

CA Clarity™ PPM

Руководство пользователя по управлению ИТ-сервисом

Релиз 13.3.00



Настоящая документация, включая встроенные справочные системы и материалы, распространяемые в электронной форме (далее — "Документация"), предназначена только для Вашего ознакомления и может быть изменена или отозвана СА в любое время. Настоящая Документация является конфиденциальной информацией СА и не может быть скопирована, передана, воспроизведена, разглашена, изменена или дублирована, полностью или частично, без предварительного письменного согласия СА.

Если Вы являетесь обладателем лицензии на программный(е) продукт(ы), описываемые в Документации, Вы имеете право напечатать или предоставить в другой форме разумное число копий Документации для внутреннего использования Вами и Вашими сотрудниками, работающими с данным программным обеспечением, при условии сопровождения каждой копии всеми уведомлениями об авторских правах и обозначениями авторских прав СА.

Право напечатать или предоставить в другой форме копии Документации ограничено периодом, в течение которого применимая лицензия на программное обеспечение сохраняет полную силу и действие. В случае прекращения лицензии по любой причине Вы обязаны предоставить СА письменное подтверждение того, что все копии и неполные копии Документации возвращены СА или уничтожены.

В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КАКОЙ ЭТО ДОПУСТИМО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ СА ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАСТОЯЩУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ "КАК ЕСТЬ", БЕЗ КАКОЙ-ЛИБО ГАРАНТИИ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. КОМПАНИЯ СА НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ВАМИ ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНОЙ ЗА ЛЮБОЙ ПРЯМОЙ ИЛИ КОСВЕННЫЙ УЩЕРБ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ (БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ) УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЮ ИНВЕСТИЦИЙ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ, РЕПУТАЦИОННЫЕ ПОТЕРИ ИЛИ ПОТЕРЮ ДАННЫХ, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ СА БЫЛА ЗАРАНЕЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА..

Использование любого программного продукта, упоминаемого в Документации, определяется применимым лицензионным соглашением, которое не может быть никоим образом изменено условиями настоящего уведомления.

Изготовителем настоящей документации является СА.

Предоставляется с ограничением прав. Использование, копирование или распространение правительством США ограничивается разделами FAR 12.212, 52.227-14 и 52.227-19(c)(1) - (2), а также разделом DFARS 252.227-7014(b)(3), по применимости, или заменяющими их документами.

© СА, 2013. Все права защищены. Все товарные знаки, названия, знаки обслуживания и логотипы, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих компаний.

Обратитесь в службу технической поддержки

Для получения интерактивной поддержки, полного списка расположений, режима работы и телефонов обратитесь в службу технической поддержки:

<http://ca.com/worldwide>.

Содержание

Глава 1: Управление сервисами 9

Обзор ИТ-сервисов.....	9
Сервисы доступа	11
Отчеты управления сервисами.....	11
Задания управления сервисами	12

Глава 2: Процессы управления сервисами 13

Создание сервисов.....	13
Фильтр и списки сортировки.....	17
Определение риска и согласование	17
Основные свойства.....	17
Изменить общие сведения	18
Управление данными расписания.....	21
Свойства бюджета.....	23
Включить финансовые транзакции	27
Инциденты	29
Просмотр или определение зависимостей	30
Базовые планы	31
Подписки.....	34
Мониторинг подписок на сервис	34
Подписка подразделений на сервисы	35
Отмена подписок подразделения.....	36
Сценарии планирования мощности	36
Создание сценариев планирования мощности	36
Применение сценариев планирования мощностей к сервисам	36
Пометка сервисов на удаление.....	37

Глава 3: Иерархии 39

Об иерархиях	39
Фильтрация списка дочерних инвестиций	40
Создание иерархии	40
О совместном использовании сервисов другими инвестициями, сервисами и идеями	41
Добавление дочерних инвестиций и услуг из финансовой сводки	41
Просмотр финансовой сводки.....	42
Определение выделения дочерней инвестиции.....	43
Просмотр сводки трудоемкости.....	43

Просмотр совокупной стоимости владения (ТСО)	44
Управление родительскими инвестициями	44
Добавление родительских инвестиций	45
Определение выделения для родительских инвестиций.....	45

Глава 4: Команда сервиса 47

О формировании команды	47
Изменение подробных сведений о штатном сотруднике	47
Сведения о команде: страница персонала	50
Формирование команды	52
Добавление ресурсов или ролей для персонала.....	52
Резервирование ресурсов с превышением выделения	53
Мощности роли	53
Выделение персонала.....	54
Изменение выделения персонала.....	54
Управление свойствами сотрудника	55
Изменение выделения ресурса по умолчанию.....	55
Сброс значения выделения персонала.....	57
Изменение планового и зафиксированного выделения ресурса	61
Замена штатного сотрудника	62
Рекомендации по замене штатных сотрудников	62
Перенос данных при замене сотрудников.....	62
Замена сотрудников	63
Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса	64
Удаление штатных сотрудников	65

Глава 5: Управление бизнесом, сервисом и единицами ИТ 67

Обзор акселератора BRM	67
Подписки подразделения.....	68
Порталы менеджеров бизнес-отношений.....	69
Панели мониторинга менеджеров бизнес-отношений	70
Оптимальное использование акселератора BRM	70
Доступ к панелям мониторинга и порталам акселератора BRM	70
Панель мониторинга сервиса	71
Работоспособность сервиса.....	72
Контрольный показатель клиента.....	81
Анализ проекта.....	82
Панель мониторинга поставщика	83
Контрольный показатель клиента.....	83
Анализ проекта.....	84

Все сервисы	84
Панель мониторинга клиента	89
Просмотр подписки.....	89
Анализ проекта.....	90
Анализ расходов клиента	90
Все подписки	90
Портал клиента	92
Доставка по подписке	92
Запросы на подписку	93
Расходы на подписку	94
Портал поставщика	96
Обзор.....	96
Клиенты	99
Инциденты	99
Проекты и запросы на изменение	101
Рабочая нагрузка	101
Финансы.....	102

Приложение А: Настройка акселератора BRM 105

Настройка BRM с помощью обязательных атрибутов.....	105
Объект сервиса	106
Объект "Ключевая метрика"	107
Интеграция Service Desk.....	108
Заполнение портлетов инцидентов.....	108
Соответствующие поля CA Clarity PPM.....	109
Соответствующие поля Service Desk.....	110
Соответствующие портлеты BRM	111
Настройка задания "Импорт данных Unicenter Service Desk"	113

Глава 1: Управление сервисами

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Обзор ИТ-сервисов](#) (на странице 9)

[Сервисы доступа](#) (на странице 11)

[Отчеты управления сервисами](#) (на странице 11)

[Задания управления сервисами](#) (на странице 12)

Обзор ИТ-сервисов

ИТ-сервисы представляют коллекцию инвестиций, которые могут анализироваться для определения значения и качества. ИТ-сервисы позволяют принимать финансовые решения на основе необходимой информации, получаемой при просмотре сравнительных данных по стоимости и трудозатратам ИТ-сервиса. Инвестиции и сервисы можно использовать совместно с другими инвестициями и сервисами. Каждая дочерняя инвестиция или сервис может иметь выделения, которые определяют степень совместного использования сервиса.

С помощью ИТ-сервисов можно:

- Просмотреть агрегацию финансовых данных и данных трудоемкости для получения в режиме реального времени представления о совокупной стоимости владения сервисом
- Определить процентное значение выделения каждой дочерней инвестиции или сервиса данному сервису
- Выделить процентное значение данного сервиса другим сервисам, инвестициям или идеям
- Просмотреть многоуровневую иерархию дочерних инвестиций, связанных с данным сервисом

ИТ-сервисы состоят из следующих компонентов:

- Свойства. На вкладке "Свойства" можно определять инвестицию, начиная с ее названия и графика и заканчивая базовыми планами, которые отражают состояния на разных стадиях жизненного цикла инвестиции. Кроме того, можно задать данные бюджета и активировать инвестицию для финансовых транзакций.
- "Команда". На вкладке "Команда" для инвестиции формируется команда. Команда состоит из сотрудников, которые будут выполнять работу, и участников, помогающих сотрудникам путем передачи им информации, предоставления предложений и сомнений. Но они не выполняют при этом никакой работы, непосредственно связанной с инвестицией.

- **Финансовые планы.** Финансовый план – это инструмент, помогающий управлять будущими потребностями в затратах и прогнозировать их. Средства финансового планирования позволяют менеджерам подробно моделировать места возникновения расходов или выручки для определенного периода. Эти средства также позволяют создавать бюджет, лучше всего соответствующий их бизнес-потребностям.

Финансовые менеджеры задают значения по умолчанию, определяющие способ создания финансовых планов и использования финансовых периодов. Менеджеры по инвестициям могут создавать несколько планов финансовых затрат в виде предварительных оценок для бюджета. Они могут отправить наиболее пригодный план затрат на утверждение в качестве бюджета. Финансовые менеджеры утверждают переданные им планы затрат.

Страницы финансового планирования инвестиции показывают суммирование плана снизу вверх и подробные сведения по каждой позиции для плана из дочерних инвестиций.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

- **Иерархии.** На вкладке "Иерархия" можно просматривать дочерние и родительские связи с другими инвестициями и управлять ими. Вместе с иерархией можно просматривать финансовую сводку и сводку трудоемкости.
- **Процессы.** Используйте вкладку "Процессы" для просмотра запущенных процессов и создания новых. Например, можно создать процесс, который будет уведомлять менеджеров, когда состояние инвестиции меняется на "Утверждено". Также можно задать процесс, который будет выполнять какое-либо действие, например менять состояние хода выполнения на "Завершено".

Ваш администратор CA Clarity PPM может задавать процессы для определенных типов служб или же глобальные процессы, которые должны работать с определенной службой. Для этого используется инструмент администрирования. На странице *"Процессы - инициированные"* можно создавать и запускать процессы для служб.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

- **Аудит.** Журнал аудита сохраняет историю всех изменений, добавленных и удаленных данных, которые происходят в указанных полях инвестиций. Используйте меню "Аудит", чтобы просмотреть журнал изменения, добавления или удаления записей для любых полей, выбранных для аудита.

Меню "Аудит" появляется только в том случае, если она была настроена вашим администратором CA Clarity PPM, а у вас есть соответствующие права доступа. Кроме того, администратор CA Clarity PPM определяет, на какие поля распространяется аудит, а также то, какая информация хранится в журнале аудита.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Сервисы доступа

Для управления откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".

Будет открыта страница со списком всех утвержденных и неутвержденных сервисов, к которым у вас имеется доступ с правами на просмотр, изменение или удаление. На этой странице списка можно создавать новые сервисы, просматривать сведения, финансовые планы, иерархию, подписки и пр.

Вы можете изменить некоторые свойства сервиса на странице списка.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Если у вас нет прав доступа к конкретным сервисам, они не будут отображаться на странице списка. Если у вас нет доступа с правом просмотра ни к одному сервису, список будет пустым.

Отчеты управления сервисами

Для управления ИТ-сервисами предлагаются следующие отчеты:

- Анализ бюджетов и прогнозов
- Счет ГК по расчетам между подразделениями
- Расчеты с клиентами и поставщиками
- Состояние инвестиции
- Опрос транзакции проекта
- Назначения ресурсов
- Сведения табеля учета времени
- Сравнение мощности и потребности по ресурсам (требуется надстройка акселератора РМО)
- Сравнение мощности и потребности по ролям (требуется надстройка акселератора РМО)

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Дополнительные сведения см. в документе *"Ускоритель РМО — руководство по продукту"*.

Задания управления сервисами

Задание выделения инвестиции может влиять на данные или производительность управления ИТ-сервисами

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Глава 2: Процессы управления сервисами

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [Создание сервисов](#) (на странице 13)
- [Фильтр и списки сортировки](#) (на странице 17)
- [Определение риска и согласование](#) (на странице 17)
- [Основные свойства](#) (на странице 17)
- [Подписки](#) (на странице 34)
- [Сценарии планирования мощности](#) (на странице 36)
- [Пометка сервисов на удаление](#) (на странице 37)

Создание сервисов

Эта процедура описывает создание сервиса.

Сервисы можно импортировать из другой системы записей с помощью XML Open Gateway.

Дополнительные сведения см. в документе *Руководство разработчика XML Open Gateway*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".
Откроется страница списка.
2. Нажмите кнопку "Создать".
Откроется страница создания.
3. В общем разделе страницы заполните следующие обязательные поля:

Имя сервиса

Определяет имя сервиса.

Ограничение: 80 символов

ID сервиса

Уникальный идентификатор сервиса.

Описание

Определяет подробное описание сервиса.

Ограничение: 762 символа.

Основное приложение

Определяет основное приложение, связанное с сервисом.

Менеджер

Определяет менеджера сервиса. По умолчанию, менеджером является пользователь, который создает сервис.

Дата начала

Определяет, когда начинается сервис.

Примечание. Если не указаны даты начала и завершения, невозможно вычислить данные выделения, отображаемые на вкладке "Команда".

Дата окончания

Показывает, когда завершается сервис.

Установить плановые даты затрат

Указывает, следует ли синхронизировать даты плановых затрат с датами сервиса. При выборе параметра для подробного финансового плана планируемые даты затрат не затрагиваются.

По умолчанию: выбрано

Требования. Нет

Цель

Определяет цель сервиса, которая обеспечивает ее соответствие общей корпоративной стратегии. Выберите цель из раскрывающегося списка. Ваша организация определяет значения, а администратор CA Clarity PPM их задает.

Согласование

Указывает, насколько хорошо сервис согласован с бизнес-целями организации. Чем больше значение, тем выше уровень согласования. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительного бизнес-согласования используются для всех сервисов портфолио.

Введите числовое значение. После сохранения отображаются только такие символы цветового индикатора:

- Красный цветовой индикатор Оценка от 0 до 33 показывает отсутствие согласования.
- Желтый цветовой индикатор Оценка от 34 до 67.
- Зеленый цветовой индикатор Оценка от 68 до 100 показывает наличие согласования.

Статус

Указывает состояние сервиса.

Значения: "Утверждено", "Отклонено", "Не утверждено"

По умолчанию: Не утверждено

Индикатор состояния

Отображает состояние в графическом виде. Например, если состояние "Утверждено", визуально состояние можно представить в виде зеленого цветового индикатора.

Значения: красный, желтый и зеленый При сохранении выделение отображается как символ индикатора.

Стадия

Определяет стадию в жизненном цикле инвестиции. Перечень возможных значений зависит от конкретной компании и зависит от значений, выбранных администратором.

Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Приоритет

Показывает относительное значение для бизнес-цели организации. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Ограничение: от нуля (нижнее предельное значение) до 36 (верхнее предельное значение).

По умолчанию: 10

Риск

Показывает численную оценку риска. Чем ниже значение, тем ниже риск. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Введите числовое значение. После сохранения отображаются только такие символы цветового индикатора.

- Зеленый цветовой индикатор Оценка от 0 до 33 показывает низкий риск.
- Желтый цветовой индикатор Оценка от 34 до 67.
- Красный цветовой индикатор Оценка от 68 до 100 показывает высокий риск.

Ход выполнения

Показывает ход выполнения инвестиции.

Значения:

- Завершено
- Не начато
- Начато

По умолчанию: Не начато

Требуется

Указывает на то, что инвестиция отвечает требованиям бизнеса. Атрибут используется для отслеживания инвестиций в портфолио, портлетах или диаграммах. Установите флажок, чтобы указать, что инвестиция отвечает требованиям бизнеса.

4. В разделе "Организационные структуры" свяжите OBS с сервисом для целей безопасности, составления отчетов или для организационных целей. Если при изменении свойств на странице финансовых свойств выбрано подразделение, поле может быть заполнено автоматически.

Именованное подразделение OBS используется для связывания сервиса с подразделением CA Clarity PPM. Если существует несколько OBS с одним именем, подразделение указывается последним.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

5. Сохраните изменения.

Фильтр и списки сортировки

Можно выполнять фильтрацию, сортировку и перенастройку страницы списка сервисов. Сервисы в списке отображаются с сортировкой по имени сервиса в порядке возрастания. Если щелкнуть заголовок столбца, список не сортируется.

Можно также сохранять и использовать фильтры, создавать и использовать фильтры мощности, удалять фильтры и сортировать списки.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Определение риска и согласование

Данные риска и согласования важны для управления и анализа портфолио инвестиций. Эти метрики позволяют оценивать и анализировать инвестиции при управлении портфолио.

Для определения данных риска и согласования используются поля "Согласование" и "Риск" общего раздела страницы свойств сервиса.

Основные свойства

Основные свойства позволяют определить базовые сведения об инвестиции. Для просмотра основных свойств откройте инвестицию. По умолчанию откроется страница свойств.

Управлять сервисами можно следующим образом.

- Изменить общие сведения, такие как имя, менеджер, цели, статус, согласование и связи OBS.
- Изменить сведения о планировании, например, даты начала и окончания и методы отслеживания.
- Изменить сведения о бюджете, такие как плановые и бюджетные расходы и доходы, и задать параметры финансового планирования и метрик.
- Включить обработку для финансовых транзакций.

Изменить общие сведения

Используйте страницу свойств для просмотра или редактирования общих сведений, таких как имя, ИД, описание и т. д.

Можно также просмотреть или связать организационную структуру (OBS) с сервисом для решения задач безопасности, организации или отчетности.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. В разделе "Общие" просмотрите или отредактируйте следующие поля и сохраните изменения:

Имя сервиса

Определяет имя сервиса.

Ограничение: 80 символов

ID сервиса

Уникальный идентификатор сервиса.

Описание

Определяет подробное описание сервиса.

Ограничение: 762 символа.

Основное приложение

Определяет основное приложение, связанное с сервисом.

Менеджер

Определяет менеджера сервиса. По умолчанию, менеджером является пользователь, который создает сервис.

Активно

Задаёт, активен ли сервис. Активируйте сервис, чтобы разрешить ресурсам просматривать сервисы в любом портлете планирования мощностей.

По умолчанию: Выбран

Цель

Определяет цель сервиса, которая обеспечивает ее соответствие общей корпоративной стратегии. Выберите цель из раскрывающегося списка. Ваша организация определяет значения, а администратор CA Clarity PPM их задает.

Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительного бизнес-согласования используются для всех сервисов портфолио.

Согласование

Указывает, насколько хорошо сервис согласован с бизнес-целями организации. Чем больше значение, тем выше уровень согласования. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительного бизнес-согласования используются для всех сервисов портфолио.

Введите числовое значение. После сохранения отображаются только такие символы цветового индикатора:

- Красный цветовой индикатор Оценка от 0 до 33 показывает отсутствие согласования.
- Желтый цветовой индикатор Оценка от 34 до 67.
- Зеленый цветовой индикатор Оценка от 68 до 100 показывает наличие согласования.

