

CA Clarity™ PPM

IT サービス管理ユーザ ガイド

リリース 13.3.00



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報であり、CA の事前の書面による承諾を受けずに本書の全部または一部を複写、譲渡、変更、開示、修正、複製することはできません。

本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし、CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本書の制作者は CA および CA Inc. です。

「制限された権利」のもとでの提供：アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. 本書に記載されたすべての商標、商号、サービス・マークおよびロゴは、それぞれの各社に帰属します。

CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの **Web** サイト (<http://www.ca.com/jp/support/>) をご覧ください。

目次

第 1 章：サービス管理	9
IT サービスの概要	9
アクセス サービス	11
サービス管理レポート	11
サービス管理のジョブ	12
 第 2 章：サービスの管理	 13
サービスの作成	13
リストのフィルタとソート	17
リスクと整合性の定義	17
メインプロパティ	17
一般情報を編集する	18
スケジュール情報を管理する	21
予算プロパティ	23
会計トランザクションを有効にする	27
インシデント	29
依存関係を表示または定義する	31
ベースライン	32
加入	35
サービス加入を監視する	35
部門をサービスに加入させる	36
部門の加入をキャンセルする	37
キャパシティ計画シナリオ	37
キャパシティ計画シナリオを作成する	37
キャパシティ計画シナリオをサービスに適用する	37
削除するサービスにマークを付ける	38
 第 3 章：階層	 39
階層について	39
子投資リストをフィルタリングする	40
階層を作成する方法	40

複数の投資間でのサービスの共有について	41
会計ロールアップから子投資とサービスを追加する	41
会計ロールアップを表示する	42
子投資の配置を定義する	43
工数ロールアップを表示する	43
総所有コスト (TCO) を表示する	44
親投資を管理する方法	44
親投資の追加	45
親投資配置の定義	45

第 4 章：サービスチーム 47

チームの作成について	47
スタッフ メンバー詳細の編集	48
[チーム：スタッフ] ページについて	51
チームの要員を配置する方法	53
リソースまたはロールをスタッフに追加する	53
配置超過のリソースを予約する	54
ロール キャパシティ	55
スタッフ配置	55
スタッフ配置の編集	56
スタッフ メンバーのプロパティを管理する方法	57
リソースの既定の配置を変更する	57
スタッフ配置をリセットする方法	59
計画および確定されたリソース配置を編集する	63
スタッフ メンバーの置き換え	64
スタッフ メンバーを置き換えるためのガイドライン	64
スタッフ メンバーを置き換えるときにデータを振り替える方法	64
スタッフ メンバーの置換	65
サービスのスタッフ メンバーのロールを変更する	66
スタッフ メンバーを削除する	67

第 5 章：ビジネス、サービス、IT 単位の管理 69

BRM アクセラレータの概要	69
部門の加入	71
ビジネス リレーションシップ マネージャのポータル	72
ビジネス リレーションシップ マネージャのダッシュボード	73
BRM アクセラレータを完全に利用する方法	73

BRM アクセラレータ ダッシュボードおよびポータルにアクセスする	73
サービス ダッシュボード	75
サービス健全性.....	75
顧客監視.....	86
プロジェクト分析.....	87
プロバイダ ダッシュボード	88
顧客監視.....	88
プロジェクト分析.....	89
すべてのサービス.....	89
顧客ダッシュボード	94
加入の監視.....	95
プロジェクト分析.....	95
顧客請求分析.....	95
すべての加入.....	96
顧客ポータル	98
加入のデリバリ	98
加入依頼.....	99
加入の請求.....	101
プロバイダ ポータル	102
概要	103
顧客	106
インシデント.....	107
プロジェクト/変更要求	108
作業負荷.....	109
会計	110

付録 A: BRM アクセラレータのセットアップ° 113

必要な属性で BRM をセットアップする方法.....	113
サービス オブジェクト	114
キー メトリック オブジェクト	115
サービス デスクの統合	116
インシデント ポートレットが入力される方法	116
関連する CA Clarity PPM フィールド	117
関連するサービス デスク フィールド	118
BRM 関連ポートレット	119
[Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブを設定する	121

第 1 章：サービス管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[IT サービスの概要](#) (P. 9)

[アクセス サービス](#) (P. 11)

[サービス管理レポート](#) (P. 11)

[サービス管理のジョブ](#) (P. 12)

IT サービスの概要

IT サービスとは、価値および品質に関して分析可能な投資の集合体を表します。IT サービスのコストおよび労働に関する比較データを参照することにより、詳しい情報に基づく会計判断を可能にします。投資およびサービス情報は他者との共有が可能です。それぞれの子投資またはサービスは、どの程度サービスを共有するかを配置によって定義できます。

IT サービスにより、以下のことが可能となります。

- 会計データと工数データの集計を参照し、サービス所有の合計コストをリアルタイムで確認する
- サービスに配置される子投資またはサービスのパーセント値を設定する
- 他のサービス、投資、アイデアへサービスのパーセント値を配置する
- サービスに関連付けられた子投資の複数階層を表示する

IT サービスは、次のコンポーネントから構成されています。

- プロパティ。[プロパティ] メニューを使用して、その名前とスケジュールおよび投資のライフサイクルにおける各種のステージでスナップショットをキャプチャするベースラインまで投資を定義します。さらに、予算情報を定義して、会計トランザクションで投資を有効にします。
- チーム。[チーム] メニューを使用して、投資のためのチームを構築します。チームは、作業を実行するスタッフと、情報、提案および問題の提供によりスタッフを支援する参加者から構成されます。しかし、参加者は投資に直接関連する作業を実行しません。

- 会計計画。会計計画は、マネージャが将来必要となるコストを見積もり、予測するのを支援するツールです。財務計画ツールは、特定の期間のコストまたは収入が発生する場合に、マネージャが詳細なモデル化を行うことが可能です。これらのツールにより、ビジネス ニーズに最も適した予算も作成できます。

会計管理者は、会計計画の作成方法、および会計期間の使用方法に関する既定をセットアップします。投資マネージャは複数の財務コスト計画を、予算見積もりとして作成します。予算としての承認を得るために最も適切なコスト計画を提出できます。会計管理者は、提出されたコスト計画を承認します。

投資に関する会計計画ページでは、計画のボトムアップ集計と、子投資から得られた明細項目の計画の詳細が表示されます。

詳細については、「*会計管理ユーザガイド*」を参照してください。

- 階層。[階層] タブを使用して、他の投資との親子関係を表示して管理します。階層を使用して、会計ロールアップおよび工数ロールアップを表示できます。
- プロセス。[プロセス] を使用して、開始したプロセスを表示したり、プロセスを作成したりします。たとえば、投資のステータスが[承認済み]に変更されたときに、マネージャに通知するプロセスを作成できます。その進捗を[完了]に変更するなど、アクションをとるプロセスを定義することもできます。

CA Clarity PPM 管理者は、[管理ツール] から、サービス タイプ固有のプロセス、すなわち、特定のサービスで機能するように指定されたグローバルプロセスを定義できます。[プロセス: 開始済み] ページを使用して、サービスでプロセスを作成して実行します。

詳細については、「*管理ガイド*」を参照してください。

- 監査。監査記録には、指定した投資フィールドで発生するすべての変更、追加、および削除の履歴レコードが保持されます。[監査] メニューを使用して、監査用に選択したフィールドに関する記録の変更、追加、または削除のログを表示します。

[監査] メニューが表示されるのは、CA Clarity PPM 管理者が設定されており、かつ、適切なアクセス権がある場合のみです。CA Clarity PPM 管理者は監査対象のフィールドと、監査記録に保存される情報も決定します。

詳細については、「*基本機能ユーザガイド*」を参照してください。

アクセス サービス

ユーザの IT サービスを管理するには、[ホーム] をクリックし、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。

リスト ページでは、参照、編集、削除といったアクセス権のある、承認済みおよび未承認のサービスが表示されます。リスト ページから、サービスを作成したり、詳細、会計計画、階層、加入などを表示したりできます。

リスト ページから、サービス プロパティの一部を編集できます。

詳細については、「*基本機能ユーザ ガイド*」を参照してください。

特定のサービスへのアクセス権がない場合、それらはリスト ページに表示されません。また、いずれのサービスにも表示権限のない場合、リストが空になります。

サービス管理レポート

プロジェクト管理用に推奨するレポートを以下に挙げます。

- 予算/予測分析
- 総勘定元帳勘定のチャージバック
- 顧客とプロバイダのチャージバック
- 投資ステータス
- プロジェクト トランザクション クエリ
- リソースの割り当て
- タイムシートの詳細
- キャパシティ vs 需要 (リソース別) (PMO アクセラレータ アドインが必要です)
- キャパシティ vs 需要 (ロール別) (PMO アクセラレータ アドインが必要です)

詳細については、「*基本機能ユーザ ガイド*」を参照してください。

詳細については、「*PMO アクセラレータ製品ガイド*」を参照してください。

サービス管理のジョブ

投資の配置ジョブは、IT サービス管理のデータまたはパフォーマンスに影響します。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

第 2 章：サービスの管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[サービスの作成](#) (P. 13)

[リストのフィルタとソート](#) (P. 17)

[リスクと整合性の定義](#) (P. 17)

[メインプロパティ](#) (P. 17)

[加入](#) (P. 35)

[キャパシティ計画シナリオ](#) (P. 37)

[削除するサービスにマークを付ける](#) (P. 38)

サービスの作成

この手順では、サービスの作成方法について説明します。

また、XML Open Gateway を使用して、レコードの別のシステムからサービスをインポートできます。

詳細については、「*XML Open Gateway 開発者ガイド*」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
[作成] ページが表示されます。
3. このページの [概要] セクションで、次の必須フィールドを指定します。

サービス名

サービスの名前を定義します。

制限：80 文字

サービス ID

サービスの一意の識別子を定義します。

説明

サービスの詳細な説明を定義します。

制限：762 文字

メイン アプリケーション

サービスに関連付けられたメイン アプリケーションを定義します。

マネージャ

サービスのマネージャを定義します。既定では、マネージャはサービスを作成するユーザです。

開始日

サービスの開始日を定義します。

注：開始日と終了日が指定されない場合、[チーム] ページに表示される配置データを計算できません。

終了日

サービスの終了日を示します。

計画コスト日付を設定

計画コスト日付とサービス日付が同期するかどうかを指定します。詳細な会計計画用のオプションを選択しても、計画コスト日付には影響しません。

既定値：オン

必須：いいえ

ゴール

企業の主要戦略に整合するサービスのゴールを定義します。ドロップダウンメニューからゴールを選択します。組織が値を定義し、CA Clarity PPM 管理者が値を設定します。

位置

サービスが組織のビジネス ゴールとどの程度整合するかを示します。値が高いほど、整合性が高いことを示します。このメトリックは、ポートフォリオサービス全体にわたるビジネス整合性基準のポートフォリオ分析で使用されます。

数値を入力します。保存時に、以下の信号記号のいずれかが表示されます。

- 赤の信号。スコア 0 ～ 33 は整合していないことを示しています。
- 黄の信号。スコア 34 ～ 67。
- 緑の信号。スコア 68 ～ 100 は整合していることを示しています。

ステータス

サービスのステータスを示します。

値：承認済み、拒否済み、未承認

既定値：未承認

ステータス インジケータ

ステータスがグラフで表示されます。たとえば、ステータスが「承認済み」である場合、緑の信号で視覚的に表示できます。

値：赤、黄、緑。保存されるときに、選択内容は信号記号として表示されます。

ステージ

投資のライフサイクルのステージを定義します。選択肢のリストは会社固有であり、管理者が設定した値によって異なります。

すべてのポートフォリオ投資に対して同様のステージ基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

優先度

企業のビジネス目標に対する、相対的な重要度を示します。すべてのポートフォリオ投資に対して同様の優先度基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

制限：ゼロ（低）～36（高）。

既定値：10

リスク

リスクについて数値でリスクのスコアを示します。値を下げるとリスクは低くなります。すべてのポートフォリオ投資に対して同様のリスク基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

数値を入力します。保存時に、以下の信号の符号のいずれかが表示されます。

- 緑の信号。0～33のスコアはリスクが低いことを示します。
- 黄の信号。スコア 34 ～ 67。
- 赤の信号。68～100のスコアはリスクが高いことを示します。

進捗ステータス

投資の進捗を示します。

値：

- 完了
- 開始前
- 開始済み

既定値：開始前

必須

投資がビジネス要件を満たすかどうかを示します。属性は、ポートフォリオ、ポートレットまたはグラフ内の投資を追跡するために使用されます。投資がビジネス要件を満たすことを示すには、チェックボックスをオンにします。

4. **OBS**（組織ブレイクダウンストラクチャ）セクションでは、セキュリティ、組織構成またはレポートを目的として、**OBS**とサービスを関連付けます。プロパティを編集する際に部門が「会計プロパティ」ページ上で選択されている場合、フィールドに自動入力できます。

プロジェクトを **CA Clarity PPM** 部門と関連付けるのに、部門と名づけられている **OBS** が使用されます。同じ名前の複数の **OBS** が存在する場合、部門は最後にリスト表示されます。

詳細については、「*基本機能ユーザガイド*」を参照してください。

5. 変更を保存します。

リストのフィルタとソート

「サービス リスト」 ページをフィルタ、ソート、および再設定することができます。サービスは名前の昇順に表示されます。列ヘッダをクリックしてもリストはソートされません。

また、フィルタの保存および使用、パワー フィルタの作成および使用、フィルタの削除、およびリストのソートを行うこともできます。

詳細については、「[基本機能ユーザ ガイド](#)」を参照してください。

リスクと整合性の定義

リスクおよび整合性のデータは、投資ポートフォリオの管理、分析において必要不可欠です。メトリックによって、ポートフォリオ管理における投資の評価、分析が可能となります。

サービスのリスクおよび整合性のデータを定義するには、「サービス プロパティ」ページの「概要」セクションにある「整合性」フィールドおよび「リスク」フィールドを使用します。

メイン プロパティ

メイン プロパティにより、投資に関する基本情報を定義できます。このページを表示するには、投資を開いてください。既定で、「プロパティ」ページが表示されます。

サービスは以下のように管理できます。

- 名前、マネージャ、ゴール、ステータス、整合性、および OBS 関連付けなどの一般情報を編集します。
- 開始日と終了日、および追跡方法などのスケジュール情報を管理します。
- 計画/予算コストおよび計画/予算利益などの予算情報を管理し、会計計画およびメトリック オプションを設定する。
- 会計トランザクションを有効にする。

一般情報を編集する

[サービス プロパティ] ページを使用して、名前、ID、説明などの一般情報を表示します。

セキュリティ、組織構成またはレポートを目的として、OBS（組織ブレイクダウンストラクチャ）を表示、または OBS とサービスを関連付けることもできます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [概要] セクションで、以下のフィールドを表示または編集し、変更を保存します。

サービス名

サービスの名前を定義します。

制限：80 文字

サービス ID

サービスの一意の識別子を定義します。

説明

サービスの詳細な説明を定義します。

制限：762 文字

メイン アプリケーション

サービスに関連付けられたメイン アプリケーションを定義します。

マネージャ

サービスのマネージャを定義します。既定では、マネージャはサービスを作成するユーザーです。

アクティブ

サービスがアクティブかどうかを指定します。サービスをアクティブ化することにより、すべてのキャパシティ計画ポートレートにおいて、リソースによるサービスの表示が可能となります。

既定値：オン

ゴール

企業の主要戦略に整合するサービスのゴールを定義します。ドロップダウンメニューからゴールを選択します。組織が値を定義し、CA Clarity PPM 管理者が値を設定します。

すべてのポートフォリオ サービスに対して同様の目標基準を使用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

位置

サービスが組織のビジネス ゴールとどの程度整合するかを示します。値が高いほど、整合性が高いことを示します。このメトリックは、ポートフォリオ サービス全体にわたるビジネス整合性基準のポートフォリオ分析で使用されます。

数値を入力します。保存時に、以下の信号記号のいずれかが表示されます。

- 赤の信号。スコア 0 ～ 33 は整合していないことを示しています。
- 黄の信号。スコア 34 ～ 67。
- 緑の信号。スコア 68 ～ 100 は整合していることを示しています。

ステータス

サービスのステータスを示します。

値：承認済み、拒否済み、未承認

既定値：未承認

ステータス インジケータ

ステータスがグラフで表示されます。たとえば、ステータスが「承認済み」である場合、緑の信号で視覚的に表示できます。

値：赤、黄、緑。保存されるときに、選択内容は信号記号として表示されます。

ステージ

投資のライフサイクルのステージを定義します。選択肢のリストは会社固有であり、管理者が設定した値によって異なります。

すべてのポートフォリオ投資に対して同様のステージ基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

優先度

企業のビジネス目標に対する、相対的な重要度を示します。すべてのポートフォリオ投資に対して同様の優先度基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

制限：ゼロ（低）～36（高）。

既定値：10

リスク

リスクについて数値でリスクのスコアを示します。値を下げるとリスクは低くなります。すべてのポートフォリオ投資に対して同様のリスク基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

数値を入力します。保存時に、以下の信号の符号のいずれかが表示されます。

- 緑の信号。0～33のスコアはリスクが低いことを示します。
- 黄の信号。スコア34～67。
- 赤の信号。68～100のスコアはリスクが高いことを示します。

進捗ステータス

投資の進捗を示します。

値：

- 完了
- 開始前
- 開始済み

既定値：開始前

必須

投資がビジネス要件を満たすかどうかを示します。属性は、ポートフォリオ、ポートレットまたはグラフ内の投資を追跡するために使用されます。投資がビジネス要件を満たすことを示すには、チェックボックスをオンにします。

