazioni aggiornate sui servizi e i clienti di più dipartimenti provider.

Le portlet contengono i seguenti elementi:

- Panoramica
- Clienti
- Incidenti
- Progetti/Ordini di modifica
- Carico di lavoro
- Dati finanziari

Nota: esempio di sovrapposizione: un responsabile IT gestisce un dipartimento e un servizio. Il servizio appartiene alla gerarchia di un secondo servizio gestito dallo stesso responsabile IT. Entrambi i servizi vengono conteggiati.

Panoramica

La pagina Panoramica contiene le seguenti portlet:

Azioni

Supporta l'uso del Portale cliente come pagina panoramica predefinita. Si tratta di una portlet di azioni predefinite presenti nel prodotto.

Tutti i servizi

Visualizza un elenco di metriche con un semaforo che indica lo stato di ciascuna metrica. Il responsabile IT è in grado di individuare le aree dei servizi che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde).

Nota: questa portlet differisce dalla portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Il responsabile IT può visualizzare più dipartimenti e i relativi servizi, invece di un solo dipartimento e i servizi corrispondenti. La portlet include le metriche seguenti:

Valore

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche, prefiltrata per visualizzare le metriche chiave di tipo Valore.

Uso

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche, prefiltrata per visualizzare le metriche chiave di tipo Uso.

Incidenti

Fare clic per accedere alla scheda Incidenti del Portale provider.

SLA

Fare clic per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet consente di accedere alle metriche di servizio specifiche aggregate per tutti i clienti.

Soddisfazione

Fare clic per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente.

Budget

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento di questa metrica per accedere alla portlet Analisi budget. I dati mostrati nella portlet corrispondono ai dati visualizzati mediante il collegamento Budget del Dipartimento provider.

Recupero costi

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento della metrica per aggiornare la pagina.

Carico di lavoro

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento di questa metrica per accedere alla portlet Analisi carico di lavoro per servizio.

Conformità

Fare clic per accedere alla portlet Conformità servizio. Il funzionamento del semaforo è il seguente:

- Rosso: i servizi rappresentati presentano un semaforo rosso.
- Giallo: i servizi rappresentati presentano un semaforo giallo.
- Verde: i servizi rappresentati presentano un semaforo verde.

Beni e applicazioni

Fare clic per accedere alla pagina Beni servizio contenente le portlet Beni e Applicazioni.

Progetti

Fare clic per aggiornare la pagina. Il semaforo mostra lo stato complessivo dei progetti. I progetti sono associati a tutti i servizi gestiti dal manager IT per tutti i dipartimenti provider a cui appartengono.

Cardini

Fare clic per accedere alla portlet Attività chiave e cardini.

Rischi

Fare clic per accedere alla portlet Rischi.

Ordini di modifica

Fare clic per aggiornare la pagina. Il semaforo mostra lo stato generale di tutti gli ordini di modifica all'interno o all'esterno di un progetto. I progetti sono associati a tutti i servizi gestiti dal manager IT per tutti i dipartimenti provider a cui appartengono.

Clienti

La pagina Clienti contiene le seguenti portlet:

Valore

Visualizza i dati delle metriche chiave di valore per ciascuna sottoscrizione del cliente. Consente al responsabile o al manager IT di visualizzare le metriche registrate dai clienti che hanno effettuato la sottoscrizione e di determinare la presenza di metriche superiori alle soglie impostate.

Fare clic sul collegamento del nome di un cliente nella portlet per accedere al Dashboard cliente del dipartimento. Fare clic sul collegamento del nome di un servizio per accedere al Dashboard servizio. Fare clic sul nome di una metrica per accedere alla pagina Proprietà metrica chiave.

Uso

Visualizza i dati delle metriche chiave di valore per ciascuna sottoscrizione del cliente. Consente ai manager delle relazioni commerciali di visualizzare le metriche registrate dai clienti sottoscritti. Inoltre, indica la presenza di eventuali metriche i cui valori superano la soglia impostata.