Статус

Указывает состояние сервиса.

Значения: "Утверждено", "Отклонено", "Не утверждено"

По умолчанию: Не утверждено

Индикатор состояния

Отображает состояние в графическом виде. Например, если состояние "Утверждено", визуально состояние можно представить в виде зеленого цветового индикатора.

Значения: красный, желтый и зеленый При сохранении выделение отображается как символ индикатора.

Стадия

Определяет стадию в жизненном цикле инвестиции. Перечень возможных значений зависит от конкретной компании и зависит от значений, выбранных администратором.

Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Приоритет

Показывает относительное значение для бизнес-цели организации. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Ограничение: от нуля (нижнее предельное значение) до 36 (верхнее предельное значение).

По умолчанию: 10

Риск

Показывает численную оценку риска. Чем ниже значение, тем ниже риск. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

Введите числовое значение. После сохранения отображаются только такие символы цветового индикатора.

- Зеленый цветовой индикатор Оценка от 0 до 33 показывает низкий риск.
- Желтый цветовой индикатор Оценка от 34 до 67.
- Красный цветовой индикатор Оценка от 68 до 100 показывает высокий риск.

Ход выполнения

Показывает ход выполнения инвестиции.

Значения:

- Завершено
- Не начато
- Начато

По умолчанию: Не начато

Требуется

Указывает на то, что инвестиция отвечает требованиям бизнеса. Атрибут используется для отслеживания инвестиций в портфолио, портлетах или диаграммах. Установите флажок, чтобы указать, что инвестиция отвечает требованиям бизнеса.

Дата создания

Отображает дату создания сервиса.

Дата последнего изменения

Отображает дату последнего изменения сервиса.

3. В разделе OBS свяжите OBS с сервисом.

Управление данными расписания

Для установки дат начала и окончания, записи времени и для определения кодов расходов используется страница графика в свойствах сервиса.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "График".
Откроется страница свойств.
3. В разделе "Расписание" заполните следующие поля:

Дата начала

Определяет, когда начинается сервис.

Примечание. Если не указаны даты начала и завершения, невозможно вычислить данные выделения, отображаемые на вкладке "Команда".

Дата окончания

Показывает, когда завершается сервис.

Установить плановые даты затрат

Показывает, синхронизованы ли планируемые даты затрат с датами начала и завершения сервиса. Установите этот флажок для выполнения синхронизации.

4. В разделе "Отслеживание" заполните следующие поля:

Запись времени

Показывает, могут ли штатные сотрудники вводить время в своих табелях учета времени для этого сервиса. Установите этот флажок, чтобы разрешить запись времени для данного сервиса.

Важно! Для каждого штатного сотрудника также должна быть включена возможность записи времени.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Режим отслеживания

Задаёт метод отслеживания, используемый для ввода времени для данного сервиса.

Значения:

- Clarity. Сотрудники вводят время для назначенных им задач, используя таблицы учета времени.
- Нет. Для нетрудовых ресурсов, таких как издержки, материалы и оборудование, фактические затраты отслеживают при помощи квитанций транзакции или при помощи планировщика, например приложений Open Workbench или Microsoft Project.
- Другое. Указывает, что фактические затраты импортируются из сторонней программы.

По умолчанию: Clarity

Код расходов

Определяет код расходов, связанный с данным сервисом. Коды расходов помогают обрабатывать финансовую транзакцию, а в финансовом планировании отслеживать фактические затраты.

При выборе другого кода расходов на уровне задачи в табелях учета времени коды расходов уровня задачи переопределят их.

5. Сохраните изменения.

Свойства бюджета

Свойства бюджета сервиса можно определить на странице бюджета в свойствах сервиса. Данные бюджета имеют важное значение при управлении портфолио и его анализе. Правильное определение и запись данных плановых затрат и прибылей имеет большое значение для оценки и анализа сервисов.

С помощью простого бюджета можно определить такие показатели, как плановые затраты сервиса, чистый приведенный доход (NPV), эффективность инвестиций (ROI) и данные безубыточности.

На этой странице можно также определить запланированные затраты и прибыли сервиса. Можно задать дату начала и дату окончания действия бюджета. В течение этого периода денежные потоки постоянны и равномерны. Введенные значения применяются в пределах только одного периода времени — с начальной даты сервиса до ее конечной даты. Эти значения применяются только к данной инвестиции, но не к каким-либо ее дочерним или родительским инвестициям.

С другой стороны, подробный финансовый план позволяет распределять плановые затраты по нескольким периодам. Если создается финансовый план, страница свойств бюджета автоматически заполняется данными плана.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

Определение простых бюджетов

Определите простой бюджет сервиса на странице бюджета в свойствах сервиса. Если подробный план определяется позже, его данные переопределяют простой бюджет и поля на этой странице будут доступны только для просмотра.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Бюджет".
Откроется страница свойств.
3. Заполните следующие поля в разделе финансового планирования:

Валюта

Определяет валюту, которую нужно использовать при расчете значений бюджета и прогноза.

Бюджет равен запланированным значениям

Указывает, совпадают ли бюджетные значения свойств бюджета инвестиции с запланированными значениями. Если для инвестиции существует подробный бюджетный план, все значения полей в разделе "Бюджет" используются только для отображения и отражают значения в подробном бюджетном плане. Если этот флажок снят, вы можете изменять бюджетные поля.

По умолчанию: установлен

Вычисление финансовых показателей

Указывает, вычисляются ли финансовые показатели для инвестиций автоматически. Если этот параметр не выбран, можно определить финансовые показатели вручную.

По умолчанию: установлен

4. Заполните следующие поля в разделе параметров метрик:

Использовать системную ставку для общей стоимости капитальных расходов

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке.

Системная ставка

Отображение системной ставки вычисления общей стоимости капитальных расходов.

Ставка инвестиции

Отображение ставки инвестиции для вычисления общей стоимости капитальных расходов.

Начальная инвестиция

Определение исходной инвестиции сервиса.

Использовать системную ставку реинвестирования

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке повторной инвестиции.

Системная ставка

Отображение системной ставки вычисления общей стоимости капитальных расходов.

Ставка инвестиции

Отображение ставки инвестиции для вычисления общей стоимости капитальных расходов.

5. В разделе "Запланировано" заполните следующие поля:

Плановые затраты

Определение итоговых плановых затрат для инвестиций. Это значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановых затрат.

Начало периода плановых затрат

Запланированная дата начала для бюджета инвестиции.

Конец периода плановых затрат

Запланированная дата окончания для бюджета инвестиции.

Плановая прибыль

Определяет предполагаемую финансовую прибыль для данной инвестиции. Значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановой прибыли.

Начало периода плановой прибыли

Запланированная дата начала прибыли инвестиции.

Конец периода плановой прибыли

Запланированная дата окончания прибыли инвестиции.

Плановая эффективность инвестиций (NPV)

Отображает запланированный чистый приведенный доход (NPV), который вычисляется на основе следующей формулы:

Плановый NPV = Плановая прибыль - Плановые затраты

Примечание. Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

По умолчанию: заблокировано

Плановая эффективность инвестиций (ROI)

Значение в этом поле рассчитывается по следующей формуле:

Плановая ROI = Плановый NPV / Плановые затраты

Примечание. Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

По умолчанию: заблокировано

Плановое достижение порога безубыточности

Дата и сумма, определяющие период и стоимость, при которых программа становится прибыльной.

Примечание. Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

По умолчанию: заблокировано

Плановая эффективность инвестиций (IRR)

Отображение запланированной внутренней ставки эффективности инвестиций.

Плановая эффективность инвестиций (MIRR)

Отображение запланированной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

Запланированный период окупаемости

Отображение даты запланированного периода окупаемости инвестиции.

6. В разделе "Бюджет" заполните следующие поля:

Бюджетная стоимость

Отображает общие бюджетные затраты для инвестиции

Начало периода бюджетных затрат

Отображение начальной даты бюджетных затрат инвестиции.

Конец периода бюджетных затрат

Отображение конечной даты бюджетных затрат инвестиции.

Бюджетная выгода

Отображение бюджетной прибыли инвестиции.

Начало периода бюджетной прибыли

Отображение начальной даты бюджетной прибыли инвестиции.

Конец периода бюджетной прибыли

Отображение конечной даты бюджетной прибыли инвестиции.

Бюджетный NPV

Отображает чистый приведенный доход (NPV) этой инвестиции.

Бюджетный ROI

Отображает бюджетную ROI (эффективность инвестиций) этой инвестиции.

Бюджетная безубыточность

Отображает дату, когда бюджетные затраты инвестиции сравниваются с бюджетной прибылью.

Бюджетный IRR

Отображение бюджетной внутренней ставки эффективности инвестиции.

Бюджетный MIRR

Отображение бюджетной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

Бюджетный период окупаемости

Отображение даты бюджетного периода окупаемости инвестиции.

7. Сохраните изменения.

Включить финансовые транзакции

Используйте страницу "Финансы" в свойствах сервиса для финансовой активации сервиса и последующей финансовой обработки. Можно идентифицировать финансовое местоположение, финансовое подразделение и другие атрибуты, используемые при обработке финансовых транзакций.

Можно также связать с сервисом ставки транзакций с трудовыми ресурсами, ставки транзакций с материалами, ставки транзакций с оборудованием и ставки транзакций с издержками.

Убедитесь, что заданы следующие настройки, перед тем как включать сервис для финансовых транзакций:

- Объект, классы НЗП и инвестиции, местоположение, а также матрицы ставок и затрат.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

- Подразделение.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Финансы".
3. В разделе "Общие" введите следующие данные:

Класс НЗП

Определяет класс незавершенного производства, используемый для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Класс WIP можно использовать и для отчетности.

Класс инвестиций

Определяет класс инвестиции, используемый для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Класс инвестиций можно использовать и для отчетности.

Подразделение

Определяет подразделение, использованное при обработке транзакции расчетов между подразделениями для дебетования или кредитования подразделений в связи с расходами. Также это подразделение можно использовать для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Если подразделение выбрано на странице общих свойств, это поле заполняется автоматически. Необходимо для расчетов между подразделениями.

Местонахождение

Определяет местоположение, используемое для сопоставления инвестиции правилам дебетования и кредитования для обработки транзакций при расчетах между подразделениями. Если значения по умолчанию, используемые в системе или на уровне экономической единицы, показывают, что местоположение источника взято из инвестиции, используйте местонахождение для сопоставления инвестиций с матрицами стоимости и ставок.

4. В разделах "Ставки транзакций с трудовыми ресурсами", "Ставки транзакций с материалами", "Ставки транзакций с оборудованием" или "Ставки транзакций с издержками" соответственно для каждого типа транзакции введите следующее:

Источник ставки

Определяет ставку, используемую при обработке транзакции для начисления расходов по оплате труда, материалов, оборудования или издержек, связанных с обслуживанием.

Источник затрат

Определяет стоимость труда, материалов, оборудования или издержек, связанных с обслуживанием.

Тип валютного курса

Если включен мультивалютный режим, этот тип валютного курса показывает способ конвертации ставок и расходов.

5. Сохраните изменения.

Инциденты

В свойствах сервиса можно управлять инцидентами, назначенными сервису. С сервисом можно связать категории инцидента.

Категория инцидента

Категории группируют инциденты так, что можно извлечь и оценить связанные с ними расходы и просмотреть загрузку ресурсов. Можно также связать категории инцидента с сервисом. Администратор CA Clarity PPM настраивает и обслуживает категории инцидентов.

Дополнительные сведения см. в документе *"Руководство пользователя по управлению потребностями"*.

Инциденты

Инциденты отслеживают работы, выполненные с сервисом. Здесь можно просмотреть инциденты, связанные с сервисом, или создать новые инциденты.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

Связывание сервиса с категориями инцидентов

На странице категорий инцидентов можно связать сервис с категорией инцидентов.

Администратор CA Clarity PPM должен создать категорию инцидентов, чтобы связать сервис с категорией инцидентов. Администратор также может коллективно связывать любые сервисы с категориями инцидентов.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Категории инцидентов".
Откроется страница свойств.
3. Выберите категории инцидентов, которые хотите связать с сервисом, и нажмите кнопку "Добавить".
4. Сохраните изменения.

Просмотр и управление инцидентами

Используйте страницу инцидентов для просмотра списка инцидентов, связанных с инвестицией. На странице инцидентов доступны следующие действия:

- создавать новые инциденты;
- повторно назначать выбранные инциденты;
- преобразовывать инциденты в задачи или проекты.

Дополнительные сведения см. в документе *"Руководство пользователя по управлению потребностями"*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Инциденты".
Откроется страница свойств.
3. Просмотрите список инцидентов сервиса, связанных с инцидентом.

Просмотр или определение зависимостей

Между двумя сервисами в портфолио могут существовать отношения зависимости. На странице "Зависимости" свойств сервиса можно задавать такие отношения. Возможно наличие зависимостей между началом и завершением конфликтующих задач или в случае превышения бюджета. На этой странице можно добавлять инвестиции с ограничениями зависимостей. Вы также можете указывать, зависят ли эти инвестиции от вашей инвестиции или же зависит ли ваша инвестиция от них.

Для просмотра этой страницы откройте сервис и щелкните "Зависимости" на панели инструментов страницы.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Зависимости".
Откроется страница зависимостей инвестиции.
3. Выберите режим для добавления одного из следующих вариантов.
 - Инвестиции, которые зависят от данной инвестиции. При этом на экран выводятся другие инвестиции, которые зависят от вашей инвестиции.
 - Инвестиции, от которых зависит данная инвестиция. При этом на экран выводятся другие инвестиции, от которых зависит ваша инвестиция.

4. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить в инвестицию дополнительные зависимости.

Откроется страница "Выберите инвестиции".

5. Введите имя и выберите тип инвестиции в раскрывающемся списке "Тип". Или нажмите кнопку "Показать все".
6. В разделе "Фильтр инвестиций" установите флажок с именем инвестиции и нажмите кнопку "Добавить".

Базовые планы

Базовые планы являются снимками оценок общих плановых затрат и трудоемкости сервиса на определенный момент. Фактические затраты инцидента не являются частью общей трудоемкости для базовых планов. Они являются незапланированной работой и не учитываются при определении базового плана.

Поскольку моментальные снимки базового плана являются статическими, изменения сервиса после создания базового плана не отображаются автоматически в текущем базовом плане. Однако можно обновить базовый план, чтобы включить вновь введенные или опубликованные сведения.

Создание базовых планов

Создание нескольких базовых планов Определение первого или исходного базового плана происходит до ввода времени ресурсами. Кроме того, можно создавать дополнительные базовые планы через различные интервалы, например в середине выполнения сервиса, по завершении разных этапов и по завершении сервиса. Исходный базовый план позволяет сравнивать оценочные значения с фактическими, когда сервис выполняется.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Базовый план".
Откроется страница базового плана.
3. Нажмите кнопку "Создать".
Откроется страница свойств.

4. Заполните следующие поля:

Имя редакции

Определяет имя редакции базового плана.

Пример:

"Начальный базовый план", "Промежуточный базовый план" или "Окончательный базовый план".

Обязательное поле: да

ИД редакции

Определяет уникальный идентификатор для редакции базового плана.

Пример:

Номер версии базового плана, например v1 или v5.

Обязательное поле: да

Описание

Задаёт описание редакции базового плана.

Требования. Нет

Текущая редакция

Указывает, следует ли назначить данный базовый план текущим. Это поле отображается, только если существует редакция базового плана.

По умолчанию: установлен

5. Сохраните изменения.

Изменение базовых планов

Изменение имени, ИД и описания редакции выполняется на странице редакции базового плана. Для изменения базового плана сервиса щелкните имя редакции базового плана на странице.

Если удаляется текущая редакция базового плана и есть несколько базовых планов, текущей редакцией становится самый последний из них.

Данные о стоимости и использовании из базовых планов

Можно просмотреть следующие сведения о финансовых затратах и трудоемкости базового плана. Эти данные берутся из столбцов на странице редакции базового плана в свойствах сервиса:

- **Использование.** Общая трудоемкость (фактические затраты плюс фактическая ПДЗ) на момент принятия базового плана. Фактическими являются затраты, разнесенные по назначениям сервиса.
- **BCWP.** Плановая стоимость выполненных работ на момент принятия базового плана. Затраты вычисляются умножением значения БПЗ на процент выполнения уровня сводки.

Базовые планы можно использовать для выполнения анализа освоенного объема (EVA) в зависимости от производительности сервиса. Показатель EVA определяет объем затрат на сервис на определенную дату.

Примечание. Определите ставки персонала сервиса и запустите задание "Извлечение матрицы ставок" до определения базового плана для получения значений базового плана затрат. Для получения значений базового плана BCWP значения процента выполнения должны быть введены в суммарную задачу до определения базового плана.

Обновление базовых планов на уровне сервиса

Можно не создавать новый базовый план, а обновить уже существующий. Например, обновите существующий базовый план, чтобы включить данные из недавно опубликованных фактических затрат. Обновление базового плана приведет к соответствующему изменению его значений.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Базовый план".
Откроется страница базового плана сервиса.
3. Установите флажок рядом с базовым планом.
4. Щелкните "Обновить базовый план".
Откроется страница подтверждения.
5. Нажмите кнопку "Да".

Указание текущего базового плана

По умолчанию текущим базовым планом сервиса становится самый последний созданный базовый план. Проверить, какой из базовых планов является текущим, можно на странице свойств базового плана сервиса. При наличии у инвестиции только одного базового плана, он помечается как текущий. Базовый план отображается в списке с желтой меткой в столбце "Текущий". Откройте базовый план, чтобы сделать его текущим, выберите поле "Текущая редакция" и сохраните редакцию базового плана.

Подписки

Подпиской является запрос подразделения на получение сервиса. Подписанные подразделения становятся клиентами сервиса. Подразделение, управляющее сервисом, становится поставщиком сервиса. Если установлено это отношение, поставщик сервиса может использовать подписки для управления своими отношениями с подписанными подразделениями и их отслеживания. Подписки включают в себя расходы, начисляемые к оплате подписанным подразделением за предоставленные сервисы.

Можно просмотреть список всех подразделений, которые подписаны на сервис, и добавить либо удалить подразделения из списка подписок.

Примечание. Менеджеры подразделений также могут подписывать свои подразделения на сервис.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

Мониторинг подписок на сервис

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Подписки".
Откроется страница списка.
3. Выберите или отфильтруйте подписки.
4. Просмотрите следующие сведения на странице подписок в свойствах сервиса:

Подразделение по работе с клиентами

Отображает подразделение, подписанное на этот сервис.

BRM

Отображает имя менеджера бизнес-отношений для подписанного подразделения.