作成日

サービスを作成した日付を表示します。

最終変更日

サービスが最後に更新された日付を表示します。

3. [OBS] セクションで、OBS をサービスに関連付けます。

スケジュール情報を管理する

開始日および終了日、時間入力を設定し、請求コードを定義するには、サービスプロパティの [スケジュール] ページを使用します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開いて、[プロパティ] から [スケジュール] をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. このページの [スケジュール] セクションで、次のフィールドを指定します。

開始日

サービスの開始日を定義します。

注：開始日と終了日が指定されない場合、[チーム] ページに表示される配置データを計算できません。

終了日

サービスの終了日を示します。

計画コスト日付を設定

計画コスト日付が、サービスの開始日および終了日と同期化されるかどうかを示します。チェック ボックスをオンにして同期化します。

4. このページの [トラッキング] セクションで、次のフィールドを指定します。

時間入力

スタッフ メンバが、このサービスに対してタイムシートに時間を入力できるかどうかを示します。チェック ボックスをオンにして、時間入力用にサービスを有効にします。

重要： 各スタッフ メンバーは、時間入力用に有効になっている必要があります。

詳細については、「*基本機能ユーザガイド*」を参照してください。

トラック モード

このサービス用に時間を入力するために使用するトラッキング方法を示します。

値：

- **Clarity。** スタッフ メンバーは、タイムシートを使用して、割り当てられたタスクに対する時間を入力します。
- なし。経費、資材、および備品などの非労働リソースは、トランザクション伝票を介して、または、**Open Workbench** または **Microsoft Project** などのスケジューラを介して、実績値を追跡します。
- その他。実績値がサードパーティ プログラムからインポートされることを示します。

既定値： Clarity

請求コード

サービスと関連付けられた請求コードを定義します。請求コードは、会計トランザクションの処理と、会計計画における実績値の追跡に役立ちます。

タイムシート上のタスク レベルで異なる請求コードを入力すると、タスク レベルの請求コードでアイデア レベルの請求コードが上書きされます。

5. 変更を保存します。

予算プロパティ

サービス プロパティの [予算] ページを使用して、サービス予算プロパティを定義できます。予算データは、ポートフォリオの管理や分析に不可欠です。計画コストや利益情報を正しく定義、記録することは、サービスを評価、分析する上で非常に重要です。

単純予算を使って、サービスの計画コスト、正味現在価値（NPV）、投資収益率（ROI）、および損益分岐の情報などのメトリックを定義できます。

また、このページを使用して、サービスの計画コストおよび計画利益を定義できます。予算対象期間の開始日と終了日を設定できます。この期間、常に均等に資金が移動します。入力する値は 1 つの期間（サービスの開始日から終了日）のみに適用されます。値はこの投資にのみ適用され、その子投資または親投資には適用されません。

または、詳細な会計計画により、複数の期間のコストの予算をたてることができます。会計計画を作成した場合、計画のデータが [予算プロパティ] ページに自動的に入力されます。

詳細については、「[会計管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

単純予算の定義

サービス プロパティの予算ページを使用して、サービスの単純予算を定義します。詳細な計画を後で定義する場合、詳細な計画のデータによって単純予算が上書きされ、このページのフィールドは表示のみとなります。

詳細については、「[会計管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[予算] をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. [会計計画] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

通貨

予算値および予測値の計算に使用する通貨を指定します。

予算とブランドバリューが等しい

投資の予算プロパティの予算値がブランドバリューと一致するかどうかを指定します。投資の詳細予算計画が存在する場合、[予算] セクション内のすべてのフィールドの値は表示専用になります。フィールドには詳細予算計画の値が反映されます。チェックボックスがクリアされている場合は、予算フィールドを編集できます。

既定値： オン

会計メトリックの計算

投資の会計メトリックが自動的に計算されるかどうかを指定します。選択されていない場合、会計メトリックを手動で定義できます。

既定値： オン

4. [会計メトリック オプション] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

合計資本コストのシステム レートの使用

システム レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム レート

合計資本コストを計算するためのシステム レートを表示します。

投資レート

合計資本コストを計算するための投資レートを表示します。

最初の投資

アイデアの最初の投資を定義します。

システム再投資レートの使用

システム再投資レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム レート

合計資本コストを計算するためのシステム レートを表示します。

投資レート

合計資本コストを計算するための投資レートを表示します。

5. 「計画済み」セクションの以下のフィールドに値を入力します。

計画コスト

投資の合計計画コストが定義されます。この値は「計画コスト開始」日から「計画コスト終了」日までの期間に配分されます。

計画コストの開始

投資の予算のスケジュールされた開始日を定義します。

計画コストの終了

投資の予算のスケジュールされた終了日を定義します。

計画利益

この投資に対して予想される金銭的利益を定義します。この値は計画利益の開始日から計画利益の終了日の間に配分されます。

計画利益の開始

投資利益のスケジュールされた開始日を定義します。

計画利益の終了

投資利益のスケジュールされた終了日を定義します。

計画 NPV

以下の公式に基づいて計算される、NPV（計画正味現在価値）を表示します。

計画 NPV = 計画利益 - 計画コスト

注：このフィールドをデータ エントリで使用可能にするには、「NPV 算出」フィールドをオフにします。

既定値：ロック済み

計画 ROI

このフィールドの値は、以下の式に基づいて計算されます。

計画 ROI = 計画 NPV / 計画コスト

注：このフィールドをデータ入力に使用できるようにするには、[NPV 算出] フィールドをクリアします。

既定値：ロック済み

計画損益分岐

この日付と値は、プログラムの採算が取れるようになる期間と値を示します。

注：このフィールドをデータ入力に使用できるようにするには、[NPV 算出] フィールドをクリアします。

既定値：ロック済み

計画 IRR

投資の計画内部利益率を表示します。

計画 MIRR

投資の計画変更内部利益率（MIRR）を表示します。

計画回収期間

投資の計画回収期間の日付を表示します。

6. [予算] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

予算コスト

投資の合計予算コストを表示します。

予算コスト開始

投資の予算コスト開始日を表示します。

予算コスト終了

投資の予算コスト終了日を表示します。

予算利益

投資の予算利益を表示します。

予算利益 開始

投資の予算利益開始日を表示します。

予算利益終了

投資の予算利益終了日を表示します。

予算 NPV

投資の予算 NPV（正味現在価値）を表示します。

予算 ROI

この投資の予算 ROI（投資収益率）を表示します。

予算損益分岐

投資予算コストが予算利益と等しくなる日を表示します。

予算 IRR

投資の予算内部利益率を表示します。

予算 MIRR

投資の予算変更内部利益率を表示します。

予算回収期間

投資の予算回収期間の日付を表示します。

7. 変更を保存します。

会計トランザクションを有効にする

サービスプロパティの「会計」ページを使用して、会計処理用にサービスを会計上有効にします。会計場所、会計部門、またその他の会計トランザクションを処理する際に使用する属性を設定できます。

また、労働トランザクション レート、資材トランザクション レート、備品トランザクション レート、経費トランザクション レートをサービスに関連付けることもできます。

会計トランザクション用にサービスを有効にする前に、以下が設定されていることを確認します。

- エンティティ、WIP クラス、投資クラス、場所、レート、コスト マトリクス。
詳細については、「*会計管理ユーザガイド*」を参照してください。
- 部門。
詳細については、「*基本機能ユーザガイド*」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[会計] をクリックします。
3. [概要] セクションで、次のように入力します。

WIP クラス

投資と、レート マトリクスやコスト マトリクスを適合させるために使用される、進行中の作業クラスを定義します。この WIP クラスはレポートにも使用できます。

投資クラス

投資と、レート マトリクスやコスト マトリクスを適合させるために使用される、投資クラスを定義します。この投資クラスはレポートにも使用できます。

部門

コストを部門に請求する、または貸方記入するチャージバックのトランザクション処理で使用される部門を定義します。また部門は、投資をレート マトリクスやコスト マトリクスと適合させるためにも使用できます。概要ページで部門が選択されている場合、このフィールドは自動入力されます。チャージバックに必要となります。

場所

チャージバックのトランザクション処理で、投資と、借方ルールと貸方ルールを適用させるために使用される場所を定義します。投資からソースの場所が取得されることをシステムまたはエンティティの既定で指定されている場合は、場所を使用して、単価およびコストのマトリクスと投資を照合します。

- 必要に応じて、各トランザクションタイプに対して「労働トランザクションレート」、「資材トランザクションレート」、「備品トランザクションレート」、または「経費トランザクションレート」の各セクションで、次のように入力します。

レート ソース

労働コスト、資材コスト、備品コスト、また他のサービス関連費用を請求するトランザクション処理に使用されるレートを定義します。

コストの出所

労働コスト、資材コスト、備品コスト、またその他のサービス関連の経費を定義します。

為替レート タイプ

複数通貨が有効な場合、為替レートタイプはレートとコストの変換方法を示します。

- 変更を保存します。

インシデント

サービスプロパティから、サービスに割り当てられたインシデントを管理できます。また、インシデントカテゴリとサービスを関連付けることができます。

インシデントカテゴリ

発生コストを記録、査定し、リソース稼働ステータスを表示するために、インシデントカテゴリによってインシデントをグループ化します。インシデントカテゴリとサービスを関連付けることができます。CA Clarity PPM 管理者はインシデントカテゴリを設定、保守します。

詳細については、「*需要管理ユーザガイド*」を参照してください。

インシデント

インシデントにより、サービスに対して実行された作業が追跡されます。サービスに割り当てられたインシデントの表示、または新しいインシデントの作成を行うことができます。

詳細については、「プロジェクト管理ユーザガイド」を参照してください。

サービスをインシデント カテゴリに関連付ける

[インシデント カテゴリ] ページを使用して、インシデントとサービスに関連付けます。

サービスとインシデント カテゴリに関連付けるために、CA Clarity PPM 管理者は、インシデント カテゴリを作成する必要があります。管理者はまた、任意のサービスを一括してインシデント カテゴリに関連付けることもできます。

詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[インシデント カテゴリ] をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. サービスと関連付けるインシデント カテゴリを選択し、[追加] をクリックします。
4. 変更を保存します。

インシデントを表示および管理する

「インシデント」ページを使用して、サービスに関連付けられているインシデントのリストを表示します。「インシデント」ページから以下を実行できます。

- 新しいインシデントの作成。
- 選択されたインシデントの再割り当て。
- タスクまたはプロジェクトへのインシデントの変換。

詳細については、「[需要管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. 「プロパティ」メニューを開き、「インシデント」をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. インシデントに関連付けられたサービス インシデントのリストを表示します。

依存関係を表示または定義する

依存関係関係は、ユーザのポートフォリオ内のサービス間に存在します。サービス プロパティの依存関係ページを使用して、この関係を識別します。依存関係は、開始日や終了日が競合するタスクや、予算超過などにより発生することもあります。このページから、依存関係制約と共に投資を追加できます。また、これらの投資がユーザの投資に依存するか、またはユーザの投資がこれらの投資に依存するかどうかを示すことができます。

ページを表示するには、サービスを開き、ページ ツールバー上の「依存関係」をクリックします。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. 「プロパティ」メニューを開き、「依存関係」をクリックします。
「投資の依存関係」ページが表示されます。
3. 以下を追加するためにモードを選択します。
 - これに依存する投資。自分の投資に依存する他の投資を表示します。
 - これが依存する投資。自分の投資が依存する他の投資を表示します。

4. [追加] をクリックして、自分の投資に依存関係をさらに追加します。
[投資の選択] ページが表示されます。
5. [名前] を入力し、[タイプ] ドロップダウンから投資タイプを選択します。
または、[すべて表示] をクリックします。
6. [投資フィルタ] セクションで、[投資名] チェックボックスをオンにし、
[追加] をクリックします。

ベースライン

ベースラインは、取得時におけるサービスの計画工数とコスト見積値の合計です。インシデントの実績数は、ベースラインの合計工数の一部ではありません。これらは予定外の作業であり、ベースラインを立てる際には考慮に入れません。

ベースラインのスナップショットは静的なため、ベースライン作成後に行ったサービスへの変更は、最新のベースラインに自動的に反映されません。ただし、新しく入力またはポストされた情報を含むようにベースラインを更新することはできます。

ベースラインの作成

複数のベースラインを作成します。リソースが時間を入力する前に、1 番目または最初のベースラインが発生します。また、たとえばサービスの途中、異なるフェーズの完了時、サービス完了時など、さまざまな間隔で追加のベースラインを作成します。この初期ベースラインにより、サービスが開始された後で、見積りと実績値を比較できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[ベースライン] をクリックします。
[ベースライン] ページが表示されます。
3. [新規] をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。

4. 以下のフィールドに入力します。

リビジョン名

ベースライン リビジョンの名前を定義します。

例：

初期ベースライン、中間ベースライン、または最終ベースライン。

必須： はい

リビジョン ID

ベースライン リビジョンの一意の識別子を定義します。

例：

v1 や v5 など、ベースラインのバージョン番号。

必須： はい

説明

ベースライン リビジョンの説明を定義します。

必須： いいえ

最新リビジョン

このベースラインを現在のベースラインに設定するかどうかを指定します。このフィールドは、ベースライン リビジョンが存在する場合にのみ表示されます。

既定値： オン

5. 変更を保存します。

ベースラインの編集

サービス プロパティの [サービス ベースライン リビジョン] ページを使用して、ベースライン リビジョン名、ID および説明を編集します。サービス ベースラインを編集するには、このページ上でベースライン リビジョンの名前をクリックします。

最新リビジョンのベースラインを削除した後、複数のベースラインが残っている場合は、日付の一番新しいベースラインが最新リビジョンとなります。

ベースラインのコストと最終見込工数のデータ

ベースライン用の以下の工数およびコスト情報を表示します。情報は、サービスプロパティの [ベースライン リビジョン] ページの列から取られます。

- 最終見込工数。ベースラインが取得された時点での合計工数（実績値および残存 ETC）。実績値は、サービスの割り当てに対してポストされます。
- BCWP（完了作業予算コスト）。ベースラインが取得された時点における、実行済み作業の予算コスト。このコストは、BAC 値と概要レベル完了率を掛け合わせたものです。

ベースラインを使用して、サービス業績のアーンドバリュー分析（EVA）を実行できます。EVA は、現在までにユーザがサービスに対して消費した金額を示します。

注：コスト ベースライン値を取得するためにベースラインを作成する前に、サービススタッフに対するレートを定義し、[レートマトリクスの抽出] ジョブを実行します。BCWP ベースライン値を取得するためにベースラインを作成する前に、[要約タスク] でパーセント値を完成します。

サービス レベルでベースラインを更新する

新しいベースラインを作成しなおす代わりに、現在のベースラインを更新できます。たとえば、最近ポストされた実績値からのデータを含むよう既存のベースラインを更新します。ベースラインを更新すると、それに応じて値が変化します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[ベースライン] をクリックします。
[サービス ベースライン] ページが表示されます。
3. ベースラインの隣にあるチェックボックスをオンにします。
4. [ベースラインの更新] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
5. [はい] をクリックします。

現在のベースラインを設定する

既定では、最も新しく作成されたベースラインが、サービスの現在のベースラインになります。[サービス プロパティ] ページの [ベースライン] ページで、どれが現在のベースラインか確認できます。投資のベースラインが 1 つある場合は、このベースラインが現在のベースラインとしてマークされます。現在のベースラインは、リスト上の [現在] 列に黄色いチェックマーク付きで表示されます。現在のベースラインにするベースラインを開き、[最新リビジョン] フィールドを選択し、ベースライン リビジョンを保存します。

加入

加入とは、サービスを受けるために部門が行う要求です。加入部門はサービスの消費者となります。そして、サービスを管理する部門がサービスのプロバイダとなります。この関係が確立すると、サービス プロバイダは、加入により、加入部門と自身との関係を監視、管理することができます。加入には、提供されるサービスに対して加入部門に課せられるコストが含まれます。

サービスを受ける部門の一覧を参照できるほか、部門の追加および削除も行えます。

注：部門管理者もまた、それぞれの部門をサービスに加入させることができます。

詳細については、「[会計管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

サービス加入を監視する

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[加入] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
3. 加入を参照またはフィルタします。
4. サービス プロパティの [加入] ページに以下の情報を表示します。

顧客部門

このサービスに加入している部門が表示されます。

BRM

加入部門のビジネス リレーションシップ マネージャの名前が表示されます。

インシデント

加入部門がサービスに対して記録したインシデント数を表示します。

料金

加入部門が提供サービスに対して現在承認している料金の集計を表示します。

SLA 違反

加入部門がサービスに対して記録したサービス レベル違反数を定義します。

部門をサービスに加入させる

提供サービスのコストを部門へ請求するには、新しく加入する部門に総勘定元帳配置を追加し、チャージバック借方ルールを更新します。IT 会計管理者や加入部門の管理者と協力し、いつコストの回収を開始するかを決めてください。

詳細については、「[会計管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[加入] をクリックします。
[加入のリスト] ページが表示されます。
3. [追加] をクリックします。
[加入部門を追加] ページが表示されます。
4. 加入リストに追加する部門を参照またはフィルタし、[追加] をクリックします。
5. [戻る] をクリックします。

部門の加入をキャンセルする

加入をキャンセルする場合は、必ずチャージバックの借方ルールを更新し、部門の総勘定元帳配置を削除してください。これらの操作を行わないと、サービスに対する部門への請求が継続することになります。

詳細については、「[会計管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[加入] をクリックします。
[加入のリスト] ページが表示されます。
3. 加入をキャンセルするには、各部門の隣にあるチェック ボックスをオンにし、[削除] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

キャパシティ計画シナリオ

シナリオを使用して、サービスを最適化できます。サービスにシナリオを適用し、スタッフ割り当ての変更やシフト日が投資結果に及ぼす影響を分析します。シナリオと基準計画を切り替えることにより、サービスを評価できます。

