

CA Clarity™ PPM

Brugervejledning til IT-servicestyring

Version 13.3.00



Denne dokumentation, som omfatter embeddede hjælpesystemer og elektronisk distribueret materiale, (herefter kaldet "Dokumentationen"), er udelukkende af informativ karakter, og kan til enhver tid ændres eller tilbagekaldes af CA. Dokumentationen er beskyttede oplysninger fra CA og må ikke kopieres, overføres, reproduceres, offentliggøres, ændres eller mangfoldiggøres, hverken helt eller delvist, uden forudgående skriftlig tilladelse fra CA.

Såfremt du er en licenseret bruger af det eller de softwareprodukt(er), der omtales i Dokumentationen, må du udskrive eller på anden måde gøre et rimeligt antal kopier af Dokumentationen tilgængelige til internt brug for dig og dine medarbejdere i forbindelse med denne software, forudsat at alle CA-angivelser og -symboler vedrørende copyright er angivet i enhver kopi.

Denne ret til at udskrive, eller på anden måde gøre kopier af Dokumentationen tilgængelig, er begrænset til den periode i hvilken den relevante licens til softwaren er gældende. Såfremt licensen, uanset årsag, ophører, er det dit ansvar skriftligt overfor CA at erklære, at alle kopier af Dokumentationen er blevet returneret til CA eller tilintetgjort.

I DEN UDSTRÆKNING DET TILLADES I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOVGIVNING, LEVERER CA DENNE DOKUMENTATION "SOM DEN ER OG FOREFINDES" UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HERUNDER UDEN ENHVER INDIREKTE GARANTI FOR ANVENDELIGHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL ELLER IKKE-KRÆNKELSE. CA VIL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIG OVERFOR DIG ELLER TREDJEPART FOR TAB ELLER BESKADIGELSE, DIREKTE ELLER INDIREKTE, FOR ANVENDELSE AF DENNE DOKUMENTATION, HERUNDER, OG UDEN BEGRÆNSNING FOR, TAB AF IND TJENING, TAB AF INVESTERING, FORRETNINGSafbrydelse, GOODWILL ELLER TAB AF DATA, SELVOM CA UDTRYKKELIGT PÅ FORHÅND ER BLEVET ADVISERET OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE TAB ELLER BESKADIGELSER.

Anvendelsen af ethvert softwareprodukt, omtalt i Dokumentationen, reguleres af den tilhørende licensaftale, og denne licensaftale ændres ikke på nogen måde af betingelserne i denne meddelelse.

Producenten af Dokumentationen er CA.

Forsynet med "begrænsede rettigheder". Anvendelse, mangfoldiggørelse eller offentliggørelse af United States Government er underlagt restriktionerne angivet i FAR-afsnittene 12,212, 52,227-14 og 52,227-19(c)(1) - (2) og DFARS-afsnittene 252,227-7014(b)(3) eller tilsvarende opdaterede bestemmelser.

Copyright © 2013 CA. Alle rettigheder forbeholdt. Alle varemærker, firmanavne, varemærker for tjenesteydelser og logoer, der henvises til heri, tilhører de respektive ejere.

Kontakt teknisk support

Hvis du har brug for teknisk onlineassistance og en komplet liste over steder, primære åbningstider for service samt telefonnumre, kan du kontakte teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Indhold

Kapitel 1: Servicestyling 9

Oversigt over it-serviceydelser	9
Åbn Serviceydelser	11
Rapporter over serviceydelser	11
Servicestylingsskema	12

Kapitel 2: Administration af serviceydelser 13

Opret serviceydelser	13
Filtrer og sorter lister	16
Definer risiko og justering	16
Hovedegenskaber.....	16
Rediger generelle oplysninger	17
Administrer planlægningsoplysninger	20
Budgetegenskaber	21
Aktiver økonomiske transaktioner	25
Hændelser	27
Få vist eller definer afhængigheder	28
Oprindelige planer	29
Abonnementer	32
Overvåg abonnement på serviceydelser	32
Tilmeld afdelinger til serviceydelser	33
Annuller afdelingsabonnementer	33
Kapacitetsplanlægningsscenarier	34
Opret kapacitetsplanlægningsscenarier	34
Anvend kapacitetsplanlægningsscenarier på serviceydelser	34
Markér serviceydelser til sletning	34

Kapitel 3: Hierarchies 35

Om hierarkier	35
Filtrer listen over underordnede investeringer	36
Sådan opbygges et hierarki	36
Om deling af serviceydelser på tværs af investeringer	37
Tilføj underordnede investeringer og serviceydelser fra den økonomiske akkumulering	37
Få vist den økonomiske akkumulering	38
Definer allokeringer af underordnede investeringer	39
Få vist akkumuleret indsats	40

Få vist totale omkostninger ved ejerskab	40
Sådan administreres overordnede investeringer	41
Tilføj overordnede investeringer	41
Definer overordnede investeringsallokeringer	42

Kapitel 4: Serviceteam 43

Om sammensætning af et team.....	43
Sådan redigeres medarbejderdetaljer	43
Om teamet: Personaleside.....	46
Sådan bemandes et team.....	47
Føj ressourcer eller roller til personalet	48
Reserver overallokerede ressourcer	48
Rollekapacitet.....	49
Medarbejderallokeringer	49
Rediger personaleallokeringer	50
Sådan administreres egenskaber for medarbejdere.....	51
Ændr en resources standardallokering.....	51
Sådan nulstilles personaleallokeringer	52
Rediger planlagte og bekræftede resourceallokeringer	56
Medarbejdererstatning	57
Retningslinjer for udskiftning af medarbejdere	57
Sådan overføres data ved medarbejdererstatning	57
Erstat medarbejdere	58
Skift medarbejderroller på serviceydelsen.....	59
Fjern medarbejdere.....	60

Kapitel 5: Administration af forretningsområde, serviceydelse og it-enheder 61

Oversigt over BRM Accelerator	61
Afdelingsabonnementer.....	62
Portaler for forretningsrelationsansvarlige.....	63
Kontrolpaneler for forretningsrelationsansvarlige.....	64
Sådan udnyttes BRM Accelerator fuldt ud	64
Åbn BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portaler.....	64
Kontrolpanel for service	65
Servicestatus	65
Kundeovervågning	75
Projektanalyse.....	76
Udbyderkontrolpanel.....	77
Kundeovervågning	77
Projektanalyse.....	78

Alle serviceydelser	78
Kundekontrolpanel.....	82
Abonnementsovervågning	83
Projektanalyse.....	83
Kundegebyranalyse	83
Alle abonnementer	84
Kundeportal.....	85
Abonnementslevering	86
Abonnementsanmodninger	86
Abonnementsgebyrer	88
Udbyderportal	89
Oversigt	89
Kunder	91
Hændelser	92
Projekter/ændringsordrer.....	93
Arbejds mængde	94
Finansielle poster	94

Tillæg A: Opsætning af BRM Accelerator **97**

Sådan konfigureres BRM med de påkrævede attributter	97
Serviceobjekt.....	97
Nøgletalsobjekt	98
Service Desk-integration	99
Sådan udfyldes hændelsesportletter	99
Relevante CA Clarity PPM-felter	100
Relevante Service Desk-felter	101
Relevante BRM-portletter.....	102
Konfigurer jobbet Import Unicenter Service Desk-data.....	103

Kapitel 1: Servicestyring

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Oversigt over it-serviceydelser](#) (på side 9)

[Åbn Serviceydelser](#) (på side 11)

[Rapporter over serviceydelser](#) (på side 11)

[Servicestyrijobs](#) (på side 12)

Oversigt over it-serviceydelser

It-serviceydelser udgør en samling af investeringer, der kan analyseres med hensyn til værdi og kvalitet. It-serviceydelser giver dig mulighed for at tage kvalificerede økonomiske beslutninger ved at få vist komparative data vedrørende it-serviceydelsens omkostninger og arbejdstimer. Du kan dele investeringer og serviceydelser på tværs af andre investeringer og serviceydelser. Hver enkelt underordnet investering eller serviceydelse kan have allokeringer, som definerer, hvor meget en serviceydelse deles.

Ved hjælp af it-serviceydelser kan du:

- få vist en samling af data for økonomi og indsats for at se serviceydelsens totale omkostning ved ejerskab i realtid
- definere den procentvise værdi af hver enkelt underordnet investering eller serviceydelse, som allokeres til serviceydelsen
- allokere en procentvis værdi af serviceydelsen til andre serviceydelser, investeringer eller ideer
- få vist et hierarki i flere niveauer af underordnede investeringer, som er tilknyttet serviceydelsen.

It -serviceydelser består af følgende komponenter:

- **Egenskaber.** Brug menuen Egenskaber til at definere investeringen fra navnet og tidsplanen til de baselines, der giver øjeblikbilleder af forskellige faser i investeringens livscyklus. Du kan desuden definere budgetoplysninger og aktivere investeringen til økonomiske transaktioner.
- **Team.** Brug menuen Team til at opbygge et team til investeringen. Et team består af personale, som udfører arbejdet, og deltagere, som hjælper personalet ved at videregive oplysninger, forslag og bekymringer. Men deltagerne udfører ikke noget arbejde, der er direkte forbundet til investeringen.

- Økonomiplaner. En økonomiplan er et værktøj, som hjælper ledere med at estimere og forudsige fremtidige omkostningsbehov. Værktøjer til økonomiplanlægning giver lederne mulighed for at foretage en detaljeret planlægning af, hvor omkostninger eller indtægter for en bestemt periode skal ske. Værktøjerne giver dem også mulighed for at oprette det budget, der passer bedst til deres forretningsbehov.

Økonomichefer opretter standarder, der definerer, hvordan finansplaner kan oprettes, hvordan og finansperioder kan anvendes. Investeringslederne opretter flere finansielle omkostningsplaner som estimer til et budget. De kan indsende den mest passende plan til godkendelse som et budget. Økonomichefer godkender de indsendte omkostningsplaner.

Investerings økonomiplanlægningssider viser en samling nedefra og opefter af planen samt linjeelementets plandetaljer ud fra de underordnede investeringer.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

- Hierarkier. Brug fanen Hierarkier til at få vist og administrere overordnede og underordnede relationer til andre investeringer. Med et hierarki kan du få vist den økonomiske akkumulering og den akkumulerede indsats.
- Processer. Brug Processer til at få vist processer, der er startet, eller oprette dem. Du kan f.eks. oprette en proces, så lederne får besked, når en investerings status ændres til "Godkendt". Du kan også definere en proces, så den foretager handlinger, f.eks. at status ændres til "Fuldført".

CA Clarity PPM-administratoren kan definere servicetypespecifikke processer - eller globale processer, der er beregnet til at arbejde på en specifik serviceydelse - via administrationsværktøjet. Brug siden *Processer: Startet* til at oprette og køre processer på serviceydelser.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

- Revision. Revisionsspor indeholder en historik over alle ændringer, tilføjelser og sletninger for angivne investeringsfelter. Brug menuen Revision til at få vist en log over ændrings-, tilføjelses- eller sletningsposter for de felter, der er valgt til revidering.

Menuen Revision vises kun, hvis den er konfigureret af CA Clarity PPM-administratoren, og du har de korrekte adgangsrettigheder. CA Clarity PPM-administratoren bestemmer også, hvilke felter der skal til revision, og hvilke oplysninger der skal gemmes i revisionsspor.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Åbn Serviceydelser

Hvis du vil administrere dine it-serviceydelser, skal du klikke på Startside og derefter klikke på Serviceydelser i menuen IT-servicestyling.

Der vises en oversigtsside over alle godkendte og ikke-godkendte serviceydelser, som du kan få vist, redigere eller slette adgangsrettigheder for. Fra listeside kan du oprette serviceydelser, få vist detaljer, økonomiplaner, hierarki, abonnementer mv.

Du kan redigere nogle af serviceydelsens egenskaber fra listesiden.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Hvis du ikke har adgangsrettigheder til bestemte serviceydelser, vises disse ikke på din listeside. Hvis du ikke har læserettigheder til nogen serviceydelser, vises der en tom liste.

Rapporter over serviceydelser

Følgende er foreslåede rapporter til styring af it-serviceydelser:

- Analyse af budget/prognose
- Finansregnskabskonto til tilbageførsel
- Tilbageførsel for kunder og udbydere
- Investeringsstatus
- Forespørgsel om projektransaktioner
- Ressourcetildelinger
- Timeseddeldetalje
- Kapacitet vs. efterspørgsel pr. ressource (tilføjelsesprogrammet PMO Accelerator er påkrævet)
- Kapacitet vs. efterspørgsel pr. rolle (tilføjelsesprogrammet PMO Accelerator er påkrævet)

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Se *PMO Accelerator Product Guide* (denne vejledning er muligvis på engelsk) for at få flere oplysninger.

Servicestyringsjob

Jobbet Investeringsallokeringer kan påvirke data eller ydelsen i IT-servicestyling.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Kapitel 2: Administration af serviceydelser

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Opret serviceydelser](#) (på side 13)

[Filtrer og sorter lister](#) (på side 16)

[Definer risiko og justering](#) (på side 16)

[Hovedegenskaber](#) (på side 16)

[Abonnementer](#) (på side 32)

[Kapacitetsplanlægningsscenarier](#) (på side 34)

[Markér serviceydelser til sletning](#) (på side 34)

Opret serviceydelser

Denne procedure forklarer, hvordan en serviceydelse oprettes.

Du kan også importere en serviceydelse fra et andet registreringssystem vha. XML Open Gateway.