Инциденты

Отображает количество инцидентов, зарегистрированных подразделением, подписанным на сервис.

Расходы

Отображает совокупные расходы за предоставление сервиса, утвержденные на текущий момент подписанным подразделением.

Нарушения SLA

Определяет количество нарушений уровня обслуживания, зарегистрированных подписанным подразделением для данного сервиса.

Подписка подразделений на сервисы

Для начисления расходов подразделения за предоставление сервиса обновите правило дебетования расчетов между подразделениями, добавив выделения ГК для вновь подписанного подразделения. С финансовым руководителем ИТ-сервиса и руководителем подписанного подразделения определите начало расчетов между подразделениями за сервисы.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Подписки".
Откроется страница списка подписок.
3. Нажмите кнопку "Добавить".
Откроется страница "Добавить подразделения подписчика".
4. Выберите или отфильтруйте подразделения, которые нужно добавить в список подписки, и нажмите кнопку "Добавить".
5. Щелкните "Вернуться".

Отмена подписок подразделения

При отмене подписки обновите правило дебетования расчетов между подразделениями и удалите выделение ГК для подразделения. В противном случае начисление расходов подразделения за сервисы будет продолжаться.

Для дополнительной информации см. *Руководство пользователя по управлению финансами*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Подписки".
Откроется страница списка подписок.
3. Установите флажок для каждого подразделения по работе с клиентами, подписку которого требуется отменить, и нажмите кнопку "Удалить".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Сценарии планирования мощности

Сценарии позволяют применить систематическую методологию для оптимизации сервиса. Примените сценарии к сервису для анализа влияния изменений обеспечения персоналом или сдвигов дат на результат сервиса. Для оценки сервиса можно переключаться между сценарием и планом записи.

Создание сценариев планирования мощности

Сценарий планирования мощности можно создать на любой странице сервисов, на которой отображается панель инструментов сценария. Панель инструментов сценария отображается под панелью инструментов страницы.

Применение сценариев планирования мощностей к сервисам

Используйте панель инструментов сценария для выбора любых существующих сценариев планирования мощностей, к которым имеются права доступа. При открытии инвестиции и выборе сценария этот сценарий устанавливается в качестве текущего.

Пометка сервисов на удаление

Сервисы можно удалить после выполнения задания удаления для этого сервиса.

Примечание. Если состояние сервиса равно "Активно", его нельзя удалить. Чтобы отключить сервис, откройте его и снимите флажок "Активно".

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница списка.
2. Установите флажок рядом с сервисом и выберите "Пометить на удаление".
Откроется страница подтверждения.
3. Нажмите кнопку "Да".

Глава 3: Иерархии

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Об иерархиях](#) (на странице 39)

[Фильтрация списка дочерних инвестиций](#) (на странице 40)

[Создание иерархии](#) (на странице 40)

[Просмотр сводки трудоемкости](#) (на странице 43)

[Просмотр совокупной стоимости владения \(ТСО\)](#) (на странице 44)

[Управление родительскими инвестициями](#) (на странице 44)

Об иерархиях

Управлять инвестициями и сервисами, которые включают данный сервис, можно в иерархии инвестиций сервиса.

Чтобы просмотреть этот иерархический список (проекты, активы, приложения, продукты, сервисы и другие работы), выберите "Иерархия". Отображается страница финансовой сводки иерархии сервиса по умолчанию.

Финансовая иерархия отображает агрегацию плановых, фактических и оставшихся затрат дочерней инвестиции, сервиса или идеи. Отображаемые значения зависят от времени и определяются с учетом заданных процентов выделения инвестиции.

Значение, отображаемое в полях столбца "Плановая стоимость" - это сводные плановые затраты (прогнозируемые или бюджетные), полученные из инвестиции и дочерней инвестиции.. Эти значения вычисляются после учета процентов выделения инвестиции. В поле "Фактические затраты" отображаются затраты согласно выставленным счетам и счетам-фактурам. Если сервис не утвержден, фактические затраты также являются сводными затратами из дочерней инвестиции или сервиса. Затраты вычисляются после учета процентов выделения инвестиции. Т.е. состояние сервиса отлично от "Утвержден". Фактические затраты не отображаются в финансовой сводке, т. к. они еще не были понесены. В столбце "Оставшиеся затраты" отображается разница между плановыми и фактическими затратами.

В столбцах "Плановая эффективность инвестиций (ROI)" и "Плановый чистый приведенный доход (NPV)" отображаются значения ROI и NPV для дочерней инвестиции. В столбце "Плановая прибыль" отображается плановый доход (сумма плановой и прогнозируемой прибыли из подробного бюджета инвестиции, услуги или идеи).

С вкладки "Иерархия" также возможен доступ к страницам сводки трудоемкости и родительских объектов иерархии сервисов. Например, для доступа к сводке трудоемкости сервиса откройте меню "Иерархия" и выберите "Сводка трудоемкости".

Как финансовая сводка, так и сводка трудоемкости являются иерархическими представлениями инвестиций, сервисов и идей, которые составляют сервис. Элементы, перечисленные на этой странице, можно разворачивать и сворачивать, а также добавлять или удалять дочерние инвестиции или сервисы.

В зависимости от представления, выбранного в иерархии, в элементе строки "Самостоятельно" отображаются значения работы или затрат для вашего сервиса и родительского сервиса. Линейные элементы, расположенные под элементом "Самостоятельно", являются дочерними инвестициями или сервисами, составляющими иерархию сервисов.

Фильтрация списка дочерних инвестиций

По умолчанию в финансовой сводке и сводке трудоемкости отображается список утвержденных и неутвержденных дочерних инвестиций. Просматривать можно только утвержденные или неутвержденные дочерние инвестиции. Выберите нужно состояние в поле "Состояние" раздела фильтра страницы.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Создание иерархии

На основании бизнес-правил компании можно добавлять и удалять дочерние инвестиции, сервисы и идеи в иерархии инвестиций сервиса. Отображаются дочерние инвестиции, сервисы и идеи, к которым у вас имеются права доступа на просмотр. Эти инвестиции и сервисы связаны с той же экономической единицей, что и ваш сервис. Для добавления или удаления связей инвестиции и сервисов с иерархией сервисов используется страница финансовой сводки или сводки трудоемкости иерархии сервиса.

При построении иерархии связанная дочерняя инвестиция или плановые затраты сервиса сводятся в родительский сервис как плановые затраты. Они и отображаются в финансовой сводке. Аналогично, связанная дочерняя инвестиция или агрегированные значения работы сводятся в родительский сервис и отображаются в сводке трудоемкости.

Для построения иерархии сервисов выполните следующее.

- [Добавьте дочерние инвестиции](#) (на странице 41).
- [Удалите дочерние инвестиции](#) (на странице 41).
- [Просмотрите финансовую сводку](#) (на странице 42).
- [Определите выделение для дочерних инвестиций](#) (на странице 43).
- [Просмотрите сводку трудоемкости](#) (на странице 43).

О совместном использовании сервисов другими инвестициями, сервисами и идеями

Сервисы могут совместно использоваться другими инвестициями, сервисами и идеями. Например, сервер базы данных можно сделать совместно используемым для поддержки двух программных приложений. Сначала добавьте программные приложения в качестве дочерних инвестиций в иерархию инвестиций сервера базы данных. Затем измените для дочерней инвестиции или сервиса процентную долю выделения и отрезки времени.

Процент выделения инвестиции сервиса определяет объем, выделяемый сервисом для инвестиции, сервиса или идеи. Все сведения о расходах, отображаемые в иерархии инвестиций, учитывают проценты выделения.

Добавление дочерних инвестиций и услуг из финансовой сводки

На странице финансовой сводки или сводки трудоемкости иерархии сервиса можно добавить в сервис дочерние инвестиции, сервисы и идеи.

Убедитесь, что инвестиции, сервисы и идеи существуют до их добавления в иерархию. Взаимодействуйте с другими менеджерами инвестиций, чтобы определить и описать выделение инвестиций и сервисов для каждой из дочерних инвестиций или сервисов, добавленных в иерархию.

Примечание. Иерархия сервисов учитывает добавление дочернего или родительского объекта только в одной экономической единице.

Добавление дочерней инвестиции или сервиса

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Финансовая сводка".
Откроется страница финансовой сводки.
3. Установите флажок рядом с нужным сервисом и нажмите кнопку "Добавить дочерний объект".
Откроется страница "Выберите инвестиции".
4. Установите флажок рядом с нужными инвестициями и нажмите кнопку "Добавить".
5. Щелкните "Вернуться".

Удаление дочерней инвестиции или сервиса

Чтобы удалить дочерние сервисы из финансовой сводки, установите флажок рядом с сервисом и нажмите кнопку "Удалить".

Просмотр финансовой сводки

Финансовую сводку сервиса можно просмотреть на странице финансовой сводки иерархии сервисов. На этой странице отображается иерархический список дочерних инвестиций, сервисов и идей, которые составляют сервис. Все дочерние затраты и прибыли свертываются в родительский сервис и указываются в элементе строки родительского сервиса.

На этой странице можно отслеживать затраты, понесенные на создание, содержание и поддержку сервиса. Вы также можете отслеживать проценты выделения, плановые затраты, фактические затраты, оставшиеся затраты, плановую прибыль, плановую эффективность инвестиций (ROI) и плановый чистый приведенный доход (NPV). Можно изменить сервис, добавив к нему или удалив из него дочерние инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Финансовая сводка".
Откроется страница финансовой сводки.
3. Просмотрите сервисы и дочерние сервисы в финансовой сводке.

Определение выделения дочерней инвестиции

По умолчанию при первом добавлении дочерней инвестиции для родительского сервиса устанавливается выделение инвестиции в 100%. Объем выделения дочерней инвестиции сервису можно определить по объему выделения, указанному в столбце "Выделение" в финансовой сводке и сводке трудоемкости сервиса.

Страница Задать выделения используется для определения объема в процентах выделения данному сервису дочернего сервиса, инвестиции или идеи. На этой странице отображается список родительских инвестиций, которым выделена данная инвестиция. Объем выделения дочерней инвестиции можно распределить между ее родительскими инвестициями путем изменения поля "Выделение".

Общие затраты дочерней инвестиции автоматически агрегируются в родительский сервис на основании процентов выделения инвестиции.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Финансовая сводка".
Откроется страница финансовой сводки.
3. Щелкните сумму выделения для дочерней инвестиции.
Откроется страница задания выделения.
4. В поле "Выделение" для сервиса введите объем выделения данной дочерней инвестиции сервису (родительской инвестиции).
5. Сохраните изменения.
6. Нажмите "Возврат", чтобы вернуться на страницу финансовой сводки родительского сервиса.

Просмотр сводки трудоемкости

Для просмотра сводки трудоемкости инвестиций, сервисов и идей, составляющих ваш сервис, используйте страницу сводки трудоемкости иерархии сервиса. На этой странице отображается агрегация данных, относящихся к труду для дочерней инвестиции сервиса, такие как ПДЗ, ППЗ и отклонения от работы. Агрегирование учитывает проценты выделения дочерней инвестиции или сервиса. Эти итоговые значения можно просмотреть на данной странице в столбцах "ПДЗ", "ППЗ" и "Фактическая работа".

На этой странице отображаются те же инвестиции, что и на странице финансовой сводки иерархии сервиса. На этой странице отображается другое представление иерархического списка дочерних инвестиций.

Иерархию инвестиций можно установить при выборе родительского сервиса на странице свойств дочерней инвестиции или сервиса.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Сводка трудоемкости".
Откроется страница сводки трудоемкости.
3. Просмотрите сервисы и дочерние сервисы в сводке трудоемкости.

Просмотр совокупной стоимости владения (ТСО)

Совокупная стоимость владения (ТСО) является агрегированной суммой выполнения сервиса или управления им. Для управления сервисом необходимо управлять всеми инвестициями, такими как проекты, приложения и идеи, поддерживающие сервис. ТСО отслеживает места возникновения расходов и их выделение. Сводка затрат позволяет вам управлять бюджетом сервиса по сравнению с управлением агрегированных затрат, начисленных для различных типов инвестиций.

Добавьте все дочерние инвестиции в сервис. Можно просмотреть агрегированные итоги по затратам и трудоемкости из иерархического списка инвестиций и определить ТСО ИТ-сервиса.

Управление родительскими инвестициями

На странице родительских объектов иерархии сервисов можно просмотреть список родительских инвестиций и сервисов, которым выделен данный сервис. Здесь также можно просмотреть процент выделения сервиса каждому родительскому объекту.

Можно выполнить следующие действия:

- [добавить родительские инвестиции](#) (на странице 45);
- удалить родительские инвестиции;
- [определить выделения для родительских инвестиций](#) (на странице 45).

Любую инвестицию, к которой имеются права доступа, можно добавить в сервис как родительскую инвестицию.

Добавление родительских инвестиций

Добавление связи родительской инвестиции с сервисом выполняется на странице родительских объектов иерархии сервиса. Можно добавить одну или сразу несколько родительских инвестиций.

Убедитесь, что инвестиции, сервисы и идеи существуют до их добавления в иерархию. Взаимодействуйте с другими менеджерами инвестиций, чтобы определить и описать выделение инвестиций и сервисов для каждой из дочерних инвестиций или сервисов, добавленных в иерархию.

Вы также можете удалять связи с родительскими инвестициями.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Родительские объекты".
Откроется страница списка родительских объектов.
3. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы выбрать и добавить родительские инвестиции.

Определение выделения для родительских инвестиций

Инвестиции и сервисы можно выделить одной или несколькими дочерним инвестициям. Однако общий процент выделения для родительской инвестиции должен быть равен 100 процентам. Объем выделения сервиса ее родительским инвестициям можно просмотреть на странице родительских объектов иерархии сервиса.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
Откроется страница свойств.

2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Родительские объекты".
Откроется страница списка родительских объектов.
3. В поле "Выделение" введите процент выделения для родительской инвестиции.
4. Сохраните изменения.

Глава 4: Команда сервиса

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [О формировании команды](#) (на странице 47)
- [Изменение подробных сведений о штатном сотруднике](#) (на странице 47)
- [Сведения о команде: страница персонала](#) (на странице 50)
- [Формирование команды](#) (на странице 52)
- [Мощности роли](#) (на странице 53)
- [Выделение персонала](#) (на странице 54)
- [Замена штатного сотрудника](#) (на странице 62)
- [Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса](#) (на странице 64)
- [Удаление штатных сотрудников](#) (на странице 65)

О формировании команды

Штатные сотрудники - это ресурсы или роли, которые можно назначить для работы и регистрировать время их работы в табелях учета времени. Сервисы не связаны с задачами и их кадровое обеспечение не приводит к долгосрочным обязательствам для персонала.

На странице персонала сервиса можно указать персонал для сервиса, выделив роли и ресурсы. Откройте сервис и щелкните "Команда". Добавлять можно как трудовые, так и нетрудовые ресурсы. На этой странице можно просматривать агрегированную снизу вверх трудоемкость работ с учетом ролей. Просмотр можно переключить на изменение непосредственной плановой работы сервиса. Меню "Команда" содержит страницы персонала, сведений и мощности роли.

Выделение персонала - это период, в течение которого ресурс зарезервирован для сервиса. До изменения дат резервирования сотрудники автоматически резервируются на весь период работы сервиса. Объем выделения рассчитывается для каждого ресурса умножением общего числа рабочих дней в интервале между начальной и конечной датами работы сервиса (включая начальную и конечную даты) на количество часов ежедневной доступности ресурса для работы. В ПДЗ учитывается количество часов, на которые ресурс назначен сервису.

Изменение подробных сведений о штатном сотруднике

После добавления в сервис ресурса или роли укажите сведения для этого требования обеспечения персоналом на странице свойств штатного сотрудника ресурса или роли.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Щелкните значок "Свойства" для ресурса или роли.
Откроется страница свойств.
3. Измените свойства сотрудника:

Имя требования

Отображает имя требования по персоналу.

Дата начала

Определяет дату начала выделения сотрудника для данной инвестиции.

Значение по умолчанию: дата начала инвестиции.

Дата окончания

Определяет дату окончания выделения сотрудника для данной инвестиции.

Значение по умолчанию: дата окончания инвестиции.

Выделение в % по умолчанию

Определяет процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для инвестиции (можно ввести 0 процентов). При изменении данного параметра обновляются столбцы "Выделение" и "Выделение (%)" на странице инвестиции "Команда - персонал".

Состояние резервирования

Показывает состояние резервирования штатного сотрудника. Штатные сотрудники могут быть зарезервированы мягко, с подтверждением или с применением смешанного резервирования.

Состояние резервирования задается автоматически при регистрации членов команды или при изменении их выделения. Вручную задайте состояние резервирования так, как нужно.

Значения:

- Мягкое
- Подтвержденное
- Смешанное. Показывает, что для члена команды существуют и мягкое, и жесткое выделения.

Примечание. Для получения дополнительных сведений обратитесь к администратору CA Clarity PPM или см. документ *"Руководство по администрированию"*.

Состояние запроса

Определяет требование к обеспечению персоналом. Выберите другое состояние из раскрывающегося списка.

По умолчанию: новый

Ресурс

Отображает ресурс, связанный с требованием.

Дата начала инвестиции

Отображает дату начала инвестиции для требования.

Дата окончания инвестиции

Отображает дату окончания инвестиции для требования.

Роль инвестиции

Определяет роль, для которой формируется требование в ресурсах для данной инвестиции.

Например: разработчик, бизнес-аналитик или архитектор

Элемент OBS персонала

Определяет элемент персонала OBS.

Значение по умолчанию: указанное значение элемента персонала OBS инвестиции.

Открыть для записи времени

Определяет, может ли ресурс использовать табели учета времени для отслеживания времени, затрачиваемого на назначения для задач. Если флажок снят, ресурс не может записывать время по проекту в проектах.

По умолчанию: выбрано

4. Заполните следующие поля в разделе "Поиск ресурса":

Тип употребления ресурса

Указывает, кем является ресурс - подрядчиком или сотрудником с полной занятостью.

Ключевые слова резюме

Определяет ключевые слова из резюме ресурса.

Плановое выделение

Определяет общий процент времени, которое ресурс планирует выделить на эту инвестицию в соответствии с запросом менеджера по инвестициям. Выделение также указывает начальную и конечную дату.

Подтвержденное выделение

Определяет общий процент жесткого выделения ресурса на эту инвестицию (вводится менеджером по работе с ресурсами). Выделение также указывает начальную и конечную дату выделения.

Значение для жесткого выделения отсутствует до тех пор, пока менеджер по работе с ресурсами не выполнит жесткое резервирование выделения.

5. Сохраните изменения.