キャパシティ計画シナリオを作成する

[シナリオ] ツールバーを表示するすべての [サービス] ページから、キャパシティ計画シナリオを作成できます。シナリオ ツールバーは、[ページ] ツールバーの下に表示されています。

キャパシティ計画シナリオをサービスに適用する

シナリオ ツールバーを使用して、アクセス権のある既存のキャパシティ計画シナリオを選択します。投資を開いてシナリオを選択した場合、それが現在のシナリオに設定されます。

削除するサービスにマークを付ける

サービスの削除ジョブを実行すると、サービスを削除できます。

注：サービスのステータスが [アクティブ] である場合、サービスを削除できません。非アクティブにするには、サービスを開き [アクティブ] チェックボックスをクリアします。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
リスト ページが表示されます。
2. サービスの横のチェック ボックスを選択し、[削除用にマーク] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
3. [はい] をクリックします。

第 3 章：階層

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[階層について](#) (P. 39)

[子投資リストをフィルタリングする](#) (P. 40)

[階層を作成する方法](#) (P. 40)

[工数ロールアップを表示する](#) (P. 43)

[総所有コスト \(TCO\) を表示する](#) (P. 44)

[親投資を管理する方法](#) (P. 44)

階層について

サービスの投資階層から、サービスを構成する投資やサービスを管理できます。

階層リスト（プロジェクト、資産、アプリケーション、製品、サービス、その他の作業）を表示するには、[階層] を選択します。サービス階層の [会計ロールアップ] ページが表示されます。

会計階層には、投資および子投資の計画コスト、実際コストおよび残存コストの集計が表示されます。表示されている値は常に変化し、ユーザが設定した投資の配置割合の要因です。

[計画コスト] フィールドに表示される値は、投資および子投資からロールアップされた計画コストです。値は投資配置率を計算に入れた後にロールアップされます。[実際コスト] フィールドに表示される値は、請求および請求書から発生するコストです。サービスが未承認の場合、実際コストも子投資またはサービスからロールアップされます。コストは、投資配置率を計算に入れた後にロールアップされます。すなわち、サービス ステータスは [承認済み] 以外です。コストがまだ発生していないため、実際コストは会計ロールアップ上に表示されません。[残存コスト] 列に表示される値は、計画コストと実際のコストの差です。

[計画 ROI] 列および [計画 NPV] 列には、投資および子投資の ROI および NPV が表示されます。[計画利益] 列には、計画収入（投資、サービス、またはアイデアの詳細予算からの計画利益の合計額）が表示されます。

[階層] から、サービス階層の [工数ロールアップ] ページおよび [親] ページにアクセスできます。たとえば、サービス工数ロールアップにアクセスするには、サービス用の [階層] メニューを開き、[工数ロールアップ] を選択します。

会計ロールアップと工数ロールアップは共に、サービスを構成する投資、サービス、およびアイデアの階層表現です。このページにリストされる項目を展開したり折りたたんだりできるほか、子投資または子サービスを追加、削除できます。

階層で選択するビューに応じて、自己行項目は、親サービスに固有の作業値またはコストを表示します。[自己] 行アイテムの下層には、サービス階層を構成する子投資またはサービスがあります。

子投資リストをフィルタリングする

既定で、サービスの会計と工数ロールアップの両方に、承認済みと未承認の子投資が一覧表示されます。承認済み、または未承認の子投資のいずれかのみを表示できます。ページの[フィルタ] セクション内の[ステータス] フィールドからステータスを選択します。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

階層を作成する方法

会社のビジネス ルールに基づき、サービスの投資階層への子投資、サービス、アイデアの追加、または階層からの削除ができます。ユーザに表示権限がある子投資、サービス、およびアイデアが対象となります。これらの投資とサービスは、ユーザのサービスと同じエンティティに関連付けられます。サービス階層の[会計ロールアップ] ページまたは[工数ロールアップ] ページを使用して、サービス階層に投資とサービスの関連付けを追加または削除します。

ユーザが階層を構築すると、関連付けられた子投資またはサービスの計画コストが、計画コストとして親サービスにロールアップされます。これらのコストは会計ロールアップ上に表示されます。同様に、関連する子投資や子サービスの集計作業価値も親サービスへロールアップされ、工数ロールアップ一覧に表示されます。

サービス階層を作成するには、以下を実行します。

- [子投資を追加する](#) (P. 41)
- [子投資を削除する](#) (P. 41)
- [会計ロールアップを表示する](#) (P. 42)
- [子投資の配置を定義する](#) (P. 43)
- [工数ロールアップを表示する](#) (P. 43)

複数の投資間でのサービスの共有について

サービスを複数の投資、サービス、アイデア間で共有することができます。たとえば、2つのソフトウェアアプリケーションをサポートするデータベース サーバを共有することができます。まず、2つのソフトウェアアプリケーションを、データベース サーバの投資階層への子投資として追加します。次に、子投資またはサービスのコスト配置率と時間セグメントを編集します。

ユーザのサービスの投資配置率によって、投資、サービス、またはアイデアに割り当てられるサービスの割合が決定されます。投資階層に表示されるすべてのコスト情報は、この投資配置率に基づいています。

会計ロールアップから子投資とサービスを追加する

サービス階層の [会計ロールアップ] ページまたは [工数ロールアップ] ページから、子投資、サービス、およびアイデアをサービスに追加できます。

投資、サービス、およびアイデアを階層に追加する前に、これらが存在していることを確認してください。階層内の各子投資およびサービスに、投資またはサービスの配置を定義する際は、他の投資マネージャと共同で作業してください。

注：サービス階層では、同一エンティティ内でのみ、子/親の追加が可能です。

子投資およびサービスを追加する

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [階層] メニューを開き、[会計ロールアップ] をクリックします。
[会計ロールアップ] ページが表示されます。
3. 希望する子サービスの隣のチェック ボックスをオンにし、[子を追加] をクリックします。
[投資の選択] ページが表示されます。
4. 投資の隣にあるチェック ボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
5. [戻る] をクリックします。

子投資およびサービスを削除する

会計ロールアップから子サービスを削除するには、子サービスの隣のチェックボックスをオンにし、[削除] をクリックします。

会計ロールアップを表示する

サービス階層の [会計ロールアップ] ページで、[サービス会計ロールアップ] を表示できます。このページには、ユーザのサービスを構成する子投資、サービス、およびアイデアの階層リストが表示されます。すべての子投資および利益は、親サービスであるユーザのサービスにロールアップされ、親サービスの行項目にリスト表示されます。

このページから、ユーザのサービスの構築、保守、サポートのために発生するコストを追跡できます。また、配置率、計画コスト、実際コスト、残存コスト、計画利益、計画 ROI および計画 NPV も追跡できます。子投資の追加または削除によりサービスを変更できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [階層] メニューを開き、[会計ロールアップ] をクリックします。
[会計ロールアップ] ページが表示されます。
3. 会計ロールアップ内のサービスおよび子のサービスを表示します。

子投資の配置を定義する

最初に子投資をサービスに追加する際、既定では、投資の配置が **100%** に設定されます。ユーザのサービスの会計および工数ロールアップ上の「配置」列から、サービスに配置される子投資の金額を表示します。

「配置の設定」ページを使用して、サービスに配置される子サービス、投資またはアイデアの割合を定義します。このページには、投資を配置する親投資のリストが表示されます。「配置」フィールドの値を編集して、親投資に配置する子投資の割合を設定します。

子投資のコスト合計は、投資配置率に基づいて、親サービスに対して自動的に集計されます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. 「階層」メニューを開き、「会計ロールアップ」をクリックします。
「会計ロールアップ」ページが表示されます。
3. 子投資への配置金額をクリックします。
「配置の設定」ページが表示されます。
4. ユーザのサービスの「配置」フィールドに、サービス（親サービス）に対して配置される子投資の金額を入力します。
5. 変更を保存します。
6. 「戻る」をクリックし、親サービスの「会計ロールアップ」ページに戻ります。

工数ロールアップを表示する

サービス階層の「工数ロールアップ」ページを使用して、ユーザのサービスを構成する投資、サービス、アイデアの工数ロールアップを表示します。このページには、ETC、EAC および作業の差異など、サービスの子投資の労働関連情報の集計が表示されます。集計には、子投資またはサービスの配置率が含まれます。このページの「ETC」列、「EAC」列および「実績作業」列でこれらの合計を参照できます。

このページに表示される投資は、サービス階層の「会計ロールアップ」ページに表示される投資と同じものです。このページは子投資の階層リストが別の形で表示されています。

「サービス プロパティ」ページの子投資から親サービスを選択する際、投資階層を構築できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. 「階層」メニューを開き、「工数ロールアップ」をクリックします。
「工数ロールアップ」ページが表示されます。
3. 工数ロールアップ内のサービスと子のサービスを表示します。

総所有コスト (TCO) を表示する

総所有コスト (TCO) は、サービスの実行または運用から発生するコストの集計額です。サービスの運用には、プロジェクト、アプリケーションおよびサービスをサポートするアイデアなどのすべての投資の管理が含まれます。TCO によって、どこでコストが使用されるか、またどのようにコストが配分、共有されるかなどが分かります。コストのロールアップによって、様々な投資タイプから生じる集計コストの管理と比較した、サービス予算の管理が可能となります。

すべての子投資をサービスに追加します。次に、IT サービス TCO を決定するために、投資の階層請求書からコストおよび労働の集計コストを参照することができます。

親投資を管理する方法

サービス階層の「親」ページを使用して、サービスが配置されている親投資およびサービスのリストを表示します。また、そのサービスの各親への配置率も表示します。

以下の操作を実行できます。

- [親投資を追加する](#) (P. 45)
- 親投資を削除する
- [親投資の配置を定義する](#) (P. 45)

アクセス権のあるすべての投資を、ユーザのサービスの親投資として追加できます。

親投資の追加

サービス階層の「親」ページを使用して、親投資の関連付けをサービスに追加します。一度に1つの親投資を追加するか、または複数の投資を追加することができます。

投資、サービスおよびアイデアを親投資として階層に追加する前に、これらが存在することを確認してください。階層内の各子投資およびサービスに、投資またはサービスの配置を定義する際は、他の投資マネージャと共同で作業してください。

また、親投資の関連付けを削除することもできます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. 「階層」メニューを開き、「親」をクリックします。
「親リスト」ページが表示されます。
3. 「追加」をクリックして、親投資を選択、追加します。

親投資配置の定義

投資およびサービスは、1つまたは複数の子投資に配置することができます。ただし、1つの親投資に対する配置合計を100パーセントとする必要があります。サービス階層の「親」ページで、サービスの親投資配置量を表示できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
「プロパティ」ページが表示されます。

2. [階層] メニューを開き、[親] をクリックします。
[親リスト] ページが表示されます。
3. [配置] フィールドに、親投資に対する配置率を入力します。
4. 変更を保存します。

第 4 章：サービス チーム

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[チームの作成について](#) (P. 47)

[スタッフ メンバー詳細の編集](#) (P. 48)

[\[チーム：スタッフ\] ページについて](#) (P. 51)

[チームの要員を配置する方法](#) (P. 53)

[ロール キャパシティ](#) (P. 55)

[スタッフ配置](#) (P. 55)

[スタッフ メンバーの置き換え](#) (P. 64)

[サービスのスタッフ メンバーのロールを変更する](#) (P. 66)

[スタッフ メンバーを削除する](#) (P. 67)

チームの作成について

スタッフ メンバとは、サービスの作業に割り当てられるリソースまたはロールのことで、彼らは働いた時間をタイムシートに記録します。サービスはタスクに関連付けられておらず、スタッフ メンバの配置によって、メンバが長期的にそのサービスに従事するというわけではありません。

[サービス チーム] ページを使用して、ロールおよびリソースを配置し、サービスにスタッフを割り当てます。サービスを開き、[チーム] をクリックします。労働リソースと非労働リソースの両方を追加できます。このページから、ロールごとにボトムアップ集計された作業工数を表示できます。表示を切り替えて、サービスの直接計画作業を編集できます。[チーム]メニューには、[スタッフ]、[詳細]、[ロール キャパシティ] の 3 つのオプションがあります。

スタッフ配置とは、リソースがサービスに予約されている期間を指します。予約日を変更しなければ、自動的にサービスの期間全体にわたりスタッフ メンバーが予約されます。サービス開始日から終了日までのリソースの作業日数合計（開始日および終了日を含む）に、1 日あたりのリソースの作業可能時間数を掛け合わせて、各リソースに対する配置量が算出されます。ETC は、サービスに対する各リソースの割り当て時間数に基づいています。

スタッフ メンバー 詳細の編集

ユーザのサービスへリソースまたはロールを追加した後に、リソースまたはロールの [スタッフ メンバ] ページを使用して、スタッフ割り当て要件の詳細を変更します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. リソースまたはロールの [プロパティ] アイコンをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. [スタッフ メンバのプロパティ] を編集します。

要件名

スタッフ割り当て要件名を表示します。

開始日

この投資へのチーム メンバの配置開始日を定義します。

既定値： 投資開始日。

終了日

この投資へのチーム メンバの配置終了日を定義します。

既定値： 投資の終了日。

既定の配置率

この投資にリソースを割り当てる時間のパーセンテージを定義します (0 パーセントを入力できます)。この値を変更すると、[投資チーム スタッフ] ページの [配置] 列および [配置率] 列が更新されます。

予約ステータス

スタッフ メンバの予約ステータスを示します。スタッフ メンバーはソフト、ハード、またはミックスの予約のいずれかになります。

チーム メンバーを予約したとき、またはチーム メンバーの配置が変化したときに、予約ステータスは自動的に設定されます。予約状況は必要に応じて手動で設定します。

値：

- ソフト
- ハード
- ミックス。チーム メンバーにソフトとハードの両方の配置が存在していることが示されます。

注：詳細については、CA Clarity PPM 管理者に問い合わせるか、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

要求ステータス

スタッフ配置要件を決定します。ドロップダウン メニューから別のステータスを選択します。

既定値：新規

リソース

要件に関連付けられるリソース名を表示します。

投資開始日

要件に対する投資の開始日を表示します。

投資終了日

要件に対する投資の終了日を表示します。

投資ロール

この投資に対してリソースに要求されているロールを定義します。

例：開発者、企業アナリスト、アーキテクト

スタッフ OBS ユニット

スタッフ OBS ユニットの定義をします。

既定値： OBS ユニットが定義されている場合、その投資のスタッフ OBS ユニットの値です。

時間入力オープン

リソースが、タイムシートを使用して、タスク割り当てに費やされる時間を追跡できるかどうかを指定します。クリアすると、リソースは、すべてのプロジェクトに対して時間を記録することができなくなります。

既定値： オン

4. [リソース検索] セクションの以下のフィールドに入力します。

リソース雇用形態

リソースが契約社員か従業員かを指定します。

履歴書キーワード

リソースの履歴書からキーワードを定義します。

計画配置

リソースがこの投資に配置される時間割合の合計を定義します。配置は投資マネージャが要求します。この配置により、開始日と終了日も指定されます。

ハード配置

この投資に対するリソースのハード予約された配置の合計パーセンテージを定義します（値はリソース マネージャが入力）。この配置により、配置の開始日と終了日も指定されます。

リソース管理者が配置をハード予約するまでは、ハード配置の値は存在しません。

5. 変更を保存します。

[チーム : スタッフ] ページについて

スタッフ メンバとは、サービスの作業に割り当てられるリソースまたはロールのことで、彼らは働いた時間をタイムシートに記録します。サービスはタスクに関連付けられておらず、スタッフ メンバの配置によって、メンバが長期的にそのサービスに従事するというわけではありません。

リソースの名前がわからない場合、ロールをプレースホルダとして使用します。または、リソースをユーザのサービスに割り当てることができない場合は、ロールを使用します。ロールの複数インスタンスで、サービスにスタッフを割り当てることができます。ただし、リソースのインスタンスを複数追加することはできません。

サービスの [チーム スタッフ] ページを使用して、サービスにスタッフを追加します。このページには、以下の列およびアイコンが含まれます。

プロパティ アイコン

リソース プロファイルを開きます。プロファイル情報を表示して、計画配置やハード配置などの配置を変更できます。

リソースの管理の詳細については、「[リソース管理ユーザガイド](#)」を参照してください。

リソース ファインダ アイコン

選択済みリソースに対し、[リソースを検索] ページを開きます。このページで、リソースまたはロールを、別のリソースまたはロールと置換します。

リソース配置

[リソース/ロールの配置] ページを開きます。リソース配置を更新できます。

ロール

リソースのロールを表示します。リソース プロファイルで選択されたプライマリ ロールとは異なる場合があります。

時間

リソースまたはロールがこの投資に対する時間を入力できる場合、黄色いチェックマークが表示されます。

予約ステータス

リソースまたはロールの予約ステータスが表示されます。

値

- ハード。リソースが投資に対して確定されます。
- ソフト。リソースが投資に対して仮スケジュールされます。
- ミックス。リソースに対してソフト配置とハード配置の両方が存在します。

開始

チームメンバーの配置開始日が表示されます。日付が定義されていない場合、既定では投資の開始日になります。

終了

チームメンバーの配置終了日が表示されます。日付が定義されていない場合、既定では投資の終了日になります。

配置率

このチームメンバの投資への配置率を表示します。

配置

リソースがこの投資に対して仮予約されている時間数を表示します。予約日を変更しない限り、スタッフメンバーはこの期間全体に自動的に予約されます。配置を直接編集できませんが、以下を使用して配置できます。