Se *Udviklingsvejledning til XML Open Gateway* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Serviceydelser i menuen IT-servicestyling.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på Ny.
Oprettelsessiden vises.
3. Udfyld følgende påkrævede felter i afsnittet Generelt:

Service navn

Definerer navnet på serviceydelsen.

Begrænsning: 80 tegn

Service-id

Definerer det entydige id for serviceydelsen.

Description

Definerer den detaljerede beskrivelse af serviceydelsen.

Grænse: 762 tegn.

Hovedapplikation

Definerer den hovedapplikation, der er knyttet til serviceydelsen.

Leder

Definerer serviceydelsens leder. Som standard er lederen den bruger, der har oprettet serviceydelsen.

Start Date

Definerer, hvornår serviceydelsen starter.

Bemærk! Hvis start- og slutdatoerne ikke er angivet, kan du ikke beregne de allokeringsdata, der vises på siden Team.

Slutdato

Angiver, hvornår serviceydelsen afsluttes.

Angiv datoer for planlagt omkostning

Angiver, om datoer for planlagte omkostninger skal synkroniseres med servicedatoerne. Hvis du vælger indstillingen for en detaljeret økonomiplan, påvirker det ikke datoerne for planlagte omkostninger.

Standard: Valgt

Påkrævet: Nej

Mål

Definerer målet for serviceydelsen, som tilpasser den til den primære firmastrategi. Vælg et mål i rullemenuen. Din organisation definerer værdierne, og din CA Clarity PPM-administrator indstiller dem.

Justering

Angiver, hvordan serviceydelsen er justeret med organisationens forretningsmål. Jo højere værdien er, desto bedre er tilpasningen. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse med sammenlignelige forretningsjusteringskriterier på tværs af alle porteføljeserviceydelser.

Angiv en numerisk værdi. Når du har gemt, vises et af følgende stoplyssymboler:

- Rødt stoplys. En score fra 0 til 33 er ikke justeret.
- Gult stoplys. Score fra 34 til 67.
- Grønt stoplys. En score fra 68 til 100 er justeret.

Status

Angiver statussen af serviceydelsen.

Værdier: Godkendt, Afvist, Ikke-godkendt

Standard: Ikke-godkendt

Statusindikator

Viser en grafisk repræsentation af statussen. Hvis status f.eks. er "Godkendt", kan du repræsentere statussen visuelt som et grønt stoplys.

Værdier: Rød, Gul og Grøn. Når du har gemt, vises valget som et stoplyssymbol.

Trin

Definerer fasen i investeringens livscyklus. Listen over valg er virksomhedsspecifik og afhænger af de værdier, som din administrator angiver.

Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige fasekriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Prioritet

Angiver den relative vigtighed i forhold til organisationens forretningsmål. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige prioritetskriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Begrænsning: 0 (lav) til 36 (høj).

Standard: 10

Risiko

Angiver den numeriske score for risikoen. Jo lavere værdien er, jo lavere er risikoen. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige risikokriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Angiv en numerisk værdi. Når du har gemt, vises et af følgende stoplyssymboler:

- Grønt stoplys. En score fra 0 til 33 angiver en lav risiko.
- Gult stoplys. Score fra 34 til 67.
- Rødt stoplys. En score fra 68 til 100 angiver en høj risiko.

Status

Angiver forløbet af investeringen.

Værdier:

- Completed
- Not Started
- Started

Standard: Ikke startet

Påkrævet

Angiver, om investeringen opfylder et forretningskrav. Attributten bruges til at spore investeringer i porteføljer, portletter eller grafer. Markér afkrydsningsfeltet for at angive, at investeringen opfylder et forretningskrav.

4. I afsnittet Organisationsmæssige fordelingsstrukturer skal du knytte en OBS til serviceydelsen til sikkerheds-, organisations- eller rapporteringsformål. Hvis der under redigering af egenskaber vælges en afdeling på siden Økonomiske egenskaber, kan feltet udfyldes automatisk.

OBS'en kaldet Afdeling anvendes for at knytte serviceydelsen til en CA Clarity PPM-afdeling. Hvis der findes flere OBS'er med samme navn, er afdelingen nævnt sidst på listen.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

5. Gem ændringerne.

Filtrer og sorter lister

Du kan filtrere, sortere og omkonfigurere listesiden Serviceydelser. De serviceydelser, der vises på listen, sorteres i stigende rækkefølge efter serviceydelsens navn. Når der klikkes på en kolonneoverskrift, sorteres listen ikke.

Du kan også gemme og bruge filtre, oprette og bruge avancerede filtre, slette filtre og sortere filtre.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Definer risiko og justering

Risiko- og justeringsdata er vigtige ved administration og analyse af en portefølje med investeringer. Med disse metrikker kan du vurdere og analysere investeringer under porteføljestyring.

Hvis du vil definere serviceydelsens risiko- og justeringsdata, skal du bruge felterne Justering og risiko i afsnittet Generelt på siden Serviceegenskaber.

Hovedegenskaber

Med hovedegenskaberne kan du definere basisoplysninger om investeringen. Hvis du vil vise hovedegenskaberne, skal du åbne investeringen. Siden Egenskaber vises som standard.

Du kan administrere serviceydelser på følgende måde:

- Rediger generelle oplysninger såsom navn, leder, mål, status, justering og OBS-tilknytninger.
- Administrer planlægningsoplysninger såsom start- og slutdatoer og sporingsmetoder.
- Administrer budgetoplysninger såsom planlagt og budgetteret omkostning og udbytte, og angiv indstillinger for økonomisk planlægning og nøgletal.
- Aktiver til økonomiske transaktioner.

Rediger generelle oplysninger

Brug siden Serviceegenskaber til at få vist eller redigere generelle oplysninger, f.eks. navn, id, beskrivelse osv.

Du kan også få vist eller knytte en OBS (organisationsmæssig fordelingsstruktur) til din serviceydelse med henblik på sikkerhed, organisation eller rapportering.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Få vist eller rediger følgende felter i afsnittet Generelt, og gem ændringerne:

Service navn

Definerer navnet på serviceydelsen.

Begrænsning: 80 tegn

Service-id

Definerer det entydige id for serviceydelsen.

Description

Definerer den detaljerede beskrivelse af serviceydelsen.

Grænse: 762 tegn.

Hovedapplikation

Definerer den hovedapplikation, der er knyttet til serviceydelsen.

Leder

Definerer serviceydelsens leder. Som standard er lederen den bruger, der har oprettet serviceydelsen.

Active

Angiver, om serviceydelsen er aktiv. Aktivér serviceydelsen for at give ressourcerne mulighed for at få vist serviceydelser i enhver portlet til kapacitetsplanlægning.

Standard: Valgt

Mål

Definerer målet for serviceydelsen, som tilpasser den til den primære firmastrategi. Vælg et mål i rullemenuen. Din organisation definerer værdierne, og din CA Clarity PPM-administrator indstiller dem.

Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige målkriterier på tværs af alle porteføljeserviceydelser.

Justering

Angiver, hvordan serviceydelsen er justeret med organisationens forretningsmål. Jo højere værdien er, desto bedre er tilpasningen. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse med sammenlignelige forretningsjusteringskriterier på tværs af alle porteføljeserviceydelser.

Angiv en numerisk værdi. Når du har gemt, vises et af følgende stoplyssymboler:

- Rødt stoplys. En score fra 0 til 33 er ikke justeret.
- Gult stoplys. Score fra 34 til 67.
- Grønt stoplys. En score fra 68 til 100 er justeret.

Status

Angiver statussen af serviceydelsen.

Værdier: Godkendt, Afvist, Ikke-godkendt

Standard: Ikke-godkendt

Statusindikator

Viser en grafisk repræsentation af statussen. Hvis status f.eks. er "Godkendt", kan du repræsentere statussen visuelt som et grønt stoplys.

Værdier: Rød, Gul og Grøn. Når du har gemt, vises valget som et stoplyssymbol.

Trin

Definerer fasen i investeringens livscyklus. Listen over valg er virksomhedsspecifik og afhænger af de værdier, som din administrator angiver.

Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige fasekriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Prioritet

Angiver den relative vigtighed i forhold til organisationens forretningsmål. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige prioritetskriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Begrænsning: 0 (lav) til 36 (høj).

Standard: 10

Risiko

Angiver den numeriske score for risikoen. Jo lavere værdien er, jo lavere er risikoen. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige risikokriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Angiv en numerisk værdi. Når du har gemt, vises et af følgende stoplyssymboler:

- Grønt stoplys. En score fra 0 til 33 angiver en lav risiko.
- Gult stoplys. Score fra 34 til 67.
- Rødt stoplys. En score fra 68 til 100 angiver en høj risiko.

Status

Angiver forløbet af investeringen.

Værdier:

- Completed
- Not Started
- Started

Standard: Ikke startet

Påkrævet

Angiver, om investeringen opfylder et forretningskrav. Attributten bruges til at spore investeringer i porteføljer, portletter eller grafer. Markér afkrydsningsfeltet for at angive, at investeringen opfylder et forretningskrav.

Oprettelsesdato

Viser den dato, hvorpå serviceydelsen blev oprettet.

Senest ændret

Viser den dato, hvorpå serviceydelsen sidst blev ændret.

3. Knyt en OBS til serviceydelsen i afsnittet OBS.

Administrer planlægningsoplysninger

Brug siden Tidsplan under serviceegenskaberne til at angive start- og slutdatoer, tidsangivelse og definere debiteringskoden.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Planlæg fra Egenskaber.

Siden med egenskaber vises.

3. Udfyld følgende felter i afsnittet Tidsplan på siden:

Start Date

Definerer, hvornår serviceydelsen starter.

Bemærk! Hvis start- og slutdatoerne ikke er angivet, kan du ikke beregne de allokeringsdata, der vises på siden Team.

Slutdato

Angiver, hvornår serviceydelsen afsluttes.

Angiv datoer for planlagt omkostning

Angiver, om datoer for planlagte omkostninger skal synkroniseres med serviceydelsens start- og slutdatoer. Marker afkrydsningsfeltet for at synkronisere.

4. Udfyld følgende felter i afsnittet Sporing på siden:

Tidsindtastning

Angiver, om medarbejdere kan angive tid på deres timesedler for serviceydelsen. Marker afkrydsningsfeltet for at aktivere serviceydelsen til tidsindtastning.

Vigtigt! Hver medarbejder skal også være aktiveret til tidsindtastning.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Sporingstilstand

Angiver de sporingsmetoder, der bruges til at angive tid for serviceydelsen.

Værdier:

- Clarity. Medarbejdere angiver tid i forhold til deres tildelte opgaver ved hjælp af timesedler.
- Ingen. Ikke-arbejdsressourcer, f.eks. udgifter, materialer og udstyr, sporer faktiske værdier via transaktionsbilag eller via et planlægningsværktøj, f.eks. Open Workbench eller Microsoft Project.
- Andet. Angiver, at faktiske værdier importeres fra et tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Charge Code

Definerer den debiteringskode, der er tilknyttet serviceydelsen. Debiteringskoder gør det lettere at behandle økonomiske transaktioner og spore faktiske værdier i økonomisk planlægning.

Hvis du indtaster en anden debiteringskode på opgaveniveau på timesedlerne, vil debiteringskoderne på opgaveniveau tilsidesætte dem.

5. Gem ændringerne.

Budgetegenskaber

Du kan definere budgetegenskaberne for serviceydelsen vha. siden Budget under Serviceegenskaber. Budgetdata er vigtige til administration og analyse af porteføljer. For at kunne definere og registrere oplysninger om planlagte omkostninger og udbytte er det vigtigt at kunne vurdere og analysere serviceydelserne.

Med et simpelt budget kan du definere nøgletal, f.eks. serviceydelsens planlagte omkostninger, NPV, investeringsafkast og nulresultat.

Du kan også bruge siden til at definere planlagte omkostninger og udbytter for serviceydelsen. Du kan angive start- og slutdato for budgetperioden. Pengene fylder konstant og jævnt i denne periode. De værdier, som du angiver, anvendes over én tidsperiode - fra serviceydelsens startdato til afslutningsdatoen. Værdierne anvendes kun på din investering og ikke på nogen af dens underordnede eller overordnede investeringer.

Der er også mulighed for, at en detaljeret økonomiplan kan lade dig budgettere omkostninger over flere perioder. Hvis du opretter en økonomiplan, udfyldes planen automatisk på siden med budgetegenskaber.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Definer simple budgetter

Definer et simpelt budget for en serviceydelse vha. siden Budget under Budgetegenskaber. Hvis du efterfølgende vil definere en detaljeret plan, tilsidesætter data fra den detaljerede plan det simple budget, og felterne på denne side bliver skrivebeskyttede.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Budget.
Siden med egenskaber vises.
3. Udfyld følgende felter i afsnittet Økonomisk planlægning:

Valuta

Angiver, den valuta, der bruges til at beregne værdier for budget og prognose.

Budget svarer til planlagte værdier

Angiver, om budgetværdierne i budgetegenskaberne for en investering svarer til de planlagte værdier. Hvis der findes en detaljeret budgetplan for investeringen, er alle feltværdierne i afsnittet Budget skrivebeskyttede. Felterne afspejler værdierne i den detaljerede budgetplan. Når markeringen i afkrydsningsfeltet er fjernet, kan du redigere budgetfelterne.

Standard: Valgt

Beregn finansielle nøgletal

Angiver, om finansielle nøgletal for investeringen beregnes automatisk. Hvis den ikke er markeret, kan du definere de finansielle nøgletal manuelt.