Scheda punteggi cliente

Visualizza una griglia che mostra i semafori per determinate metriche. Visualizza un elenco dei servizi gestiti dal manager o responsabile IT. Inoltre esegue l'aggregazione dei semafori in base ai servizi di proprietà del responsabile o manager IT.

Incidenti

È possibile tenere traccia degli incidenti utilizzando sistemi esterni quali CA Unicenter Service Desk. I dati dell'incidente possono essere immessi manualmente in CA Clarity PPM, importati mediante XOG o il processo Importa dati di Unicenter Service Desk.

La pagina Incidenti contiene le seguenti portlet:

Incidenti aperti per servizio

Visualizza il numero di incidenti aperti per ciascun servizio di proprietà del manager o responsabile IT. I dati vengono importati da Service Desk. I dati sono presentati in questa portlet sotto forma di grafico a torta. Ciascuna sezione della torta rappresenta un servizio. La larghezza della torta rappresenta il numero di incidenti per tale servizio. Posizionare il mouse su una sezione della torta (servizio) per visualizzare il numero di incidenti aperti per il servizio.

Controllo incidenti servizio

Visualizza la relazione tra i servizi, il numero di clienti che hanno effettuato la sottoscrizione e il numero di incidenti e violazioni SLA corrispondenti. I dati derivano da tutti i servizi appartenenti al manager o al responsabile IT. La portlet visualizza un grafico a bolle in cui ciascuna bolla rappresenta un servizio. Sono inclusi solo i servizi supportati da questo provider. Di seguito vengono forniti dettagli sul grafico:

- Sull'asse X sono riportati gli addebiti, parte dell'oggetto Sottoscrizioni, aggregati per i clienti del servizio.
- Sull'asse Y è riportato il numero di clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al servizio.
- La dimensione della bolla rappresenta il numero di incidenti, ovvero tutti gli incidenti aperti per un servizio. Un numero elevato di incidenti corrisponde a una bolla di grandi dimensioni. Questo numero viene aggregato per tutti i clienti che utilizzano il servizio.
- Il colore della bolla indica le violazioni SLA. La violazione viene calcolata in base alle violazioni SLA aggregate dei clienti sottoscritti a ciascun servizio. Tali informazioni derivano dai campi delle violazioni SLA della pagina Proprietà sottoscrizione: Principale. Tali dati di campo vengono immessi manualmente dal cliente.

Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
 - Giallo: il limite di soglia non è stato superato per un cliente. il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, i numeri utilizzati in una bolla di colore giallo possono essere 1, 2 e 3.
 - Verde: il numero di violazioni SLA è pari a 0 (zero) per il cliente.
- Quando il mouse viene posizionato sopra una bolla, viene visualizzato il nome del servizio rappresentato da tale bolla.

Incidenti aperti per cliente

Visualizza il numero di incidenti aperti per ciascun cliente per tutti i servizi appartenenti al manager o al responsabile IT. I dati vengono importati da Service Desk. e visualizzati nella portlet sotto forma di grafico a torta. Ciascuna sezione della torta rappresenta un dipartimento cliente e l'ampiezza della torta rappresenta il numero di incidenti per tale dipartimento cliente. Posizionare il mouse su una sezione della torta (cliente) per visualizzare il numero di incidenti aperti per tale cliente.

Incidenti chiusi e aperti

Esegue il confronto tra il numero di incidenti aperti e il numero di incidenti chiusi per un determinato periodo di tempo. I dati derivano da tutti i servizi appartenenti al manager o responsabile IT. La portlet visualizza un grafico a colonne con due colonne per ciascun periodo di tempo. Una colonna rappresenta gli incidenti aperti e l'altra gli incidenti chiusi. Sull'asse X sono riportati gli ultimi sei mesi, a partire dalla data corrente. Sull'asse Y è riportato il numero di incidenti.