- 配置の設定オプション。
- リソースの [スタッフメンバのプロパティ] ページで定義された新規の配置曲線
- 配置期間のシフトオプション

配置した実績値

この投資に対する現在までのリソースの総時間数を表示します。

インシデントの実績数

この投資に関連付けられたインシデントにポストされた時間数が表示されます。

合計実績値

この投資にポスト済みの合計実績時間の集計が表示されます。この値は、配置された実績値とインシデントの実績数の合計です。

チームの要員を配置する方法

以下を実行すると、サービス チームの要員を配置することができます。

- [リソースまたはロールを追加する](#) (P. 53)
- [配置超過のリソースを予約する](#) (P. 54)
- [スタッフ メンバー詳細を編集する](#) (P. 48)
- [リソースの既定の配置を変更する](#) (P. 57)
- [リソース配置のシフトとスケール変更](#) (P. 59)
- [サービスに割り当てられたスタッフ メンバーを置き換える](#) (P. 64)

リソースまたはロールをスタッフに追加する

サービス チームの[スタッフ]ページには、ユーザのサービスに追加されたリソースまたはロールのリストが表示されます。すべてのリソースは、利用可能な作業日の 100 パーセントで自動的に配置されます。必要に応じて、値を調整できます。

サービス スタッフにリソースを追加すると、リソースが配置超過になる可能性があります。配置超過の場合は、確認ページが表示され、そのリソースを超過配置するか、あるいはリソースの残存利用可能時間を使用するかのいずれかを選択できます。

複数のロール インスタンスをサービスへ追加できますが、同じ名前のリソースのインスタンスは複数追加できません。たとえば、プログラミング ロールのリソースに対する 2 つの異なる要件を表すために、プログラマー (1) とプログラマー (2) をサービスへ割り当てます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[チーム スタッフ] ページが表示されます。

2. [追加] をクリックします。

[リソースの選択] ページが表示されます。

注： サービス チームの [スタッフ] ページから、**OBS** レベルでチーム メンバをサービスに追加するには、[**OBS** 別に追加/更新] をクリックします。このオプションによって、選択した **OBS** 単位のすべてのリソースがサービスに追加されます。

3. サービス スタッフに追加するリソースおよびロールを選択します。検索フィルタを使用して、名前またはその他の基準でリソースまたはロールを検索します。
4. 選択したリソースまたはロールを追加するには、[追加] をクリックします。

配置超過のリソースを予約する

リソースの利用可能時間が要求した時間の合計よりも少ない場合、[残存利用可能時間の確認] ページが表示されます。

ユーザがサービスにそれらを追加する場合、[残存利用可能時間の確認] ページには、リソースが予約超過であると表示されます。リソースをその利用可能時間の **100** パーセント（既定）で予約する場合、[**100 %** リソース配置] 列に、使用済み時間数が一覧表示されます。[残存利用可能時間] 列は、サービスで作業するのに利用できるリソースの実際の作業時間数を示します。

確認ページが表示されたら、次のオプションのいずれかを選択します。

配置超過

リソースを配置超過にします。

残存のみ

[残存利用可能時間] 列に一覧表示されている量のリソースを予約します。

ルール キャパシティ

サービス チームの [ルール キャパシティ] ページには、ルールベースのチーム メンバ別または指定リソース別のいずれかで生成されたすべてのルール需要が集計表示されます。これらのルールを満たすリソースのキャパシティに対して、この情報を表示できます。

[チーム] メニューからこのページにアクセスするには、[ルール キャパシティ] をクリックします。チーム ロールのないリソースは、このページの [ルールなし] 列に表示されます。

[ルール キャパシティ] ページから、以下の情報を表示できます。

- 他の投資またはサービスへの配置と比較した、対象サービスへのルール配置。投資階層によってロールのデータが集計され、各サブ投資によって特定の割合がサービスに割り当てられます。
- サービスおよびサブ投資用に利用可能なルール キャパシティ。

シナリオの内部および外部からこの情報を表示できます。ロールが配置超過である場合を想定します。[スタッフ] アイコンをクリックし、サービス チームの [スタッフ] ページを開き、ロールを使用しているリソースを参照します。

スタッフ配置

スタッフ配置とは、リソースがサービスに予約されている期間を指します。予約日を変更しなければ、自動的にサービスの期間全体にわたりスタッフ メンバーが予約されます。

以下の数式が、リソースに対する配置作業時間を生成するために使用されます。

サービス開始日から終了日までの合計作業日 * 1 日あたりのリソースの作業可能時間

ETC は、サービスに対する各リソースの割り当て時間数に基づいています。

スタッフ配置の編集

サービス チームの [スタッフ] ページを使用して、配置関連のスタッフ情報を編集できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. 以下のフィールドを編集します。

リソース

リソース名を表示します。リソース名のリンクをクリックして、リソースのプロパティを開きます。

ロール

投資におけるリソースのロールを定義します。

時間

このリソースがこの投資で完了した作業に時間を入力できるかどうかを示されます。

予約ステータス

この投資のリソース予約ステータスを示します。

開始日と終了日

この投資にこのリソースを予約する開始日と終了日を定義します。日付を変更すると [配置] 列の値が更新されます。

配置率

このリソースをこの投資に配置する既定の量を定義します。配置率として、「0」を入力することができます。この値を変更すると、[配置] 列の値も更新されます。

配置

リソースが仮予約されている時間数を表示します。

配置した実績値

リソースがこの投資について現在まで保持する総時間数が表示されます。

インシデントの実績数

この投資に関連付けられたインシデントにポストされた時間数が表示されます。

合計実績値

このリソースに対してポストされた合計実績値を定義します。

3. 変更を保存します。

スタッフ メンバーのプロパティを管理する方法

チームのスタッフ メンバの管理には以下が含まれます。

- プロパティを編集する。
- ロールを変更する。
- 既定の配置を変更する。

リソースの既定の配置を変更する

サービス プロパティの [スタッフ メンバ] ページ上で、[計画配置] および [ハード配置] セクションを使用することができます。これらのセクションは、[既定の配置率] フィールドからの偏差を示すのに役立ちます。追加計画を行うには、確定されたリソースの予約を解除するかリソースを延長させます。このページには、編集可能な基本プロファイル フィールドおよび多数の配置関連フィールドが表示されます。

〔計画配置〕曲線は、規定値またはサービス マネージャが要求する配置量の合計を表します。〔ハード配置〕曲線は、リソース マネージャが確定した配置量を表します。リソースに対応する予約ステータスは、計画配置とハード配置の曲線で示される配置量に従って変化します。

たとえば、リソースの計画配置または既定配置を 100 パーセントと想定します。このリソースは、8/11 ~ 11/1 までユーザのサービスで作業するよう予約されています。このリソースは、9 月 1 日まで作業時間の 50 パーセントを他のサービスで作業予定であり、9 月 15 日から 22 日まで休暇を取得します。この場合、次の 2 本の配置カーブを作成できます：1 つは、8/01/11 から 9/01/11 まで、50 パーセントの偏差を示すカーブ。もう 1 つは、9/15/11 から 9/22/11 まで 0 パーセントの偏差を示すカーブ。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、〔チーム〕をクリックします。
〔スタッフリスト〕ページが表示されます。
2. リソースの隣の〔プロパティ〕アイコンをクリックし、配置を変更します。
プロパティページが表示されます。
3. 〔既定の配置率〕では、サービスに配置するリソースの時間をパーセントで入力します。（0%と入力することができます）
変更は、サービスチームの〔スタッフ〕ページ上の〔配置〕列および〔配置率〕列に反映されます。
4. 〔計画配置〕セクションおよび〔ハード配置〕セクションで、既定の配置からのそれぞれの逸脱用に 1 行ずつ作成します。

例：

2 つの行を作成します。1 つは、リソースが 50 パーセント（既定の 100 パーセントまたは計画配置との比較）で実際に作業する期間をカバーするもの。もう 1 つは、リソースが 0 パーセント（既定の 100 パーセントまたは計画配置との比較）で実際に作業する期間に対するものです。

5. 計画配置期間またはハード配置期間を作成するには、以下を実行します。
 - a. 期間の〔開始日〕を入力または選択します。
 - b. 期間の〔終了日〕を入力または選択します。
 - c. 求める作業時間（一時的または確定）を、〔配置率 (%)〕フィールドにパーセントで入力します。0%と入力することができます。
6. 変更を保存します。

スタッフ配置をリセットする方法

以下の方法でサービスのスタッフ配置をリセットできます。

- サービスにおけるリソース配置全体または一部をシフトまたはスケール変更するには、[「配置期間のシフト」](#) (P. 59) を使用します。資源配分を時間単位で前後に移動させてシフトします。
- 複数のチーム メンバーの配置を一度に更新するには、[「配置の設定」](#) (P. 60) を使用します。
- リソースのハード配置をリセットして計画配置と同等にするには、[「計画配置を確定」](#) (P. 62) を使用します。
- リソースの計画配置をリセットしてハード予約された配置と同等にするには、[「ハード配置を受諾」](#) (P. 62) を使用します。

オプションは、サービス チームの [スタッフ] ページおよび [詳細] ページ上の [詳細] ボタンから利用可能です。

リソース配置のシフトとスケール変更

リソース配置の時間を前後させることにより、サービスでリソース配置の一部または全部のシフトまたはスケールを行うことができます。データを移動すると、セグメント化された配置日付はそのまま保たれますが、各セグメントに配置される割合は変化します。リソース配置のシフトは、許容された期間単位の表示を超えて（6 ヶ月のみ延長可能）、投資の配置をシフトする場合に有益です。

サービス チームの [スタッフ] ページおよび [詳細] ページで利用可能な、[「配置期間のシフト」](#) オプションを使用します。

たとえば、5 月 1 日に開始し、既定の配置率 100 パーセントで 5 月末まで継続する配置を想定します。その後は、50 パーセントに減らして 6 月末まで継続します。このケースにおいて、6 月 1 日にシフトすると、100 パーセントでの配置は、6 月 1 日に開始し 7 月 2 日まで（カレンダー日で 31 日間）となります。その後、50 パーセントで 8 月 2 日までとなります。セグメントがない期間についても配置をシフトできます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. サービス チームの [スタッフ] ページまたは [詳細] ページで、リソースの隣のチェック ボックスをオンにして配置をシフトします。
リスト ページが表示されます。

3. [アクション] メニューを開き、[配置期間のシフト] をクリックします。
[配置] ページが表示されます。
4. [シフトする期間] セクションでは、サービスに対して作業するために配置されているリソースの開始日および終了日を変更します。
5. [時間のシフトのパラメータ] セクションで、以下を実行します。

シフト開始日

データのシフト開始日を定義します。

注：このフィールドを空白のままにすると、シフトは行われません。

シフト対象最終日

配置のシフトの終了日を定義します。終了日をまたいで配置をシフトすることはできません。

スケール変更 %

シフトに必要な配置の変更割合を定義します。

注：このフィールドを空白のままにすると、スケーリングは行われません。

必須： いいえ

6. 変更を保存します。
変更は、サービス チームの [スタッフ] ページにある [配置] 列に反映されます。

複数のチーム メンバーに対する配置の設定

複数のチーム メンバの配置を一度に設定することができます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. 配置を更新するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
リスト ページが表示されます。
3. [アクション] メニューを開き、[配置の設定] をクリックします。
[配置] ページが表示されます。

4. [概要] セクションで、選択したチーム メンバーに対する次の配置を設定します。

開始日

配置を開始する日付を定義します。

サービスの開始日と一致するようにリソースのスタッフ配置要件をリセットするには、[投資開始日が一致するようリセット] チェックボックスをオンにします。

終了日

配置を終了する日付を定義します。

サービスの終了日と一致するようにリソースのスタッフ配置要件をリセットするには、[投資終了日が一致するようリセット] チェックボックスをオンにします。

既定の配置率

このサービスのリソース配置を定義します。

5. このページの [既存の配置セグメント] セクションにある [既存の配置セグメントをクリア] チェックボックスをオンにします。これにより、選択されたチーム メンバに対するすべての配置セグメントが削除されます。
6. このページの [新規の配置セグメント] セクション内の以下のフィールドに入力して、選択されたチーム メンバに対する配置セグメントを作成します。

開始

配置を開始する日付を定義します。

終了

配置を終了する日付を定義します。

配置率

このサービスへのリソースの配置率を定義します。

7. 変更を保存します。

リソースの計画配置を確定する

リソースの計画配置を確定することで、リソースのハード配置と計画配置が等しくなります。セグメントをハード予約するには、リソースの計画配置セグメントを編集します。リソースのステータスがハード予約になっている場合は、そのリソースが完全に確定済みであることを意味します。

計画配置を確定しても、既定の配置率はリセットされません。代わりに、そのような配置によって、サービス プロパティの [リソース スタッフ メンバ] ページの [ハード配置] セクションに、計画配置がコピーされます。

注： [ハード配置] セクションは、ユーザのプロジェクト管理 [ミックス（既定値）予約を許可] の設定に応じて、ページ上に表示されます。

詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. 計画配置を確定するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
3. [アクション] メニューを開き、[計画配置を確定] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

リソースのハード配置を受諾する

[ハード配置を受諾] オプションを使用して、リソースの計画配置をハード予約された配置と等しくなるようにリセットします。ソフト予約された計画セグメントが [計画配置] セクションで表示されている場合は、それらのセグメントは削除され、すべてのセグメントはハード予約されたセグメントと同等になるようリセットされます。

注： [ミックス予約] の設定によっては、[ハード配置を受諾] オプションがページで表示されます。

CA Clarity PPM 管理者に問い合わせるか、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。

2. ハード配置するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
3. [アクション] メニューを開き、[ハード配置を受諾] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

これによって、計画配置と確定済み配置が等しくなります。[配置率] 列および[配置] 列の値は変化することがあります。[予約ステータス] 値には、すべての配置が完全に確定済みであることを示す "ハード" が表示されます。

計画および確定されたリソース配置を編集する

サービス チームの [詳細] ページに、サービス リソース別、期間別で、サービスの計画配置および確定済み配置がグラフ形式で一覧表示されます。このビューは、リソースの予約過多や予約過小などの状況およびその量を判断するのに役立ちます。サービスに対するリソースの利用可能状況も確かめられます。

このページで、各リソースの時間セルなどの情報を編集できます。時間セルを変更すると、グラフの中での計画配置とハード配置の表示方法が変化します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
プロパティ ページが表示されます。
2. [チーム] メニューを開き、[詳細] をクリックします。
[詳細] ページが表示されます。リソース別、配置別、および期間別にデータが表示されます。期間の上をスクロールすると、対象項目の簡単な説明が表示されます。期間列は、既定では週ごとに設定されており、常に今週から開始します。配置の色は次を示します。
 - 黄。リソースがその期間の利用可能時間以下で配置されていることを示します。
 - 赤。リソースがその期間、配置超過である（すなわち、利用可能時間を超えて時間が予約されている）ことを示します。
 - 緑。その他の投資、アイデア、またはサービスへの配置。
3. 時間関連の値を編集するには、グラフ上でクリックします。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

スタッフ メンバーの置き換え

サービス チームの [スタッフ] ページから、スタッフ メンバの割り当てを置換します。チーム レベルで置換を探すには、利用可能時間のスコアを使用します。また、あるリソースを別のリソースと置き換えたり、ロールを実際のリソースと置き換えたりすることもできます。

重要： 置換プロセスにより、前のメンバと置き換えられるメンバが配置超過になる可能性があります。

スタッフ メンバーを置き換えるためのガイドライン

スタッフ メンバ置換前に以下の点を考慮します。

- あるリソースを他のリソースと置換する場合、実績値、未確定の実績値、および元のスタッフ メンバのベースラインは、新しいスタッフ メンバに振り替えられません。残りの ETC のみが新しいスタッフ メンバに振り替えられます。
- 置換を行う前に実績データがポストされるようにするために、元のスタッフ メンバは時間入力を完了させておく必要があります。
- ロールを別のロールに置換しない限り、元のスタッフ メンバーのロールは新しいスタッフ メンバーに振り替えられます。

スタッフ メンバーを置き換えるときにデータを振り替える方法

次表は置換されたスタッフ メンバーからのデータが新しいスタッフ メンバーに振り替えられる方法を特定します。

データ タイプ	転送
利用可能時間開始	日付が過ぎておらず、新しいリソースがその日付に予約されていない場合は、 [はい]
利用可能時間終了	はい
残存配置	はい
配置率	はい
投資ロール	はい
既存の実績値	いいえ

未確定の実績値	いいえ
ベースライン	いいえ

スタッフ メンバーの置換

サービス チームの「スタッフ」ページを使用して、投資に割り当て済みのスタッフ メンバを置換します。置換しようとするリソースと同じロールおよび利用可能時間を共有するリソースのリストを生成します。スタッフ ページまたは詳細ページを使用して、リソースを置換できます。

利用可能時間スコアのメソッドを使用して、利用可能時間の点で他のリソースとの置換に最適なリソースを選択します。アクセス権があるリソースのそれぞれに対して、利用可能時間のスコアが生成されます。スコアは、置換元と置換先リソースの間の近接一致を示します。利用可能時間は、リソースの割り当て期間および毎日の利用可能時間に基づいています。一般に、スコアが高いほど適合していることを示します。

詳細については、「プロジェクト管理ユーザガイド」を参照してください。

「リソースを検索」ページを使用して、スタッフ メンバを置換します。このページには、アクセス権があるすべてのリソースが一覧表示されます。

利用可能時間

置き換えようとしてるリソースがサービスに配置された割り当て期間および時間数を識別します。配置されている日付と時間は新しい置換先に振り替えられます。

利用可能時間の一致

各リソースの作業期間および利用可能時間の要因となるスコアが表示されます。検索条件に指定スキルを追加していないものと想定します。
 「完全一致」列によって「利用可能時間の一致」スコアが複製され、
 「スキル一致」列が空白になります。スキルと利用可能時間の両方の条件を指定して検索した場合、「完全一致」列には両者の平均値が表示されます。