Standard: Valgt

4. Udfyld de følgende felter i afsnittet Indstillinger for finansielle nøgletal:

Brug systemsatsen for samlet kapitalomkostning

Vælg feltet for at beregne den samlede kapitalomkostning til systemsatsen.

Systemsats

Viser systemsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Investeringssats

Viser investeringssatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Indledende investering

Definerer den indledende investering på serviceydelsen.

Brug systemdefineret geninvesteringssats

Vælg feltet for at beregne kapitalomkostning i alt til den systemdefinerede geninvesteringssats.

Systemsats

Viser systemsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Investeringsats

Viser investeringsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

5. Udfyld følgende felter i afsnittet Planlagt:

Planlagt omkostning

Definerer den samlede, planlagte omkostning for investeringen. Denne værdi fordeles mellem Startdato for planlagt omkostning og Slutdato for planlagt omkostning.

Planlagt omkostning – start

Definerer den planlagte startdato for investeringsbudgettet.

Planlagt omkostning – afslutning

Definerer den planlagte slutdato for investeringsbudgettet.

Planlagt udbytte

Definerer det forventede økonomiske udbytte for denne investering. Denne værdi fordeles mellem startdato for budgetteret udbytte og slutdato for budgetteret udbytte.

Planlagt udbytte – start

Definerer den planlagte startdato for investeringens udbytte.

Planlagt udbytte – afslutning

Definerer den planlagte slutdato for investeringens udbytte.

Planlagt NPV

Viser den planlagte aktuelle nettoværdi (NPV), der beregnes ud fra følgende formel:

Planlagt NPV = Planlagt udbytte – Planlagte omkostning

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt ROI

Værdien i dette felt beregnes ud fra følgende formel:

Planlagt investeringsafkast = Planlagt NPV / Planlagt omkostning

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt nulresultat

Viser datoen og beløbet for at angive den periode og værdi, hvor programmet bliver rentabelt.

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt IRR

Viser den planlagte Internal Rate of Return (interne forrentning) af investeringen.

Planlagt MIRR

Viser den planlagte Modified Internal Rate of Return (modificerede interne forrentning) (MIRR) af investeringen.

Planlagt tilbagebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbagebetalingsperiode for investeringen.

6. Udfyld følgende felter i afsnittet Budget:

Budgetomkostning

Viser de samlede budgetterede omkostninger for investeringen.

Budgetomkostning – start

Viser startdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetomkostning – afslutning

Viser slutdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetteret udbytte

Viser det budgetterede udbytte for en investering.

Budgetudbytte – start

Viser startdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgetudbytte – afslutning

Viser slutdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgettér NPV

Viser den budgetterede NPV (aktuel nettoværdi) af investeringen.

Budgettér ROI

Viser den budgetterede ROI (kapitalforrentning) af denne investering.

Budgettér nulresultat

Viser den dato, hvor de budgetterede omkostninger for investeringen vil være lig med det budgetterede udbytte.

Budgettér IRR

Viser den budgetterede Internal Rate of Return (interne forrentning) af investeringen.

Budgettér MIRR

Viser den budgetterede Modified Internal Rate of Return (modificerede interne forrentning) (MIRR) af investeringen.

Budgettér tilbagebetalingsperiode

Viser datoen for den budgetterede tilbagebetalingsperiode for investeringen.

7. Gem ændringerne.

Aktiver økonomiske transaktioner

Brug siden Økonomi under Serviceegenskaber til at aktivere investeringen økonomisk til økonomisk behandling. Du kan identificere serviceydelsens økonomiske placering, økonomiafdeling og andre attributter, som anvendes, når du behandler økonomiske transaktioner.

Du kan også knytte transaktionssatser for arbejdskraft, transaktionssatser for materiale, transaktionssatser for udstyr og transaktionssatser for udgifter til serviceydelsen.

Bekræft, at følgende er konfigureret, før du aktiverer en serviceydelse til økonomiske transaktioner:

- Enhed, IA-klasser og investeringsklasser, placering samt sats- og omkostningsmatrixer.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

- En afdeling.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Økonomi.
3. Angiv følgende i afsnittet Generelt:

IA-klasse

Definerer den IA-klasse, der bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. IA-klassen kan også bruges til rapporteringsformål.

Investeringsklasse

Definerer den investeringsklasse, der bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. Investeringsklassen kan også bruges til rapporteringsformål.

Afdeling

Definerer den afdeling, der bruges under transaktionsbehandling af tilbageførsler til at debitere eller kreditere afdelingerne for omkostninger. Afdelingen kan også bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. Hvis der er valgt en afdeling på siden med generelle egenskaber, udfyldes dette felt automatisk. Påkrævet til tilbageførsler.

Location

Definerer den placering, der bruges til at tilpasse investeringen til debiterings- og krediteringsregler for transaktionsbehandling af tilbageførsler. Hvis systemets eller enhedens standardindstillinger angiver, at kildeplaceringen er taget fra investeringen, skal du bruge placering til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer.

4. Angiv følgende for hver transaktionstype i afsnittene Transaktionssatser for arbejdskraft, Transaktionssatser for materiale, Transaktionssatser for udstyr og Transaktionssatser for udgift efter behov:

Satskilde

Definerer den sats, der anvendes under transaktionsbehandlingen til at debitere satsen på arbejdskraft, materiale, udstyr eller udgifter, der er tilknyttet serviceydelsen.

Omkostningskilde

Definerer omkostningen for arbejdskraft, materiale, udstyr eller udgifter, der er tilknyttet serviceydelsen.

Valutakurstype

Hvis flere valutaer er aktiveret, bestemmer valutakurstypen, hvordan kurser og omkostninger konverteres.

5. Gem ændringerne.

Hændelser

Under serviceegenskaber kan du administrere hændelser, der er tildelt til serviceydelsen. Du kan også knytte hændelseskategorier til serviceydelsen.

Hændelseskategori

Hændelseskategorier grupperer hændelser, så du kan registrere og vurdere de påløbne omkostninger og få vist ressourceudnyttelsen. Du kan knytte hændelseskategorier til din serviceydelse. CA Clarity PPM-administratoren konfigurerer og vedligeholder hændelseskategorier.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Hændelser

Hændelser sporer det arbejde, der er udført på din serviceydelse. Du kan få vist hændelser, der er tildelt til din serviceydelse, eller oprette nye hændelser.

Se *Brugervejledning til projektstyring* for at få flere oplysninger.

Tilknytning af serviceydelsen til hændelseskategorier

Brug siden Hændelseskategorier til at knytte en serviceydelse til en hændelseskategori.

Hvis du vil knytte tjenesten til en hændelseskategori, skal CA Clarity PPM-administratoren oprette en hændelseskategori. Administratoren kan også knytte en serviceydelse samlet til en hændelseskategori.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Hændelseskategorier.
Siden med egenskaber vises.
3. Vælg de hændelseskategorier, som du vil knytte til serviceydelsen, og klik på Tilføj.
4. Gem ændringerne.

Få vist og administrer hændelser

Brug siden Hændelser til at få vist en liste over hændelser, der er knyttet til serviceydelsen. Fra siden Hændelser kan du:

- oprette nye hændelser.
- tildele valgte hændelser igen.
- konvertere hændelser til opgaver eller projekter.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Hændelser.
Siden med egenskaber vises.
3. Få vist listen over serviceydelseshændelser, der er knyttet til hændelsen.

Få vist eller definer afhængigheder

Der kan være afhængighedsforhold mellem serviceydelser i din portefølje. Brug siden Afhængigheder til at identificere denne relation. Der kan opstå en afhængighed mellem starten og fuldførelsen af modstridende opgaver eller i forbindelse med budgetoverskridelser. På denne side kan du tilføje investeringer med afhængighedsbegrænsninger. Du kan også angive, om disse investeringer afhænger af din investering, eller din investering afhænger af dem.

For at få vist denne side skal du åbne serviceydelsen og klikke på Afhængigheder på sidens værktøjslinje.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Afhængigheder.
Siden Investeringsafhængigheder vises.
3. Vælg en tilstand for at tilføje følgende:
 - Investeringer, der afhænger af denne. Viser andre investeringer, der afhænger af din investering.
 - Investeringer, som denne afhænger af. Viser andre investeringer, som din investering afhænger af.
4. Klik på Tilføj for at føje flere afhængigheder til investeringen.
Siden til valg af investeringer vises.

5. Indtast navnet, og vælg investeringstype på rullelisten Type. Du kan også klikke på Vis alle.
6. Markér afkrydsningsfeltet Investeringsnavn i afsnittet Investeringsfilter, og klik på Tilføj.

Oprindelige planer

Baselines er snapshots af investeringens samlede planlagte indsats- og omkostningsestimater i det pågældende øjeblik. Faktiske hændelser er ikke en del af den totale indsats for baselines. De er ikke-planlagte arbejdsopgaver, som ikke skal tages i betragtning under baselining.

Fordi øjebliksbilleder af oprindelige planer er statiske, vil de ændringer, der foretages på serviceydelsen, efter at du har oprettet en oprindelig plan, ikke automatisk blive vist på den aktuelle oprindelse plan. Men du kan opdatere en oprindelig plan, så den medtager de oplysninger, som du lige har indtastet eller posteret.

Oprettelse af oprindelige planer

Opret flere oprindelige planer. Den første eller indledende oprindelige plan forekommer før det tidspunkt, der er angivet for ressourcer. Opret også yderligere oprindelige planer med forskellige intervaller, f.eks. halvvejs gennem serviceydelsen, når forskellige faser afsluttes, og ved afslutning af serviceydelsen. Den første oprindelige plan giver dig mulighed for at sammenligne estimater med faktiske værdier, når serviceydelsen er i gang.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Oprindelig plan.
Siden Oprindelige planer vises.
3. Klik på Ny.
Siden med egenskaber vises.
4. Udfyld følgende felter:

Revisionsnavn

Klik på navnet på revisionen af den oprindelige plan.

Eksempel:

Indledende oprindelig plan, midtvejs oprindelig plan eller endelig oprindelig plan.

Påkrævet: Ja

Revisions-id

Definerer det entydige id for revisionen af den oprindelige plan.

Eksempel:

Versionsnummer for den oprindelige plan, f.eks. v1 eller v5.

Påkrævet: Ja

Beskrivelse

Definerer beskrivelsen af revisionen af den oprindelige plan.

Påkrævet: Nej

Aktuel revision

Angiver, at denne baseline skal gøres til den aktuelle baseline. Feltet er skrivebeskyttet, hvis der findes en baselinerevision.

Standard: Valgt

5. Gem ændringerne.

Rediger baselines

Brug siden Revision af oprindelig plan under Serviceegenskaber til at redigere den oprindelige plans revisionsnavn, id og beskrivelse. Hvis du vil redigere en oprindelig plan, skal du klikke på navnet på revisionen af den oprindelige plan på siden.

Hvis du sletter den aktuelle revisions oprindelige plan, og der er mere end én oprindelig plan, bliver den seneste oprindelige plan den aktuelle revision.

Omkostnings- og forbrugsdata fra oprindelige planer

Vis følgende arbejdsindsats og omkostningsoplysninger for en oprindelig plan. Oplysningerne er taget fra kolonnerne på siden Basisrevisioner under Serviceegenskaber:

- Forbrug. Den totale indsats (faktiske tal plus resten af ETC) på det tidspunkt, hvor den oprindelige plan blev oprettet. De faktiske tal blev posteret mod serviceydelsens opgaver.
- BCWP. Budgetteret omkostning for det arbejde, der er udført på det tidspunkt, hvor den oprindelige plan blev oprettet. Omkostningen er BAC-værdien ganget med fuldførelsesprocenten på oversigtsniveau.

Du kan bruge oprindelige planer til at udføre en EVA (Earned Value Analysis – Analyse af optjent værdi) på serviceydelsens præstation. En EVA viser, hvor meget du har brugt til dato på serviceydelsen.

Bemærk! Definer satserne for serviceydelsens medarbejdere, og køр jobbet Udtrækning af matrix for sats for at hente omkostningsværdierne for den oprindelige plan. Udfyld procentværdierne på opsummeringsopgaven, før oprindelige planlægning for at hente BCWP-værdier for den oprindelige plan.

Opdater baselines på serviceniveau

Du kan opdatere en eksisterende baseline i stedet for at oprette en ny. Du kan f.eks. opdatere en eksisterende oprindelig plan for at inkludere data fra nyligt posterede, faktiske værdier. Når en oprindelig plan opdateres, ændres dens værdier i henhold dertil.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Oprindelig plan.
Siden Servicegrundlinje vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den oprindelige plan.
4. Klik på Opdater baseline.
Bekræftelsessiden vises.
5. Klik på Ja.

Angiv den aktuelle baseline

Den senest oprettede oprindelige plan er som standard investeringens aktuelle oprindelige plan. Du kan bekræfte, hvilken oprindelig plan der er aktuel, på siden Oprindelig plan under Serviceegenskaber. Hvis en investering kun har en oprindelig plan, er denne oprindelige plan markeret som den aktuelle oprindelige plan. Den oprindelige plan vises med en gul markering på listen i kolonnen Aktuel. Åbn en oprindelig plan for at gøre den til den aktuelle oprindelige plan, markér feltet Aktuel revision, og gem revisionen af den oprindelige plan.