Progetti/Ordini di modifica

La pagina Progetti/Ordini di modifica contiene le seguenti portlet per i servizi di proprietà dei manager e dei responsabili IT:

Analisi progetto

Contiene un insieme di semafori e altri dati indicanti i progetti e gli ordini di modifica per i servizi. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, tuttavia i dati della portlet possono includere più dipartimenti e più servizi. L'attributo Servizio rappresenta il nome del servizio a cui è associato un progetto o un ordine di modifica (nella gerarchia).

Rischi

Visualizza i rischi di progetto e dell'ordine di modifica per i progetti contenuti nella gerarchia del servizio per ciascun servizio. Questa portlet è accessibile anche dal Dashboard servizio, mediante la metrica Rischi. Tuttavia, nel Portale provider questa portlet consente di gestire più dipartimenti associati a più servizi.

Attività chiave e cardini

Visualizza le attività chiave appartenenti ai progetti contenuti nella gerarchia del servizio per ciascun servizio. Questa portlet è accessibile anche dal Dashboard servizio, mediante la metrica Cardini. Tuttavia, nel Portale provider questa portlet consente di gestire più dipartimenti associati a più servizi.

Carico di lavoro

La pagina Carico di lavoro contiene le seguenti portlet:

Aggregazione risorse OBS

Visualizza i dati specifici sulla domanda di risorse per le strutture OBS.

Tempo impiegato per tipo di servizio

Esegue il confronto tra il numero di ore lavorate per periodi mensili specifici. Il tipo di servizio suddivide i dati affinché il responsabile o il manager IT possa visualizzare le aree del servizio che ricevono la maggior parte delle risorse. I dati vengono recuperati dall'attributo Tipo di servizio dell'oggetto Servizio e dal numero totale di giorni per ciascuna risorsa. La risorsa dovrà essere assegnata ai servizi di tale tipo oppure a un investimento delle gerarchie del servizio, quali le scale percentuali di allocazione della gerarchia. Questa portlet visualizza colonne impilate in cui ciascuna pila rappresenta un tipo di servizio. Sull'asse X sono riportati i periodi di tempo in mesi (tre mesi precedenti e successivi alla data corrente). Sull'asse Y è riportato il numero di ore (calcolate utilizzando i valori effettivi e le allocazioni restanti).

Confronto tempo dipendente/lavoratore esterno

Visualizza un istogramma indicante le differenze tra l'importo monetario speso per i lavoratori esterni rispetto all'importo monetario speso per i dipendenti interni. In tal modo il manager IT è in grado di determinare le modalità di gestione del lavoro per tutti i servizi. L'istogramma visualizza due colonne per periodo di tempo. Una colonna visualizza il numero totale di ore per tutti i dipendenti che lavorano su un servizio o sugli investimenti associati alla gerarchia del servizio. Le colonne vengono adattate in base alle percentuali di gerarchia. L'altra colonna visualizza il numero totale di ore per tutti i lavoratori esterni assegnati a un servizio. Il numero totale di ore corrisponde all'assegnazione della risorsa. L'attributo Tipo dell'oggetto Risorsa definisce i lavoratori esterni e i dipendenti. Sull'asse X sono riportati i periodi di tempo in mesi (tre mesi precedenti e successivi alla data corrente). Sull'asse Y è riportato il numero di ore (calcolate utilizzando i valori effettivi e le allocazioni restanti).

Dati finanziari

La pagina Dati finanziari contiene le seguenti portlet:

Dichiarazione di recupero

Visualizza l'importo monetario del riaddebito recuperato e calcola la varianza tra costo di servizio totale e il valore monetario ricevuto. Per ciascun trimestre, viene visualizzato un elenco dei servizi e gli importi di addebito corrispondenti. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

Servizio

Visualizza il nome del servizio appartenente al manager IT. Fare clic su un nome di servizio per accedere al Dashboard servizio.

Costo

Visualizza il costo totale di un servizio.

Addebiti

Visualizza l'importo addebitato per la consegna del servizio.

Varianza

Visualizza la differenza tra il costo e gli addebiti.

Varianza%

Visualizza l'importo della varianza espresso come percentuale di costo.