Сведения о команде: страница персонала

Штатные сотрудники - это ресурсы или роли, которые можно назначить для работы и регистрировать время их работы в табелях учета времени. Сервисы не связаны с задачами и их кадровое обеспечение не приводит к долгосрочным обязательствам для персонала.

Роль используется как прототип в случае, если имя ресурса неизвестно. Или роль используется, если ресурс недоступен для набора персонала в сервисе. Сервис можно обеспечить персоналом при помощи нескольких экземпляров роли. Но вы не можете добавить несколько экземпляров ресурса.

Для добавления персонала для сервиса используйте страницу команды персонала. Эта страница содержит следующие столбцы и значки:

Значок "Свойства"

Открывает профиль ресурса. Вы можете просматривать сведения профиля и менять выделения, в том числе плановые и подтвержденные выделения.

Дополнительные сведения об управлении ресурсами см. в *Руководстве пользователя по управлению ресурсами*.

Значок "Средство поиска ресурсов"

Открывает страницу "Поиск ресурсов" для выбранного ресурса. На этой странице можно заменить ресурс или роль на другой ресурс или другую роль.

Выделение ресурса

Открывает страницу "Ресурс/Выделения ролей". Вы можете обновить выделение ресурсов.

Роль

Отображает роль ресурса, которая может отличаться от основной роли, выбранной в профиле ресурса.

Время

Показывает желтый флажок, если ресурсу или роли разрешено вводить время для этой инвестиции.

Состояние резервирования

Показывает состояние резервирования ресурса или роли.

Значения

- Жесткое. Ресурс зафиксирован для инвестиции
- Мягкое. Ресурс умозрительно включен в график для этой инвестиции.
- Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

Начало

Отображает начальную дату выделения участника команды. Если эта дата не определена, по умолчанию используется дата завершения инвестиции.

Завершение

Отображает конечную дату выделения участника команды. Если эта дата не определена, по умолчанию используется дата завершения инвестиции.

Выделение (%)

Показывает значение в процентах, демонстрирующее выделение этого члена команды на инвестицию.

Выделение

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован для инвестиции. До изменения дат резервирования сотрудники автоматически резервируются на весь период работы службы. Изменять выделение непосредственно нельзя. Для изменения выделения необходимо использовать следующие методы.

- Параметры задания выделения.
- Новые кривые выделения, определенные на странице "Свойства штатного сотрудника" ресурса.
- Параметр "Смещение выделения"

Выделено фактич. затрат

Показывает общее количество часов, которое на данный момент было затрачено ресурсом на эту инвестицию.

Фактические затраты инцидента

Показывает время, проведенное для инцидентов, связанных с этой инвестицией.

Итоговые фактические затраты

Показывает совокупное фактическое время, проведенное по этой инвестиции. Это значение — сумма выделенных фактических затрат и фактических затрат на инцидент.

Формирование команды

Чтобы обеспечить персоналом команду сервиса, можно выполнить следующее.

- [Добавьте ресурсы или роли](#) (на странице 52).
- [Зарезервируйте ресурсы с превышением выделения](#) (на странице 53).
- [Отредактируйте подробные сведения о сотруднике](#) (на странице 47).
- [Измените выделения по умолчанию ресурса](#) (на странице 55).
- [Сместите и масштабируйте выделения ресурса](#) (на странице 57).
- [Замените штатных сотрудников, назначенных для сервиса](#) (на странице 62).

Добавление ресурсов или ролей для персонала

На странице персонала команды сервиса отображается список ресурсов или ролей, добавленных в сервис. Все ресурсы автоматически выделяются на уровне 100% от доступного числа их рабочих дней. Это значение можно скорректировать в соответствии с потребностями.

При добавлении ресурсов в персонал сервиса может быть превышена доступность ресурса. В этом случае выводится страница подтверждения, позволяющая либо превысить выделение ресурса, либо принять доступность, которая может оставаться у ресурса.

Можно добавить в сервис несколько экземпляров роли, но не несколько экземпляров одного именованного ресурса. Например, сервису можно назначить программиста (1) и программиста (2) для представления двух разных требований для ресурса с ролью программирования.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Появится страница "Персонал" команды.

2. Нажмите кнопку "Добавить".
Откроется страница "Выбор ресурса".

Примечание. Чтобы добавить в сервис членов команды на уровне OBS, на странице персонала команды сервиса выберите "Добавить или обновить по OBS". Этот параметр добавляет в сервис все ресурсы в выбранный элемент OBS.

3. Выберите ресурсы и роли, которые требуется добавить в персонал сервиса. Используйте "Фильтр поиска" для поиска ресурсов или ролей по имени или другим критериям.
4. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить выбранные ресурсы или роли.

Резервирование ресурсов с превышением выделения

Если число доступных часов ресурса меньше, чем общее число запрошенных часов, откроется страница "Подтверждение доступности оставшегося".

Если добавить их в сервис, на странице "Подтверждение доступности оставшегося" будет показано, что ресурс зарезервирован с превышением доступности. При резервировании ресурса на уровне 100% (процент резервирования по умолчанию) его доступности в столбце "100% выделение ресурса" показывается число часов, которое будет использовано. В столбце "Доступность оставшегося" отображается фактическое число рабочих часов ресурса, доступных для работы в сервису.

При отображении этой страницы выберите один из следующих параметров:

Превысить доступность

Выделяет ресурс с превышением.

Только оставшееся

Ресурс будет зарезервирован в объеме, указанном в столбце "Доступность оставшегося".

Мощности роли

На странице мощности роли команды предоставляется агрегированное представление потребности роли, созданное членами команды на основе роли или именованными ресурсами. Эти сведения можно сравнить с мощностями ресурсов, которым назначены данные роли.

Для доступа к этой странице в меню "Команда" щелкните "Мощность роли". Ресурсы без роли в команде отображаются на этой странице в строке [Нет роли].

На странице мощности роли можно просмотреть:

- Выделение роли этому сервису по сравнению с выделением для других инвестиций или сервисов. В иерархии инвестиций данные агрегируются по ролям, а каждая дочерняя инвестиция выделяет родительской инвестиции определенный процент.
- Мощности роли, доступные для данного сервиса и дочерних инвестиций.

Эти сведения можно просмотреть как в рамках, так и за пределами сценария. Предположим, что выделение для роли превышено. Щелкните значок "Персонал", чтобы перейти на страницу персонала команды и просмотреть все ресурсы, использующие эту роль.

Выделение персонала

Выделение персонала - это период, в течение которого ресурс зарезервирован для сервиса. До изменения дат резервирования сотрудники автоматически резервируются на весь период работы сервиса.

Для формирования рабочих часов выделения для ресурса используется следующая формула:

Общее число рабочих дней с даты начала сервиса до даты окончания * Число доступных рабочих часов для ресурса в день

В ПДЗ учитывается количество часов, на которые ресурс назначен сервису.

Изменение выделения персонала

Изменить некоторые из сведений о персонале, относящихся к выделению, можно на странице персонала команды сервиса.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".

Откроется страница списка персонала.

2. Измените следующие поля:

Ресурс

Отображает имя ресурса. Щелкните ссылку на имя ресурса, чтобы открыть свойства ресурса.

Роль

Определяет роль ресурса для инвестиции.

Время

Показывает, может ли ресурс вводить время за работу, выполненную по этой инвестиции.

Состояние резервирования

Показывает состояние резервирования ресурса для этой инвестиции.

Начало и окончание

Задаёт даты начала и окончания для резервирования данного ресурса по этой инвестиции. Изменения дат приведут и к обновлению значения в столбце "Выделение".

Выделение (%)

Определяет объем выделения ресурса для данной инвестиции по умолчанию. В качестве доли в процентах для выделения можно указать нуль. Изменения приведут и к обновлению значения в столбце "Выделение".

Выделение

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован.

Выделено фактич. затрат

Показывает общее количество часов, которое на данный момент было затрачено ресурсом на эту инвестицию.

Фактические затраты инцидента

Показывает время, проведенное для инцидентов, связанных с этой инвестицией.

Итоговые фактические затраты

Общие фактические затраты для этого ресурса.

3. Сохраните изменения.

Управление свойствами сотрудника

Для управления персоналом команды необходимо выполнить следующие операции:

- изменить их свойства;
- изменить их роли;
- изменить их выделение по умолчанию.

Изменение выделения ресурса по умолчанию

Можно использовать разделы "Плановое выделение" и "Подтвержденное выделение" на странице свойств сотрудника. В этих разделах указываются любые отклонения от значения поля "Выделение в % по умолчанию". Можно отменить резервирование зарезервированного с подтверждением ресурса или расширить ресурс для проведения дополнительного планирования. На этой странице отображаются некоторые поля базового профиля и ряд доступных для редактирования полей, связанных с выделением.

кривая "Плановое выделение" представляет объем выделения по умолчанию или общий объем выделения, запрошенный менеджером сервиса. Кривая "Подтвержденное выделение" представляет объем выделения, фактически зафиксированный менеджером по работе с ресурсами. Состояние резервирования ресурса меняется в соответствии с объемами выделения на кривых планового и подтвержденного выделения.

Пусть, например, выделение ресурса, плановое или по умолчанию, составляет 100 %. Ресурс зарезервирован для работы над проектом с 8/11 по 11/1. Для него запланирована работа над другим проектом в течение 50% времени до 1 сентября, а с 15 по 22 сентября он собирается взять отпуск. В этом случае для него можно создать две кривых выделения: одну, показывающую отклонение до 50% в период с 01.08.05 по 01.09.05, и вторую, показывающую отклонение до 0% с 01.08.11 до 01.09.11. Другая кривая показывает отклонение до 0% с 15.09.11 до 22.09.11.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Щелкните значок "Свойства" рядом с ресурсом, чтобы изменить выделения.
Откроется страница свойств.
3. В поле "Выделение в % по умолчанию" введите процент времени, на которое ресурс должен быть выделен сервису (можно ввести "0%").
Изменение будет отражено в столбцах "Выделение" и "Процент выделения" на странице персонала команды сервиса.
4. В разделах "Плановое выделение" и "Подтвержденное выделение" создайте по одной строке для каждого отклонения от выделения по умолчанию.

Пример:

Создайте две строки: одну для охвата периода фактической работы ресурса на 50% (по сравнению с 100% стандартного или планового выделения); другую для периода фактической работы ресурса на 0% (по сравнению с 100% стандартного или планового выделения).

5. Чтобы создать период планового или подтвержденного выделения, выполните следующие действия.
 - a. Введите или выберите дату начала периода.
 - b. Введите или выберите дату окончания периода.
 - c. В поле "**Выделение (%)**" укажите процент времени, в течение которого предполагается работа ресурса (предварительный или фиксированный). Можно ввести 0%.
6. Сохраните изменения.

Сброс значения выделения персонала

Выделения персонала сервиса можно сбросить следующими способами.

- [Сместить выделение](#) (на странице 57), чтобы сместить или масштабировать все или часть выделений ресурса в сервисе. Сместить, перемещая выделения вперед и назад во времени.
- [Задать выделение](#) (на странице 58), чтобы обновить выделение одновременно нескольких членов команды.
- [Зафиксировать плановое выделение](#) (на странице 60), чтобы переустановить подтвержденное выделение ресурса таким образом, чтобы оно было равно плановому выделению.
- [Принять подтвержденное выделение](#) (на странице 60), чтобы сбросить плановое выделение ресурса в значение, равное выделению при жестком резервировании.

Эти варианты становятся доступны при нажатии кнопки "Дополнительно" на страницах персонала и сведений команды.

Смещение и масштабирование выделения ресурсов

Можно сместить или масштабировать все или часть выделений ресурса в сервис, перемещая выделения вперед и назад по времени. При перемещении данных сегментированные даты выделения остаются неизменными, даже если меняется процент выделения для каждого сегмента. Смещение выделения ресурсов полезно, когда нужно сместить выделения для инвестиций за пределы допустимого представления на шкале времени, которое не может превышать шести месяцев.

Используйте вариант "Сместить распределение", доступный на страницах персонала и сведений команды.

Рассмотрим в качестве примера выделение, которое начинается 1 мая, продолжается до 31 мая со ставкой по умолчанию 100%, Затем оно переходит на июнь с сокращенным процентом выделения 50%. В этом случае, если начало выделения смещается на 1 июня, оно будет действовать с 1 июня до 2 июля (для 31-дневного календаря) со ставкой 100%, а затем до 2 августа со ставкой 50%. Выделение можно смещать и в интервалах времени, не содержащих сегменты.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. На странице персонала или сведений команды установите флажок рядом с ресурсом, выделения которого требуется сместить.
Откроется страница списка.

3. Откройте меню "Действия" и щелкните "Сместить выделение".
Откроется страница выделения.
4. В разделе "Смещаемый интервал времени" щелкните даты начала и окончания выделения ресурса на работу в этом сервису.
5. В разделе "Параметры сдвига во времени" выполните следующие действия:

Целевая дата смещения

Определяет новую дату начала смещаемых данных.

Примечание. Если это поле оставлено пустым, смещение не выполняется.

Максимальная дата смещения

Определяет самую позднюю дату, до которой можно сдвинуть выделения. Выделения не сдвигаются далее этой даты.

Масштабировать % выделения на

Определяет процентное изменение в выделении, которое необходимо внести вместе со смещением.

Примечание. Если это поле оставить пустым, масштабирование не будет выполнено.

Требования. Нет

6. Сохраните изменения.
Изменение будет отражено в столбцах "Выделение" на странице персонала команды сервиса.

Установка значения выделения для нескольких членов команды

Можно задать выделение сразу для нескольких членов команды.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы обновить выделение.
Откроется страница списка.
3. Откройте меню "Действия" и щелкните "Задать выделение".
Откроется страница выделения.

4. В общем разделе задайте следующие выделения для выбранных членов команды:

Дата начала

Определяет дату начала выделения.

Установите флажок "Сброс в дату начала соответствующей инвестиции", чтобы переустановить требования для обеспечения ресурса персоналом таким образом, чтобы они соответствовали дате начала сервиса.

Дата окончания

Определяет дату окончания выделения.

Установите флажок "Сброс в дату окончания соответствующей инвестиции", чтобы переустановить требования для обеспечения ресурса персоналом таким образом, чтобы они соответствовали дате окончания сервиса.

Выделение в % по умолчанию

Определяет выделение ресурса для сервиса.

5. Установите флажок "Очистить существующие сегменты выделения" в разделе "Существующие сегменты выделения" страницы. При таком выделении все сегменты выделения для выбранных участников команды удаляются.
6. Заполните описанные далее поля в разделе "Новые сегменты выделения" страницы, чтобы для выбранных членов команды создать новый сегмент выделения:

Начало

Определяет дату начала выделения.

Конец

Определяет дату окончания выделения.

Выделение (%)

Определяет процент выделения ресурса сервису.

7. Сохраните изменения.

Фиксирование планового выделения ресурса

Фиксация планового выделения для ресурса согласует жесткое выделение ресурса с плановым. Чтобы жестко зарезервировать сегменты, измените сегмент планового выделения для ресурса. Ресурс в состоянии жесткого резервирования является полностью закрепленным.

При фиксации планового выделения процент выделения, используемый по умолчанию, не сбрасывается. Вместо этого выполняется копирование планового выделения в раздел "Подтвержденное выделение" на странице участника персонала ресурса в свойствах сервиса.

Примечание. Раздел "Подтвержденное выделение" отображается на странице в зависимости от параметра "Разрешить смешанное резервирование" (по умолчанию).

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы зафиксировать плановое выделение.
3. Откройте меню "Действия" и щелкните "Фиксировать плановые выделения".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Принятие подтвержденного выделения ресурса

Используйте параметр "Принять жесткое выделение", чтобы сбросить плановое выделение ресурса в значение, равное выделению при подтвержденном резервировании. Если в разделе "Плановые выделения" отображаются мягко зарезервированные плановые сегменты, они удаляются и все сегменты сбрасываются в состояние жесткого резервирования.

Примечание. Отображение параметра "Принять подтвержденное выделение" на странице зависит от выбранных параметров смешанного резервирования.

Для получения дополнительных сведений обратитесь к администратору CA Clarity RRM или см. документ *"Руководство по администрированию"*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.

2. Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы жестко его зарезервировать.
3. Откройте меню "Действия" и щелкните "Принять подтвержденное выделение".

Откроется страница подтверждения.

4. Нажмите кнопку "Да".

При выборе плановое выделение приравнивается к фиксированному выделению. Значения столбцов "Процент выделения" и "Выделение" могут измениться. Значение "Состояние резервирования" отображается как "Жесткое", указывая на то, что выделение зафиксировано полностью.

Изменение планового и зафиксированного выделения ресурса

На странице сведений команды сервиса приводятся плановое и зафиксированное выделение ресурса для сервиса на период времени, в графическом формате. Это представление помогает определить наличие и объем избыточного или недостаточного резервирования ресурса. Можно также определить доступность ресурса для сервиса.

На этой странице можно изменить данные, например ячейки времени, для каждого ресурса. Изменение ячеек времени меняет способ представления планового и фиксированного выделения на диаграмме.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.

Откроется страница свойств.

2. Откройте меню "Команда" и щелкните "Сведения".

Откроется страница Сведения о бюджете. Данные отображаются по ресурсам, выделениям и периодам времени. При прокручивании периода времени появляется примечание с краткой сводкой отображаемых данных. Столбцы периода времени по умолчанию задаются как недельные и всегда начинаются с текущей недели. Цвет выделения обозначает следующее.

- Желтый. Ресурс выделяется при доступности для данного периода времени или ниже этой доступности.
 - Красный. Для данного периода времени доступность ресурса превышен (т. е. зарезервированное время превышает доступное).
 - Зеленый. Выделение для других инвестиций, идей или служб.
3. Щелкните область в графике, чтобы изменить значения, связанные с временем.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

Замена штатного сотрудника

Замену назначения штатного сотрудника можно выполнить на странице персонала команды сервиса. Используйте оценку доступности для поиска замены на уровне команды. Можно также заменить один ресурс на другой или заменить роль на фактический ресурс.

Важно! Процесс замены может превысить доступность сотрудника, заменяющего предыдущих сотрудников.

Рекомендации по замене штатных сотрудников

Перед заменой сотрудника необходимо учесть следующее.

- При замене одного ресурса на другой замещающему штатному сотруднику не передаются фактические затраты, ожидаемые фактические затраты (при наличии) и базовый план заменяемого штатного сотрудника. Замещающему сотруднику передается только оставшийся ПДЗ.
- Заменяемый штатный сотрудник должен заполнить записи времени так, чтобы фактические данные были опубликованы до осуществления замены.
- Роль заменяемого штатного сотрудника передается замещающему штатному сотруднику (если она не была заменена другой ролью).