以下のメッセージがページの最上部に表示されます。

*利用可能時間の日付が **ddmmyy** ~ **ddmmyy** の範囲にない場合、一致スコアは正確でない可能性があります。*

このメッセージは、メッセージ内の日付範囲と [利用可能時間] フィールドの日付が不一致の場合、[利用可能時間の一致] スコアが正確でない可能性があることを示します。

例：[利用可能時間] フィールドの日付が、2005 年 9 月 1 日から 2006 年 2 月 7 日で、メッセージの日付範囲が 2011 年 9 月 7 から 2011 年 9 月 7 日の場合、比較すべきリソースを見つけることはできません。これにより、全体の利用可能時間一致スコアが低下します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. 置換するべきリソースの名前の隣にある [リソース ファインダ] アイコンをクリックします。
[リソースを検索] ページが表示されます。
3. 前のリソースと置換するリソースの隣にあるチェック ボックスをオンにして、[置換] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

サービスのスタッフ メンバーのロールを変更する

スタッフ メンバのロールはサービスごとに変更できます。この変更によって、それぞれのリソース プロファイルで特定されるロールは変更されません。スタッフ ページまたは詳細ページからロール割り当てを置換できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[スタッフリスト] ページが表示されます。
2. ロールを変更するリソースの隣にある [プロパティ] アイコンをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。

3. このページの [概要セクション] で、 [投資ロール] フィールドに対する値を選択します。
4. [追加] をクリックします。
5. 変更を保存します。

スタッフ メンバーを削除する

リソースが、サービスに対する実績をポストしておらず、かつ未確定の実績を提出していない場合、サービスからスタッフ メンバを削除できます。

注: ユーザのサービスからスタッフ メンバを削除してもリソースは削除されません。また、削除したスタッフ メンバのステータスは、非アクティブに変更されません。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、 [チーム] をクリックします。
2. 削除するリソースの隣にあるチェック ボックスをオンにします。
3. [削除] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
4. [はい] をクリックします。

第 5 章：ビジネス、サービス、IT 単位の管理

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[BRM アクセラレータの概要](#) (P. 69)

[部門の加入](#) (P. 71)

[ビジネス リレーションシップ マネージャのポータル](#) (P. 72)

[ビジネス リレーションシップ マネージャのダッシュボード](#) (P. 73)

[BRM アクセラレータを完全に利用する方法](#) (P. 73)

[BRM アクセラレータ ダッシュボードおよびポータルにアクセスする](#) (P. 73)

[サービス ダッシュボード](#) (P. 75)

[プロバイダ ダッシュボード](#) (P. 88)

[顧客ダッシュボード](#) (P. 94)

[顧客ポータル](#) (P. 98)

[プロバイダ ポータル](#) (P. 102)

BRM アクセラレータの概要

ビジネス リレーションシップ マネージャ アクセラレータ (BRM アクセラレータ) によって、サービス提供の分野における IT と事業部門との関係が改善、強化されます。アドインには以下のダッシュボードおよびポータルが含まれます。

サービス ダッシュボード

それぞれのサービスに特有のポートレットが表示されます。サービス マネージャは、サービスに関するアラートおよび現在のメトリックを参照できます。

プロバイダ ダッシュボード

プロバイダ部門に特有のポートレットが表示されます。部門マネージャ、IT エグゼクティブ、IT マネージャは、部門に関するアラートおよび現在のメトリックを参照できます。

顧客ダッシュボード

顧客部門に特有のポートレットが表示されます。部門マネージャ、IT エグゼクティブ、IT マネージャは、部門に関するアラートおよび現在のメトリックを参照できます。

プロバイダ ポータル

プロバイダ部門全体のサービス データを表示するポートレットのセットが表示されます。

顧客ポータル

ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客全体のサービス データを表示するポートレットのセットが表示されます。

注: BRM ダッシュボードおよび BRM ポータルを表示する前に、BRM アクセラレータをインストール、設定する必要があります。

BRM アクセラレータ ポートレットは、プロジェクト、タスク、リスク、加入、部門およびサービス全体にわたる、多くのデータポイントを表示します。

ポートレットは、以下の方法でデータを表示します。

- その他のモジュールから自動的に入力される。
- XOG を使用して手動で入力するか、インポートする。
- ジョブを実行してインポートする。

部門の加入

顧客部門は、プロバイダ部門が提供するサービスに加入できます。各加入には、ダッシュボードやポータル **の BRM アクセラレータ ポートレット** で使用されるメトリックが含まれます。キーメトリックのほとんどはユーザ定義された値です。インシデントデータはサービスデスクからインポートされたものです。

メトリックを表示するには、サービス加入名用の **「プロパティ」** をクリックします。

次のメトリックが **BRM アクセラレータ ポートレット** で使用されます。

顧客満足度レート

加入による顧客満足度を示すパーセント値。このフィールドでは、**1 ～ 100** の値に制限されたパーセント値を使用できます。このパーセント量に基づいて、顧客満足度の信号ルールがハードコード化されます。
[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

SLA 違反数

この加入の **SLA 違反** の合計。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

SLA 違反のしきい値

この加入の **SLA 違反** のしきい値の数。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

インシデント数

この加入の開いているインシデントの合計。

インシデントのしきい値

インシデントの信号の値に対する、インシデントのしきい値の数。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

変更要求数

この加入の変更要求の合計。

加入の請求

この加入に対して顧客に請求された金額。

合計ユーザ数

この加入のユーザまたは顧客の合計。

アクティブ ユーザ数

この加入のアクティブなユーザまたは顧客の数。

ページ ヒット数

この加入の Web サイト（存在している場合）へのアクセス回数。

キー メトリック

ユーザが作成するキー メトリック タイプを定義するための、[キー メトリック] ページへのリンク。たとえば、[クローズしたインシデント]、[作成されたインシデント]、[その他]、[稼動ステータス]、または[値]。信号は、次のメトリック タイプを基にしています。値がターゲットしきい値を超えているかどうか。および[高い値ほど良い] チェックボックスがオンになっているかどうか。ユーザ定義のチームのみが適用可能です。[作成されたインシデント] または [クローズしたインシデント] に対する定義済みのキー メトリックがない場合、サービス デスクからインポートして作成します。

ビジネス リレーションシップ マネージャのポータル

次の BRM アクセラレータポータルの表示を使用できます。

顧客ポータル

加入サービスに関する統計を詳述した、BRM 顧客全体の表示を提供します。

プロバイダ ポータル

すべてのプロバイダ部門にわたって、サービス データの表示を提供します。IT エグゼクティブおよび IT マネージャによって使用されます。

ビジネス リレーションシップ マネージャのダッシュボード

BRM アクセラレータは、IT エグゼクティブ、IT マネージャ、およびビジネス リレーションシップ マネージャのために設計されたさまざまなダッシュボードで構成されています。各ダッシュボードには、情報のスナップショットを提供するポートレットが含まれます。

BRM アクセラレータを完全に利用する方法

BRM アクセラレータのダッシュボードおよびポートレットからの恩恵を受けるには、組織構造に以下が含まれることを確認します。

- 部門管理者を含む複数の顧客部門、プロバイダ部門
- 顧客部門および IT と作業を行うビジネス リレーションシップ マネージャ
- プロバイダ部門が所有するサービス
- サービスを受ける顧客部門
- 顧客部門を管理しているキー メトリック
- サービスに割り当てられた資産、アプリケーション、プロジェクト

BRM アクセラレータ ダッシュボードおよびポータルにアクセスする

BRM アクセラレータ ポートレットにアクセスし、ポートレットを表示するには、特定のアクセス権が必要です。BRM アクセラレータにアクセスするには、[IT サービス管理] メニューから [プロバイダ ポータル] または [顧客ポータル] を選択します。

次のポータルからデータを表示できます。

プロバイダ ポータル

会計、顧客、リソース、およびサービス要求情報などのメトリックが表示されます。このポータルのポートレットは、信号およびグラフを使用して、対応を要する領域を IT エグゼクティブやマネージャに通知します。IT エグゼクティブや管理者により管理されている部門に基づいたすべてのサービス情報が集計されています。

顧客ポータル

サービス メトリックおよびコストに焦点を当てます。さらにこの顧客ポータルは、グラフ、グリッドおよび情報のポートレットにより、顧客サービスに関するあらゆる問題をビジネス リレーションシップ マネージャに通知します。顧客ポータルに表示される内容は、ビジネス リレーションシップ マネージャに割り当てられている部門に限ります。

サービスおよび部門からサービスのダッシュボードや部門のダッシュボードへアクセスできます。

[サービス] からダッシュボードにアクセスする

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。
2. ダッシュボードを表示するサービスを開きます。
3. [ダッシュボード] をクリックします。

[部門] からダッシュボードにアクセスする

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[組織] から [部門] をクリックします。
2. ダッシュボードを表示する部門を開きます。
3. [プロバイダ ダッシュボード] または [顧客ダッシュボード] をクリックします。

サービス ダッシュボード

「サービス」ダッシュボードは「サービス」オブジェクトから利用でき、ドリルダウンを備えた複数のポートレットを含んでいます。個々のサービス マネージャまたはハイレベルの IT マネージャが主にダッシュボードを使用します。

サービス健全性

ポートレットにはメトリックのリストが含まれます。そして各メトリックには、状況を表す信号が付いているため、サービスの所有者は次のような箇所を一目で判断できます。

- 設定しきい値を超過している箇所（赤色）
- 注意が必要な箇所（黄色）
- 正常な箇所（緑色）

現在アクティブで承認済みの投資、変更要求およびリスク、または実施待機中の投資に関するデータが表示されます。キャンセル済みまたは完了済みの投資は含まれません。

このポートレットのデータは、加入プロパティの「キー メトリック」ページでユーザが定義したキー メトリックのセットから取り込まれます。メトリックには、期間別に表示される、目標および実際の開始日と終了日が含まれます。

サービス健全性は階層形式の表に表示されており、「メトリック」列と「ステータス」列があります。ポートレットの最上位の各メトリック（「サービス」、「サポート」、「管理」、および「プロジェクトと変更要求」）には信号があります。最上位の信号はそのなかに含まれている信号のまとめです。

最上位のメトリックを展開すると、次のような追加メトリックを表示できます。

値

「値」タイプを持つすべてのキー メトリックが表示されます。しきい値よりも小さい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 赤。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が >100% である。
- 黄。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が >80% である（赤色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 緑。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が <=80% である。

しきい値よりも大きい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 緑。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が $>120\%$ である。
- 黄。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が $>100\%$ である（緑色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 赤。過去 3 ヶ月以内の顧客に対するあらゆる値が $<100\%$ である。

[値] メトリック リンクをクリックし、部門の加入に対する [値] タグ付きのキー メトリックのみを表示するよう事前フィルタされた [メトリック] ポートレットに移動します。ポートレットのデータは、時間スケール値 (TSV) グラフが付いた表形式で表示されます。このポートレット内の行数は、指定されたタイプに対して存在するキー メトリックの数に基づきます。この行数はまた、ドロップダウン（[クローズしたインシデント]、[作成されたインシデント]、[その他]、[稼働ステータス] または [値]）から選択された値に基づきます。

既定設定では、現在の日付から数えた過去 3 ヶ月間および今後 3 ヶ月間が TSV セクションに使用されます。また、比較するために実際の値としきい値が表示されます。

ROI

投資収益率を示します。ROI メトリック リンクをクリックして、選択したサービスの [サービス プロパティ: 予算] ページを表示します。次の信号が表示されます。

- 赤。ROI 値は $<0\%$ です。
- 黄。ROI 値は $<15\%$ です。
- 緑。ROI 値は $\geq 15\%$ です。

稼働状況

[稼働状況] タイプを持つすべてのキー メトリックを表示します。しきい値よりも小さい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 赤。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $\geq 100\%$ である。
- 黄。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $\geq 90\%$ である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $< 90\%$ である。

しきい値よりも大きい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 赤。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月以内のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $\leq 70\%$ である。
- 黄。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月以内のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $\leq 90\%$ である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。稼働ステータスの値が、過去 3 ヶ月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の $> 90\%$ である。

[稼働ステータス] メトリック リンクをクリックし、部門の加入に対する [稼働ステータス] タグ付きのキー メトリックのみを表示するよう事前フィルタされた [メトリック] ポートレットに移動します。[メトリック] ポートレットについては、[値] メトリック セクションで説明しています。

インシデント

このメトリックは、サービスに加入しているあらゆる顧客に対する開いているインシデントの合計に基づいて決定しています。[加入プロパティ] ページの [インシデントのしきい値] 属性には、インシデントのしきい値の値が保存されます。開いているインシデントの数によって次の信号が表示されます。

- 赤。インシデントが指定されたしきい値と比べ $> 30\%$ 上回っている。
- 黄。インシデントが指定されたしきい値と比べ $> 10\%$ 上回っている（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。インシデントが指定されたしきい値と比べ $\leq 10\%$ 上回っている。

インシデントのメトリック リンクをクリックすると、[サービスインシデント分析] ページが表示されます。このポートレット ページには、[サービス ダッシュボード] ドリルダウンの一部であるインシデンド ポートレットとして、以下が格納されます。

新規インシデントトレンド

過去 6 ヶ月間（今月も含む）に作成された新しいインシデントフィールドの数に関する情報が表示されています。インシデントデータは、データのインポートジョブでサービスデスクから取得されます。また、[加入プロパティ：キーメトリック] ページから作成済みのインシデントデータを手動で入力することもできます。キーメトリックタイプに対する [作成されたインシデント] を選択して、希望する各期間の目標値および実績値を入力します。

新規インシデントトレンドは表の中に棒グラフ形式で表示されます。[顧客] 列には部門名が表示され、[サービス] 列には顧客が受けるサービス名が表示されています。棒グラフの 1 本は、このサービスに対する過去 6 ヶ月間（今月を含む）の、顧客ごとの新規インシデント総数を表します。2 本目の棒グラフは作成されたインシデントに対するしきい値です。しきい値線は、各顧客ごとに異なることがあり、作成されたインシデント行それぞれに対する目標値の一部です。

顧客別の開いているインシデント

開いているインシデントが顧客別にグラフ表示されます。インシデントデータは、データのインポートジョブでサービスデスクから取得されます。データは各列に表示され、特定サービスの開いたインシデント合計数が各顧客ごとに表示されています。X 軸は顧客、Y 軸はインシデント数を示します。

SLA

このメトリックは、加入している各顧客のサービスレベル契約（SLA）違反数に基づいています。しきい値を上回るのは、好ましくないと判断されます。SLA 違反の数によって次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客は 1 以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色の信号が表示されるときは数字は 1～3 です。
- 緑。すべての顧客の SLA 違反の値は 0 である。

このサービスに対して顧客別に特定のサービス メトリックが一覧表示されている [顧客スコアカード] ポートレットに移動するには、[SLA] メトリック リンクをクリックします。選択したサービスのすべての顧客に対して、信号や棒グラフが特定のメトリックに関して表内に表示されます。以下の列が含まれます。

顧客

サービスに加入している顧客部門の名前。

料金

部門に対する加入の請求。

インシデント

サービスに加入している顧客全体の開いているインシデントの合計数。次の信号が表示されます。

- 赤。インシデントが指定されたしきい値と比べ >30% 上回っている。
- 黄。インシデントが指定されたしきい値と比べ >10% 上回っている。
- 緑。インシデントが指定されたしきい値と比べ ≤10% 上回っている。

満足

この列は、[加入プロパティ] ページの [顧客満足度レート] フィールドを参照します。次の信号が表示されます。

- 赤。顧客は <50% 満足しています。
- 黄。顧客は、<80% 満足しています。
- 緑。顧客は ≥80% 満足しています。

SLA

この列は、[加入プロパティ] ページの [SLA 違反のしきい値] フィールドを参照します。次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客は 1 以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色の信号が表示されるときは数字は 1 ~ 3 です。
- 緑。この場合、SLA 違反の値は 0 です。

満足

このメトリックは、[加入プロパティ] ページの [顧客満足度レート] フィールドからのデータに基づいています。このフィールドの値は、1 ～ 100 のパーセント値です。顧客の満足度に従って次の信号が表示されます。

- 赤。顧客満足度は <50% です。
- 黄。顧客満足度は <80% です (赤色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク)。
- 緑の信号。顧客満足度は >=80% です。

[顧客スコアカード] ポートレットに移動するには、[満足度] メトリック リンクをクリックします。このポートレットについては SLA メトリック セクションに説明されています。

予算

このメトリックは、実際コストと計画コストの比較に基づいて決定されます。比較は、その年の先頭から実績値の最新の日付までで行われます。メトリック リンクをクリックし、特定のサービスに対するコスト計画を表示する [サービスの会計計画] ページに移動します。実際のコストと計画コストの比較値に基づいて、このメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。比較値は、計画コストの >120% である。
- 黄。比較値は、計画コストの >100% である (赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク)。
- 緑。比較値は計画コストの <= 100 % である。

コスト回収

このメトリックは、今年のサービス合計コストと比較した回収コストに基づいています。合計コストは、サービス階層の [会計ロールアップ] ページで計算される、サービスに対する実際コストです。回収コストは、[チャージバック] ページにリストされているトランザクションから計算され、現在のカレンダー年の回収コスト全体を含みます。コスト回収リンクをクリックすると、ページが更新されます。

回収コストに基づいてこのメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の <80% である。
- 黄。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の <100% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑の信号。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の >=100% である。

作業負荷

このメトリックは、実績値の合計、先月および今月の ETC と、同期間でのサービスに対するベースライン作業の比較に基づいています。サービスの子投資の実績値、ETC、ベースライン作業は含まれていません。メトリック リンクをクリックし、サービス階層の[工数ロールアップ] ページに移動します。このページには、サービス階層上で、子投資の配置をどのように親投資へロールアップするか表示されます。