Stato

Visualizza lo stato rappresentato dai seguenti semafori:

- Rosso: la varianza è inferiore al 20 percento.
- Giallo: la varianza è inferiore al 5 percento.
- Verde: non sono presenti valori di semaforo di colore rosso o giallo.

Appendice A: BRM Accelerator Setup

Le portlet BRM Accelerator costituiscono un componente aggiuntivo del modulo Gestione dei servizi IT. Per accedere e utilizzare BRM Accelerator, è necessario eseguire alcune attività di installazione aggiuntive.

Il componente aggiuntivo Accelerator: Manager relazioni commerciali è un componente opzionale che può essere installato dall'amministratore.

Impostazione di BRM con gli attributi richiesti

Eseguire le attività di installazione aggiuntive per visualizzare gli attributi del componente aggiuntivo BRM Accelerator. Sebbene tali attributi siano disponibili nel componente aggiuntivo, potranno essere visualizzati solo una volta impostati dall'amministratore CA Clarity PPM mediante Studio.

Nota: per visualizzare i dati nelle portlet BRM Accelerator, è necessario impostare campi o attributi aggiuntivi per gli oggetti specifici utilizzando Studio.

Contattare l'amministratore CA Clarity PPM, oppure Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

I seguenti oggetti includono campi che richiedono l'impostazione di BRM:

- [Oggetto Servizio](#) (a pagina 101)
- [Oggetto Metrica chiave](#) (a pagina 102)

Oggetto Servizio

Impostare i campi seguenti per l'oggetto Servizio utilizzando Studio:

Tipo di servizio

Il tipo di servizio. Aggiungere il campo alla pagina Proprietà servizio. I tipi di servizio vengono definiti in una tabella di ricerca che include i seguenti valori per impostazione predefinita:

- Infrastruttura
- Manutenzione
- Critico
- Supporto generazione ricavi

Nota: il campo Tipo di servizio è un campo di ricerca standard. È possibile utilizzare questo campo per effettuare ricerche nei servizi in base all'attributo del tipo.

Allineamento di business

Aggiungere il campo Allineamento di business alla pagina Proprietà servizio. La pagina indica il livello di allineamento del servizio rispetto agli obiettivi di business dell'organizzazione. Il campo specifica un valore numerico compreso tra 1 e 100. Il semaforo standard è denominato Allineamento. Il semaforo Allineamento indica quanto segue:

- Rosso: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 0 e 33.
- Giallo: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 33 e 66.
- Verde: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 66 e 100.

Oggetto Metrica chiave

Impostare i seguenti campi nell'oggetto Metrica chiave, elemento figlio dell'oggetto Sottoscrizione.

Indicatore Soglia

Aggiungere il campo Indicatore Soglia alle pagine Crea metrica chiave, Modifica metrica chiave e all'elenco delle metriche chiave. Il campo viene visualizzato sotto forma della casella di controllo Preferibili valori più alti. Se la casella di controllo non è selezionata, sono preferibili i valori superiori alla soglia. Se la casella di controllo non è selezionata, sono preferibili i valori inferiori alla soglia.

La casella di controllo Preferibili valori più alti indica la modalità utilizzata per la definizione dei semafori per un campo di metrica chiave specifico. Ad esempio, se si crea una nuova metrica chiave denominata Numero di utenti sospesi e si deseleziona questa casella di controllo, si indica al provider di dati della portlet delle metriche di valore che si preferisce utilizzare valori al di sotto della soglia.

Tipo

Questo campo viene visualizzato nelle pagine di elenco e di filtro per la creazione, modifica ed elenco delle metriche chiave di una sottoscrizione di dipartimento. Si tratta di un campo di testo standard contenente una tabella di ricerca con elenco a discesa. Per impostazione predefinita, la tabella di ricerca include i seguenti valori:

- Valore
- Uso
- Incidenti chiusi
- Incidenti creati
- Altro

Il campo Tipo classifica le metriche personalizzate per le portlet BRM Accelerator. Ad esempio, la portlet Metriche utilizza solo i valori della categoria Valore se si seleziona il collegamento Valore nella portlet Stato servizio della pagina Layout servizio: Dashboard.