Перенос данных при замене сотрудников

В следующей таблице показано, как данные заменяемого сотрудника передаются замещающему сотруднику:

Тип данных	Переносятся
Начало доступности	Да, если эта дата не прошла и если новый ресурс не был зарезервирован на эту дату.
Окончание доступности	Да
Оставшееся выделение	Да
Процент (%) выделения	Да
Роль инвестиции	Да
Существующие фактические затраты	Нет

Ожидаемые фактические затраты	Нет
Базовые планы	Нет

Замена сотрудников

Для замены штатных сотрудников, назначенных для инвестиции, используйте страницу персонала команды сервиса. Создает список ресурсов с той же ролью, что и у заменяемого ресурса. Заменить ресурс можно с помощью страницы персонала или сведений.

Используйте этот метод, если нужно применить оценку доступности для выбора ресурса, наиболее подходящего (исходя из доступности) для замены другого ресурса. Для каждого из ресурсов, к которым имеется доступ, формируется оценка доступности. Этот показатель указывает на близкое совпадение заменяемого и заменяющего ресурса. Доступность учитывает длительность назначения и ежедневную доступность ресурса. В целом, чем выше оценка, тем точнее соответствие.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве пользователя по управлению проектом*.

Для замены штатных сотрудников используйте страницу поиска ресурсов. На этой странице перечисляются все ресурсы, к которым есть доступ.

Доступность

Определяет период назначения и число часов, в течение которых заменяемый ресурс был выделен сервису. Новому ресурсу передаются как выделенные даты, так и выделенные часы.

Сопоставление доступности

Отображается оценка, учитывающая рабочий период и доступность каждого ресурса. Предположим, что в критерии поиска не добавлены параметры навыков. Значение в столбце "Итоговое совпадение" будет дублировать значение соответствия доступности, а столбец "Соответствие навыка" останется пустым. Если поиск ведется по доступности и по навыкам, в столбце "Итоговое совпадение" будет отображаться среднее для двух оценок.

Вверху страницы отображаются следующее сообщение:

"Оценки совпадений могут быть неточными, если даты доступности лежат за пределами следующего диапазона: ддммгг - ддммгг".

Это означает, что между диапазоном дат, указанным в сообщении, и датами в поле "Доступность" имеется расхождение, и оценка "Сопоставление доступности" может оказаться **неверной**.

Например, если в поле "Доступность" указаны даты 01.09.05 - 07.02.06, а диапазон дат в сообщении 07.09.11 - 07.09.12, нельзя найти однозначного сравнительного соответствия для любого ресурса. Это понижает общую оценку соответствия при сопоставлении доступности.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Рядом с именем ресурса, которого нужно заменить, нажмите значок "Средство поиска ресурсов".
Откроется страница поиска ресурсов.
3. Установите флажок рядом с ресурсом, на который нужно заменить предыдущий ресурс, и нажмите кнопку "Заменить".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса

Роль штатного сотрудника можно изменить последовательно для каждого сервиса. Это не приведет к изменению роли, определенной для него в профиле ресурсов. Назначение роли можно заменить на странице персонала или сведений.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
Откроется страница списка персонала.
2. Щелкните значок "Свойства" рядом с ресурсом, чтобы изменить роль.
Откроется страница свойств.
3. В общем разделе страницы щелкните значение, чтобы задать его для поля "Роль инвестиции".
4. Нажмите кнопку "Добавить".
5. Сохраните изменения.

Удаление штатных сотрудников

Если ресурс не передал фактические затраты в сервис и не отправил ожидаемые фактические затраты, штатного сотрудника можно удалить из сервиса.

Примечание. При удалении штатного сотрудника из сервиса ресурс не удаляется. А состояние штатных сотрудников не изменяется на неактивное.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Установите флажок рядом с ресурсом, который требуется удалить.
3. Нажмите кнопку "Удалить".
Откроется страница подтверждения.
4. Нажмите кнопку "Да".

Глава 5: Управление бизнесом, сервисом и единицами ИТ

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [Обзор акселератора BRM](#) (на странице 67)
- [Подписки подразделения](#) (на странице 68)
- [Порталы менеджеров бизнес-отношений](#) (на странице 69)
- [Панели мониторинга менеджеров бизнес-отношений](#) (на странице 70)
- [Оптимальное использование акселератора BRM](#) (на странице 70)
- [Доступ к панелям мониторинга и порталам акселератора BRM](#) (на странице 70)
- [Панель мониторинга сервиса](#) (на странице 71)
- [Панель мониторинга поставщика](#) (на странице 83)
- [Панель мониторинга клиента](#) (на странице 89)
- [Портал клиента](#) (на странице 92)
- [Портал поставщика](#) (на странице 96)

Обзор акселератора BRM

Акселератор менеджера бизнес-отношений (акселератор BRM) улучшает и упрощает ИТ для взаимодействия с бизнес-подразделением в области предоставления сервиса. Эта надстройка включает следующие панели мониторинга и порталы.

Панель мониторинга сервиса

Отображает набор портлетов для отдельного сервиса. Позволяет менеджеру сервиса просматривать предупреждения и текущие показатели для сервиса.

Панель мониторинга поставщика

Отображает набор портлетов, настроенных для подразделения поставщика. Позволяет менеджеру подразделения, а также руководителю или менеджеру ИТ-сервиса просматривать оповещения и текущие метрики, относящиеся к подразделению.

Панель мониторинга клиента

Отображает набор портлетов, настроенных для подразделения по работе с клиентами. Позволяет менеджеру подразделения, а также руководителю или менеджеру ИТ-сервиса просматривать оповещения и текущие метрики, относящиеся к подразделению.

Портал поставщика

Отображает набор портлетов, обеспечивающих представление данных сервиса для всех подразделений поставщика.

Портал клиента

Этот портал отображает набор портлетов, обеспечивающих представление данных сервиса для всех клиентов менеджера бизнес-отношений.

Примечание. Перед началом просмотра панелей мониторинга и порталов BRM необходимо установить и настроить акселератор BRM.

Имеется множество точек предоставления данных, которые портлеты акселератора BRM отображают для всех проектов, задач, рисков, подписок, подразделений и сервисов.

Портлеты отображают данные следующими способами:

- автоматически из других модулей;
- данные вводятся вручную или импортируются с помощью XOG;
- импортируются при выполнении задания.

Подписки подразделения

Подразделения по работе с клиентами могут подписываться на сервисы, предоставленные подразделениями поставщика. Каждая подписка имеет метрики, используемые портлетами акселератора BRM для панелей мониторинга и порталов. Большинство ключевых метрик представляет собой значения, определенные пользователями. Данные инцидента импортируются из Service Desk.

Чтобы просмотреть метрики, щелкните значок "Свойства" для имени подписки на сервис.

В портлетах акселератора BRM используются следующие метрики.

Оценка удовлетворенности клиента

Процент, указывающий уровень удовлетворенности клиента подпиской. В данном поле допустимы значения в диапазоне 1-100. На основании этого процентного значения жестко заданы правила цветовых индикаторов для удовлетворенности клиента. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

Количество нарушений SLA

Общее число нарушений SLA для этой подписки. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

Пороговое значение нарушения SLA

Пороговое значение числа нарушений SLA для данной подписки. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

Количество инцидентов

Общее число открытых инцидентов для этой подписки.

Пороговое значение инцидентов

Пороговое значение инцидентов для значений цветowych индикаторов инцидентов. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

Количество заказов на изменение

Общее число заказов на изменение для этой подписки.

Расходы на подписку

Сумма, выставаемая клиенту для данной подписки.

Общее число пользователей

Общее число пользователей или клиентов для данной подписки.

Число активных пользователей

Число активных пользователей или клиентов для данной подписки.

Число обращений к странице

Количество посещений веб-сайта данной подписки (если он существует).

Ключевые метрики

Ссылка на страницу "Ключевые метрики", на которой пользователь может определить, какого типа ключевую метрику создается. Например: "Закрытые инциденты", "Созданные инциденты", "Прочее", "Загрузка" или "Значение". Цветовые индикаторы определяются типом метрики, показателем - превышает ли значение целевое пороговое значение, установлен ли флажок "Чем выше значения, тем лучше". Допустимы только команды, определенные пользователем. Если нет предварительно определенной ключевой метрики "Закрытые инциденты" или "Созданные инциденты", импорт из Service Desk создает ключевую метрику на подписку.

Порталы менеджеров бизнес-отношений

Доступны следующие представления порталов акселератора BRM.

Портал клиента

Обеспечивает представление всех клиентов BRM, подробные статистические данные о сервисах, на которые они подписаны.

Портал поставщика

Обеспечивает представление данных сервиса для всех подразделений поставщиков. Используется руководителями и менеджерами подразделения ИТ.

Панели мониторинга менеджеров бизнес-отношений

Акселератор BRM состоит из нескольких панелей мониторинга, предназначенных для администраторов и менеджеров ИТ-сервиса, а также для менеджеров бизнес-отношений. Каждая из этих панелей мониторинга содержит портлеты, которые предоставляют моментальные снимки данных.

Оптимальное использование акселератора BRM

Для использования всех возможностей панелей мониторинга и портлетов акселератора BRM структура организации должна включать следующие элементы.

- Несколько подразделений по работе с клиентами и подразделений поставщика с руководителями подразделений
- Менеджеры бизнес-отношений, которые работают с подразделениями по работе с клиентами и ИТ
- Сервисы, принадлежащие подразделениям поставщика
- Подразделения по работе с клиентами, которые подписываются на сервисы
- Ключевые метрики, отслеживаемые в подразделениях по работе с клиентами
- Активы, приложения и проекты, назначенные сервисам.

Доступ к панелям мониторинга и порталам акселератора BRM

Для доступа к портлетам акселератора BRM и для просмотра этих портлетов необходимо иметь конкретные права доступа. Для доступа к акселератору BRM в меню управления ИТ-сервисами выберите "Портал поставщика" или "Портал клиента".

Данные можно просматривать на следующих порталах.

Портал поставщика

Отображает такие метрики как финансовые данные, сведения о клиентах, ресурсах и запросах на обслуживание. Портлеты на этом портале используют цветовые индикаторы и графики для указания администратору или менеджеру ИТ-сервиса на области, которые требуют внимания. Представление агрегирует все сведения о сервисе для подразделений, управляемых администратором или менеджером ИТ-сервиса.

Портал клиента

Ориентирован на метрики и затраты сервиса. Портал клиента также содержит портлеты с графиками, сетками и сведениями о цветовых индикаторах для уведомления менеджера бизнес-отношений о проблемах в сервисах клиентов. Просмотр на портале клиента ограничен теми подразделениями, которые назначены менеджеру бизнес-отношений.

Доступ к панелям мониторинга сервисов и подразделений выполняется на странице "Сервис и подразделение".

Доступ к панели мониторинга на странице "Сервис"

Выполните следующие шаги:

1. Откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".
2. Откройте сервис, чтобы просмотреть его панель мониторинга.
3. Щелкните "Панель мониторинга".

Доступ к панели мониторинга на странице "Подразделение"

Выполните следующие шаги:

1. Выберите пункты "Главная", "Организация" и "Подразделения".
2. Откройте подразделение, чтобы просмотреть его панели мониторинга.
3. Перейдите на вкладку "Панель мониторинга поставщика" или "Панель мониторинга клиента".

Панель мониторинга сервиса

Панель мониторинга сервиса доступна в объекте "Сервис" и содержит несколько портлетов с детализированной информацией. Эту панель мониторинга обычно используют менеджеры отдельных сервисов или ИТ-менеджеры высокого уровня.

Работоспособность сервиса

Этот портлет содержит список метрик. Каждая метрика отображается с цветовым индикатором, обозначающим ее состояние. Владелец сервиса может быстро определить области сервиса, которые:

- превышают установленные пороговые значения (красный)
- должны контролироваться (желтый)
- выполняются нормально (зеленый)

Данные отображаются для активных и утвержденных в настоящий момент инвестиций, заказов на изменение и рисков, либо для тех указанных элементов, которые ожидают начала выполнения. Отмененные или завершенные инвестиции не включаются.

Данные в этом портлете извлекаются из набора определенных пользователями ключевых метрик на странице ключевых метрик свойств подписки. Эти метрики включают целевые фактические значения начала и окончания, отображаемые по периодам времени.

Работоспособность сервиса представлена в иерархической сетке, содержащей столбцы "Метрика" и "Состояние". Каждая метрика верхнего уровня этого портлета ("Поддержка сервиса", "Управление" и "Проекты и заказы на изменение") имеет цветовой индикатор. Цветовые индикаторы верхнего уровня агрегируют или свертывают все включенные цветовые индикаторы.

При раскрытии метрик верхнего уровня становятся доступными следующие дополнительные метрики.

Значение

Отображает все ключевые метрики, имеющие тип "Значение". Если требуются значения ниже порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Любое значение для клиента за последние три месяца >100%.
- Желтый. Какое-либо значение для клиента за последние три месяца >80% (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Любое значение для клиента за последние три месяца <=80%.

Если требуются значения выше порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Зеленый. Любое значение для клиента за три последних месяца >120%.
- Желтый. Какое-либо значение для клиента за три последних месяца >100% (если нет зеленого цветового индикатора, проверяется наличие желтого).
- Красный. Любое значение для клиента за последние три месяца <100%.

Щелкните ссылку метрики "Значение", чтобы перейти к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения только помеченных как "Значение" ключевых метрик для подписок подразделений. Портлет отображает данные в формате сетки с помощью встроенных графиков значений на временной шкале (TSV). Несколько строк в этом портлете основаны на нескольких ключевых метриках, имеющихся для данного типа. Число строк также основано на значении, выбранном из раскрывающегося списка ("Закрытые инциденты", "Созданные инциденты", "Проч.", "Загрузка" или "Значение").

По умолчанию в разделе TSV используются последние три месяца и следующие три месяца от текущей даты. Для сравнения отображаются фактическое значение и пороговое значение.

ROI

Обозначает эффективность инвестиций. Щелкните ссылку ROI метрики, чтобы перейти на страницу Сервис - свойства - бюджет для выбранного сервиса. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение ROI <0%.
- Желтый. Значение ROI <15%.
- Зеленый. Значение ROI >=15%.

Загрузка

Отображает все ключевые метрики, имеющие тип "Загрузка". Если требуются значения ниже порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение загрузки больше или равно 100% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.
- Желтый. Значение загрузки больше или равно 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение загрузки меньше 100% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.

Если требуются значения выше порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение загрузки меньше или равно 70% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.
- Желтый. Значение загрузки меньше или равно 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение загрузки меньше 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.

Щелкните ссылку метрики "Загрузка", чтобы перейти к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения только помеченных как "Загрузка" ключевых метрик для подписок подразделений. Портлет "Метрики" описан в разделе метрики "Значение".

Инциденты

Эта метрика определена на основе агрегации открытых инцидентов для клиента, подписанного на сервис. Атрибут "Пороговое значение инцидентов" на странице свойств подписки хранит пороговое значение инцидента. Следующие цветовые индикаторы отображаются в зависимости от количества открытых инцидентов.

- Красный. Инциденты на 30% выше назначенного порога.
- Желтый. Инциденты на 10% выше назначенного порога (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Инциденты на 10% меньше назначенного порога или равны ему.

Щелкните ссылку метрики "Инциденты", чтобы перейти на страницу Анализ инцидентов по сервису. На этой странице портлетов размещаются портлеты, являющиеся частью детализации панели мониторинга сервиса, в том числе следующие.

"Новая тенденция для инцидентов"

Предоставляет сведения о количестве созданных или новых инцидентов, зарегистрированных в течение шести месяцев, включая текущий месяц. Данные инцидента извлекаются из Service Desk при помощи задания "Импорт данных". Можно также вручную ввести данные инцидента на странице Свойства подписки - ключевые метрики. Выберите "Созданные инциденты" для типа ключевой метрики и введите целевое и фактическое значения для каждого нужного периода времени.

С помощью гистограммы в сетке представлена новая тенденция для инцидентов. В столбце "Клиент" отображается название подразделения, в столбце "Сервис" - имя сервиса, на который подписан клиент. В одной части гистограммы отображается общее количество новых инцидентов по клиентам для конкретного сервиса за прошедшие шесть месяцев (включая текущий месяц). Во второй части отображается линия порогового значения для созданных инцидентов. Строка порогового значения может отличаться для каждого клиента и является частью целевых значений для каждой созданной строки инцидента.

"Открытые инциденты по клиентам"

Графически отображает открытые инциденты, разбитые на категории по клиентам. Данные инцидента извлекаются из Service Desk при помощи задания "Импорт данных". Данные отображаются в столбцах и показывают общее количество открытых инцидентов для данной конкретного сервиса для каждого клиента. По оси X отображаются клиенты, а по оси Y отображается число инцидентов.

SLA

Эта метрика основана на нарушениях соглашения об уровне обслуживания (SLA). Все, что больше порогового значения, рассматривается как нежелательное. Следующие цветовые индикаторы отображаются в зависимости от количества нарушений SLA.

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого цветового индикатора могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. Значение равно 0 (нулю) для всех нарушений SLA для всех клиентов.

Щелкните ссылку метрики SLA, чтобы перейти к портлету "Система показателей для клиента", в котором указываются метрики конкретных сервисов, разбитые по клиентам для данного сервиса. Данные отображаются в виде сетки, на которой имеются цветовые индикаторы и составные линейчатые диаграммы для определенных метрик для всех клиентов выбранного сервиса. Содержит следующие столбцы:

Клиент

Название подразделения по работе с клиентами, подписанное на сервис.

Расходы

Расходы на подписки для подразделения.

Инциденты

Общее количество открытых инцидентов по всем клиентам для конкретного сервиса. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Инциденты на 30% выше назначенного порога.
- Желтый. Инциденты на 10% выше назначенного порога.
- Зеленый. Инциденты на 10% меньше назначенного порога или равны ему.

Удовлетворенность

Столбец ссылается на поле "Оценка удовлетворенности клиента" на странице свойств подписки. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент удовлетворен меньше чем на 50%.
- Желтый. Клиент удовлетворен меньше чем на 80%.
- Зеленый. Клиент удовлетворен меньше чем на 80% или на 80%.

SLA

Столбец ссылается на поле "Порог нарушений SLA" на странице свойств подписки. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого цветового индикатора могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. В этом случае число нарушений SLA равно нулю.

Удовлетворенность

Эта метрика извлекает свои данные из поля "Оценка удовлетворенности клиента" на странице свойств подписки. В этом поле содержится процентное значение от 1 до 100. В зависимости от оценки удовлетворенности отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Клиент удовлетворен меньше чем на 50%.
- Желтый. Клиент удовлетворен менее чем на 80% (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Клиент удовлетворен больше чем на 80% или на 80%.