Abonnementer

Et abonnement er en anmodning fra en afdeling om at modtage en serviceydelse. Abonnentafdelinger bliver forbrugere af serviceydelsen. Den afdeling, der administrerer serviceydelsen, bliver serviceudbyderen. Når dette forhold er etableret, kan serviceudbyderen bruge abonnementer til at overvåge og styre sit forhold med abonnerende afdelinger. Abonnementerne omfatter de omkostninger, der debiteres den abonnerende afdeling til leverede serviceydelser.

Du kan få vist en liste over alle afdelinger, som abonnerer på en serviceydelse, samt tilføje eller fjerne afdelinger fra abonnementslisten.

Bemærk! Afdelingsledere kan også sørge for et abonnement på en serviceydelse på deres afdelings vegne.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Overvåg abonnement på serviceydelser

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Abonnementer.
Oversigtssiden vises.
3. Søg efter eller filtrer abonnementer.
4. Se følgende oplysninger på siden Abonnementer under Serviceegenskaber:

Kundeafdeling

Viser den afdeling, der abonnerer på serviceydelsen.

BRM

Viser navnet på den forretningsrelationsansvarlige til abonnentafdelingen.

Hændelser

Viser antallet af hændelser, der er logget af abonnentafdelingen for serviceydelsen.

Gebyrer

Viser de samlede gebyrer, som aktuelt er godkendt af abonnentafdelingen for den leverede serviceydelse.

SLA-overtrædelser

Definer antallet af serviceniveauovertrædelser, der er logget af abonnentafdelingen for serviceydelsen.

Tilmeld afdelinger til serviceydelser

Hvis du vil debitere afdelingen for en leveret serviceydelse, skal du opdatere tilbageførselsdebiteringsreglen ved at føje GL-allokeringer til den nye abonnentafdeling. Arbejd sammen med it-økonomichefen og afdelingslederen for abonnentafdelingen for at fastlægge, hvornår tilbageføringen skal påbegyndes.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Abonnementer.
Listesiden Abonnementer vises.
3. Klik på Tilføj.
Siden Tilføj abonnentafdeling vises.
4. Søg efter eller filtrer de afdelinger, som du vil føje til listen over abonnenter, og klik på Tilføj.
5. Klik på Gå tilbage.

Annuller afdelingsabonnementer

Når du annullerer et abonnement, skal du sørge for at opdatere tilbageførselsdebiteringsreglen og fjerne GL-allokeringen til afdelingen. I modsat fald vil afdelingen fortsat blive faktureret for serviceydelserne.

Se *Brugervejledning til økonomistyring* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Abonnementer.
Listesiden Abonnementer vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for hver kundeafdeling for at annullere abonnementet, og klik på Fjern.
Bekræftelsessiden vises.
4. Klik på Ja.

Kapacitetsplanlægningsscenarier

Med scenarier kan du anvende en systematisk metode til at optimere en serviceydelse. Anvend scenarier på serviceydelsen for at analysere, hvordan personale- eller datoændringer kan påvirke resultatet af investeringen. Du kan evaluere serviceydelsen ved at skifte mellem et scenarie og den gældende plan.

Opret kapacitetsplanlægningsscenarier

Du kan oprette et kapacitetsplanlægningsscenarie fra en serviceydelsesside, der viser scenarietværktøjslinjen. Scenarietværktøjslinjen vises under sidens værktøjslinje.

Anvend kapacitetsplanlægningsscenarier på serviceydelser

Brug scenarietværktøjslinjen til at vælge eventuelle eksisterende kapacitetsplanlægningsscenarier, som du har adgangsrrettigheder til. Når du åbner en investering og vælger et scenarie, indstilles det pågældende scenarie som det aktuelle.

Markér serviceydelser til sletning

Serviceydelser kan slettes, når slettejobbet for den pågældende serviceydelse køres.

Bemærk! Hvis servicestatusen er Aktiv, kan du ikke slette serviceydelsen. Hvis du vil deaktivere, skal du åbne serviceydelsen og fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Aktiv.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Oversigtssiden vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for serviceydelsen, og klik på Marker til sletning.
Bekræftelsessiden vises.
3. Klik på Ja.

Kapitel 3: Hierarchies

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Om hierarkier](#) (på side 35)

[Filtrer listen over underordnede investeringer](#) (på side 36)

[Sådan opbygges et hierarki](#) (på side 36)

[Få vist akkumuleret indsats](#) (på side 40)

[Få vist totale omkostninger ved ejerskab](#) (på side 40)

[Sådan administreres overordnede investeringer](#) (på side 41)

Om hierarkier

Du kan styre de investeringer og serviceydelser, som omfatter din serviceydelse, fra selve serviceydelsens investeringshierarki.

For at få vist den hierarkiske liste (projekter, aktiver, applikationer, produkter, serviceydelser og andet arbejde) skal du vælge fanen Hierarki. Siden Økonomisk akkumulering under Servicehierarki vises.

Det økonomiske hierarki viser en sammenlægning af investeringens og underordnede investeringers planlagte omkostninger, faktiske omkostninger og resterende omkostninger. De viste værdier er tidsvariable og indregner de investeringsallokeringsprocenter, som du har defineret.

Værdien, der vises i feltet Planlagt omkostning, er de planlagte omkostninger, som er akkumuleret fra investeringen og underordnede investeringer. Værdierne akkumuleres efter indregning af investeringens allokationsprocenter. Den værdi, der vises i feltet Faktisk omkostning, er de omkostninger, der er påløbet fra fakturaer. Hvis serviceydelsen ikke er godkendt, akkumuleres de faktiske omkostninger også fra de underordnede investeringer eller serviceydelser. Omkostningerne akkumuleres, efter at investeringsallokeringsprocenten er indregnet. Det vil sige, at serviceydelsens status er noget andet end Godkendt. De faktiske omkostninger vises ikke i den økonomiske akkumulering, fordi der stadig vil påløbe omkostninger. Den værdi, der vises i kolonnen Resterende omkostning, udgør differencen mellem de planlagte og de faktiske omkostninger.

Kolonnerne Planlagt ROI og Planlagt NPV viser kapitalforrentningen og den aktuelle nettoværdi for investeringen og den underordnede investering. Kolonnen Planlagt udbytte viser den planlagte indtægt (summen af det planlagte udbytte fra det detaljerede budget for investeringen, serviceydelsen eller ideen).

Fra fanen Hierarki kan du også få adgang til siderne Akkumuleret indsats og Overordnede under Servicehierarki. For at få adgang til serviceydelsens indsatsakkumulering skal du f.eks. åbne menuen Hierarki for serviceydelsen og vælge Indsatsakkumulering.

Både den økonomiske akkumulering og indsatsakkumuleringen er hierarkiske repræsentationer af investeringer, serviceydelser og ideer, som omfattes af serviceydelsen. Du kan vise og skjule elementerne, der vises på denne side, og tilføje og fjerne underordnede investeringer og serviceydelser.

Afhængigt af den visning, som du vælger i hierarkiet, viser linjeelementet Selv arbejdsværdierne eller omkostningerne, som er specifikke for den overordnede serviceydelse. Det linjeelement, der ligger under linjeelementet Selv, er underordnede investeringer eller serviceydelser, som udgør serviceydelseshierarkiet.

Filtrer listen over underordnede investeringer

Som standard viser både serviceydelsens økonomiske akkumulering og akkumuleret indsats en liste over godkendte og ikke-godkendte underordnede investeringer. Du kan kun få vist godkendte eller ikke-godkendte underordnede investeringer. Vælg statussen fra feltet Status i sidens filterafsnit.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Sådan opbygges et hierarki

Du kan tilføje og fjerne underordnede investeringer, serviceydelser og ideer til og fra serviceydelsens investeringshierarki ud fra virksomhedens forretningsregler. Det er de underordnede investeringer, serviceydelse og ideer er, som du har visningsrettigheder til. Disse investeringer og serviceydelser er knyttet til den samme enhed som din serviceydelse. Brug siden Økonomisk akkumulering eller Akkumuleret indsats under Servicehierarki til at tilføje eller fjerne forekomster af investeringer og serviceydelser til serviceydelsens hierarki.

Når du opbygger hierarkiet, akkumuleres de planlagte omkostninger for de tilknyttede underordnede investeringer eller serviceydelser til din overordnede investering, som planlagte omkostninger. Disse omkostninger vises på den økonomiske akkumulering. På samme måde vil de samlede arbejdsværdier til de tilknyttede underordnede investeringer eller serviceydelser blive akkumuleret til den overordnede serviceydelse og vises på indsatsakkumuleringen.

Gør følgende for at opbygge et servicehierarki:

- [Tilføj underordnede investeringer](#) (på side 37).
- [Fjern underordnede investeringer](#) (på side 37).
- [Vis den økonomiske akkumulering](#) (på side 38).
- [Definer allokeringer til underordnede investeringer](#) (på side 39).
- [Vis den akkumulerede indsats](#) (på side 40).

Om deling af serviceydelser på tværs af investeringer

Du kan dele serviceydelser mellem andre investeringer, serviceydelser og ideer. Du kan f.eks. dele en databaseserver, der kan understøtte to softwareapplikationer. Tilføj først de softwareapplikationer som underordnede investeringer til databaseserverens investeringshierarki. Rediger derefter den underordnede investerings eller serviceydelses omkostningsallokeringsprocent og tidssegmenter.

Serviceydelsens investeringsallokeringsprocent dikterer det beløb for serviceydelsen, som er allokeret til investeringen, serviceydelsen eller ideen. Alle omkostningsoplysninger, der vises i investeringshierarkiet, er baseret på allokeringsprocenterne.

Tilføj underordnede investeringer og serviceydelser fra den økonomiske akkumulering

Du kan tilføje underordnede investeringer, serviceydelser og ideer til din serviceydelse fra siden Økonomisk akkumulering eller Akkumuleret indsats under Servicehierarki.

Investeringer, serviceydelser og ideer skal være oprettet, før du kan føje dem til dit hierarki. Samarbejd med de andre investeringsledere for at definere investerings- eller tjenesteydelsesallokeringerne for hver af de underordnede investeringer i hierarkiet.

Bemærk! Serviceydelsens hierarki tillader kun tilføjelse af underordnede/overordnede inden for samme enhed.

Tilføjelse af en underordnet investering og serviceydelse

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Økonomisk akkumulering.
Siden Økonomisk akkumulering vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ønskede underordnede serviceydelse, og klik på Tilføj underordnet element.
Siden til valg af investeringer vises.
4. Markér afkrydsningsfeltet ud for investeringerne, og klik på Tilføj.
5. Klik på Gå tilbage.

Fjernelse af en underordnet investering og serviceydelse

Hvis du vil fjerne underordnede tjenesteydelser fra den økonomiske akkumulering, skal du markere afkrydsningsfeltet ud for den underordnede serviceydelse og klikke på Fjern.

Få vist den økonomiske akkumulering

Du kan få vist serviceydelsens økonomiske akkumulering på siden Økonomisk akkumulering under Servicehierarki. Denne side viser en hierarkisk opbygget liste over de underordnede investeringer, serviceydelser og ideer, som omfatter din serviceydelse. Alle de underordnede omkostninger og udbytter akkumuleres til din serviceydelse, som er den overordnede serviceydelse, og angives på den overordnede serviceydelses linjeelement.

Fra denne side kan du spore de påløbne omkostninger til opbygning, vedligeholdelse og støtte af serviceydelsen. Du kan også spore allokeringsprocenter, planlagte omkostninger, faktiske omkostninger, resterende omkostninger, planlagt udbytte, planlagt ROI og planlagt NPV. Du kan ændre tjenesteydelsen ved at tilføje eller fjerne underordnede investeringer.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Økonomisk akkumulering.
Siden Økonomisk akkumulering vises.

3. Vis serviceydelserne og de underordnede serviceydelser i den økonomiske allokering.

Definer allokeringer af underordnede investeringer

Når du tilføjer en underordnet investering til din serviceydelse første gang, angives dens investeringsallokering som standard til 100 procent. Du kan få vist den mængde, som en underordnet investering er allokeret med til serviceydelsen, fra kolonnen Allokering, som er på serviceydelsens økonomiske akkumulering og akkumulerede indsats.

Brug siden Angiv allokeringer for at definere de procentvise beløb, som en underordnet serviceydelse, investering eller ide allokeres til serviceydelsen med. Denne side indeholder en liste over de overordnede investeringer, som en investering er allokeret til. Du kan fordele den mængde, som den underordnede investering allokeres til dens overordnede investeringer med, ved at redigere feltet Allokering.

De samlede omkostninger for de underordnede investeringer samles automatisk til den overordnede serviceydelse på basis af investeringsallokeringsprocenterne.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Økonomisk akkumulering.
Siden Økonomisk akkumulering vises.
3. Klik på allokeringsmængden til den underordnede investering.
Siden til angivelse af allokeringer vises.
4. I feltet Allokering for din serviceydelse skal du indtaste det beløb, som den underordnede investering har allokeret til serviceydelsen (den overordnede investering).
5. Gem ændringerne.
6. Klik på Retur for at gå tilbage til den overordnede serviceydelsens økonomiske akkumulering.

Få vist akkumuleret indsats

Brug siden Akkumuleret indsats under Servicehierarki for at få vist indsatsakkumuleringen for investeringer, serviceydelser og ideer, som omfatter din serviceydelse. Siden viser de samlede arbejdsrelaterede oplysninger om den serviceydelsens underordnede investering, f.eks. ETC, EAC og arbejdsafvigelse. Sammenlægningen tager den underordnede investerings- eller serviceydelsesallokeringsprocent i betragtning. Du kan få vist disse totaler i kolonnerne ETC, EAC og Faktisk arbejde på denne side.