Integrazione Service Desk

BRM Accelerator offre una migliore visibilità delle metriche finanziarie e delle metriche relative alle risorse e all'offerta dei servizi per gli investimenti e i servizi gestiti dai dipartimenti IT e utilizzati dai dipartimenti clienti. Alcuni dei dati visualizzati nelle portlet BRM Accelerator includono informazioni e il numero di incidenti. È possibile tenere traccia degli incidenti utilizzando sistemi esterni quali CA Unicenter Service Desk. I dati dell'incidente vengono immessi manualmente in CA Clarity PPM, importati mediante XOG o mediante il processo Importa dati di Unicenter Service Desk.

Compilazione delle portlet Incidenti

Il processo Importa dati di Unicenter Service Desk richiama un processo che utilizza un tag GEL per comunicare con il database di Service Desk al fine di recuperare i dati dell'incidente. Il processo viene eseguito in base a una pianificazione ed esegue le operazioni seguenti:

- Recupera il numero di incidenti cliente per servizio da Service Desk.
- Individua il cliente e il servizio corretti in CA Clarity PPM.
- Memorizza il numero negli attributi dell'oggetto Sottoscrizione in CA Clarity PPM.

Ogni volta che viene eseguito, il processo sostituisce i valori precedenti. Se si utilizza il metodo di integrazione, Service desk verrà utilizzato come sistema di registrazione degli incidenti. CA Clarity PPM è il sistema di registrazione utilizzato per le soglie (o valori previsti) del numero accettabile di incidenti mostrato in alcune portlet di BRM Accelerator.

Affinché il processo venga eseguito correttamente, è necessario che i seguenti parametri siano corretti:

- L'ID del contatto di Service Desk deve corrispondere a un nome utente di CA Clarity PPM.
- L'opzione di configurazione dell'incidente di Service Desk deve corrispondere a un ID di servizio di CA Clarity PPM.
- L'utente interessato dall'incidente deve essere un utente di CA Clarity PPM.
- La definizione utente di CA Clarity PPM deve prevedere l'associazione del dipartimento OBS allo stesso dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione al servizio e segnalato dall'utente in Service Desk. Durante l'importazione dei dati dell'incidente, tale associazione consente al sistema di ricercare la corrispondenza tra l'ID del contatto di Service Desk e il nome utente di CA Clarity PPM.

Campi CA Clarity PPM rilevanti

In CA Clarity PPM i dati dell'incidente vengono memorizzati come parte dell'oggetto Metrica chiave (figlio dell'oggetto Sottoscrizioni). Questo oggetto prevede attributi generali di codice, nome, tipo e date di inizio e di fine con un valore previsto e un valore effettivo. I dati di Service Desk vengono visualizzati in incrementi mensili. Vengono utilizzate solo le informazioni sull'incidente di Service Desk degli ultimi sei mesi e del mese corrente. Sono disponibili due tipi di metrica chiave per gli incidenti: Incidenti creati e Incidenti chiusi. La gestione degli incidenti aperti viene eseguita separatamente in quanto richiede unicamente il numero totale di incidenti aperti.

Incidenti creati

Gli incidenti creati per cliente per servizio vengono archiviati in CA Clarity PPM come metriche chiave della sottoscrizione corrispondente. Se necessario, vengono create nuove sottoscrizioni per memorizzare queste informazioni.

Le metriche chiave possono rappresentare sia valori effettivi variabili nel tempo, sia valori previsti variabili nel tempo. L'importazione dei dati da Service Desk determina l'inserimento dei valori effettivi, mentre è necessario immettere manualmente o importare in altro modo i valori previsti. Il livello minimo di dettaglio di questi dati in CA Clarity PPM è mensile, in quanto le portlet sono impostate per la visualizzazione a tale livello.