仕事量に基づいてこのメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。作業負荷は、ベースライン作業の >120% である。
- 黄。作業負荷は、ベースライン作業の >100% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。作業負荷は、ベースライン作業の <=100% である。

遵守性

このメトリックはサービスに関するすべての遵守性要素の集計です。メトリック リンクをクリックし、サービス プロパティの[遵守性] ページに移動します。次の信号の定義は、[遵守性] ページ内のすべての遵守性フィールドをまとめた [遵守性] 信号全体に基づいています。

- 赤。[遵守性] ページの [遵守性] 属性に赤信号が含まれている。
- 緑。[遵守性] ページの [遵守性] 属性に緑信号が含まれている。

資産とアプリケーション

この信号は、[資産] および [アプリケーション] の遵守性ページをまとめた遵守性の値です。メトリック リンクをクリックし、このサービスに割り当てられた資産とアプリケーションのポートレットを表示する [サービス資産] ページに移動します。

次の信号の定義は、[サービス資産] ページ内のすべての遵守性フィールドをまとめた [遵守性信号] 全体に基づいています。

- 赤。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が赤色である。
- 黄。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が黄色であり、赤色はなし。
- 緑。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が緑色であり、赤色または黄色はなし。

プロジェクト

このメトリックは、階層を通してサービスに関連付けられた、プロジェクト全体の [ステータス インジケータ] フィールドの集計に基づいています。

プロジェクトの状況によって次の信号が表示されます。

- 赤。サービスに関連するプロジェクトに赤色の状況インジケータが含まれている。
- 黄。サービスに関連するプロジェクトに黄色の状況インジケータが含まれている。
- 緑。サービスに関連するプロジェクトに緑色の状況インジケータが含まれている。

マイルストーン

このメトリックは、サービス階層に関連するプロジェクト内のキー タスクの完了日に基づいています。 [変更要求] のタグが付いたタスクは含まれません。

キー タスクのマイルストーンによって次の信号が表示されます。

- 赤。最近の3ヶ月以内（先月、今月、来月を含む）に期限を迎えた、または迎えるキー タスクが、ベースライン終了日より2週間以上遅れている。
- 黄。最近の3ヶ月以内に期限を迎えた、または迎えるキー タスクが、基準の終了日と比べて3日以上遅れている（赤色でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 緑。赤色または黄色の信号が表示されていない場合は、緑色の信号となります。

[マイルストーン] メトリック リンクをクリックし、[サービス キー タスクとマイルストーン] ページに移動します。このページには、CA Clarity PPM のキー タスク データを使用する [キー タスクとマイルストーン] ポートレットが含まれます。サービスの [階層] ページにリストされている投資に属するキー タスクのみが、このポートレットに表示されます。

データは次のフィールド値に基づいて選択されます。

- プロジェクト ステータス。承認済み
- プロジェクトのアクティブ フィールド。オン
- プロジェクトの進捗。開始済み、開始前
- タスク状況。開始済み、開始前
- タスクの完了率。 <100 パーセントである必要があります。

このポートレットには、今後 3 ヶ月間（今月を含める）のデータが表形式で表示されます。

次の列が含まれます。

- プロジェクト。 [プロジェクト] オブジェクトのプロジェクト名属性。プロジェクト名リンクをクリックすると、[プロジェクトのプロパティ] ページへ移動します。
- 名前。 [タスク] オブジェクトのタスク名属性です。タスク名をクリックすると、[タスクのプロパティ] ページへ移動します。
- 開始。 [タスク] オブジェクトの [開始日] 属性。
- 終了。 [タスク] オブジェクトの [終了日] 属性。
- 状態。 [タスク] オブジェクトの [ステータス] 属性。
- 達成率 (%)。 [タスク] オブジェクトの達成率属性。
- ガント。ガント図内のガントバーには、現在のベースラインと終了日が使用されます。 [サービス健全性] ポートレットの [マイルストーン] 信号と同じルールに基づいて、ガント図も色付けされます。

リスク

このメトリックは、プロジェクトのリスクと変更要求（タスク）リスクの集計に基づいています。プロジェクト リスクはプロジェクト オブジェクトの属性です。変更要求リスクやタスク リスクは、タスク オブジェクトの属性です。データは、サービス階層上の投資から取得されます。

リスクの性質によって次の信号が表示されます。

- 赤。優先度の高いリスクが 1 つまたは複数存在する。
- 黄。中優先度のリスクが 1 つまたは複数存在する。
- 緑。高/中優先度のリスクは存在しません。

[リスク] メトリック リンクをクリックし、[リスク] ポートレットが含まれている [サービス リスク] ページに移動します。このポートレットは [マイルストーン] ポートレットと似ており、サービス階層の一部であるプロジェクトおよび変更要求（タスク）のリスクを含みます。

データは次のフィールド値に基づいて選択されます。

- プロジェクト ステータス。承認済み
- プロジェクトのアクティブ フィールド。オン
- プロジェクトの進捗。開始済み、開始前
- タスク状況。開始済み、開始前
- タスクの完了率。 <100 パーセントである必要があります。
- タスク タイプ。変更要求
- リスク ステータス。オープン、進行中の作業

ポートレットには、今後 3 ヶ月（今月を含む）のデータが表形式で表示されます。変更要求関連のタスクを含むプロジェクト関連タスクがすべて表示されています。

次の列が含まれています。

- プロジェクト。 [プロジェクト] オブジェクトの [名前] 属性。プロジェクト名をクリックすると、プロジェクトのダッシュボードを表示できます。

- リスク。 [リスク] オブジェクトの [名前] 属性。 リスク名をクリックすると、リスクのプロパティ ページへ移動します。
- 変更要求。 [変更要求] (タスク) オブジェクトの [名前] 属性。 変更要求名をクリックすると、タスクのプロパティ ページへ移動します。
- 優先度。 [リスク] オブジェクトの優先度属性。
- オーナー。 割り当てられられたリスクのオーナー。 [リスク] オブジェクトの [オーナー] 属性。
- 影響。 [リスク] オブジェクトの [影響] 属性。 次の信号が表示されます。
 - 赤。 リスクの影響が高い。
 - 黄。 リスクの影響が平均的。
 - 緑。 リスクの影響が低い。

可能性

[リスク] オブジェクトの [可能性] 属性。 次の信号が表示されます。

- 赤。 リスクの可能性が高い。
- 黄。 リスクの可能性が平均的。
- 緑の信号。 リスクの可能性が低い。

ステータス

[ステータス] フィールドのドロップダウンの値 ([オープン] 、 [進行中の作業] 、 [解決済み] 、 [クローズ]) 。

変更要求

この信号には [タスク完了日] 属性が使用されます。 [タスク タイプ] 属性を持つ " [変更要求] " としてラベル付けされたタスクが選択されます。 メトリック リンクをクリックして、ページを更新します。 次の信号が表示されます。

- 赤。 最近の 3 ヶ月以内 (先月、今月、来月を含む) に期限を迎えた、または迎える変更要求が、ベースライン終了日より 2 週間以上遅れている。
- 黄。 最近の 3 ヶ月以内に期限を迎えた、または迎える変更要求が、ベースライン終了日より 3 日以上遅れている。
- 緑。 最近の 3 ヶ月以内に期限を迎えた、または迎える変更要求のベースライン終了日からの遅れは 2 日以内である。

顧客監視

〔顧客監視〕 ポートレットは、稼働ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数などをハイライト表示して、顧客とサービスの関係を示します。データは、右上に大口顧客を表示したバブル グラフで表されます。小口顧客は、グラフの左下に表示されます。サービス オーナーは、関連するサービス メトリックに関して、自身のすべての加入顧客を参照できます。

バブル チャートについて、次のことに留意してください。

- 各バブルは顧客部門を表します。バブルをクリックすると、その部門に加入しているすべての顧客を一覧表示する〔部門の加入〕ページに移動します。
- バブルの大きさは、インシデントの数（すなわち顧客がサービスに対して記録したオープンなインシデントの合計数）を表します。インシデント数が多いほど、バブルも大きくなります。
- X 軸には、請求額（サービス プロパティの〔加入〕ページ上の属性）が表示されます。
- Y 軸には、〔キー メトリック タイプ〕ページの〔稼働ステータス〕キー メトリック タイプに基づいた稼働ステータス数が表示されます。
- バブルの色は SLA 違反の状態によって異なります。しきい値を示すフィールドと共に SLA 違反を入力するフィールドは、〔加入プロパティ〕ページに含まれています。顧客は手動でフィールドに入力します。

バブルの色の種類は次の通りです。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客がしきい値未満である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色のバブルを使用するための数字は 1～3 です。
- 緑。顧客の〔SLA 違反〕フィールドの値は 0 である。

プロジェクト分析

〔プロジェクト分析〕ポートレットは、現在進行中の別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。キャンセル済みまたは完了済みのものはこのポートレットに含まれません。サービス作成者はこのポートレットを使用して、サービスの計画されていた変更を管理できます。

プロジェクト分析ポートレットのデータは、表内に階層形式で表示されます。階層の最上位レベルはプロジェクト名です。プロジェクト名をクリックし、〔プロジェクトのプロパティ〕ページに移動します。また、プロジェクト名を展開すると、そのプロジェクトのキー タスクや変更要求が 2 段目に表示されます。変更要求名をクリックし、その変更要求の〔タスクのプロパティ〕ページに移動します。変更要求名をクリックし、その変更要求の〔タスクのプロパティ〕ページに移動します。タスク名をクリックし、そのタスクの〔タスクのプロパティ〕ページに移動します。

ポートレットには以下の列が含まれます。

名前

プロジェクト名、キー タスク名、または変更要求名が表示されます。

ベースライン コスト

プロジェクト ベースライン コストまたは金額が表示されます。

実際コスト

プロジェクトの実際のコストが表示されます。

コストの差異

ベースライン コストおよび実際のコストを比較して推定される割合が表示されます。

ガント

プロジェクトまたはタスクを表すガント図が表示されます。ガントバーは、タスクの遅延状況、または完了日までのタスクの日数に基づいて色付けされます。遅れていなければ青色、遅れると赤色になります。

プロバイダ ダッシュボード

プロバイダ ダッシュボードは部門オブジェクトからアクセス可能で、プロバイダと記される部門に関するデータが表示されています。このダッシュボードには、顧客統計、サービス提供、サービス提供のコストおよび将来のサービス要求をハイライト表示する、ドリルダウンを伴う複数のポートレットが含まれます。プロバイダ部門マネージャまたはハイレベルの IT マネージャがこのダッシュボードを使用します。

以下のポートレットを使用して、部門マネージャは自部門のサービスの総計を表示できます。

- 顧客監視
- プロジェクト分析
- すべてのサービス

顧客監視

〔顧客監視〕ポートレットは、プロバイダ部門が所有するサービスと加入顧客の関係を表示します。このポートレットは、稼動ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数をハイライト表示します。データはバブルチャートで表示されます。大口顧客は右上、小口顧客は左下に表示されます。

バブルチャートについて、次のことに留意してください。

- 各バブルは、対象のサービス部門が提供するサービスを受ける顧客を表しています。
- Y 軸はサービスの数です。各顧客部門にはサービスの一覧が含まれています。また、サービス数にはサブ部門のサービスも含まれます。
- X 軸は加入請求額を表します。
- バブルのデータには、対象のプロバイダ部門が提供し、顧客が加入しているすべてのサービスが含まれます。インシデントや請求額に関しては、すべてのサービスの合計データが表示されます。
- SLA 違反の信号の色は次に基づいています。
 - 赤。赤信号が含まれている加入サービスがある。
 - 黄。黄色信号が含まれている加入サービスがある。
 - 緑。赤または黄色の信号はありません。

プロジェクト分析

「プロジェクト分析」ポートレットは、現在進行中の別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。次の点を除いて、このポートレットは、「サービス ダッシュボード」の「プロジェクト分析」ポートレットと似ています。

- 特定のプロジェクト、プロジェクト管理者、またはサービスに関する情報を表示できる
- 列には名前、サービス、ベースライン、実績値、CV、ガント図が含まれる
- サブ部門のサービスも含まれる

すべてのサービス

「すべてのサービス」ポートレットは、各メトリックのステータスを示すための信号を伴うメトリックのリストが含まれます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、迅速にサービス エリアを決定できます。エリアには、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）が含まれます。サブ部門サービスがある場合は、それも含まれます。

部門オブジェクトの「すべてのサービス」ポートレットは、次の点を除いて「サービス」オブジェクトの「サービス健全性」ポートレットと似ています。

- プロバイダ部門は複数のサービスを所有できる。
- プロバイダ部門は、サブ部門サービスを含めることができる。
- すべての信号は、対象プロバイダ部門が所有するサービス全体で集計される。

ユーザが「すべてのサービス」ポートレットのメトリックからドリルダウンできるポートレットのリストを以下に示します。これらのポートレットは、「サービス ダッシュボード」上の「サービス健全性」からアクセス可能なドリルダウン ポートレットとは異なります。

メトリック

「値」または「稼動ステータス」メトリック リンクをクリックし、ポートレットにアクセスします。このポートレットには、サービス別にキーメトリック データが表示されます（「値」または「稼動ステータス」のいずれかのキーメトリック タイプデータのみを表示するよう事前フィルタ済み）。プロバイダ部門がサービスを所有します。

新規インシデント トレンド

[インシデント] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。このポートレットは、顧客がすべてのサービスに対して作成するインシデントの総数を表示します。サービスは、過去 6 ヶ月（現在の日付から）内にプロバイダ部門が所有したものです。

顧客別の開いているインシデント

[インシデント] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダ部門が所有する全サービスの開いたインシデント合計数が、各顧客に対して示されています。

予算分析

[予算] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダが提供する各サービスの実際のコストおよび計画コストが含まれています。データは表内に示され、次の列が含まれます。

サービス

[サービス] オブジェクトのサービス名。サービス名をクリックすると、[サービス予算] ページに移動します。

実際コスト

サービス オブジェクトの [実際コスト] 属性。

計画コスト

サービス オブジェクトの [計画コスト] 属性。

差異

計画コストと実際のコストの差額。

ステータス

以下の信号は、実際コストと計画コストの比較値に基づいて表示されます。コストは、その年の先頭から最新の実績値の日付までと見なされます。

- 赤。比較値は、計画コストの >120% である。
- 黄。比較値は計画コストの >100% である。
- 緑。比較値は計画コストの <= 100 % である。

サービスによる作業負荷分析

〔作業負荷〕メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダ部門が提供するサービスに対して、基準作業と比べた実際の作業と残存作業が示されています。データは表内に示され、次の列が表示されています。

サービス

〔サービス〕オブジェクトのサービス名。

実績作業

時間単位で示された作業の合計時間です。

ETC (残作業時間)

〔サービス〕オブジェクトの〔ETC〕属性（時間数）。

ベースライン作業

サービスオブジェクトの〔ベースライン作業〕属性（時間数）。

サービス遵守性

〔遵守性〕メトリック リンクをクリックして、ポートレットにアクセスします。ポートレットには対象プロバイダ部門の各サービスと、それらの遵守性信号が示されています。〔サービス ダッシュボード〕上の〔サービス健全性〕ポートレットにある遵守性信号と共に使用されます。データは各サービスの遵守性ページから取得され、表内に表示されます。次の列が含まれます。

- 名前。〔サービス〕オブジェクトのサービス名。サービス名リンクをクリックすると、対象サービスの〔遵守性〕ページへ移動します。
- ライセンス遵守。対象サービスの〔遵守性〕ページに表示されている全体遵守性信号。

キー タスクとマイルストーン

［マイルストーン］ メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。ポートレット内のデータは、対象プロバイダ部門が所有する各サービスの階層に関連したプロジェクトに基づいています。次の列が表示されます。

サービス

対象プロバイダ部門が提供するサービスの名前属性が表示されます。

プロジェクト

サービスの階層のプロジェクト名が表示されます。

名前

プロジェクトのキー タスクまたはマイルストーンの名前が表示されます。

開始/終了

タスクまたはマイルストーンの開始日/終了日が表示されます。

ステータス

キー タスクまたはマイルストーンの状況が表示されます。

達成率 (%)

パーセントで表示されたキー タスクまたはマイルストーンの完了率が表示されます。

スケジュール

プロジェクト スケジュールが表示されます。

リスク

［リスク］ メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。ポートレット内のデータは、対象プロバイダ部門が所有する各サービスに関連した（階層を通して）プロジェクトやキー タスクに基づいています。このポートレットの［サービス名］属性は、対象プロバイダ部門のサービスです。

資産

資産とアプリケーション メトリックをクリックして、このポートレットにアクセスします。データは [資産] オブジェクトから取得されます。次のフィールド値に基づいてデータは選択されます。

- 資産ステータス。承認済み
- 資産プロセス。開始済み、開始前

データは表形式で表示され、階層でサービスに関連しているすべての資産が含まれます。ポートレットには、以下の列が表示されます。

名前

[資産] オブジェクトの資産名属性。

カテゴリ

資産のカテゴリ。

ステータス

この信号は、[資産プロパティ] ページの [ステータス インジケータ] 信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。1つまたは複数の赤信号。
- 黄。1つまたは複数の黄色信号。
- 緑。赤信号または黄色信号はありません。

準拠性

この信号は、[資産] プロパティの [遵守性] ページの [法的遵守性] 信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産の法的遵守性メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

ライセンス遵守

この信号は、[資産] プロパティの [遵守性] ページの [ライセンス遵守] 信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産のライセンス遵守メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

メンテナンスの遵守性

この信号は、[資産] プロパティの [遵守性] ページの [メンテナンスの遵守性] 信号に基づいており、対象サービス上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産のメンテナンスの遵守性メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