De investeringer, der vises på denne side, er de samme investeringer, der vises på siden Økonomisk akkumulering under Servicehierarki. Denne side giver en anden visning af den hierarkiske liste for underordnede investeringer.

Du kan etablere investeringshierarkiet, når du vælger en overordnet serviceydelse fra den underordnede investering på siden Serviceegenskaber.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Akkumuleret indsats.
Siden med den akkumulerede indsats vises.
3. Vis serviceydelserne og de underordnede serviceydelser i den akkumulerede indsats.

Få vist totale omkostninger ved ejerskab

De totale omkostninger ved ejerskab (TCO) er det samlede beløb, der afledes fra kørslen eller betjeningen af en serviceydelse. Betjening af en service omfatter administration af alle investeringer, f.eks. projekter, applikationer og ideer, som understøtter serviceydelsen. De samlede omkostninger ved ejerskab sporer, hvor omkostningerne bliver brugt, og hvordan de allokeres og deles. Akkumuleringen af omkostninger giver dig mulighed for at administrere et serviceydelsesbudget sammenlignet med at administrere samlede omkostninger, der er akkumuleret fra forskellige investeringstyper.

Føj alle de underordnede investeringer til serviceydelsen. Du kan derefter få vist de samlede omkostninger og samlet arbejdsindsats fra den hierarkiske investeringsstruktur for at bestemme it-serviceydelsens TCO.

Sådan administreres overordnede investeringer

Brug siden Overordnede under Servicehierarki for at få vist en liste over overordnede investeringer og serviceydelser, som en serviceydelse er allokeret til. Få desuden vist den procentdel, som serviceydelsen er allokeret til hver overordnet.

Du kan gøre følgende:

- [Tilføj overordnede investeringer](#) (på side 41).
- Fjern overordnede investeringer.
- [Definer allokeringer for overordnede investeringer](#) (på side 41).

Du kan tilføje alle investeringer, som du har adgangsrettigheder til, som en overordnet investering til din serviceydelse.

Tilføj overordnede investeringer

Brug siden Overordnede under Servicehierarki til at føje en overordnet investeringstilknytning til en serviceydelse. Du kan tilføje én overordnet investering, eller du kan tilføje flere investeringer på samme tid.

Investeringer, serviceydelser og ideer skal være oprettet, før de kan føjes til hierarkiet som overordnede elementer. Samarbejd med de andre investeringsledere for at definere investerings- eller tjenesteydelsesallokeringerne for hver af de underordnede investeringer i hierarkiet.

Du kan også fjerne overordnede investeringstilknytninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Overordnede.
Listesiden Overordnede vises.
3. Klik på Tilføj for at vælge og tilføje overordnede investeringer.

Definer overordnede investeringsallokeringer

Investeringer og serviceydelser kan allokeres til en eller flere underordnede investeringer. Den samlede allokering skal dog være 100 procent for en overordnet investering. Du kan få vist serviceydelsens overordnede investeringsallokeringsbeløb på siden Overordnede under Servicehierarki.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
Siden med egenskaber vises.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Overordnede.
Listesiden Overordnede vises.
3. I feltet Allokering skal du indtaste allokeringsprocent for den overordnede investering.
4. Gem ændringerne.

Kapitel 4: Serviceteam

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Om sammensætning af et team](#) (på side 43)
[Sådan redigeres medarbejderdetaljer](#) (på side 43)
[Om teamet: Personaleside](#) (på side 46)
[Sådan bemandes et team](#) (på side 47)
[Rollekapacitet](#) (på side 49)
[Medarbejderallokeringer](#) (på side 49)
[Medarbejdererstatning](#) (på side 57)
[Skift medarbejderroller på serviceydelsen](#) (på side 59)
[Fjern medarbejdere](#) (på side 60)

Om sammensætning af et team

Medarbejdere er ressourcer eller roller, som kan tildeles til at arbejde på en serviceydelse, og kan registrere den tid, som de arbejder, på deres timeseddel. Serviceydelser er ikke knyttet til opgaver, og bemanning af dem resulterer ikke i langtidsengagementer for det pågældende personale.

Brug siden Serviceteam til at bemane dine serviceydelser ved at allokere roller og ressourcer. Åbn serviceydelsen, og klik på Team. Du kan tilføje både arbejds- og ikke-arbejdsressourcer. Fra denne side kan du få vist den samlede arbejdsindsats nedefra og op pr. rolle. Du kan skifte visningen for at redigere serviceydelsens direkte, planlagte arbejde. Menuen Team indeholder siderne: Personale, Detalje og Rollekapacitet.

En medarbejders allokering udgør den periode, i hvilken en ressource er reserveret til en serviceydelse. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele serviceydelsens periode. Et allokeringsomfang genereres for hver enkelt ressource ved at gange det samlede antal arbejdsdage mellem ideens start- og slutdato (begge datoer inkluderet) med det antal timer, som ressourcen er til rådighed for arbejde hver dag. ETC (estimeret tid til fuldførelse) er baseret på antallet af timer, som en ressource er tildelt til serviceydelsen.

Sådan redigeres medarbejderdetaljer

Efter tilføjelse af ressourcen eller rollen til din serviceydelse skal du bruge siden Egenskaber for medarbejdere for ressourcen eller rollen til at ændre detaljerne for det pågældende bemandingskrav.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Klik på ikonet Egenskaber for ressourcen eller rollen.
Siden med egenskaber vises.
3. Rediger medarbejderegenskaberne:

Navn på krav

Viser navnet på bemandingskravet.

Startdato

Definerer teammedlemmets allokeringsstartdato for investeringen.

Standard: Investeringens startdato.

Slutdato

Definerer teammedlemmets allokeringsslutdato for investeringen.

Standard: Investeringens slutdato.

Standard %-allokering

Definerer den procentdel af tiden, som du vil allokere ressourcen til investeringen (du kan angive 0 procent). Ændringen opdaterer kolonnerne Allokering og Allokering % på siden Investeringsteampersonale.

Reservationsstatus

Angiver medarbejderens reservationsstatus. Medarbejderne kan være reserveret midlertidigt, fast eller blandet.

Reservationsstatussen angives automatisk, når teammedlemmer reserveres, eller deres allokering ændres. Angiv reservationsstatussen manuelt efter behov.

Værdier:

- Midlertidig
- Fast
- Blandet. Angiver, at der findes både midlertidig og fast allokering for teammedlemmet.

Bemærk! Kontakt CA Clarity PPM-administratoren, eller se *Administration Guide* (denne vejledning er muligvis på engelsk) for at få flere oplysninger

Anmodningsstatus

Bestemmer bemandingskravet. Vælg en anden status i rullemenuen.

Standard: Ny

Resource

Viser den ressource, der er knyttet til kravet.

Startdato for investering

Viser startdatoen for investeringen for kravet.

Slutdato for investering

Viser slutdatoen for investeringen for kravet.

Investeringsrolle

Definerer den rolle, der anmodes om ressourcer til for denne investering.

Eksempel: udvikler, forretningsanalytiker, arkitekt

OBS-personaleenhed

Definerer OBS-personaleenheden.

Standard: Værdien for investeringens OBS-personaleenhed, hvis den er defineret.

Åben for tidsregistrering

Angiver, om ressourcen kan bruge timesedler til at spore tid, der er brugt på opgavetildelinger. Når markeringen er fjernet, kan ressourcen ikke logføre tid på nogen projekter.

Standard: Valgt

4. Udfyld følgende felter i afsnittet Ressourcesøgning:

Ressourcens ansættelsestype

Angiver, om ressourcen er en underleverandør eller en fuldtidsmedarbejder.

CV-nøgleord

Definerer ressourcens CV-nøgleord.

Planlagt allokering

Definerer den samlede procentdel af tid, som ressourcen er planlagt til at blive allokert til investeringen som anmodet af investeringslederen. Allokeringen angiver også start- og slutdatoer.

Fast allokering

Definerer den samlede procentdel af fast, reserveret allokering af ressourcen til investeringen (som angivet af ressourcelederen). Allokeringen angiver også start- og slutdatoer for allokeringen.

Der findes ikke en værdi for fast allokering, før ressourcelederen foretager en fast reservation af allokeringerne.

5. Gem ændringerne.

Om teamet: Personaleside

Medarbejdere er ressourcer eller roller, som kan tildeles til at arbejde på en serviceydelse, og kan registrere den tid, som de arbejder, på deres timeseddel. Serviceydelser er ikke knyttet til opgaver, og bemanning af dem resulterer ikke i langtidsengagementer for det pågældende personale.

Brug en rolle som pladsholder, hvis du ikke kender navnet på ressourcen. Eller brug rolle, hvis ressourcen ikke er tilgængelig til brug i serviceydelsen. Du kan bemande serviceydelsen med flere forekomster af en rolle. Du kan dog ikke tilføje flere forekomster af en ressource.

Brug serviceydelsessiden Teammedarbejdere til at føje personale til en serviceydelse. Siden indeholder følgende kolonner og ikoner:

Ikonet Egenskaber

Åbner ressourceprofilen. Du kan få vist profiloplysninger og ændre allokeringer, herunder planlagte og faste allokeringer.

Se *Brugervejledning til ressourcestyring* for at få flere oplysninger om administration af ressourcer.

Ikonet Ressourcesøgning

Åbner siden Find ressourcer for den valgte ressource. På denne side kan du erstatte ressourcen eller rollen med en anden ressource eller rolle.

Ressourceallokering

Åbner siden Ressource/rolleallokeringer. Du kan opdatere ressourceallokeringen.

Rolle

Viser ressourcens rolle, som kan være en anden end den primære rolle, som er valgt i ressourceprofilen.

Tid

Viser en gul markering, hvis ressourcen eller rollen har tilladelse til at angive tid for denne investering.

Reservationsstatus

Viser ressourcens eller rollens reservationsstatus.

Værdier

- Fast. Ressourcen er blevet bekræftet til investeringen.
- Midlertidig. Ressourcen er blevet midlertidigt planlagt til investeringen.
- Blandet. Der findes både midlertidig og fast allokering for ressourcen.

Start

Viser allokeringsstartdatoen for teammedlemmet. Hvis denne dato ikke er defineret, anvendes som standard startdatoen for investeringen.

Slut

Viser allokeringsslutdatoen for teammedlemmet. Hvis denne dato ikke er defineret, anvendes som standard slutdatoen for investeringen.

% allokering

Viser den procentdel, som dette teammedlem er allokeret til investeringen.

Allokering

Viser det antal timer, som ressourcen er blevet midlertidigt reserveret til denne investering. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele perioden. Du kan ikke redigere allokeringen direkte, men du kan ændre allokeringen ved hjælp af følgende:

- Indstillingerne for angivelse af allokering.
- De nye allokeringskurver, der er defineret på siden Egenskaber for medarbejdere for ressourcen.
- Indstillingen Skift allokering

Allokerede realiserede

Viser det samlede antal timer, som ressourcen har på denne investering til dato.

Faktiske hændelser

Viser den tid, der er posteret til hændelser, der er knyttet til denne investering.

Faktiske tal i alt

Viser den samlede, faktiske tid, der er posteret for investeringen. Denne værdi er summen af de allokerede, realiserede værdier og de faktiske hændelser.

Sådan bemandes et team

Du kan gøre følgende for at bemande et serviceteam:

- [Tilføj ressourcer eller roller](#) (på side 48).
- [Reserver overallokerede ressourcer](#) (på side 48).
- [Rediger medarbejderdetaljer](#) (på side 43).
- [Rediger en resources standardallokeringer](#) (på side 51).
- [Skift og skaler resourceallokeringer](#) (på side 52).
- [Erstat medarbejdere, der er tildelt til serviceydelsen](#) (på side 57).

Føj ressourcer eller roller til personalet

Siden Personale under Serviceteam viser en liste over de ressourcer eller roller, der er føjet til din serviceydelse. Alle ressourcer allokeres automatisk med 100% af de arbejdsdage, de er tilgængelige. Du kan justere værdien efter behov.

Når du føjer ressourcer til serviceydelsens personale, kan ressourcen blive overallokeret. Når den er overallokeret, vises en bekræftelsesside, hvor du kan vælge enten at overallokere ressourcen eller acceptere ressourcens eventuelt resterende tid.

Du kan føje flere forekomster af en rolle til en serviceydelse, men ikke flere forekomster af den samme, navngivne ressource. Du kan f.eks. tildele din serviceydelse en programmør (1) og en programmør (2) for at opfylde to forskellige krav til en ressource med en programmeringsrolle.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.

Siden med teamets personale vises.

2. Klik på Tilføj.

Siden Vælg ressourcetype vises.

Bemærk! Hvis du vil føje teammedlemmer til din serviceydelse på OBS-niveau, skal du klikke på Tilføj/opdater efter OBS på siden Personale under Serviceteam. Med denne indstilling føjes alle ressourcerne i den valgte OBS-enhed til serviceydelsen.

3. Vælg de ressourcer og roller, som skal føjes til servicepersonalet. Brug Søgefilter til at finde ressourcer eller roller efter navn eller andre kriterier.
4. Klik på Tilføj for at tilføje de ressourcer eller roller, som du vælger.

Reserver overallokerede ressourcer

Når ressourcens tilgængelige timer er mindre end antallet af anmodede timer, vises siden Bekræftelse af resterende tilgængelighed.