Tutti gli incidenti creati mostrano i seguenti attributi in CA Clarity PPM:

Nome o ID metrica chiave

l'ID o il nome dell'incidente creato

Nota: l'integrazione aggiorna la metrica chiave con l'ID previsto e non necessariamente con il nome previsto.

Valore effettivo

Il numero di incidenti classificati in base alla data di creazione (ovvero la data o l'ora di apertura). Include gli incidenti chiusi a partire da tale ora o data.

Incidenti chiusi

Gli incidenti chiusi per cliente per servizio vengono archiviati come metriche chiave. Tutti gli incidenti chiusi mostrano i seguenti attributi:

Nome o ID metrica chiave

Visualizza l'ID o il nome dell'incidente chiuso.

Valore effettivo

Visualizza il numero di incidenti per data o ora di chiusura.

Incidenti aperti

Il numero di incidenti aperti per servizio per cliente viene memorizzato in formato scalare (ovvero non in scala cronologica). Il numero viene archiviato nell'attributo N. di incidenti della pagina principale delle proprietà della sottoscrizione. Il valore previsto corrisponde all'attributo scalare visualizzato nella pagina (Soglia incidenti).

Il numero di incidenti aperti corrisponde a una snapshot (in base all'ultima esecuzione dell'integrazione) del numero di incidenti privi di data o ora di chiusura.

Campi Service Desk rilevanti

Di seguito sono elencati i campi di Service Desk utilizzati dal processo Importa dati di Unicenter Service Desk per i calcoli delle portlet Incidenti. Alcuni campi non verranno archiviati in CA Clarity PPM. Altri campi sono necessari unicamente per stabilire la corrispondenza tra i valori di Service Desk e gli oggetti CA Clarity PPM. I valori di Service Desk vengono recuperati dagli oggetti Incidente, Richiesta e Problema. Gli oggetti contengono gli stessi campi delle pagine dei dettagli corrispondenti. Di conseguenza, virtualmente lo schema di database può essere identico per ciascun oggetto.

ID registrazione (ID DBS Service Desk)

ID univoco di database di Service Desk. Se si desidera differenziare gli incidenti già conteggiati da quelli nuovi, la logica utilizzata per il conteggio degli incidenti utilizza il campo ID registrazione.

Riportato da

Il nome utente in Service Desk immesso nel campo Accesso di sistema. Il campo Segnalato da definisce l'utente CA Clarity PPM. Il nome utente deve corrispondere al nome utente di CA Clarity PPM. Il processo individua quindi il dipartimento specifico di CA Clarity PPM utilizzando il nome utente di CA Clarity PPM.

Data/ora di apertura

La data di creazione dell'incidente in Service Desk. La data e l'ora di apertura sono necessari per il calcolo della varianza temporale.

Data/ora di chiusura

La data di chiusura dell'incidente in Service Desk. La data e l'ora di chiusura sono necessari per il calcolo della varianza temporale.

Elemento della configurazione

L'elemento della configurazione in Service Desk. Questo campo consente di associare l'oggetto di Service Desk (in questo caso, l'incidente) al servizio in CA Clarity PPM. Gli amministratori devono immettere manualmente i nomi dei servizi CA Clarity PPM nella tabella di ricerca delle opzioni di configurazione di Service Desk. In tal modo, si ottiene la corrispondenza tra il nome dell'elemento della configurazione in Service Desk e il nome del servizio di CA Clarity PPM per l'assegnazione dell'incidente.

Portlet BRM utili

Di seguito sono elencate e descritte le portlet di BRM Accelerator che utilizzano i dati importati dal Servizio assistenza e il procedimento con cui recuperano i dati:

Semaforo Offerta servizi

Questo semaforo della pagina Portale provider si basa sugli incidenti aperti per tutti i clienti sottoscritti al servizio. Il recupero dei dati viene eseguito nel modo seguente:

- a. I dati degli incidenti aperti da ciascun cliente vengono inclusi.
- b. I dati dell'incidente aperto vengono confrontati con la soglia dell'incidente delle sottoscrizioni.
- c. Il semaforo viene definito e confrontato con i semafori del cliente che ha effettuato la sottoscrizione per determinare il semaforo globale.