Щелкните ссылку метрики "Удовлетворение", чтобы перейти к портлету "Система показателей для клиента". Этот портлет описан в разделе для метрики SLA.

Бюджет

Данная метрика определена на основе сравнения фактических затрат с плановыми затратами. Сравнение осуществляется с начала года на дату последних фактических затрат. Щелкните эту ссылку метрики, чтобы перейти на страницу финансового плана сервиса, на которой указываются планы затрат для конкретного сервиса. В зависимости от значения сравнения отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Значение сравнения больше 120% от плановых затрат.
- Желтый. Результат сравнения > 100% плановых затрат (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение сравнения <=100% от плановых затрат.

Покрытие затрат

Эта метрика основана на возмещенных затратах по сравнению с общими затратами для сервиса для текущего года. Общие затраты являются фактическими затратами для сервиса, рассчитанные на странице финансовой сводки иерархии сервиса. Возмещенные затраты рассчитываются по транзакциям, указанным на странице расчетов между подразделениями, и включают все возмещенные затраты для текущего календарного года. Щелкните ссылку "Покрытие затрат", чтобы обновить страницу.

В зависимости от значения затрат отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Возмещенные затраты <80% общих фактических затрат за текущий год.
- Желтый. Возмещенные затраты <100% общих фактических затрат за текущий год (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Цветовой индикатор Возмещенные затраты $\geq 80\%$ общих фактических затрат за текущий год.

Рабочая нагрузка

Эта метрика основана на сумме фактических затрат и ПДЗ за прошедший месяц и текущий месяц по сравнению с работой по базовому плану для сервиса в течение того же времени. Это не включает фактические затраты, ПДЗ и работу по базовому плану дочерних инвестиций для сервиса. Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу сводки трудоемкости иерархии. На этой странице показано, как выделения дочерних инвестиций свертываются в родительскую инвестицию на иерархии сервисов.

В зависимости от значения рабочей загрузки отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Рабочая нагрузка больше 120% работы по базовому плану.
- Желтый. Рабочая нагрузка больше 100% работы по базовому плану (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Рабочая нагрузка меньше или равна 100% работы по базовому плану.

Совместимость

Эта метрика агрегирует все факторы совместимости сервиса. Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу совместимости в свойствах сервиса. Следующие определения цветовых индикаторов основаны на общем цветовом индикаторе "Совместимость", который агрегирует все поля соответствия на странице соответствия условиям.

- Красный. Атрибут "Совместимость" на странице совместимости имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Атрибут "Совместимость" на странице совместимости имеет зеленый цветовой индикатор.

Активы и приложения

Этот цветовой индикатор представляет одно агрегированное значение соответствия для страниц соответствия "Активы" и "Приложения". Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу активов сервиса, на которой отображаются портлеты для активов и приложений, назначенных этому сервису.

Следующие определения цветовых индикаторов основаны на общем цветовом индикаторе "Совместимость", который агрегирует все поля соответствия на странице активов сервиса.

- Красный. Одна или несколько агрегированных метрик соответствия активов или приложений являются красными.
- Желтый. Одна или несколько желтых агрегированных метрик соответствия активов или приложений и ни одной красной.
- Зеленый. Одна или все зеленые агрегированные метрики соответствия активов или приложений и ни одной красной или желтой.

Проекты

Эта метрика основана на агрегации поля "Индикатор состояния" для всех проектов, связанных с сервисом по всей его иерархии.

В зависимости от состояния проекта отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Проект, связанный с сервисом, имеет красный индикатор состояния.
- Желтый. Проект, связанный с сервисом, имеет желтый индикатор состояния.
- Зеленый. Проект, связанный с сервисом, имеет зеленый индикатор состояния.

Контрольные события

Эта метрика основана на дате завершения ключевых задач, которые относятся к проектам, связанным с иерархией сервисов. Задачи, которые помечены как "Заказы на изменения", не включены в эту метрику.

В зависимости от контрольных событий ключевых задач отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Для ключевой задачи, которая должна была быть выполнена в трехмесячный период (включая текущий месяц, предыдущий месяц и следующий месяц), опоздание составляет уже более двух недель от базовой даты окончания.
- Желтый. Для ключевой задачи, которая должна была быть выполнена в трехмесячный период, опоздание составляет уже более двух дней от базовой даты окончания (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Если нет ни красного, ни желтого цветового индикатора, отображается зеленый.

Щелкните ссылку метрики "Контрольные события", чтобы перейти на страницу "Ключевые задачи и контрольные события сервиса". Эта страница включает портлет "Ключевые задачи и контрольные события", который использует данные ключевых задач в CA Clarity PPM. На этом портлете отображаются только те ключевые задачи, которые относятся к инвестициям, которые указаны на странице иерархии сервиса.

Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние проекта. Утверждено
- Активное поле проекта. Выбрано
- Ход выполнения проекта. Начато, не начато
- Состояние задачи. Начато, не начато
- Процент выполнения задачи Должно быть меньше 100%

Данные в этом портлете отображаются как сетка с данными до трех будущих месяцев, включая текущий месяц.

Отображаются следующие столбцы:

- Проект. Атрибут имени проекта объекта "Проект". При щелчке ссылки для имени проекта выполняется переход на страницу свойств проекта.
- Имя. Атрибут имени задачи объекта "Задача". При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойств задачи.
- Начало. Атрибут даты начала объекта "Задача".
- Окончание. Атрибут даты окончания объекта "Задача".
- Состояние. Атрибут состояния объекта "Задача".
- % выполнения. Атрибут процента выполнения объекта "Задача".
- Гант. Диаграмма Ганта использует текущий базовый план и дату окончания для линейчатых диаграмм Ганта. В этой диаграмме используется то же правило цветовых индикаторов для расцвечивания диаграммы Ганта, что и для цветовых индикаторов "Контрольные события" в портлете работоспособности сервиса.

Риски

Эта метрика основана на агрегации рисков проекта и рисков заказов на изменение (задач). Риск проекта является атрибутом объекта "Проект". Риски заказов на изменение и задач являются атрибутами объекта "Задача". Данные извлекаются из инвестиций в иерархии сервисов.

В зависимости от природы рисков отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Имеется один или несколько высокоприоритетных рисков.
- Желтый. Имеется один или несколько среднеприоритетных рисков.
- Зеленый. Риски с высоким или средним уровнем приоритета отсутствуют.

Щелкните ссылку метрики "Риски", чтобы перейти на страницу рисков сервиса, которая включает портлет "Риски". Этот портлет аналогичен портлету "Контрольные события", который включает портлет "Риски".

Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние проекта. Утверждено
- Активное поле проекта. Выбрано
- Ход выполнения проекта. Начато, не начато
- Состояние задачи. Начато, не начато
- Процент выполнения задачи Должно быть меньше 100%
- Тип задачи. Заказ на изменение
- Состояние риска. "Открыто", "Работа выполняется"

Портлет отображает данные в формате сетки по времени до трех будущих месяцев, включая текущий месяц. Отображаются все задачи, связанные с проектом, включая задачи со связями с заказами на изменение.

Включены следующие столбцы.

- Проект. Атрибут "Имя" объекта "Проект". При щелчке имени проекта производится переход на панель мониторинга проекта.
- Риск. Атрибут "Имя" объекта "Риск". При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойств риска.
- Заказ на изменение. Атрибут "Имя" объекта "Заказ на изменение" ("Задача"). При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойства задачи.
- Приоритет. Атрибут приоритета объекта "Риск".
- Владелец. Назначенный владелец риска. Атрибут "Владелец" объекта "Риск".
- Влияние. Атрибут "Влияние" объекта "Риск". Отображаются следующие индикаторы:
 - Красный. Высокое влияние риска.
 - Желтый. Среднее влияние риска.
 - Зеленый. Влияние риска ни высокое, ни среднее.

Вероятность

Атрибут "Вероятность" объекта "Риск". Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Высокая вероятность риска.
- Желтый. Средняя вероятность риска.
- Зеленый цветовой индикатор Влияние риска ни высокое, ни среднее.

Статус

Значение раскрывающегося списка в поле "Состояние" ("Открыто", "Работа выполняется", "Разрешено" или "Закрыто").

Заказы на изменение

В этом цветовом индикаторе используется атрибут "Дата окончания задачи". Выбираются задачи, отмеченные как "Заказы на изменение" с атрибутом "Тип задачи". Щелкните ссылку метрики, чтобы обновить страницу. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев (от текущей даты, включая один месяц ранее и один месяц после), отклоняется от базовой даты окончания более чем на две недели.
- Желтый. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев, отклоняется от базовой даты окончания более чем на два дня.
- Зеленый. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев, завершен на базовую дату окончания или ранее.

Контрольный показатель клиента

В этом портлете показано отношение клиентов к сервису путем выделения загрузки, суммы расхода, количества инцидентов и нарушений SLA. Эти данные представлены в пузырьковой диаграмме, в которой более крупные клиенты расположены в правой верхней части. Менее крупные клиенты размещены в левой нижней части диаграммы. Владелец сервиса может просмотреть всех подписанных на сервис клиентов по отношению к соответствующим метрикам сервиса.

Необходимо отметить следующее о пузырьковой диаграмме:

- Каждый пузырек представляет подразделение по работе с клиентами. При щелчке пузырька производится переход на страницу подписок подразделения, на которой указаны все клиенты, которые подписаны на это подразделение.
- Размер пузырька представляет количество инцидентов (т. е. общее число открытых инцидентов, зарегистрированных клиентом по этому сервису). Чем больше инцидентов, тем больше пузырек.
- По оси X отображаются расходы (атрибут на странице подписок свойств сервиса).
- По оси Y отображаются показатели загрузки, основанные на типе ключевой метрики "Загрузка" на странице типа ключевой метрики.
- Цвет пузырька означает нарушения SLA. Поле для ввода нарушений SLA представлено на странице свойств подписки, сопровождаемое полем для указания порогового значения. Клиент вручную вводит значения полей.

Применяются следующие цвета.

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент не превысил пороговое ограничение. Например, если порог равен 3, то для желтого пузыря могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. Значение поля "Нарушения SLA" для клиента равно 0 (нуль).

Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и выполняемые заказы на изменение. Все, что отменено или завершено, не используется в этом портлете. Владелец сервиса может управлять плановыми изменениями сервиса с использованием этого портлета.

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки. На верхнем уровне иерархии отображаются имена проектов. Для перехода на страницу свойств проекта щелкните имя проекта. При раскрытии имени проекта на втором уровне иерархии будут отображены имена ключевой задачи и заказа на изменение для этого проекта. Чтобы перейти на страницу свойств задачи для этого заказа на изменение, щелкните имя заказа на изменение.. Чтобы перейти на страницу свойств задачи для этой задачи, щелкните имя задачи.

Портлет включает следующие столбцы.

Имя

Отображает имя проекта, ключевой задачи или заказа на изменение.

Базовая стоимость

Отображает стоимость по базовому плану проекта или денежное значение.

Фактические затраты

Отображаются фактические затраты для проекта.

Отклонение стоимости

Отображается процент, выведенный при сравнении стоимости по базовому плану и фактических затрат.

Гант

Отображается диаграмма Ганта для проекта или задачи. Столбцы диаграммы Ганта окрашены в зависимости от задержки задачи или близости даты завершения задачи. Они имеют синий цвет до тех, пока не будет опоздание. После установления опоздания они становятся красными.

Панель мониторинга поставщика

Панель мониторинга поставщика доступна в объекте "Подразделение". На ней отображаются данные для подразделений, отмеченных как поставщики. Она включает несколько портлетов с данными детализации, касающихся статистики клиента, предоставления сервисов, стоимости предоставления сервисов и запросов будущих сервисов. Эта панель мониторинга обычно используется либо менеджером подразделения отдельного поставщика, либо управлением ИТ высокого уровня.

С помощью следующих портлетов менеджеры подразделений могут просматривать агрегированные данные о своих сервисах:

- Контрольный показатель клиента
- Анализ проекта
- Все сервисы

Контрольный показатель клиента

Портлет "Контрольный показатель клиента" показывает отношение подписанных клиентов к сервисам, которые относятся к подразделению поставщика. В портлете выделяются загрузка, сумма расходов, число инцидентов и нарушения SLA. Эти данные представлены на пузырьковой диаграмме. Более крупные клиенты отображаются в верхней правой части диаграммы, а менее крупные клиенты - в левой части.

Необходимо отметить следующее о пузырьковой диаграмме:

- Каждый пузырек представляет клиента, который подписан на сервис, принадлежащий этому подразделению поставщика.
- По оси Y откладываются номера сервисов. Каждое подразделение по работе с клиентами содержит список сервисов как часть подписок. Сервисы также включают сервисы субподразделений.
- На оси X отображаются расходы на подписку.
- Данные для пузырьков относятся ко всем сервисам, на которые подписаны клиенты; поддерживаются этим подразделением поставщика. Для инцидентов и расходов данные суммируются для всех сервисов.
- При выборе цвета цветового индикатора нарушений SLA используется следующая логика.
 - Красный. Какая-либо подписка имеет красный цветовой индикатор.
 - Желтый. Какая-либо подписка имеет желтый цветовой индикатор.
 - Зеленый. Красный и желтый цветовые индикаторы отсутствуют.

Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и выполняемые заказы на изменение. Этот портлет аналогичен портлету "Анализ проектов" на панели мониторинга сервиса, за исключением следующих различий.

- Можно выполнять фильтрацию по проекту, руководителю проекта или сервису
- Имеются следующие столбцы: "Имя", "Сервис", "Базовый план", "Фактич.", "ОСТ" и "Гант"
- Включены также сервисы субподразделений

Все сервисы

Портлет "Все сервисы" содержит список метрик с цветовым индикатором, указывающим состояние этой метрики. Руководитель или менеджер ИТ может быстро определить области сервиса. К ним относятся области, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области сервиса, требующих наблюдения (желтый), области нормального выполнения сервиса (зеленый). Может включать сервисы субподразделений, если они есть.

Портлет "Все сервисы" в объекте "Подразделение" аналогичен портлету "Работоспособность сервиса" в объекте "Сервис", за исключением следующих различий.

- Подразделению поставщика может принадлежать несколько сервисов.
- Подразделение поставщика может включать сервисы субподразделений.
- Все цветовые индикаторы агрегируются по всем сервисам, которые принадлежат подразделению поставщика.

Далее представлен список портлетов, которые можно детализировать через метрики в портлете "Все сервисы". Эти портлеты отличаются от портлетов детализации, доступных в портлете "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса.

Метрики

Щелкните ссылку метрики "Значение" или "Загрузка" для доступа к портлету. Портлет отображает данные ключевых метрик как список по сервисам (предварительно отфильтрованный для отображения только данных типа ключевых метрик "Значение" или "Загрузка"). Сервисы принадлежат подразделению поставщика.

"Новая тенденция для инцидентов"

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Инциденты". В портлете отображается общее количество инцидентов, созданных клиентом для всех сервисов. Эти сервисы принадлежат подразделению поставщика, в течение последних шести месяцев (от текущей даты).

"Открытые инциденты по клиентам"

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Инциденты". В портлете отображается общее количество открытых инцидентов для всех сервисов, которые принадлежат подразделению поставщика, для каждого подписанного клиента.

Анализ бюджета

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Бюджет". В портлете отображаются фактические и плановые затраты для каждого сервиса, которые поддерживает поставщик. Данные отображаются в сетке и содержат следующие столбцы.

Сервис

Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис". При щелчке имени сервиса выполняется переход на вложенную страницу "Бюджет сервиса"

Фактические затраты

Атрибут "Фактическая стоимость" объекта "Сервис".

Плановые затраты

Атрибут "Плановая стоимость" объекта "Сервис".

Отклонение

Разница между плановой и фактической стоимостью.

Статус

Следующие индикаторы отображаются на основе сравнения фактических затрат с плановыми затратами. Затраты учитываются с начала года на дату последних фактических затрат.

- Красный. Значение сравнения больше 120% от плановых затрат.
- Желтый. Значение сравнения >100% от плановых затрат.
- Зеленый. Значение сравнения <=100% от плановых затрат.

Анализ рабочей нагрузки по сервисам

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Рабочая нагрузка". В портлете отображается фактическая и оставшаяся работа, по сравнению с работой по базовому плану для каждого отдельного сервиса, поддерживаемого подразделением поставщика. Данные представлены в сетке и содержат следующие столбцы.

Сервис

Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис".

Фактические трудозатраты

Общий объем работы в количестве часов.

ПДЗ

Атрибут "ПДЗ" (в количестве часов) объекта "Сервис".

Работа по базовому плану

Атрибут "Работа по базовому плану" (в количестве часов) объекта "Сервис".

Соответствие сервиса требованиям

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Рабочая нагрузка". Этот портлет отображает каждый отдельный сервис для подразделения поставщика и его цветовые индикаторы. Используется со световым индикатором соответствия требованиям в портлете "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Данные отображаются в сетке и извлекаются с отдельных страниц соответствия требованиям для каждого сервиса. Отображаются следующие столбцы:

- Имя. Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис". Щелкнув ссылку имени сервиса, можно перейти на страницу "Совместимость" для этой страницы.
- Соответствие условиям лицензии. Общий цветовой индикатор "Совместимость" на странице "Совместимость" для данного сервиса.

Удаление задач и контрольных событий

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Контрольные события". Данные в этом портлете основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, которая принадлежит подразделению поставщика. Отображаются следующие столбцы.

Сервис

Отображает атрибут имени сервиса для каждого сервиса, поддерживаемого подразделением поставщика.

Проект

Отображает имя проекта в иерархии сервисов.

Имя

Отображает имя ключевой задачи или контрольного события для проекта.

Начало/окончание

Отображает даты начала и окончания задачи или контрольного события.

Статус

Отображает состояние ключевой задачи или контрольного события.

% выполнения

Отображает состояние выполнения ключевой задачи или контрольного события, выражаемое в процентах.

График

Отображает график проекта.

Риски

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Риски". Данные в этом портлете основаны на проектах и ключевых задачах, связанных с каждым сервисом (через иерархию), поддерживаемым подразделением поставщика. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на каждый сервис, поддерживаемый подразделением поставщика.

Активы

Доступ к этому портлету выполняется при щелчке ссылки метрики "Активы и приложения". Данные для этого портлета извлекаются из объекта "Актив". Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние актива Утверждено
- Ход выполнения актива. Начато, не начато

Данные отображаются в формате сетки, и включают все активы, связанные с сервисом через иерархию. В портлете отображаются следующие столбцы:

Имя

Атрибут имени актива объекта "Актив".

Категория

Категория активов.