Hvis du føjer dem til serviceydelsen, angiver siden Bekræftelse af resterende tilgængelighed, at ressourcen er overreserveret. Hvis ressourcen er reserveret til 100 procent (standard) af dens tilgængelighed, viser kolonnen 100 % ressourceallokering antallet af brugte timer. Kolonnen Resterende tilgængelighed angiver det faktiske antal arbejdstimer, som ressourcen har til rådighed til at arbejde på serviceydelsen.

Når bekræftelsessiden vises, skal du vælge en af følgende indstillinger:

Overalloker

Overallokerer ressourcen.

Kun resterende

Reserverer ressourcen i den tid, der er vist i kolonnen Resterende tilgængelighed.

Rollekapacitet

Siden med rollekapacitet for serviceydelsens team indeholder en samlet visning af al rolleefterspørgsel, hvad enten den er genereret efter rollebaserede teammedlemmer eller navngivne ressourcer. Du kan få vist disse oplysninger i forhold til kapaciteten for de ressourcer, som udfylder rollerne.

Du kan få adgang til siden ved at klikke på Rollekapacitet i menuen Team. Ressourcer uden teamrolle hentes på denne side i rækken [Ingen rolle].

Fra rollekapacitetssiden kan du få vist:

- Rolleallokering til serviceydelsen sammenlignet med allokering til andre investeringer eller serviceydelser. Investeringshierarkiet samler dataene for en rolle, og hver underinvestering allokerer en bestemt procentdel til serviceydelsen.
- Tilgængelig rollekapacitet for serviceydelsen og underinvesteringerne.

Du kan få vist disse oplysninger inden for og uden for et scenarie. Antag, at en rolle vises som overallokeret. Klik på ikonet Personale for at åbne siden Personale for serviceteamet, og få vist de ressourcer, der anvender rollen.

Medarbejderallokeringer

En medarbejders allokering udgør den periode, i hvilken en ressource er reserveret til en serviceydelse. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele serviceydelsens periode.

Følgende formel bruges til at generere allokeringsarbejdstimerne for en ressource:

Det samlede antal arbejdsdage fra serviceydelsens startdato til slutdatoen * antallet af tilgængelige arbejdstimer for ressourcen pr. dag.

ETC (estimeret tid til fuldførelse) er baseret på antallet af timer, som en ressource er tildelt til serviceydelsen.

Rediger personaleallokeringer

Du kan bruge siden Personale under Serviceteam til at redigere nogle af dine allokeringsrelaterede personaleoplysninger

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.

Siden Personaleliste vises.

2. Rediger følgende felter:

Resource

Viser ressourcenavnet. Klik på linket til et ressource navn for at åbne ressourceegenskaberne.

Rolle

Definerer ressourcens rolle for investeringen.

Tid

Angiver, om ressourcen kan indtaste tid for fuldført arbejde på investeringen.

Reservationsstatus

Angiver ressourcens reservationsstatus for investeringen.

Start og Slut

Definerer start- og slutdatoerne for ressourcens reservation til investeringen. Ændring i datoer opdaterer værdien i kolonnen Allokering.

% allokering

Definerer den standardmængde, som ressourcen er allokeret til investeringen med. Du kan angive 0 (nul) som allokeringsprocent. Ændringer opdaterer også i værdien i kolonnen Allokering.

Allokering

Viser det antal timer, som ressourcen er blevet midlertidigt reserveret.

Allokerede realiserede

Viser det samlede antal timer, som ressourcen har på denne investering til dato.

Faktiske hændelser

Viser den tid, der er posteret til hændelser, der er knyttet til denne investering.

Faktiske tal i alt

Definerer de samlede faktiske værdier posteret for denne ressource.

3. Gem ændringerne.

Sådan administreres egenskaber for medarbejdere

Administrering af personalemedlemmerne for et team omfatter:

- redigere deres egenskaber
- ændre deres roller
- ændre deres standardallokering

Ændr en resources standardallokering

Du kan bruge afsnittene Planlagt allokering og Fast allokering på en medarbejderside under serviceegenskaber. I disse afsnit angives eventuelle afvigelser i forhold til feltet Standardallokering %. Du kan fjerne en reservation for en fastreserveret ressource eller udvide en ressource for at udføre yderligere planlægning. Side viser de grundlæggende profilmelter og en række redigerbare, allokeringsrelaterede felter.

Kurven Planlagt allokering repræsenterer standardallokeringen eller den samlede allokeringsmængde, som servicechefen har anmodet om. Kurven Fast allokering repræsenterer den allokeringsmængde, som ressourcelederen bekræfter. Reservationsstatussen for en ressource ændrer sig i henhold til allokeringsmængderne i kurverne for planlagt og fast allokering.

Lad os f.eks. sige, at den planlagte allokering eller standardallokeringen er 100 procent for en ressource. Ressourcen er reserveret til at arbejde på din serviceydelse fra 11-08 til og med 1-11. Ressourcen er planlagt til at arbejde på en anden serviceydelse i 50 procent af tiden til og med 1. september og er på ferie fra 15. september til den 22. september. I dette tilfælde kan du oprette to allokeringskurver: én, der angiver en afvigelse på 50 procent fra 01-08-11 til og med 01-09-11. En anden, der angiver en afvigelse på 0 procent fra 15-09-11 til 22-09-11.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Klik på ikonet Egenskaber ud for ressourcen for at ændre allokeringer.
Siden med egenskaber vises.
3. Angiv den procentdel tid, som ressourcen skal allokeres til serviceydelsen med, ved Standardallokering % (du kan angive "0 %").
Ændringen afspejles i kolonnerne Allokering og Allokering % på siden med serviceteamets personale.

4. Opret en række for hver afvigelse fra standardallokeringen i afsnittene Planlagt allokering og Fast allokering.

Eksempel:

Opret to rækker. Én for at dække den periode, hvor ressourcen faktisk arbejder 50 % (i stedet for standardallokeringen eller den planlagte allokering på 100 %), og En anden for den periode, hvor ressourcen faktisk arbejder 0 % (i stedet for standardallokeringen eller den planlagte allokering på 100 %).

5. Gør følgende for at oprette en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angiv eller vælg en startdato for perioden.
 - b. Angiv eller vælg en slutdato for perioden.
 - c. Angiv den procentvise tid, du forventer dem at arbejde i (som midlertidig eller bekræftet), i feltet Allokering (%). Du kan angive 0 %.
6. Gem ændringerne.

Sådan nulstilles personaleallokeringer

Du kan nulstille personaleallokeringer for serviceydelsen på følgende måder:

- [Skift allokeringen](#) (på side 52) for at skifte eller skalere alle eller en del af ressourceallokeringerne for en serviceydelse. Skift ved at flytte ressourceallokeringer tilbage eller frem i tiden.
- [Angiv allokering](#) (på side 54), hvis du vil opdatere allokeringen for flere teammedlemmer samtidigt.
- [Bekræft planlagt allokering](#) (på side 55), hvis du vil nulstille den faste allokering for en ressource, så den svarer til den planlagte allokering.
- [Acceptor fast allokering](#) (på side 55), hvis du vil nulstille en ressources planlagte allokering, så den svarer til den fastreserverede allokering.

Disse indstillinger er tilgængelige via knappen Mere på siderne Personale og Detaljer for serviceteamet.

Skift og skaler ressourceallokeringer

Du kan skifte eller skalere alle eller en del af ressourceallokeringerne for en serviceydelse ved at flytte ressourceallokeringer tilbage eller frem i tiden. Når du flytter data, forbliver segmenterede allokeringsdatoer intakte, også selvom den allokerede procent for hvert segment ændrer sig. Det er praktisk at skifte ressourceallokeringer, hvis du vil skifte investeringsallokeringer ud over den maksimale, tidsskalerede visning, som kun kan udvides til at omfatte seks måneder.

Brug indstillingen Skift allokering, som er tilgængelig på siderne med investeringsteamets personale og teamdetaljerne.

Forestil dig f.eks. en allokering, der starter den 1. maj og fortsætter med standardsatsen på 100 procent til den 31. maj. Derefter fortsætter den videre gennem juni med en reduceret allokering på 50 procent. Hvis du i dette tilfælde skifter til 1. juni, starter allokeringen fra 1. juni og løber til og med 2. juli (i 31 kalenderdage) ved 100 procent. Derefter til og med 2. august sker den ved 50 procent. Du kan også skifte allokeringer for tidsrum uden segmenter.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, hvis allokeringer skal skiftes, på siden Personale eller Detalje under Serviceteam.
Oversigtssiden vises.
3. Åbn menuen Handlinger, og klik på Skift allokering.
Allokeringssiden vises.
4. Skift de start- og slutdatoer, som ressourcen er allokeret til at arbejde på denne serviceydelse i afsnittet Tidsrum til skift.
5. Gør følgende i afsnittet Parametre for tidsskift:

Skift til dato

Definerer begyndelsesdatoen for de data, der skiftes.

Bemærk! Hvis du lader feltet være tomt, sker der ingen skift.

Skæringsdato for skift

Definerer den sidste dato for skift af allokeringer. Allokeringer kan ikke skiftes senere end den sidste dato.

Skaler allokeringsprocent med

Definerer den procentvise ændring af allokeringen, som kræves til skiftet.

Bemærk! Hvis du lader feltet være tomt, sker der ingen skalering.

Påkrævet: Nej

6. Gem ændringerne.
Ændringen afspejles i kolonnen Allokering på siden med serviceteamets personale.

Indstil allokeringer for flere teammedlemmer

Du kan angive allokeringer for flere teammedlemmer på én gang.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have opdateret allokering.
Oversigtssiden vises.
3. Åbn menuen Handlinger, og klik på Angiv allokering.
Allokeringssiden vises.
4. Angiv de følgende allokeringer for de valgte teammedlemmer:

Startdato

Definerer den dato, hvor allokeringen starter.

Markér afkrydsningsfeltet Nulstil for at matche investeringsstartdato for at nulstille ressourcens personalebehov, så det matcher til serviceydelsens startdato.

Slutdato

Definerer den dato, hvor allokeringen slutter.

Markér afkrydsningsfeltet Nulstil for at matche investerings Slutdato for at nulstille personalebehov, så det matcher serviceydelsens slutdato.

Standardallokering %

Definerer ressourcens allokering til denne serviceydelse.

5. Markér Ryd eksisterende allokeringssegmenter i afsnittet Eksisterende allokeringssegmenter på siden. Et sådant valg fjerner alle allokeringssegmenter for de valgte teammedlemmer.
6. Udfyld følgende felter i afsnittet Nye allokeringssegmenter på siden for at oprette et allokeringssegment for de valgte teammedlemmer:

Start

Definerer den dato, hvor allokeringen starter.

Slut

Definerer den dato, hvor allokeringen slutter.

% allokering

Definerer den procentdel, som ressourcen er tildelt til serviceydelsen.

7. Gem ændringerne.

Bekræft en resources planlagte allokering

Når du bekræfter en planlagt allokering for en ressource, angiver du ressourcens faste allokering som lig med den planlagte allokering. Hvis du vil fastreservere segmenterne, skal du redigere det planlagte allokeringssegment for en ressource. Når en ressource har reservationsstatussen Fast, betyder det, at den pågældende ressource er fuldt ud reserveret.

Bekræftelse af planlagt allokering nulstiller ikke standardallokeringsprocenten. I stedet kopierer en sådan allokering den planlagte allokering til afsnittet Fast allokering på siden Medarbejdere for ressourcen under Serviceegenskaber.

Bemærk! Afsnittet Fast allokering vises på siden afhængigt af dine projektstyringsindstillinger for Tillad blandet reservation (standard).

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have bekræftet planlagt allokering.
3. Åbn menuen Handlinger, og klik på Bekræft planlagt allokering.
Bekræftelsessiden vises.
4. Klik på Ja.

Accepter en resources faste allokering

Brug indstillingen Accepter fast allokering til at nulstille en resources planlagte allokering, så den svarer til den fastreserverede allokering. Hvis midlertidigt reserverede, planlagte segmenter vises i afsnittet Planlagt allokering, fjernes de, og alle segmenter nulstilles, så de svarer til det fastreserverede segment.

Bemærk! Indstillingen Accepter fast allokering vises på siden afhængigt af dine indstillinger af blandet reservation.

Kontakt CA Clarity PPM-administratoren, eller se *Administration Guide* (denne vejledning er muligvis på engelsk) for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have fast allokering.

3. Åbn menuen Handlinger, og klik på Accepter fast allokering.

Bekræftelsessiden vises.

4. Klik på Ja.

Valget udligner den planlagte allokering med den bekræftede allokering. Værdierne i kolonnen Allokering % og Allokering kan ændres. Værdien for reservationsstatus vises som Fast, fordi hele allokeringen er fuldt bekræftet.

Rediger planlagte og bekræftede ressourceallokeringer

Siden Detalje under Serviceteam indeholder en liste over planlagt og bekræftet allokering for en serviceydelse pr. ressource pr. tidsperiode i grafformat. Med denne visning kan du fastslå, om en ressource er overreserveret eller underreserveret og i hvilket omfang. Du kan også konstatere en resources tilgængelighed til en serviceydelse.

På denne side kan du redigere oplysninger, f.eks. tidscellerne, for hver enkelt ressource. Ændring af tidscellerne ændrer også den måde, som planlagt og bekræftet allokering vises på grafen.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.

Siden med egenskaber vises.

2. Åbn menuen Team, og klik på Detalje.