Portlet Controllo clienti

Questa portlet della pagina Layout servizio: Dashboard corrisponde a un grafico a bolle che utilizza il numero di incidenti aperti per un cliente sottoscritto a un servizio. La portlet recupera questi dati utilizzando il numero di incidenti aperti da un singolo cliente per un servizio specifico.

Portlet Tendenza nuovi incidenti

Questa portlet disponibile nella Dashboard del layout di servizio e nella pagina Dashboard provider utilizza il numero di incidenti creati e registrati per tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione ad un servizio specifico. Per la raccolta dei dati, la portlet utilizza gli incidenti creati nel corso degli ultimi sei mesi. Inoltre, include il mese corrente per ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione al servizio. La portlet mostra anche una linea di soglia, basata su un valore previsto immesso manualmente per le metriche chiave dell'incidente creato. Verrà visualizzata una sola linea di previsione per l'aggregazione dei valori di previsti per tutti i clienti.

Portlet Incidenti aperti per cliente

Questa portlet disponibile nelle pagine Analisi incidenti servizio e Portale provider utilizza gli incidenti aperti per cliente per un servizio specifico. La portlet acquisisce i dati mediante la selezione degli incidenti aperti registrati da un cliente per un servizio, incluso come investimento dal dipartimento provider.

Portlet Scheda punteggi cliente

Se il numero di incidenti aperti supera la soglia della definizione della sottoscrizione, la portlet Scheda punteggi cliente mostrerà un semaforo per ciascun cliente, per servizio. Nei moduli alternativi, la portlet conterrà la visualizzazione aggregata del numero di incidenti. L'aggregazione indica se il cliente presenta o meno un conteggio incidenti oltre la soglia su un servizio.

Portlet Incidenti aperti per servizio

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti aperti per un servizio specifico. Trae questi dati aggregando gli incidenti aperti per ciascun cliente che possiede una sottoscrizione al servizio.

Portlet Controllo incidenti servizio

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti aperti per servizio. La portlet acquisisce questi dati mediante l'aggregazione degli incidenti aperti registrati dai clienti per ciascun servizio incluso dal dipartimento provider come investimento.

Portlet Incidenti chiusi e aperti

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti creati e gli incidenti chiusi per tutti i servizi considerati dal dipartimento provider come investimento. La portlet esegue il recupero dei dati mediante l'aggregazione degli incidenti creati e chiusi. I clienti eseguono la registrazione di tali incidenti per ciascun servizio incluso come investimento da parte del dipartimento provider.

Impostazione del processo Importa dati di Unicenter Service Desk:

Prerequisiti per l'impostazione del processo di importazione dei dati:

- Creare di ID di contatto in Service Desk corrispondenti agli ID utente BRM in CA Clarity PPM.
- Impostare i nomi dei servizi di CA Clarity PPM (a cui vengono assegnati gli incidenti) come elementi della configurazione in Service Desk.
- Creare gli incidenti in Service Desk e associarli agli elementi della configurazione e agli utenti finali o gli ID di contatto interessati.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il menu Personale, fare clic su Report e processi.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare il processo Importa dati di Unicenter Service Desk.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Immettere i seguenti parametri obbligatori:

URL Unicenter Service Desk

Definisce l'URL per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente. L'URL deve corrispondere all'indirizzo del servizio Axis per Service Desk.

Password Unicenter Service Desk

Definisce la password per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente.

Nome utente Unicenter Service Desk

Definisce il nome utente per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente.

4. Specificare quando si desidera eseguire il processo. L'esecuzione può essere immediata oppure è possibile pianificare un'ora o una data di esecuzione. Se lo si desidera, è possibile impostare la ricorrenza.
5. Se lo si desidera, è possibile specificare le risorse o i gruppi a cui inviare una notifica in caso di errore oppure al completamento del processo.
6. Salvare le modifiche.