Статус

Цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Индикатор состояния" на странице свойств актива, агрегированного на всех активах иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Один или несколько красных цветовых индикаторов.
- Желтый. Один или несколько желтых цветовых индикаторов.
- Зеленый. Красный и желтый цветовые индикаторы отсутствуют.

Соблюдение требований регулирующих органов

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соблюдение требований регулирующих органов" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

Соответствие условиям лицензии

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соответствие условиям лицензии" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

Соответствие условиям технического обслуживания

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соответствие условиям технического обслуживания" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

Риск

Атрибут "Риск" объекта "Актив".

Приложения

Щелкните ссылку метрики "Активы и приложения" для доступа к портлету "Приложения". Этот портлет идентичен портлету "Активы", за исключением того, что все данные извлекаются из объекта "Приложение", основанного на иерархиях сервисов.

Панель мониторинга клиента

Панель мониторинга клиента, доступная в объекте "Подразделение", отображает данные для подразделений, выбранных как клиенты. Она содержит несколько портлетов с детализированной информацией. Эта панель мониторинга обычно используется менеджером подразделения отдельного поставщика, либо менеджером бизнес-отношений.

Менеджер подразделения может просматривать статистику о следующем:

- предоставление сервиса;
- Загрузка
- стоимость сервисов, на которые имеется подписка;
- текущие запросы на изменения;
- конкретные расходы клиентов на использование сервиса.

Доступны следующие портлеты:

- Просмотр подписки
- Анализ проекта
- Анализ расходов клиента
- Все подписки

Просмотр подписки

Портлет "Просмотр подписки" показывает сервисы, на которые есть подписки, на основе загрузки, суммы расходов, количества инцидентов и нарушений SLA.

Менеджер подразделения может видеть, у каких подписок наибольшая стоимость, а также загрузку и число нарушений SLA. Эти данные представлены на пузырьковой диаграмме. Каждый пузырек представляет один сервис.

Щелкните пузырек, чтобы перейти на панель мониторинга сервиса. Наведите указатель мыши на пузырек для отображения имени сервиса.

Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и заказы на изменение. Такие проекты и заказы на изменение выполняются в настоящий момент для всех сервисов, на которые подписано подразделение. Этот портлет аналогичен портлету "Анализ проекта" на панели мониторинга сервиса, за исключением того, что он включает дополнительный атрибут "Сервис". Этот атрибут отображает имя сервиса, с которым проект или заказ на изменение связан через иерархию.

Анализ расходов клиента

Портлет "Анализ расходов клиента" сравнивает фактические расходы с плановыми расходами для каждого сервиса за шестимесячный период. Благодаря этому менеджеру подразделения предоставляется доступ к текущим сведениям о бюджете сервиса, касающимся фактической стоимости предоставления сервиса. Данные отображаются в гистограмме с одним вертикальным столбцом для каждого сервиса. По оси X отображаются суммы затрат, а по оси Y - имена сервисов, на которые подписан клиент.

Все подписки

Подпиской является сервис, на использование которой подписано подразделение по работе с клиентами.

Портлет "Все сервисы" аналогичен портлету "Работоспособность сервиса" в панели мониторинга сервиса. Этот портлет содержит список метрик с цветовым индикатором, указывающим состояние этой метрики.

В отличие от портлета "Работоспособность сервиса", для этого портлета нет раздела "Управление". Менеджер подразделения может быстро определить области подписок, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области подписок, требующие наблюдения (желтый), области нормального выполнения подписок (зеленый). Отображение включает один или несколько сервисов, на которые подписано подразделение по работе с клиентами.

Далее описываются метрики и портлеты, с которыми связаны метрики "Все подписки".

Значение

Щелкните эту ссылку для доступа к списку ключевых метрик по сервисам, с включением всех сервисов, на которые подписан клиент. Щелкните эту ссылку, чтобы перейти к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному по типу метрики "Значение".

Загрузка

Щелкните эту ссылку для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному по типу метрики "Загрузка".

Инциденты

Щелкните эту ссылку для доступа к следующим портлетам на странице анализа инцидентов клиента.

"Новая тенденция для инцидентов"

Этот портлет аналогичен портлету "Новая тенденция для инцидентов" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные представляют общее число новых инцидентов по клиентам. Данные применяются ко всем сервисам, на которые подписан данный клиент, в течение прошедших шести месяцев (от текущей даты).

Открытые инциденты клиента по сервисам

Этот портлет аналогичен портлету "Открытые инциденты" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные представляют общее число открытых инцидентов для всех сервисов, на которые подписан данный клиент.

SLA

Щелкните ссылку метрики "SLA" для доступа к портлету "Система показателей". На этом портлете приводятся имена сервисов, а также метрики и цветовые индикаторы конкретного сервиса (расходы, инциденты, удовлетворенность, SLA) для каждого сервиса, на который подписан клиент.

Удовлетворенность

Щелкните ссылку метрики для доступа к портлету "Система показателей".

Проекты

Щелкните, чтобы обновить страницу.

Контрольные события

Щелкните эту ссылку, чтобы отобразить портлет "Ключевые задачи и контрольные события". Этот портлет аналогичен портлету "Ключевые задачи и контрольные события", доступному на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, на которую подписан данный клиент. Поэтому тут речь идет не об отдельном сервисе, а о нескольких сервисах. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на имена сервисов из подразделения поставщика.

Риски

Щелкните эту ссылку для отображения портлета "Риски". Этот портлет аналогичен портлету "Риски", доступному на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, на которую подписан данный клиент. Поэтому тут речь идет не об отдельном сервисе, а о нескольких сервисах. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на имена сервисов из подразделения поставщика.

Портал клиента

Можно просматривать клиентский портал в мощности менеджера бизнес-отношений для по крайней мере одного подразделения по работе с клиентами.

Этот портал предназначен для того, чтобы менеджер бизнес-отношений мог получать актуальные сведения обо всех поддерживаемых клиентах и о сервисах.

Портлет состоит из следующих элементов.

- Доставка по подписке
- Запросы на подписку
- Расходы на подписку

Доступ к этому portalу выполняется из модуля "Управление ИТ-сервисами".

Доставка по подписке

Страница "Доставка по подписке" содержит следующие портлеты.

Просмотр подписки

Отображает пузырьковую диаграмму, на которой представлены сервисы подписки по выделению загрузки, сумме расхода, количеству инцидентов и нарушениям SLA. Менеджер бизнес-отношений может видеть подписки с наибольшей стоимостью, а также загрузку и количество нарушений SLA. Этот портлет включает все сервисы подписки для всех клиентов менеджера бизнес-отношений. Каждый пузырек на диаграмме представляет сервис. При щелчке пузырька выполняется детализация до панели мониторинга сервиса. По оси Y отображено количество клиентов, которым назначен менеджер бизнес-отношений. Это количество включает субподразделения для клиентов. На оси X отображаются расходы на подписку.

Система показателей

Отображает сетку с цветовыми индикаторами для определенных метрик. На ней отображается список клиентов, которыми управляет менеджер бизнес-отношений, и агрегируются цветовые индикаторы по всем подпискам этих клиентов. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

Метрики

Отображаются данные ключевых метрик загрузки из подписки каждого клиента. Позволяет менеджерам бизнес-отношений просматривать метрики, которые отслеживают их клиенты. Кроме того, менеджеры могут определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

Элементы действий

Поддерживает использование клиентского портала как страницы обзора по умолчанию. Готовый портрет элементов действий.

Запросы на подписку

Страница "Запросы на подписку" содержит следующие портлеты.

Идеи

Собирает вместе статистические данные нужной идеи на всех сервисах, на которые подписаны клиенты менеджера бизнес-отношений. Идеи извлекаются в зависимости от пользователя, относящегося к одному из подразделений, с которыми связан менеджер бизнес-отношений. Каждая отображаемая идея связана с сервисом, на который подписано подразделение. Атрибуты в портлете получают информацию от следующих объектов:

- Идея
- Сервис
- Подразделение

Данные отображаются в этом портлете как сетка, и включают следующие столбцы.

Приоритет

Отображает приоритет объекта "Идея". Далее описаны цветовые индикаторы:

- Красный. Высокоприоритетная идея.
- Желтый. Среднеприоритетная идея.
- Зеленый. Низкоприоритетная идея.

Сервис

Отображает имя сервиса, указанного в иерархии идеи. Атрибут "Имя сервиса", связанный с объектом "Сервис".

Тема идеи

Отображает тему идеи объекта "Идея".

Подразделение

Отображает подразделение, к которому относится пользователь.

Оценка прибыли

Отображает оценку прибыли объекта "Идея".

Оценочная стоимость

Отображает оценочную стоимость объекта "Идея".

Дата отправки

Отображает дату отправки объекта "Идея".

Дата утверждения

Отображает дату утверждения объекта "Идея".

Анализ проекта

Отображает данные, представляющие различные проекты и заказы на изменение, которые выполняются в настоящее время для сервисов, на которые подписаны все клиенты бизнес-отношений. Данные представлены в иерархической сетке. На верхнем уровне отображаются имена проектов.

Щелкните имя проекта для доступа на страницу свойств проекта. Если раскрыть проект (щелкните для этого стоящий перед ним знак плюса), под проектом отобразятся задачи.

Щелкните имя задачи для доступа на страницу свойств задачи. Атрибут "Сервис" отображает имя сервиса, с которым связан через иерархию проект или заказ на изменение.

Расходы на подписку

Страница "Расходы на подписку" содержит следующие портлеты.

Счета-фактуры подразделения

Отображает представление текущей суммы счета-фактуры для каждого из клиентов менеджера бизнес-отношений в текущий и предыдущий фискальные периоды. Атрибуты в портлете получают информацию от следующих объектов:

- Подразделение
- Счет-фактура

Данные представлены в формате сетки и содержат следующие столбцы.

Имя

Отображает названия подразделений по работе с клиентами объекта "Подразделение", который поддерживается менеджером бизнес-отношений. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

ИД

Отображает номер счета-фактуры объекта "Счет-фактура". Щелкните номер счета-фактуры для перехода к счету-фактуре подразделения по работе с клиентами.

Дата счета-фактуры

Отображает дату счета-фактуры объекта "Счет-фактура".

Сумма

Отображает сумму счета-фактуры объекта "Счет-фактура".

Период

Отображает фискальный период, для которого счет-фактура включает расходы.

Статус

Отображает состояние объекта "Счет-фактура".

Расходы на сверхурочное предоставление сервисов

Отображает все сервисы, на которые подписаны клиенты менеджера бизнес-отношений. Также отображает общие суммы счета-фактуры, агрегированные для каждого сервиса за последние шесть месяцев. Данные отображаются как линейчатая диаграмма с одной линией на сервис. Например, если менеджер бизнес-отношений имеет три сервиса, которые использует его клиент, для указанного периода времени отображаются три линии с нанесенными точками. По оси X отображаются месяцы, а по оси Y - суммы затрат.

История счета-фактуры

Предоставляет моментальный снимок расходов по счету-фактуре для каждого клиента за шестимесячный период. Расходы агрегируются по всем сервисам, на которые подписан клиент. Данные отображаются как линейчатая диаграмма с одной линией на клиента. Например, если менеджер бизнес-отношений имеет трех клиентов, для указанного периода времени отображаются три линии с нанесенными точками. По оси X отображаются шесть месяцев в обратном порядке, начиная с текущей даты. По оси Y отображаются суммы затрат.

Портал поставщика

Можно просматривать портал поставщика в мощности менеджера подразделения для по крайней мере одного подразделения поставщика. Перед отображением данных в некоторых из финансовых портлетов необходимо утвердить все счета-фактуры.

Этот портал доступен как ссылка в модуле "Управление ИТ-сервисами". Предназначен для предоставления руководителям или менеджерам ИТ актуальной информации о сервисах и клиентах в нескольких подразделениях поставщиков.

Эти портлеты содержат следующие элементы:

- Обзор
- Клиенты
- Инциденты
- Проекты и запросы на изменение
- Рабочая нагрузка
- Финансы

Примечание. Если имеется наложение, руководитель или менеджер ИТ обрабатывает одно подразделение и сервис. Сервис является частью иерархии сервисов во втором сервисе, который обрабатывает тот же руководитель или менеджер ИТ. Учитываются оба сервиса.

Обзор

Страница "Обзор" содержит следующие портлеты.

Элементы действий

Поддерживает использование клиентского портала в качестве используемой по умолчанию страницы обзора. Готовый портлет элементов действий, который существует в другой части продукта.

Все сервисы

Отображает список метрик с цветовым индикатором для указания состояния метрики. Руководитель или менеджер по ИТ может определить области сервисов, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области сервисов, требующие наблюдения (желтый), области нормального выполнения подписок (зеленый).

Примечание. Этот портлет отличается от портлета "Работоспособность сервиса" в панели мониторинга сервиса. Руководитель или менеджер ИТ может просматривать несколько подразделений и их сервисы, а не только одно подразделение и его сервисы. В этот портлет включены следующие метрики.

Значение

Щелкните для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения ключевых метрик типа "Значение".

Загрузка

Щелкните для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения ключевых метрик типа "Загрузка".

Инциденты

Щелкните для доступа к странице "Инциденты" на портале поставщика.

SLA

Щелкните для доступа к портлету "Система показателей для клиента". Это портлет является ссылкой с конкретными метриками сервиса, агрегированными по клиентам.

Удовлетворенность

Щелкните для доступа к портлету "Система показателей для клиента".

Бюджет

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните эту метрику, чтобы перейти к портлету "Анализ бюджета" Этот портлет отображает те же данные, что и при доступе по ссылке метрики "Подразделение поставщика - бюджет".

Покрытие затрат

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните ссылку метрики, чтобы обновить страницу.

Рабочая нагрузка

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните эту ссылку метрики, чтобы перейти к портлету "Анализ рабочей нагрузки по сервисам".

Совместимость

Щелкните для доступа к портлету "Соответствие сервиса требованиям". Индикаторы агрегируются следующим образом.

- Красный. Любой из представленных сервисов имеет красный цветовой индикатор.
- Желтый. Любой из представленных сервисов имеет желтый цветовой индикатор.
- Зеленый. Любой из представленных сервисов имеет зеленый цветовой индикатор.

Активы и приложения

Щелкните для доступа к странице активов сервиса, которая включает портлеты для активов и для приложений.

Проекты

Щелкните, чтобы обновить страницу. Цветовой индикатор показывает общее состояние проектов. Такие проекты связаны с сервисами, которыми ведает менеджер ИТ для всех подразделений поставщиков, владеющих ими.

Контрольные события

Щелкните для доступа к портлету "Ключевые задачи и контрольные события".

Риски

Щелкните для доступа к портлету "Риски".

Заказы на изменение

Щелкните, чтобы обновить страницу. Цветовой индикатор показывает общее состояние всех заказов на изменение внутри или вне проекта. Проекты связаны со всеми сервисами, которыми ведает менеджер ИТ для всех подразделений поставщиков, владеющих ими.

Клиенты

Страница "Клиенты" содержит следующие портлеты.

Значение

Отображает данные ключевой метрики значения для каждой подписки клиента. Позволяет руководителю или менеджеру ИТ просматривать метрики, которые отслеживают подписанные клиенты, и определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения.

Щелкните в этом портлете ссылку имени клиента, чтобы перейти на панель мониторинга клиента подразделения. Щелкните ссылку имени сервиса, чтобы перейти на панель мониторинга сервиса. Щелкните имя метрики, чтобы перейти на страницу свойств ключевого показателя.

Загрузка

Отображает данные ключевой метрики значения для каждой подписки клиента. Позволяет менеджерам бизнес-отношений просматривать метрики, которые отслеживают подписанные клиенты. Кроме того, менеджеры могут определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения.

Система показателей для клиента

Отображает сетку с цветовыми индикаторами для определенных метрик. Отображает список сервисов, которыми управляет руководитель или менеджер ИТ. Также агрегирует цветовые индикаторы по всем сервисам, принадлежащим руководителю или менеджеру ИТ.

Инциденты

Инциденты можно отслеживать с использованием внешних систем, включая CA Unicenter Service Desk. Данные инцидента можно вручную вводить в CA Clarity PPM, импортировать через XOG или импортировать с помощью задания "Импорт данных Unicenter Service Desk".

Страница "Инциденты" содержит следующие портлеты.

Открытые инциденты по сервисам

Отображает количество открытых инцидентов для каждого сервиса, принадлежащей руководителю или менеджеру ИТ. Данные импортируются из Service Desk. Данные отображаются в этом портлете как секторная диаграмма. Каждый сектор диаграммы представляет сервис. Ширина сектора представляет количество инцидентов для этого сервиса. Чтобы просмотреть число открытых инцидентов для этого сервиса, наведите указатель мыши на сектор (сервис).

Монитор инцидентов сервисов

Отображает отношение между отдельными сервисами с определенным количеством подписанных на них клиентов и количеством их инцидентов и нарушений SLA. Данные поступают из всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ-сервиса. В портлете отображается пузырьковая диаграмма, каждый пузырек на которой представляет один сервис. Включены только сервисы, поддерживаемые данным поставщиком. Диаграмма характеризуется следующими данными.

- По оси X отображаются расходы, часть объекта "Подписки", агрегированного по всем клиентам для данного сервиса.
- По оси Y отображается число клиентов, подписавшихся на сервис.
- Размер пузырька представляет количество инцидентов (все открытые инциденты для этого сервиса). Чем больше инцидентов, тем больше пузырек. Это число агрегировано по всем клиентам, использующим сервис.
- Цвет пузырька означает нарушения SLA. Нарушение определяется на основе числа нарушений SLA подписанными клиентами для каждого сервиса. Эти данные извлекаются из полей нарушения SLA на странице Свойства подписки - главная. Клиент вручную вводит значения полей.

Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент не превысил пороговое ограничение. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого пузырька могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. 0 нарушений SLA для клиента.
- При наведении указателя мыши на пузырек отображается имя сервиса, который представляет этот пузырек.

"Открытые инциденты по клиентам"

Отображает количество открытых инцидентов для каждого клиента для всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ. Данные импортируются из Service Desk. Данные на этом портлете отображаются в виде секторной диаграммы. Каждый сектор диаграммы представляет подразделение по работе с клиентами, а ширина сектора представляет количество инцидентов для подразделения по работе с клиентами. Поместите указатель мыши над сектором (клиентом), чтобы просмотреть количество открытых инцидентов для этого клиента.

Открытые и закрытые инциденты

Сравнивает количество открытых инцидентов с количеством закрытых инцидентов за конкретный период времени. Данные поступают из всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ-сервиса. Портлет отображает гистограмму с двумя столбцами для каждого периода времени. Один столбец представляет открытые инциденты, а второй - закрытые инциденты. По оси X отображаются прошедшие шесть месяцев, от текущей даты. По оси Y отображается количество инцидентов.