リスク

[資産] オブジェクトの [リスク] 属性。

アプリケーション

[資産とアプリケーション] メトリック リンクをクリックし、[アプリケーション] ポートレットにアクセスします。このポートレットは、サービス階層に基づいた [アプリケーション] オブジェクトからすべてのデータが取得されていることを除き、[資産] ポートレットと同じです。

顧客ダッシュボード

[部門] オブジェクトの [顧客ダッシュボード] は、顧客として選択される部門のデータを表示します。ダッシュボードには、ドリルダウンを伴う複数のポートレットが含まれます。個別の顧客部門マネージャまたはビジネス リレーションシップ マネージャがダッシュボードを使用します。

部門マネージャは、以下に関する統計を表示できます。

- サービス デリバリ
- 稼働状況
- 加入サービスのコスト
- サービス変更に対する現在の要求
- サービスを使用する顧客への特定の請求

以下のポートレットを使用できます。

- 加入の監視
- プロジェクト分析
- 顧客請求分析
- すべての加入

加入の監視

〔加入の監視〕ポートレットは、稼動ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数に基づいて加入サービスを表示します。

部門マネージャは、最も高額な加入、および稼動ステータスと SLA 違反数を表示できます。データはバブルチャートで表示されます。各バブルがサービスを表します。

サービスダッシュボードを表示するには、バブルをクリックします。バブルの上にマウスをのせると、サービス名が表示されます。

プロジェクト分析

〔プロジェクト分析〕ポートレットは、別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。プロジェクトおよび変更要求は、部門が加入しているすべてのサービスに対して現在進行中のものになります。このポートレットは、追加の〔サービス〕属性が含まれている点を除き、〔サービスダッシュボード〕の〔プロジェクト分析〕ポートレットと似ています。〔サービス〕属性には、階層を通してプロジェクトまたは変更要求に関連付けられたサービス名が一覧表示されます。

顧客請求分析

〔顧客請求分析〕ポートレットは、6ヶ月間にわたる、各サービスの実際コストと計画コストを比較します。このポートレットは、サービスを提供するための実際コストに関して、サービス予算についての現在の情報へのアクセスを部門マネージャに提供します。データは棒グラフで表示され、1つの棒グラフが各サービスを表します。顧客が加入しているサービスに基づき、X軸はコスト金額、Y軸はサービス名を表示します。

すべての加入

「加入」とは、顧客部門がコストを支払って使用するサービスのことです。

「すべての加入」ポートレットは、「サービス ダッシュボード」上の「サービス健全性」ポートレットと似ています。各メトリックのステータスを示す信号を伴うメトリックのリストが含まれます。

しかし、「サービス健全性」ポートレットと違い、「管理」セクションはありません。部門マネージャは、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）の状態にある加入の領域を迅速に決定できます。ポートレットには顧客部門が加入しているサービスがひとつ、または複数表示されます。

次は、すべての加入ポートレットからアクセスできるメトリックおよびポートレットの説明です。

値

サービス別のキー メトリックのリストにアクセスするには、リンクをクリックします。顧客部門が加入しているサービスがすべて含まれています。このリンクをクリックし、「値」メトリック タイプ別に事前フィルタされた「メトリック」ポートレットに移動します。

稼働状況

このリンクをクリックし、「稼働ステータス」メトリック タイプ別に事前フィルタされた「メトリック」ポートレットに移動します。

インシデント

「インシデント」リンクをクリックし、「顧客インシデント分析」ページにある以下のポートレットにアクセスします。

新規インシデント トレンド

「新規インシデント トレンド」ポートレットは、「サービス ダッシュボード」上の「新規インシデント トレンド」ポートレットと同じです。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客別の新規インシデント総数です。データは、過去 6 ヶ月（現在の日付から開始して）内に加入したすべてのサービスに適用されます。

サービス別の顧客の開いているインシデント

このポートレットは、[サービス ダッシュボード] 上の [オープンなインシデント] ポートレットと同じです。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入しているすべてのサービスのオープンなインシデントの総数です。

SLA

[SLA] リンクをクリックし、[スコアカード] ポートレットにアクセスします。このポートレットには、サービス名の一覧が表示され、顧客が加入している各サービスに対する特定のサービスのメトリックおよび信号（請求額、インシデント、満足度、SLA）が含まれます。

満足

リンクをクリックし、[スコアカード] ポートレットにアクセスします。

プロジェクト

クリックすると、ページが更新されます。

マイルストーン

リンクをクリックし、[キー タスクとマイルストーン] ポートレットを表示します。このポートレットは、[サービス ダッシュボード] からアクセス可能な [キー タスクとマイルストーン] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入している各サービス階層に関連付けられたプロジェクトに基づいています。従って、単一のサービスではなく複数のサービスになります。このポートレットの [サービス名] 属性は、対象プロバイダ部門のサービス名です。

リスク

このリンクをクリックすると、[リスク] ポートレットが表示されます。このポートレットは [サービス ダッシュボード] からアクセス可能な [リスク] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入している各サービス階層に関連付けられたプロジェクトに基づいています。従って、単一のサービスではなく複数のサービスになります。このポートレットの [サービス名] 属性は、対象プロバイダ部門のサービス名です。

顧客ポータル

少なくとも 1 つの顧客部門に対するビジネス リレーションシップ マネージャのキャパシティで、[顧客ポータル] を表示できます。

[顧客ポータル] は、ビジネス リレーションシップ マネージャがサポートおよびサービスを提供している、すべての顧客に関する最新情報を取得できるようデザインされています。

ポートレットは以下を含みます。

- 加入のデリバリ
- 加入依頼
- 加入の請求

[IT サービス管理] から [顧客ポータル] にアクセスできます。

加入のデリバリ

[加入のデリバリ] ページには、次のポートレットが含まれます。

加入の監視

加入サービスの稼働ステータス、請求額、インシデント数、SLA 違反数をハイライト表示したバブルチャートが表示されます。ビジネス リレーションシップ マネージャは、最もコストが高いサービス、稼働ステータスおよび SLA 違反数を表示できます。ポートレットには、ビジネス リレーションシップ マネージャの全顧客の加入サービスすべてが含まれています。表内の各バブルはサービスを表します。バブルをクリックすると、サービス ダッシュボードが開きます。Y 軸は、ビジネス リレーションシップ マネージャに割り当てられている顧客数を示します。対象顧客のサブ部門も含まれます。X 軸は加入請求額を表します。

スコアカード

表形式になっており、特定のメトリックに対する信号が表示されています。ビジネス リレーションシップ マネージャが管理する顧客一覧、またその顧客の加入サービスすべてに基づいた信号が示されます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

メトリック

顧客の各加入サービスからの稼働ステータス キー メトリックが表示されます。 ビジネス リレーションシップ マネージャは、自分の顧客が追跡しているメトリックを参照できます。また、セットしきい値を超過するメトリックがあれば、それも表示できます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

アクション アイテム

既定の概要ページとして顧客ポータルをサポートします。すぐに使えるアクションアイテム ポートレット。

加入依頼

[加入依頼] ページには、次のポートレットが含まれます。

アイデア

ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客が加入しているサービス全体にわたる関連アイデアの統計を表示します。アイデアは、ビジネス リレーションシップ マネージャに関連付けられている部門の 1 つに属するユーザに基づいて取得されます。それぞれのアイデアは対象部門が加入しているサービスに関連しています。このポートレットの属性は、次のオブジェクトから情報を取得します。

- アイデア
- サービス
- 部門

次のデータが表形式で表示されます。

優先度

アイデア オブジェクトの優先度が表示されます。信号は以下のとおりです。

- 赤。優先度の高いアイデア。
- 黄。優先度が平均的なアイデア。
- 緑。優先度の低いアイデア。

サービス

アイデア階層にリストされたサービス名が表示されます。[サービス名] 属性は、[サービス] オブジェクトに関連付けられています。

アイデア トピック

アイデア オブジェクトのアイデア トピックが表示されます。

部門

ユーザが属する部門が表示されます。

予想収益

アイデア オブジェクトの予想収益が表示されます。

予想コスト

アイデア オブジェクトの予想収益が表示されます。

提出日

アイデア オブジェクトの提出日が表示されます。

承認日

アイデア オブジェクトの承認日を表示します。

プロジェクト分析

ビジネス リレーションシップの顧客全員が加入しているサービスに関して現在進行中の、様々なプロジェクトおよび変更要求を示すデータが表示されます。データは階層として表内に示されます。最上レベルはプロジェクト名です。

プロジェクト名をクリックし、[プロジェクトのプロパティ] ページにアクセスします。プラス (+) のアイコンをクリックしてプロジェクトを展開すると、プロジェクトの下にタスクが表示されます。

タスク名をクリックし、[タスクのプロパティ] ページにアクセスします。[サービス] 属性には、階層を通してプロジェクトまたは変更要求に関連付けられたサービス名が一覧表示されます。

加入の請求

[加入の請求] ページには、次のポートレットが含まれます。

部門請求書

ビジネス リレーションシップ マネージャの各顧客に対する現在（現会計期間および前会計期間）の請求額が表示されます。このポートレットの属性は、次のオブジェクトから情報を取得します。

- 部門
- 請求書

ポートレットは表形式で、次の列が表示されています。

名前

ビジネス リレーションシップ マネージャがサポートする顧客の部門名が [部門] オブジェクトから表示されます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

ID

[請求書] オブジェクトの請求書番号が表示されます。請求書番号をクリックし、顧客部門から [請求書] にアクセスします。

請求書日付

[請求書] オブジェクトの請求書日付が表示されます。

金額

[請求書] オブジェクトの請求金額が表示されます。

期間

請求書に含まれる期間が表示されます。

ステータス

〔請求書〕 オブジェクトのステータスが表示されます。

時間外サービスによる請求

ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客が加入するすべてのサービスを表示します。また、合計請求金額には、過去 6 ヶ月における各サービスが集計されます。データは線グラフで表され、各線がサービスを示します。たとえば、ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客が加入するサービスが 3 つある場合、指定期間を示す点が付いた 3 本の線が表示されます。X 軸は月、Y 軸はコスト金額を表します。

請求書履歴

各顧客に対する 6 ヶ月間の請求額が表示されます。請求額は、顧客の加入する全サービスの集計です。データは線グラフで表され、各線が顧客を示します。たとえば、ビジネス リレーションシップ マネージャに 3 人の顧客がいる場合、特定期間を示す点が付いた 3 本の線が表示されます。X 軸は、現在の日付から遡って過去 6 ヶ月間分を表示します。Y 軸はコスト金額を表示します。

プロバイダ ポータル

少なくとも 1 つのプロバイダ部門を持つ部門マネージャのキャパシティで、〔プロバイダ ポータル〕を表示できます。データが会計ポートレット内に表示される前に、すべての請求書を承認します。

このポータルは、〔IT サービス管理〕内のリンクとして利用可能です。複数のプロバイダ部門にわたるサービスや顧客に関する最新情報を IT エグゼクティブまたは IT マネージャに提供するようにデザインされています。

ポートレットには以下が含まれます。

- 概要
- 顧客
- インシデント
- プロジェクト/変更要求
- 作業負荷
- 会計

注：オーバーラップの場合：IT エグゼクティブまたはマネージャは、部門およびサービスを担当します。このサービスは、同じ IT エグゼクティブまたはマネージャが担当する二次サービスの階層の一部です。両方のサービスがカウントされます。

概要

[概要] ページには、次のポートレットが含まれます。

アクション アイテム

既定の概要ページとして顧客ポータルをサポートします。これは、本製品の他の箇所にも表示されている既定のアクション アイテム ポートレットです。

すべてのサービス

メトリックの一覧が、それぞれの状況を示す信号と共に表示されます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）のサービスの領域を決定できます。

注：このポートレットは、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットと異なります。IT エグゼクティブまたはマネージャは、単に 1 つの部門とそのサービスを表示するのではなく、複数の部門とサービスを表示できます。次のメトリックがポートレットに含まれます。

値

クリックすると、事前フィルタされた [メトリック] ポートレットにアクセスして、[値] タイプのキー メトリックを表示します。

稼働状況

クリックすると、事前フィルタされた [メトリック] ポートレットにアクセスして、[稼働ステータス] タイプのキー メトリックを表示します。

インシデント

クリックすると、[プロバイダ ポータル] の [インシデント] にアクセスします。

SLA

クリックすると、[顧客スコアカード] ポートレットが表示されます。このポートレットは、複数の顧客にわたって集計された特定のサービス メトリックとのリンクです。

満足

クリックすると、[顧客スコアカード] ポートレットが表示されます。

予算

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、[予算分析] ポートレットに移動します。このポートレットは、[プロバイダ部門 - 予算] メトリック リンクからアクセスしたものと同一データを表示します。

コスト回収

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、ページを更新します。

作業負荷

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、[サービス別作業負荷分析] ポートレットに移動します。

遵守性

クリックすると、[サービス遵守性] ポートレットが表示されます。信号は次の通りです。

- 赤。赤信号を含むサービスがある。
- 黄。黄色信号を含むサービスがある。
- 緑。緑信号を含むサービスがある。

資産とアプリケーション

クリックすると、[資産] ポートレットおよび [アプリケーション] のポートレットを含む [サービス資産] ページにアクセスします。

プロジェクト

クリックすると、ページが更新されます。信号は、プロジェクトの全体ステータスを示します。このプロジェクトは、IT マネージャがすべてのプロバイダ部門にわたって担当するサービスに関連しています。

マイルストーン

クリックすると、[キー タスク] ポートレットおよび [マイルストーン] ポートレットが表示されます。

リスク

クリックすると、[リスク] ポートレットが表示されます。

変更要求

クリックすると、ページが更新されます。変更要求の信号は、プロジェクトの内部および外部で発生したすべての変更要求の状況を表しています。このプロジェクトは、IT マネージャがすべてのプロバイダ部門にわたって担当するすべてのサービスに関連しています。

顧客

[顧客] ページには次のポートレットが含まれます。

値

顧客の各加入サービスに対する値キー メトリックが表示されます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、加入顧客が追跡しているメトリックを参照し、セットしきい値を超えているメトリックがあればそれを参照します。

このポートレットから顧客名リンクをクリックして、部門の[顧客ダッシュボード] に移動します。サービスダッシュボードを表示するにはサービス名をクリックします。メトリック名をクリックして、[キーメトリック プロパティ] ページに移動します。

稼働状況

顧客の各加入サービスに関する稼働ステータス キー メトリックが表示されます。ビジネス リレーションシップ マネージャは、自分の顧客が追跡しているメトリックを表示できます。また、セットしきい値を超過するメトリックがあれば、それも表示できます。

顧客スコアカード

表形式になっており、特定のメトリックに対する信号が表示されています。IT エグゼクティブまたはマネージャが管理するサービスのリストが表示されます。また、IT エグゼクティブまたはマネージャが所有するすべてのサービスに基づいた信号が集計されます。

インシデント

CA Unicenter Service Desk などの外部システムを使用して、インシデントを追跡できます。インシデントデータは、CA Clarity PPM に手動入力、XOG を使用してインポート、または [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブによるインポートが可能です。

[インシデント] ページには、次のポートレットが含まれます。

サービス別の開いているインシデント

IT エグゼクティブまたはマネージャが所有する各サービスのオープンなインシデント数が表示されます。データはサービス デスクからインポートされます。ポートレットには円グラフが表示されています。円の各分割部分はサービスを表します。各部分の大きさはサービスのインシデント数に基づいています。円グラフ（サービス）の上にマウスを持っていくと、サービスのオープンなインシデント数が表示されます。

サービス インシデント監視

各サービス（このサービスに加入している顧客数も含める）とサービスのインシデント数および SLA 違反数の関係性が表示されます。データは、対象 IT エグゼクティブや IT マネージャが所有する全サービスに基づいています。バブルチャート形式で表示され、各バブルはサービスを表します。このプロバイダがサポートするサービスのみが含まれています。次はグラフの詳細です。

- X 軸は請求額（対象サービスの顧客全体を集計した [加入] オブジェクトの一部）を表示します。
- Y 軸は対象サービスに加入している顧客数を表します。
- バブルの大きさはインシデントの数（対象サービスに対するすべての開いているインシデント数）によって異なります。インシデント数が多いほど、バブルも大きくなります。この数字は対象サービスを使用する顧客全体の集計です。
- バブルの色は SLA 違反の状態によって異なります。違反は、各サービスに対して集計された加入顧客の SLA 違反数に基づいて決定されます。SLA 違反情報は、[加入プロパティ：メイン] ページの [SLA 違反] フィールドから取得されます。顧客は、手動でフィールド値を入力します。

次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
 - 黄。顧客がしきい値未満である。顧客は1以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が3の場合、黄色のバブルを使用するための数字は1～3です。
 - 緑。SLA 違反の値は0である。
- バブルの上にマウスをもっていくと、そのバブルが表すサービス名が表示されます。

顧客別の開いているインシデント

IT エグゼクティブまたはマネージャが所有するすべてのサービスに加入している各顧客の、オープンなインシデント数が表示されます。データはサービス デスクからインポートされます。このポートレットのデータは、円グラフとして表示されます。グラフの各部分は顧客部門を示し、各部分のサイズはその顧客部門のインシデント数によって異なります。円グラフ（顧客）の上にマウスを持っていくと、対象顧客のオープンなインシデント数が表示されます。

開いているインシデントと終了したインシデント

特定期間における開いているインシデント数と終了したインシデント数が比較されます。データは、対象 IT エグゼクティブやマネージャが所有するすべてのサービスからのものです。このポートレットには2本の棒グラフがあり、それぞれ開いているインシデントと終了したインシデントを表しています。X 軸は、現在の日付から始まる過去6ヶ月間を表示します。Y 軸はインシデント数を表示します。