Siden med detaljer vises. Dataene vises efter ressource, allokering og tidsperiode. Hvis du ruller hen over en tidsperiode, vises en note med en kort beskrivelse af det, du ser. Tidsperiodekolonnerne er som standard angivet til ugentlig og starter altid med indeværende uge. Allokeringsfarven angiver følgende:

- Gul. Ressourcen er allokeret med det, der er til rådighed eller mindre, for den pågældende tidsperiode.
- Rød. Ressourcen er overallokeret (dvs. mængden af tid, der er reserveret, overstiger det, der er til rådighed) for den pågældende tidsperiode.
- Grøn. Allokering til andre investeringer, ideer eller serviceydelser.

3. Klik på grafen for at redigere de tidsrelaterede værdier.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Medarbejdererstatning

Erstat en medarbejdertildeling på siden Personale under Serviceteam. Brug tilgængelighedsscoren til at finde en erstatning på teamniveau. Du kan også erstatte en ressource med en anden ressource eller erstatte en rolle med en faktisk ressource.

Vigtigt! Erstatningsprocessen kan overallokere den medarbejder, der erstatter den eller de foregående medarbejdere.

Retningslinjer for udskiftning af medarbejdere

Overvej følgende, før du foretager en medarbejdererstatning:

- Når du erstatter en ressource med en anden ressource, overføres de faktiske værdier, de afventende faktiske værdier og de oprindelige værdier for den oprindelige medarbejder ikke til den nye medarbejder. Kun resterende ETC overføres til den nye medarbejder.
- Den oprindelige medarbejder færdiggør sine tidsangivelser, så de faktiske data posteres, før erstatningen foretages.
- Den oprindelige medarbejders rolle overføres til den nye medarbejder, medmindre du erstatter en rolle med en anden rolle.

Sådan overføres data ved medarbejdererstatning

I tabellen nedenfor vises, hvordan data fra den erstattede medarbejder overføres til den nye medarbejder:

Datatype	Overførsler
Start på tilgængelighed	Ja, hvis datoen ikke er overskredet, og hvis en ny ressource ikke er reserveret den pågældende dato.
Afslutning på tilgængelighed	Ja
Resterende allokering	Ja
Allokeringsprocent	Ja
Investeringsrolle	Ja
Eksisterende, faktiske værdier	Nej
Afventer faktiske værdier	Nej

Oprindelige planer	Nej
--------------------	-----

Erstat medarbejdere

Brug siden Personale under Serviceteam til at erstatte medarbejdere, der er tildelt til investeringen. Genererer en liste over ressourcer, som deler den samme rolle, som den ressource, der erstattes. Du kan erstatte en ressource ved hjælp af medarbejder- eller detaljesiden.

Brug metoden for en tilgængelighedsscore for at vælge den ressource, der egner sig bedst med hensyn til tilgængelighed til at erstatte den anden. En tilgængelighedsscore genereres for hver af de ressourcer, du har adgang til. Scoren angiver den nærmeste match mellem de ressourcer, der er udskiftet, og de ressourcer, der udskiftes med. Tilgængeligheden beregnes ud fra tildelingens varighed og ressourcens daglige tilgængelighed. Generelt set gælder det, jo højere score, jo tættere match.

Se *Brugervejledning til projektstyring* for at få flere oplysninger.

Brug siden, hvor du kan finde ressourcer, til at erstatte medarbejdere. Denne side indeholder en liste over alle de ressourcer, som du har adgang til.

Tilgængelighed

Identificerer tildelingsperioden og det antal timer, som den ressource, du erstatter, var allokeret til din serviceydelse. Både datoerne og de allokerede timer overføres til den nye erstatning.

Tilgængelighedsmatch

Viser en score, som indregner arbejdsperioden og tilgængeligheden for hver ressource. Antag, at der ikke er føjet nogen kompetencespecifikationer til dine søgekriterier. Scoren i Tilgængelighedsmatch kopieres så til kolonnen Samlet overensstemmelse, og kolonnen Færdighedsoverensstemmelse bliver tom. Hvis du søger efter kompetencekriterier og tilgængelighedskriterier, indeholder kolonnen Samlet overensstemmelse et gennemsnit af de to scorere.

Følgende meddelelse vises øverst på siden:

Matchscorerne kan være unøjagtige, hvis dato for tilgængelighed ikke ligger inden for følgende interval: ddmåå – ddmåå

Meddelelsen angiver, at hvis der er uoverensstemmelse mellem datointervallet i meddelelsen og datoerne i feltet Tilgængelighed, er scoren for tilgængelighedsmatch muligvis unøjagtig.

Eksempel: Hvis datoerne i feltet Tilgængelighed f.eks. er 01-09-05 – 07-02-06, og datointervallet i meddelelsen er 07-09-11 – 07-09-12, kan der ikke findes en sammenligning for nogen ressource. Denne situation gør de samlede tilgængelighedsscorer mindre.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Klik på ikonet Ressourcesøgning ud for navnet på den ressource, som du vil udskifte.
Siden Find ressourcer vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, som du vil erstatte den tidligere ressource med, og klik på Erstat.
Bekræftelsessiden vises.
4. Klik på Ja.

Skift medarbejderroller på serviceydelsen

Du kan ændre en medarbejders rolle på serviceydelse for-serviceydelse basis. Ændringen påvirker ikke den rolle, der er angivet for medarbejderen i dennes ressourceprofil. Du kan erstatte en rolletildeling fra enten personale- eller detaljesiden.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
2. Klik på ikonet Egenskaber ud for ressourcen for at ændre rollen.
Siden med egenskaber vises.
3. I afsnittet Generelt på siden skal du vælge en værdi til feltet Investeringsrolle.
4. Klik på Tilføj.
5. Gem ændringerne.

Fjern medarbejdere

Hvis ressourcen ikke har posteret nogen faktiske værdier og ikke har sendt ventende faktiske værdier for serviceydelsen, kan du fjerne en medarbejder fra serviceydelsen.

Bemærk! Fjernelse af en medarbejder fra din serviceydelse sletter ikke ressourcen. Det giver heller ikke medarbejderen status som inaktiv.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den hændelse, som du vil fjerne.
3. Klik på Fjern.
Bekræftelsessiden vises.
4. Klik på Ja.

Kapitel 5: Administration af forretningsområde, serviceydelse og it-enheder

Denne sektion indeholder følgende emner:

- [Oversigt over BRM Accelerator](#) (på side 61)
- [Afdelingsabonnementer](#) (på side 62)
- [Portaler for forretningsrelationsansvarlige](#) (på side 63)
- [Kontrolpaneler for forretningsrelationsansvarlige](#) (på side 64)
- [Sådan udnyttes BRM Accelerator fuldt ud](#) (på side 64)
- [Åbn BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portaler](#) (på side 64)
- [Kontrolpanel for service](#) (på side 65)
- [Udbyderkontrolpanel](#) (på side 77)
- [Kundekontrolpanel](#) (på side 82)
- [Kundeportal](#) (på side 85)
- [Udbyderportal](#) (på side 89)

Oversigt over BRM Accelerator

Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) forbedrer og gør det lettere for it-afdelingen at samarbejde med forretningsenheder inden for serviceleveringer. Tilføjesprogrammet inkluderer følgende kontrolpaneler og portletter:

Kontrolpanel for service

Viser et sæt af portletter, som tilhører en enkelt serviceydelse. Det gør det muligt for en servicechef at få vist alarmer og løbende nøgletal om serviceydelsen.

Udbyderkontrolpanel

Viser et sæt af portletter, som tilhører en udbyderafdeling. Gør det muligt for en afdelingschef eller en it-chef eller -leder at få vist advarsler og aktuelle nøgletal om afdelingen.

Kundekontrolpanel

Viser et sæt af portletter, som tilhører en kundeafdeling. Gør det muligt for en afdelingschef eller en it-chef eller -leder at få vist advarsler og aktuelle nøgletal om afdelingen.

Udbyderportal

Denne portal viser et sæt af portletter, så man kan få vist servicedata på tværs af alle udbyderafdelinger.

Kundeportal

Denne portal viser et sæt af portletter, så man kan få vist servicedata på tværs af kunder i forbindelse med kunder hos den forretningsrelationsansvarlige.

Bemærk: Før du kan begynde at gennemse BRM-kontrolpanelerne og -portalerne, skal du installere og konfigurere BRM Accelerator.

BRM Accelerator-portletter viser mange datapunkter på tværs af projekter, opgaver, risici, abonnementer, afdelinger og serviceydelser.

Portletter kan vise data på følgende måder:

- Automatisk via andre moduler
- Indtastes manuelt eller importeres vha. XOG
- Importeres ved at køre et job

Afdelingsabonnementer

Kundeafdelinger kan abonnere på serviceydelser, der leveres af udbyderafdelinger. Hvert abonnement har nøgletal, som anvendes i BRM Accelerator-portletter til kontrolpaneler og portaler. De fleste nøgletal er brugerdefinerede værdier. Hændelsesdataene importeres fra Service Desk.

Klik på Egenskaber for et serviceabonnementsnavn for at få vist disse nøgletal.

Det følgende nøgletal bruges i BRM Accelerator-portletter:

Kundetilfredshedsvurdering

Et procenttal, som angiver, i hvor høj grad kunden er tilfreds med dette abonnement. Dette felt accepterer procenttal, som er begrænset til 1-100. Ud fra dette procenttal fastkodes stoplysregler for kundetilfredshed. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal SLA-overtrædelser

Det totale antal SLA-overtrædelser for dette abonnement. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Grænseværdi for SLA-overtrædelser

Grænseværdien for SLA-overtrædelser for dette abonnement. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal hændelser

Det totale antal åbne hændelser for dette abonnement.

Grænseværdi for hændelser

Grænseværdien for hændelsesstoplysværdier. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal ændringsordrer

Det totale antal ændringsordrer for dette abonnement.

Abonnementsgebyrer

Det beløb, kunden faktureres for dette abonnement.

Antal brugere i alt

Det totale antal brugere eller kunder til dette abonnement.

Antal aktive brugere

Antallet af aktive brugere eller kunder til dette abonnement.

Antal besøg på siden

Antal gange dette abonnements websted (hvis der er et) er blevet besøgt.

Nøgletal

Et link til siden Nøgletal, hvor brugeren kan definere, hvilken nøgletalstype der skal oprettes. For eksempel Lukkede hændelser, Oprettede hændelser, Andet, Udnyttelse eller Værdi. Stoplysene er baseret på nøgletalstype, om værdien er over målgrænseværdien, og om afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre er markeret. Dette gælder kun for brugerdefinerede team. Hvis der ikke er nogen foruddefinerede nøgletal til Oprettede hændelser eller Lukkede hændelser, vil importen fra Service Desk sørge for at oprette et på abonnementet.

Portaler for forretningsrelationsansvarlige

De følgende BRM Accelerator-portalvisninger er tilgængelige:

Kundeportal

Indeholder en visning over BRM-kunder med detaljeret statistik om de serviceydelser, der abonneres på.

Udbyderportalen

Giver en visning af servicedata på tværs af alle udbyderafdelinger. Anvendes af it-chefen og -ledere.

Kontrolpaneler for forretningsrelationsansvarlige

BRM Accelerator består af flere kontrolpaneler, der er beregnet til it-chefer, it-ledere og forretningsrelationsansvarlige. Disse kontrolpaneler indeholder hver især portletter, som giver snapshots af oplysninger.

Sådan udnyttes BRM Accelerator fuldt ud

For at drage fordel af BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portletter skal din organisationsstruktur indeholde følgende:

- Flere kunder og udbyderafdelinger med afdelingschefer
- Forretningsrelationsansvarlige, som arbejder med kundeafdelinger og it
- Serviceydelser, der ejes af udbyderafdelinger
- Kundeafdelinger, der abonnerer på serviceydelser
- Nøgletal, som spores i kundeafdelinger
- Aktiver, applikationer og projekter, som tildeles serviceydelserne.

Åbn BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portaler

Hvis du vil åbne og vise BRM Accelerator-portletter, skal du have bestemte adgangsrettigheder. Vælg Udbyderportal eller Kundeportal fra menuen IT-servicestyling for at åbne BRM Accelerator.

Du kan få vist data fra følgende portaler:

Udbyderportal

Viser nøgletal såsom oplysninger om økonomi, kunder, ressourcer og anmodninger om serviceydelser. Portletterne på portalen anvender stoplys og diagrammer for at advare it-chefen eller -lederen om eventuelle områder, der skal sættes fokus på. Visningen samler alle serviceoplysninger baseret på de afdelinger, der håndteres af it-chefen eller -lederen.

Kundeportal

Fokuserer på servicenøgletal og -omkostninger. Kundeportalen indeholder også portletter med grafik, gitterlinjer og oplysninger, så den forretningsrelationsansvarlige kan få besked om eventuelle problemer med deres kundeserviceydelser. Visningen af kundeportalen er begrænset til de afdelinger, der hører ind under den forretningsrelationsansvarlige.

Du kan få adgang til serviceydelsens og afdelingens kontrolpaneler fra Serviceydelse og Afdeling.

Opnåelse af adgang til kontrolpanelet fra serviceydelsen

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Serviceydelser i menuen IT-servicestyring.
2. Åbn en serviceydelse for at få vist kontrolpanelet.
3. Klik på Kontrolpanel.

Opnåelse af adgang til kontrolpanelet fra afdelingen

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Afdelinger under Organisation.
2. Åbn en afdeling for at få vist kontrolpanelerne.
3. Klik på Udbyderkontrolpanel eller Kundekontrolpanel.