Проекты и запросы на изменение

Страница "Проекты и заказы на изменение" содержит следующие портлеты для сервисов, принадлежащих руководителям и менеджерам по ИТ:

Анализ проекта

Предоставляет набор цветовых индикаторов и другие данные, представляющие проекты и заказы на изменение для сервисов. Этот анализ аналогичен портлету "Анализ проекта" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что данные в этом портлете могут включать несколько подразделений, а эти несколько подразделений могут включать несколько сервисов. Атрибут "Сервис" представляет имя сервиса, с которым связан проект или заказ на изменение (через иерархию).

Риски

Отображает риски проекта и заказа на изменения для проектов, которые указываются в иерархии сервисов для каждого из сервисов. Доступ к этому портлету может также выполняться на панели мониторинга сервиса через метрику "Риски". Единственное различие состоит в том, что на портале поставщика этот портлет обрабатывает множество подразделений, у которых может быть множество сервисов.

Удаление задач и контрольных событий

Отображает ключевые задачи, которые принадлежат проектам, указанным в иерархии сервисов для каждого из сервисов. Доступ к этому портлету может также выполняться на панели мониторинга сервиса через метрику "Контрольные события". Единственное различие состоит в том, что на портале поставщика этот портлет обрабатывает множество подразделений, у которых может быть множество сервисов.

Рабочая нагрузка

Страница "Рабочая нагрузка" содержит следующие портлеты.

OBS: агрегация ресурсов

Отображает конкретные данные о потребности ресурсов для структур OBS.

Затраченное время по типу сервиса

Сравнивает число часов, отработанных за конкретные периоды времени в течение месяца. Тип сервиса разбивает данные для руководителя или менеджера по ИТ для просмотра областей сервиса, которые получают больше всего ресурсов. Данные извлекаются из атрибута "Тип сервиса" объекта "Сервис" и из общего числа дней для каждого ресурса. Ресурс должен быть назначен сервисам данного типа или инвестиции во включенной иерархии сервисов, масштабированной по процентным значениям выделения иерархии. В этом портлете отображаются составные столбцы, а каждый стек в столбце представляет тип сервиса. На оси X отображаются периоды времени в месяцах (три месяца до текущей даты и три месяца после текущей даты). На оси Y отображается количество часов (рассчитанное по фактическим затратам и оставшемуся выделению).

Сравнение времени сотрудника и подрядчика

Отображает гистограмму, представляющую подробные сведения об отношении объема финансовых средств, потраченных на внешних подрядчиков, к объему финансовых средств, потраченных на внутренних работников. Эта гистограмма показывает менеджеру ИТ, как ведется управление работой для всех относящихся к нему сервисов. На гистограмме отображаются два столбца по каждому периоду времени. В одном столбце отображается общее число часов для всех ресурсов сотрудников, работающих над сервисом, или инвестиции, связанные с иерархией сервисов. Масштабируется процентными значениями иерархии. В другом столбце отображается общее число часов для всех ресурсов подрядчика, назначенных сервису. Общее число часов является назначением ресурса. По атрибуту "Тип" объекта ресурса определяются подрядчики и сотрудники. На оси X отображаются периоды времени в месяцах (три месяца до текущей даты и три месяца после текущей даты). На оси Y отображается количество часов (рассчитанное по фактическим затратам и оставшемуся выделению).

Финансы

Страница "Финансы" содержит следующие портлеты.

Отчет о возмещении затрат

Отображает все возмещенные денежные расчеты между подразделениями. Также рассчитывает отклонение общей стоимости сервиса и полученных финансовых средств. Отображается список сервисов вместе с их суммами расхода за каждый квартал. Данные отображаются в сетке и содержат следующие столбцы.

Сервис

Отображает имя сервиса, принадлежащего менеджеру ИТ. Щелкните имя сервиса, чтобы получить доступ к панели мониторинга сервиса.

Стоимость

Отображает общую стоимость сервиса.

Расходы

Отображает сумму расходов на предоставление сервиса.

Отклонение

Отображает разность между стоимостью и расходами.

Процент отклонения

Отображает сумму отклонения, выражаемую как процент от стоимости.

Статус

Отображает состояние, обозначаемое следующими цветовыми индикаторами.

- Красный. Отклонение <20%.
- Желтый. Отклонение <5%.
- Зеленый. Значения красного и желтого цветового индикатора отсутствуют.

Приложение А: Настройка акселератора BRM

Портлеты акселератора BRM являются надстройкой, которая является частью модуля "Управление ИТ-сервисами". Для доступа к акселератору BRM необходимо выполнить несколько дополнительных задач настройки.

Надстройка "Акселератор: менеджер бизнес-отношений" является необязательным компонентом, который администратор может применить.

Настройка BRM с помощью обязательных атрибутов

Выполните дополнительные задачи настройки акселератора BRM. Хотя при установке надстройки эти атрибуты становятся доступными, их можно просмотреть только после того, как администратор CA Clarity PPM установит их с помощью Studio.

Примечание. Чтобы просмотреть данные в портлетах акселератора BRM, необходимо настроить дополнительные поля или атрибуты для конкретных объектов с помощью Studio.

Обратитесь к администратору CA Clarity PPM или Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Следующие объекты имеют поля, обязательные для настройки BRM:

- [Объект сервиса](#) (на странице 106)
- [Объект "Ключевая метрика"](#) (на странице 107)

Объект сервиса

Настройте следующие поля для объекта "Сервис" с помощью Studio:

Тип сервиса

Тип сервиса. Добавьте поле на страницу свойств сервиса. Типы сервисов определяются в таблице подстановки, которая по умолчанию включает следующие значения:

- Инфраструктура
- Обслуживание
- Критически важное
- Поддержка выручки

Примечание. Поле "Тип сервиса" является стандартным полем поиска. Это поле можно использовать для поиска сервисов по их атрибуту типа.

Бизнес-согласование

Добавьте поле "Бизнес-согласование" на страницу свойств сервиса. На странице указывается, насколько хорошо сервис согласован с бизнес-целями организации. Это поле принимает числовое значение от 1 до 100. Имя стандартного цветового индикатора - "Согласование". Цветовые индикаторы "Согласование" обозначают следующее.

- Красный. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 0 до 33.
- Желтый. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 33 до 66.
- Зеленый. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 66 до 100.

Объект "Ключевая метрика"

В объекте "Ключевая метрика", являющемся дочерним для объекта "Подписка", должны быть настроены следующие поля.

Индикатор порога

Добавьте поле "Индикатор порогового значения" на страницы списка "Создать ключевую метрику", "Изменить ключевую метрику" и "Ключевая метрика". Поле отображается как флажок "Чем выше значения, тем лучше". Если этот флажок установлен, значения выше порогового допустимы. Если этот флажок сброшен, желательными являются значения ниже порогового.

Флажок "Чем выше значения, тем лучше" указывает, как определяются цветовые индикаторы для конкретного поля ключевой метрики. Например, вы создаете новую ключевую метрику "Количество пользователей, доступ которых в систему временно приостановлен" и сбрасываете флажок. Указывает поставщику данных для портлета "Метрики значений", что предпочтительными являются значения ниже порога.

Тип

Поле "Тип" отображается в списке "Создать ключевую метрику", "Изменить ключевую метрику" и "Ключевая метрика" и на страницах фильтра для подписки подразделения. Это обычное текстовое поле с раскрывающимся списком для выбора из таблицы подстановки. Таблица подстановки по умолчанию включает следующие значения:

- Значение
- Загрузка
- Закрытые инциденты
- Созданные инциденты
- Другое

Поле "Тип" распределяет по категориям метрики клиента для портлетов акселератора BRM. Например, при выборе ссылки "Значение" в портлете "Работоспособность сервиса" на странице Сервис - планировка - панель мониторинга портлет "Метрики" использует только те значения, которые помечены категорией "Значение".

Интеграция Service Desk

Акселератор BRM обеспечивает представление финансовых метрик, метрик сервиса и ресурсов для сервисов и инвестиций, которыми управляет подразделение ИТ и которые используют подразделения по работе с клиентами. Некоторые из данных, отображаемых в портлетах акселератора BRM, включают сведения об инцидентах и об их количестве. Инциденты можно отслеживать с использованием внешних систем, включая CA Unicenter Service Desk. Данные инцидента можно вручную вводить в CA Clarity PPM, импортировать через XOG или импортировать с помощью задания "Импорт данных Unicenter Service Desk".

Заполнение портлетов инцидентов

Задание "Импорт данных Unicenter Service Desk" вызывает процесс, который использует тег GEL для обмена данными с базой данных Service Desk для получения данных инцидента. Задание выполняется по графику и выполняет следующее.

- Получает количество инцидентов клиента по сервисам из Service Desk.
- Выводит правильные значения клиента и сервиса в CA Clarity PPM.
- Сохраняет показатели количества в атрибутах объекта "Подписка" в CA Clarity PPM.

При каждом выполнении задания оно заменяет предыдущие значения. Если используется этот метод интеграции, Service Desk является системой записей инцидентов. CA Clarity PPM является системой записей целей (или порогов) для приемлемых значений количества инцидентов, отображаемых в некоторых портлетах акселератора BRM.

Для успешного выполнения задания должны быть правильными следующие параметры.

- ИД контакта Service Desk совпадает с именем пользователя CA Clarity PPM.
- Элемент конфигурации инцидента Service Desk совпадает с ИД сервиса CA Clarity PPM.
- Затрагиваемым пользователем инцидента является пользователь CA Clarity PPM.
- Определение пользователя CA Clarity PPM включает связь подразделения OBS с тем же подразделением, что подписано на сервис, о котором пользователь сообщает в Service Desk. При импорте данных инцидента эта связь позволяет системе знать, что нужно искать соответствие между ИД контакта Service Desk и именем пользователя CA Clarity PPM.

Соответствующие поля CA Clarity PPM

CA Clarity PPM хранит данные инцидента как часть объекта "Ключевая метрика" (дочерний объект объекта "Подписки"). Этот объект имеет общие атрибуты кода, имени, типа, дат начала и окончания с целевым значением и фактическим значением. Данные Service Desk отображаются с месячным интервалом. Используется информация об инцидентах Service Desk только за шесть прошедших месяцев и текущий месяц. Для инцидентов имеются два типа ключевых метрик: "Созданные инциденты" и "Закрытые инциденты". Открытые инциденты обрабатываются отдельно, поскольку необходимо только общее число открытых инцидентов.

Созданные инциденты

Инциденты, созданные клиентом для каждого сервиса, хранятся в системе CA Clarity PPM как ключевые метрики для соответствующей подписки. Для сохранения этих сведений создаются, если необходимо, новые подписки.

Ключевые метрики могут представлять как меняющиеся во времени фактические значения, так и меняющиеся во времени целевые значения. Фактические значения заполняются при импорте данных из Service Desk, в то время как целевые значения требуется вводить вручную или импортировать. Минимальной степенью детализации этих данных в CA Clarity PPM являются данные за месяц, поскольку портлеты определены на отображение данных на таком уровне.

Для всех созданных инцидентов в CA Clarity PPM отображаются следующие атрибуты.

ИД или имя ключевой метрики

ИД или имя созданного инцидента.

Примечание. Интеграция обновляет ключевую метрику ожидаемым ИД, и необязательно обновляет ожидаемое имя.

Фактическое значение

Количество инцидентов по времени их создания (т.е. по дате или времени их открытия). Включает закрытые инциденты для этой даты или этого времени.

Закрытые инциденты

Закрытые клиентом инциденты по сервисам также хранятся как ключевые метрики. Для всех закрытых инцидентов отображаются следующие атрибуты.

ИД или имя ключевой метрики

Отображает ИД или имя закрытого инцидента.

Фактическое значение

Отображает количество инцидентов по времени их закрытия (т. е. по дате или времени их закрытия)

Открытые инциденты

Количество открытых клиентом инцидентов по сервисам хранится в скалярном формате (т. е. не на временной шкале). Количество хранится в атрибуте "Число инцидентов" на странице "Свойства подписки - главная". Целевое значение является также скалярным атрибутом, отображаемым на этой странице (Порог инцидентов).

Это число открытых инцидентов является моментальным снимком (что касается последнего момента времени, когда выполнялась интеграция) количества инцидентов, не имеющих даты или времени закрытия).

Соответствующие поля Service Desk

Далее показаны поля Service Desk, используемые заданием "Импорт данных Unicenter Service Desk" для расчетов для портлетов инцидентов. Не все поля хранятся в CA Clarity PPM. Некоторые из них требуются только для сопоставления значений Service Desk с объектами CA Clarity PPM. Значения Service Desk извлекаются из объектов "Инцидент", "Запрос" и "Проблема". Эти объекты содержат те же поля на их страницах сведений. Следовательно, схема базы данных фактически является одинаковой для всех этих объектов.

ИД отслеживания (Service Desk DBS ID)

Уникальный ИД базы данных из Service Desk. Это поле используется логикой, используемой для подсчета инцидентов, если она делает различие между уже подсчитанными инцидентами и новыми инцидентами.

Кем сообщено

Имя пользователя в Service Desk, введенное в поле "Имя входа в систему". Поле "Кем сообщено" определяется пользователем CA Clarity PPM. Для имени пользователя требуется сопоставление с именем пользователя CA Clarity PPM. На основании этого имени пользователя CA Clarity PPM задание находит конкретное подразделение CA Clarity PPM.

Дата/время открытия

Дата создания инцидента в Service Desk. Дата и время открытия необходимы для расчета отклонения времени.

Дата/время закрытия

Дата закрытия инцидента в Service Desk. Дата и время закрытия необходимы для расчета отклонения времени.

Элемент конфигурации

Элемент конфигурации в Service Desk. Это поле связывает объект Service Desk (в данном случае - инцидент) с сервисом в CA Clarity PPM. Администраторы должны вручную вводить имена сервисов CA Clarity PPM в таблицу подстановки Service Desk. Таким образом, имя элемента конфигурации в Service Desk совпадает с именем сервиса CA Clarity PPM, которой нужно назначить инцидент.

Соответствующие портлеты BRM

Далее приводятся и описываются портлеты акселератора BRM, которые используют данные, импортированные из Service Desk. Описывается также способ получения данных портлетами.

Цветовой индикатор предоставления сервиса

Этот цветовой индикатор на странице портала поставщика зависит от открытых инцидентов для всех клиентов, которые подписаны на сервис. Данные получают следующим образом.

- a. Рассматриваются данные каждого открытого инцидента клиента.
- b. Данные открытого инцидента сравниваются с пороговым значением инцидента в подписках.
- c. Определяется цветовой индикатор. Затем он сравнивается с цветовыми индикаторами каждого подписанного клиента, чтобы определить общий цветовой индикатор.

Портлет "Контрольный показатель клиента"

Этот портлет на странице Сервис - планировка - панель мониторинга является пузырьковой диаграммой, которая использует число открытых инцидентов для одного клиента, подписанного на сервис. Портлет получает эти данные с помощью числа открытых инцидентов для отдельного клиента для конкретного сервиса.

Портлет "Новая тенденция для инцидентов"

Этот портлет на странице "Сервис - планировка - панель мониторинга" и на странице панели мониторинга поставщика использует созданные инциденты, зарегистрированные всеми клиентами, подписанными на конкретный сервис. Портлет собирает эти данные с использованием созданных инцидентов за последние шесть месяцев. Также учитываются данные текущий месяц для каждого клиента, имеющего подписку на сервис. На этом портлете показана также линия порогового значения, определяемая по вводимым вручную целевым значениям для ключевых метрик созданного инцидента. Отображается только одна целевая линия, которая агрегирует целевые значения для всех клиентов.

Портлет "Открытые инциденты по клиентам"

Этот портлет на страницах анализа инцидентов по сервису и портала поставщика использует открытые инциденты по клиентам для конкретного сервиса. Портлет получает эти данные, выбирая открытые инциденты, которые клиент зарегистрировал для сервиса, включаемого подразделением поставщика в качестве инвестиции.

Портлет "Система показателей для клиента"

На этом портлете на странице портала поставщика для сервиса отображается цветовой индикатор по каждому клиенту, который указывает, превышает ли число открытых инцидентов этого клиента пороговое значение в определении подписки. В альтернативных формах портлет показывает агрегированное число инцидентов. Агрегат представляет, превышает ли число инцидентов для клиента пороговое значение для сервиса или нет.

Портлет "Открытые инциденты по сервисам"

Этот портлет на странице портала поставщика использует открытые инциденты для конкретного сервиса. Портлет получает эти данные, агрегируя открытые инциденты для каждого клиента, имеющего подписку на сервис.

Портлет "Монитор инцидентов сервисов"

Этот портлет на странице портала поставщика использует открытые инциденты по сервисам. Портлет получает эти данные, агрегируя открытые инциденты, которые клиент зарегистрировал для каждого сервиса, которую подразделение поставщика включает как инвестицию.

Портлет "Открытые и закрытые инциденты"

Этот портлет на странице портала поставщика использует созданные инциденты и закрытые инциденты на всех сервисах, которые в подразделении поставщика содержатся как инвестиции. Портлет получает эти данные, агрегируя созданные и закрытые инциденты. Клиенты регистрируют такие инциденты для каждого сервиса, который включен подразделением поставщика как инвестиция.

Настройка задания "Импорт данных Unicenter Service Desk"

Перед настройкой задания импорта данных убедитесь, что выполнены следующие условия.

- Созданы ИД контактов в Service Desk, которые соответствуют ИД пользователей для BRM в CA Clarity PPM.
- Имена сервисов CA Clarity PPM (которым назначены инциденты) настроены как элементы конфигурации в Service Desk..
- В Service Desk созданы инциденты и присоединены к элементам конфигурации и к затронутым конечным пользователям или к ИД контактов.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

Выполните следующие шаги:

1. Откройте меню "Личное" и щелкните "Отчеты и задания".
Откроется страница списка.
2. Щелкните задание "Импорт данных Unicenter Service Desk"
Откроется страница свойств.
3. Введите следующие обязательные параметры.

URL-адрес Unicenter Service Desk

Определяет URL-адрес для системы Service Desk, откуда будут импортироваться данные инцидентов. URL-адрес - это адрес сервиса Axis для Service Desk.

Пароль Unicenter Service Desk

Определяет пароль для системы Service Desk, откуда будут импортироваться данные инцидентов.

Имя пользователя Unicenter Service Desk

Определяет имя пользователя для системы Service Desk, из которой будут импортироваться данные инцидентов.

4. Укажите, когда нужно запускать это задание. Его можно запустить немедленно или запланировать его выполнения на будущую дату или время. Задайте повторение (необязательно).
5. Укажите ресурсы или группы, которые должны быть уведомлены о сбое или о завершении задания.
6. Сохраните изменения.