プロジェクト/変更要求

[プロジェクト/変更要求] ページには、IT エグゼクティブおよびマネージャが所有するサービス用の以下のポートレットが含まれます。

プロジェクト分析

サービス進行中のプロジェクトと変更要求を示す、信号およびその他のデータのセットが提供されます。分析は、[サービス ダッシュボード] 上の [プロジェクト分析] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、複数のサービスを有する複数の部門を含むことができます。[サービス] 属性には、プロジェクトまたは変更要求が関連する（階層を通して）サービス名が表示されます。

リスク

個々のサービスのサービス階層上にリスト表示されたプロジェクトに対する [プロジェクト] リスクおよび [変更要求] リスクを表示します。このポートレットには、[サービス ダッシュボード] の [リスク] メトリックからもアクセスできます。唯一の違いは、このポートレットでは、[プロバイダ ポータル] 上で複数のサービスを有する複数の部門が扱えるという点です。

キー タスクとマイルストーン

個々のサービスのサービス階層上にリスト表示されたプロジェクトに属するキー タスクを表示します。このポートレットには、[サービス ダッシュボード] の [マイルストーン] メトリックからもアクセスできます。唯一の違いは、このポートレットでは、[プロバイダ ポータル] 上で複数のサービスを有する複数の部門が扱えるという点です。

作業負荷

[作業負荷] ページには、次のポートレットが含まれます。

OBS リソース集計

OBS 構造のリソース需要に関する特定のデータが表示されます。

サービス タイプによる経過時間

特定期間の作業時間数が比較されます。IT エグゼクティブまたはマネージャが最多のリソースを受け取るサービス領域を受信するサービスエリアを参照するよう、このサービス タイプによってデータが分割されます。データは、[サービス] オブジェクトの [サービス タイプ] 属性および各リソースの総日数から取得されます。リソースは、階層配置率単位として、対象タイプのサービス、またはサービス階層上の任意の投資に割り当てられる必要があります。ポートレットには棒グラフが表示され、各棒はサービスを表しています。X 軸には期間が月単位で（現在の日付から前後 3 ヶ月間）表示されます。Y 軸には時間数（実績値と残存配置値を基に計算された値）が表示されます。

従業員/契約社員の時間比較

内部の作業員に支払われた金額と外部の契約社員に支払われた金額（いずれもドル単位）の比較が棒グラフで表示されます。この棒グラフによって、IT マネージャは、所有するすべてのサービス全体で労働力がどのように管理されているかを確認できます。各期間に対して2本の棒グラフが表示されています。ひとつ目の棒は全従業員がサービスに費やした合計時間、またはサービス階層に関連した投資です。階層のパーセント値が列の単位になります。もう1つの棒は、サービスに割り当てられた全契約社員の合計時間です。合計時間数とはリソースの割り当てです。リソースオブジェクト上の[タイプ]属性は、契約社員と従業員を示します。X軸には期間が月単位で（現在の日付から前後3ヵ月間）表示されます。Y軸には時間数（実績値と残存配置値を基に計算された値）が表示されます。

会計

[会計] ページには次のポートレットが含まれます。

回収ステートメント

回収されるすべてのチャージバックドルが表示されます。また、サービスコスト合計額と受領済み合計額の差異が計算されます。サービス一覧とそのサービスの請求額（四半期ごと）がリストされます。データは表内に示され、次の列が含まれます。

サービス

対象IT マネージャが所有するサービスの名称が表示されます。サービスダッシュボードにアクセスするには、サービス名をクリックします。

コスト

サービスの合計コストが表示されます。

料金

サービスに提供に対する請求額が表示されます。

差異

コストと請求額の差額が表示されます。

差分 (%)

パーセントで表示された差額が表示されます。

ステータス

以下の信号で示されるステータスが表示されます。

- 赤。差異は 20% 未満です。
- 黄。差異は 5% 未満です。
- 緑。赤信号または黄色信号の値はありません。

付録 A: BRM アクセラレータのセットアップ

BRM アクセラレータ ポートレットは、IT サービス管理モジュールの一部であるアドイン機能です。BRM アクセラレータにアクセスし、アクセラレータを使用するためには、いくつかの追加セットアップ タスクを実行します。

[アクセラレータ： ビジネス リレーションシップ マネージャ] アドインはオプション コンポーネントであり、製品の管理者によってインストールされます。

必要な属性で BRM をセットアップする方法

追加のセットアップ タスクを実行して、BRM アクセラレータの一部として特定の属性を表示します。属性は、アドインによって使用可能になりますが、ユーザの CA Clarity PPM 管理者が Studio を使用して属性を設定した後にのみ表示できるようになります。

注： [BRM アクセラレータ] ポートレットでデータを表示するには、Studio を使用して特定のオブジェクトに対する追加フィールドまたは属性を設定してください。

CA Clarity PPM 管理者に連絡してください。詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

次のオブジェクト フィールドは、BRM 設定が必要です。

- [サービス オブジェクト](#) (P. 114)
- [キー メトリック オブジェクト](#) (P. 115)

サービス オブジェクト

Studio を使用して、[サービス]オブジェクトの以下のフィールドを設定します。

サービス タイプ

サービスのタイプ。このフィールドを [サービス プロパティ] ページに追加します。サービス タイプは検索テーブルに設定されており、既定で次が含まれています。

- インフラストラクチャ
- 保守
- ミッションクリティカル
- 収入生成サポート

注： [サービス タイプ] フィールドは、標準の検索フィールドです。このフィールドを使用して、タイプ別にサービスを検索できます。

ビジネス整合性

[ビジネス整合性] フィールドを [サービス プロパティ] ページに追加します。このページには、対象サービスが組織のビジネス ゴールとどのように適合するかが示されます。このフィールドは、1 から 100 までの数値を取ります。標準的な信号は「整合性」と呼ばれます。整合性信号は次を意味しています。

- 赤。ビジネス整合性の値は、0 ～ 33 である。
- 黄。ビジネス整合性の値は、33 ～ 66 である。
- 緑。ビジネス整合性の値は、66 ～ 100 である。

キー メトリック オブジェクト

[キー メトリック] オブジェクト（[加入] オブジェクトの子オブジェクト）上で以下のフィールドを設定します。

[しきい値] インジケータ

[しきい値インジケータ] フィールドを[キーメトリックの作成] ページ、[キーメトリックを編集] ページおよび[キーメトリック リスト] ページに追加します。このフィールドは、[高い値ほど良い] チェックボックスとして表示されます。このチェックボックスがオンの場合、しきい値よりも大きい値が許容されます。また、このチェックボックスがオフの場合は、しきい値よりも小さい値が適しています。

[高い値ほど良い] チェックボックスは、特定のキー メトリック フィールドに対する信号を定義します。たとえば、[Number of Suspended Users] という新しいキー メトリックを作成し、このチェックボックスをオフにした場合、[値メトリック] ポートレットのデータ プロバイダに対し、しきい値よりも小さい値が適していることを示します。

タイプ

[タイプ] フィールドは、部門加入の[キーメトリックの作成] ページ、[キーメトリックを編集] ページおよび[キーメトリック リストとフィルタ] ページに表示されます。このフィールドは、ルックアップ テーブルからドロップダウン選択する標準テキスト フィールドです。検索テーブルには次の値が既定で含まれています。

- 値
- 稼働状況
- 終了したインシデント
- 作成されたインシデント
- その他

[タイプ] フィールドは、[BRM アクセラレータ] ポートレット用にカスタム メトリックを分類します。たとえば、ユーザが[サービス レイアウト：ダッシュボード] ページの[サービス健全性] ポートレットにある[値] リンクを選択すると、[メトリック] ポートレットは「値」カテゴリの値を使用します。

サービス デスクの統合

BRM アクセラレータによって、IT 部門が管理し顧客部門が使用するサービスや投資の会計メトリック、リソース メトリックおよびサービス デリバリのメトリックについてより詳しく理解できます。BRM アクセラレータ ポートレットには、インシデントに関する情報や数字を含むデータも表示されます。CA Unicenter Service Desk などの外部システムを使用して、インシデントを追跡できます。インシデント データは、CA Clarity PPM に手動で入力するか、XOG または [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブを使用してインポートします。

インシデント ポートレットが入力される方法

[Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブは、GEL タグを使用してサービス デスクと通信し、インシデント データを取得するプロセスを呼び出します。ジョブはスケジュール上で実行され、次が行われます。

- サービス デスクからサービスごとの顧客のインシデント数を取得する。
- CA Clarity PPM における正確な顧客およびサービスを推測する。
- CA Clarity PPM の加入オブジェクトの属性に数字を保存する。

ジョブが実行されるたびに、前の値は上書きされます。統合メソッドが使用される場合、サービス デスクはインシデント用のレコードのシステムになります。CA Clarity PPM は、一部の [BRM アクセラレータ] ポートレットに表示される、許容可能なインシデント数のターゲット値（またはしきい値）用のレコードのシステムです。

ジョブを実行するには、次のパラメータが正確である必要があります。

- サービス デスクの連絡先 ID が CA Clarity PPM のユーザ名と適合する。
- サービス デスクのインシデント設定項目が CA Clarity PPM のサービス ID と適合する。
- インシデントに影響を受けるユーザは CA Clarity PPM ユーザである。
- CA Clarity PPM ユーザの定義に、ユーザがサービス デスクに対して報告するサービスに加入している、同じ部門への OBS 部門関連付けが含まれていること。インシデント データをインポートする際に、システムはこの関連付けによって、サービス デスクの連絡先 ID と CA Clarity PPM ユーザ名間の一致を検索できます。

関連する CA Clarity PPM フィールド

CA Clarity PPM はインシデントデータをキー メトリック オブジェクト（加入オブジェクトの子オブジェクト）の一部として保存します。このオブジェクトには、コード、名前、種類、開始日、終了日、目標値、実際の値などの一般的な属性が含まれています。サービス デスク データは月単位で表示されます。過去 6 ヶ月間と今月のサービス デスク インシデント情報のみが使用されます。インシデントには、[作成されたインシデント] と [クローズしたインシデント] の 2 種類のキー メトリックがあります。開いているインシデントは、その合計数のみが必要なため別に管理されます。

作成されたインシデント

サービス別に顧客が作成したインシデントは、適切な加入用のキー メトリックとして CA Clarity PPM 内に格納されます。必要に応じて、この情報を保存するために新しい加入が作成されます。

キー メトリックは時間によって変化する実際の値および目標値の両方を表します。サービス デスクからのデータ インポートによって実際の値が投入される一方、目標値は手動で入力するかインポートする必要があります。CA Clarity PPM でこのデータの最小単位は月単位です。これは、ポートレットがこのレベルで表示されるように定義されているためです。

すべての作成されたインシデントは次の属性が表示されます。

キー メトリック ID またはキー メトリック名

作成済みインシデントの ID または名前。

注：統合によって、必ずしも予想名前ではなく、予想 ID を伴うキー メトリックが更新されます。

実績金額

作成日（開始日または開始時間）別のインシデント数。指定日付または時間からのクローズしたインシデントが含まれます。

終了したインシデント

終了したインシデントも顧客別、サービス別にキー メトリックとして保存されます。すべての終了したインシデントは次の属性を表示します。

キー メトリック ID またはキー メトリック名

終了したインシデントの ID または名前が表示されます。

実績金額

終了日 (終了日または終了時間) 別のインシデント数が表示されます。

開いているインシデント

顧客別またサービス別のオープンなインシデント数は、スカラー (期間単位でない) 形式で格納されます。値は、[加入プロパティ: メイン] ページ上の [インシデント数] 属性に格納されます。目標値もこのページに表示されるスカラー値です (インシデントのしきい値)。

オープンなインシデント数は、終了日または終了時間を持たないインシデント数のスナップショット (統合の最終実行日における) です。

関連するサービス デスク フィールド

次に示すのは、インシデント ポートレットの計算のために [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブで使用される一連のサービス デスクのフィールドです。すべてのフィールドが CA Clarity PPM 内に格納されるとは限りません。フィールドによっては、CA Clarity PPM オブジェクトと [Service Desk] 値を一致させる目的のみに必要です。[サービス デスク] 値は、[インシデント] オブジェクト、[要求] オブジェクト、[問題] オブジェクトから取得されます。これらのオブジェクトには、それぞれの [詳細] ページに同じフィールドが含まれます。従って、データベースのスキーマは全オブジェクトに対してほとんど同一です。

トラッキング ID (Service Desk DBS ID)

サービス デスクからの一意のデータベース ID。カウント済みインシデントと新規インシデントの区別が必要な場合、インシデントをカウントするロジックは、[トラッキング ID] フィールドを使用します。

報告者

[システム ログイン] フィールドに入力された、サービス デスクのユーザ名。CA Clarity PPM ユーザは、[報告者] フィールドによって決定されます。ユーザ名は CA Clarity PPM ユーザ名と一致することが必要です。この CA Clarity PPM ユーザ名をもとに、ジョブが特定の CA Clarity PPM 部門を見つけます。

開始日/時刻

サービス デスクにおけるインシデントの作成日。開始日および開始時間は時間差異の計算に必要です。

終了日/時刻

Service Desk におけるインシデントの終了日。終了日と終了時間は、時間差異の計算に必要です。

設定項目

サービス デスクの設定項目。このフィールドはサービス デスクのオブジェクト（この場合はインシデント）と CA Clarity PPM のサービスを関連付けます。管理者は、設定項目に対し、CA Clarity PPM サービス名をサービス デスクのルックアップ テーブルへ手動で入力する必要があります。そのようにして、インシデントを割り当てるために、サービス デスク内の設定項目名と CA Clarity PPM サービス名が一致します。

BRM 関連ポートレット

次はサービス デスクからインポートしたデータを使用する BRM アクセラレータポートレットの一覧であり、それぞれどのようにデータが取得されるかが説明されています。

サービス デリバリ信号

この [プロバイダ ポータル] ページの信号は、対象サービスに加入している顧客全員のオープンなインシデント数に基づいています。データは次のように取得されます。

- a. 各顧客のオープンなインシデント数が含まれる。
- b. 開いているインシデントは、加入サービスのインシデントのしきい値と比較される。
- c. 信号が決定される。次に、全体の信号を参照するために、各加入顧客の信号が比較される。

顧客監視ポートレット

この [サービス レイアウト：ダッシュボード] ページのポートレットはバブルチャートが表示され、サービスに加入する顧客の開いているインシデント数を示します。ポートレットは、特定サービスに対する顧客のオープンなインシデント数を使用してこのデータを取得します。

[新規インシデントトレンド] ポートレット

[サービス レイアウト ダッシュボード] ページおよび部門レイアウトの [プロバイダ ダッシュボード] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに加入する全顧客によって記録された、作成されたインシデント数を使用します。ポートレットは、過去 6 ヶ月間の作成されたインシデント数を使用してデータを集めます。また、サービスに加入している各顧客の現在の月も対象にします。また、作成されたインシデントキー メトリックに対する（手動で入力した）目標値に基づいたしきい値も表示されています。すべての顧客に対する目標値を集計した目標線は、1 本のみ表示されます。

[顧客別の開いているインシデント] ポートレット

[サービス インシデント分析] ページおよび [プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに関する顧客別のオープンなインシデント数を使用します。データは、プロバイダ部門が投資として含めるサービスに対して顧客が記録した、オープンなインシデント数を選択することによって取得されます。

[顧客スコアカード] ポートレット

オープンなインシデント数が、加入定義上のしきい値を超えている場合、[顧客スコアカード] ポートレットは、各顧客のサービス別の信号を表示します。別の形式として、このポートレットは、インシデントの集計値を表示します。この集計は、いかなるサービスに関して、しきい値を超過するインシデント数が顧客にあるかどうかを示します。

[サービス別の開いているインシデント] ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに対するオープンなインシデント数を使用します。データは、対象サービスに加入している各顧客の開いているインシデントを集計して取得されます。

[サービスインシデント監視] ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、サービスごとのオープンなインシデント数を使用します。データは、プロバイダ部門が投資として含めるサービスに対して顧客が記録した開いているインシデントを集計することによって取得されます。

[開いているインシデントと終了したインシデント] ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、プロバイダ部門が投資として所有するサービス全体の作成されたインシデント数およびクローズしたインシデント数を使用します。このポートレットは、作成済みインシデント数とクローズしたインシデント数を集計してデータを取得します。顧客は、プロバイダ部門が投資として所有する各サービスに対してインシデントを記録します。

[Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブを設定する

[データをインポート] ジョブを設定する前に以下を行います。

- CA Clarity PPM の BRM のユーザ ID に適合する連絡先 ID をサービス デスクで作成。
- インシデントが割り当てられる CA Clarity PPM サービス名を、サービス デスクで設定項目として設定したか。
- サービス デスクでインシデントを作成し、設定項目、および影響されたエンドユーザまたは連絡先 ID と関連付け。

詳細については、「*管理ガイド*」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [パーソナル] メニューを開き、[レポートとジョブ] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
2. [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. 次の必須パラメータを入力します。

Unicenter Service Desk URL

インシデントデータのインポート元になるサービス デスク システムの URL を定義します。この URL は、サービス デスク用の Axis サービスのアドレスです。

Unicenter Service Desk パスワード

インシデントデータのインポート元になるサービス デスク システムのパスワードを定義します。

Unicenter Service Desk ユーザ名

インシデント データのインポート元になるサービス デスク システムのユーザ名を定義します。

4. ジョブをいつ実行するかを指定します。すぐに実行するか、日時を設定して後から実行するようにスケジュールできます。またオプションとして、ジョブの繰り返し実行を設定できます。
5. オプションとして、ジョブの失敗や完了を知らせるリソースやグループを設定することもできます。
6. 変更を保存します。