Kontrolpanel for service

Kontrolpanelet for service er tilgængeligt fra serviceobjektet og omfatter flere portletter med rullelister. Individuelle servicechefer eller it-chefer på højt niveau bruger typisk dette kontrolpanel.

Servicestatus

Denne portlet indeholder en liste over nøgletal. Hvert nøgletal vises med et stoplys for at angive dets status. Serviceejereren kan hurtigt fastlægge de forskellige serviceområder, som:

- ligger over de angivne grænseværdier (rød)
- skal overvåges (gul)
- kører uden problemer (grøn)

Dataene vises til aktive og godkendte investeringer, ændringsordrer og risici eller investeringer, der skal til at begynde. Annullerede eller fuldførte investeringer er ikke inkluderet.

Data på portletten stammer fra et sæt af brugerdefinerede nøgletal på siden Nøgletal under Egenskaber for abonnement. Nøgletallene inkluderer et mål og faktisk start og slut, som vises efter tidsperiode.

Servicestatus præsenteres i et hierarkisk gitter, som indeholder kolonnerne Nøgletal og Status. Nøgletallene i øverste niveau for denne portlet (Servicesupport, Styring samt Projekter og Ændringsordrer) har hver et stoplys. Stoplysene i øverste niveau samler eller akkumulerer alle indeholdte stoplys.

Når du udvider nøgletallene i øverste niveau, er følgende ekstra nøgletal tilgængelige:

Værdi

Viser alle nøgletal, som har typen Værdi. Hvis værdier under grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Rød. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 100 procent.
- Gul. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 80 procent (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er ≤ 80 procent.

Hvis værdier over grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Grøn. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 120 procent.
- Gul. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 100 procent (hvis der ikke er et grønt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Rød. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er < 100 procent.

Klik på nøgletalslinket Værdi for at gå til portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til kun at vise nøgletal, som er mærket med Værdi, for afdelingsabonnementer. Portletten viser dataene i et gitterformat med indbyggede tidsskalerede værdigrafer (TSV). Antallet af rækker i denne portlet er baseret på antallet af nøgletal, der findes for en given type. Antallet af rækker er også baseret på den valgte værdi fra rullelisten (dvs. Lukkede hændelser, Oprettede hændelser, Andet, Udnyttelse eller Værdi).

Som standard anvender TSV-afsnittet en tidsperiode på de seneste tre måneder og de næste tre måneder, baseret på den aktuelle dato. Den faktiske værdi og grænseværdien vises til sammenligning.

ROI

Angiver kapitalforrentningen. Klik på linket til ROI-nøgletallet for at gå til siden Serviceegenskaber: Budget for den valgte serviceydelse. Følgende stoplys vises:

- Rød. ROI-værdien er < 0 procent.
- Gul. ROI-værdien er < 15 procent.
- Grøn. ROI-værdien er ≥ 15 procent.

Udnyttelse

Viser alle nøgletal, som har typen Udnyttelse. Hvis værdier under grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Rød. Udnyttelsesværdien er ≥ 100 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.
- Gul. Udnyttelsesværdien er ≥ 90 procent af måltærsklen for enhver kunde inden for de sidste tre måneder (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Udnyttelsesværdien er < 90 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.

Hvis værdier over grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Rød. Udnyttelsesværdien er ≤ 70 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.
- Gul. Udnyttelsesværdien er ≤ 90 procent af måltærsklen for enhver kunde inden for de sidste tre måneder (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Udnyttelsesværdien er > 90 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.

Klik på nøgletalslinket til Udnyttelse for at gå til portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til kun at vise nøgletal, som er mærket med Udnyttelse, for afdelingsabonnementer. Portletten Nøgletal beskrives i afsnittet Værdinøgletal.

Hændelser

Dette nøgletal er bestemt ud fra samlingen af åbne hændelser for enhver kunde, som abonnerer på serviceydelsen. Attributten Grænseværdi for hændelser på siden Abonnementsegenskaber lagrer grænseværdien for hændelser. Følgende stoplys vises afhængigt af antallet af åbne hændelser:

- Rød. Hændelserne er ≥ 30 procent over deres angivne tærskel.
- Gul. Hændelserne er > 10 procent over deres angivne tærskel (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Hændelserne er ≤ 10 procent over deres angivne tærskel.

Klik på nøgletalslinket til Hændelser for at gå til siden Servicehændelsesanalyse. Portletsiden huser de hændelsesportletter, der er del af Servicekontrolpanelets rullelister.

Nye hændelser – tendens

Giver oplysninger om antallet af oprettede eller nye hændelser, som anmeldes over en seks måneders tidsperiode, herunder løbende måned. Hændelsesdataene hentes fra Service Desk ved hjælp af jobbet Importer data. Du kan også indtaste oprettede hændelsesdata fra siden Egenskaber for abonnement: Nøgletal. Vælg Oprettede hændelser til nøgletalstypen, og indsæt målværdierne og de faktiske værdier for hver enkelt tidsperiode.

Nye hændelsestendenser præsenteres i et gitter med et histogram. Kolonnen Kunde viser afdelingsnavnet, og kolonnen Serviceydelse viser det servicenavn, som en kunde har abonneret på. En del af histogrammet viser det totale antal nye hændelser efter kunde til denne serviceydelse over de seneste seks måneder (plus løbende måned). Den anden del viser grænseværdilinen for de oprettede hændelser. Grænseværdilinen kan være forskellig for hver kunde og er en del af målværdierne til hver af de oprettede hændelsesrækker.

Åbne hændelser efter kunder

Viser åbne hændelser grafisk, hvor de er kategoriseret efter kunde. Hændelsesdataene hentes fra Service Desk ved hjælp af jobbet Importer data. Data vises i kolonner og viser det totale antal af åbne hændelser til denne specifikke serviceydelse for hver kunde. X-aksen viser kunder, og Y-aksen viser antallet af hændelser.

SLA

Dette nøgletal er baseret på hver abonnentkundes overtrædelse af SLA-aftalen (serviceniveauaftale). Alt over grænseværdien betragtes som uønskeligt. Følgende stoplys vises afhængigt af antallet af SLA-overtrædelser:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for et gult stoplys være 1, 2 og 3.
- Grøn. Værdien er 0 (nul) for alle SLA-overtrædelser for alle kunder.

Klik på nøgletalslinket til SLA for at gå til portletten Kunde-scorecard, der angiver bestemte servicenøgletal, som fordeles efter kunder for denne serviceydelse. Data vises som et gitter med stoplys og stabler søjler til visse nøgletal for alle kunderne til den valgte serviceydelse. Omfatter følgende kolonner:

Kunde

Navnet på kundeafdelingen, som abonnerer på denne serviceydelse.

Gebyrer

Abonnementsgebyrer for afdelingen.

Hændelser

Det totale antal af åbne hændelser på tværs af alle kunder for denne specifikke serviceydelse. Følgende stoplys vises:

- Rød. Hændelserne er ≥ 30 procent over deres angivne tærskel.
- Gul. Hændelserne er > 10 procent over deres angivne tærskel.
- Grøn. Hændelserne er ≤ 10 procent over deres angivne tærskel.

Tilfredshed

Denne kolonne henviser til feltet Kundetilfredshedsvurdering på siden Egenskaber for abonnement. Følgende stoplys vises:

- Rød. Kunden er < 50 procent tilfreds.
- Gul. Kunden er < 80 procent tilfreds.
- Grøn. Kunden er ≥ 80 procent tilfreds.

SLA

Denne kolonne henviser til feltet Grænseværdi for SLA-overtrædelser på siden Egenskaber for abonnement. Følgende stoplys vises:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for et gult stoplys være 1, 2 og 3.
- Grøn. SLA-overtrædelser er i dette tilfælde 0 (nul).

Tilfredshed

Dette nøgletal afleder sine data fra feltet Kundetilfredshedsvurdering, som er placeret på siden Egenskaber for abonnement. Værdien i feltet er en procentdel mellem 1 og 100. De følgende stoplys vises afhængigt af tilfredsvurderingen:

- Rød. En kundes tilfredshed er < 50 procent.
- Gul. En kundes tilfredshed er < 80 procent (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for et gult stoplys).
- Grønt stoplys. En kundes tilfredshed er ≥ 80 procent.

Klik på nøgletalslinket til Tilfredshed for at gå til portletten Kunde-scorecard. Denne portlet beskrives i afsnittet om SLA-nøgletal.

Budget

Nøgletallet fastsættes baseret på sammenligning af faktiske omkostninger med planlagte omkostninger. Sammenligningen foretages fra årets begyndelse til datoen for de seneste faktiske tal. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Økonomiplan for serviceydelse, som viser en liste over omkostningsplaner for den specifikke serviceydelse. Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af sammenligningsværdien:

- Rød. Sammenligningsværdien er > 120 procent af de planlagte omkostninger.
- Gul. Sammenligningsværdien er > 100 procent af de planlagte omkostninger (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gule stoplys).
- Grøn. Sammenligningsværdien er <= 100 procent af de planlagte omkostninger.

Omkostningsdækning

Dette nøgletal er baseret på dækkede omkostninger sammenlignet med de totale omkostninger for serviceydelsen i indeværende år. De totale omkostninger er de faktiske omkostninger til serviceydelsen som beregnet på siden Økonomisk akkumulering under Servicehierarki. De dækkede omkostninger beregnes ud fra de transaktioner, der er angivet på fanen Tilbageførsler, og omfatter alle dækkede omkostninger for det aktuelle kalenderår. Klik på linket Omkostningsdækning for at opdatere siden.

Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af de dækkede omkostninger:

- Rød. De dækkede omkostninger er < 80 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år.
- Gul. De dækkede omkostninger er < 100 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år (Hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres der for gule stoplys).
- Grønt stoplys. De dækkede omkostninger er >= 100 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år.

Arbejdsomængde

Dette nøgletal er baseret på summen af faktiske tal og ETC for den seneste måned og for løbende måned sammenlignet med det oprindeligt planlagte arbejde for serviceydelsen over samme tidsperiode. Faktiske værdier, ETC og oprindeligt planlagt arbejde for underordnede investeringer for serviceydelsen er ikke inkluderet. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Akkumuleret indsats under Servicehierarki. Denne side viser, hvordan allokeringerne af de underordnede investeringer akkumuleres til den overordnede investering på servicehierarkiet.

Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af arbejdsomængden:

- Rød. Arbejdsomængden er > 120 procent af det oprindeligt planlagte arbejde.
- Gul. Arbejdsomængden er > 100 procent af det oprindeligt planlagte arbejde (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Arbejdsomængden er <= 100 procent af det oprindeligt planlagte arbejde.

Overholdelse

Dette nøgletal samler alle serviceoverholdelsesfaktorer. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Overholdelse under Serviceegenskaber. Nedenstående stoplysdefinitioner er baseret på det overordnede overholdelsesstoplys, som samler alle overholdelsesfelter på siden Overholdelse:

- Rød. Attributten Overholdelse på siden Overholdelse har et rødt stoplys.
- Grøn. Attributten Overholdelse på siden Overholdelse har et grønt stoplys.

Aktiver og anvendelser

Dette stoplys repræsenterer en enkelt samlet overholdelsesværdi til både aktivoverholdelses- og applikationsoverholdelsessiden. Klik på dette nøgletalslink for at gå til siden Serviceaktiver, som viser portletter for de aktiver og applikationer, der er tildelt til denne serviceydelse.

Nedenstående stoplysdefinitioner er baseret på det overordnede overholdelsesstoplys, som samler alle overholdelsesfelter på siden Serviceaktiver:

- Rød. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er røde.
- Gul. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er gule, og ingen er røde.
- Grøn. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er grønne, og ingen er røde eller gule.

Projekter

Dette nøgletal er baseret på samling af feltet Statusindikator på tværs af alle projekter, der er tilknyttet serviceydelsen gennem dens hierarki.

Nedenstående stoplys vises afhængigt af projektets status:

- Rød. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en rød statusindikator.
- Gul. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en gul statusindikator.
- Grøn. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en grøn statusindikator.

Milepæle

Dette nøgletal er baseret på fuldførelsesdatoen for de nøgleopgaver, som tilhører de projekter, der er tilknyttet servicehierarkiet. Enhver opgave, der er mærket som ændringsordrer, inkluderes ikke.

Nedenstående stoplys vises afhængigt af nøgleopgavens milepæle:

- Rød. En nøgleopgave, der forfalder inden for en 3-måneders periode (herunder løbende måned, forrige måned og næste måned), er mere end to uger forbi baseline-slutdato.
- Gul. En nøgleopgave, som var forfalden inden for en 3-måneders periode, er mere end to dage forbi baseline-slutdatoen (hvis der ikke er et rødt stoplys, tjekkes der for gult stoplys).
- Grøn. Hvis der ikke er røde eller gule stoplys, vises et grønt.

Klik på nøgletalslinket Milepæle for at gå til siden Service – nøgleopgaver og milepæle. Denne side omfatter portletten Nøgleopgaver og milepæle, som bruger nøgleopgavedataene i CA Clarity PPM. Denne portlet viser kun de nøgleopgaver, der hører til de investeringer, der er angivet på siden Servicehierarki.

Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Projektstatus. Approved
- Feltet Projektet er aktivt. Valgt
- Projektstatus. Startet, Ikke startet
- Opgavestatus. Startet, Ikke startet
- Procentværdi for fuldført. Skal være < 100 procent

Dataene i denne portlet vises som et gitter, der viser data for op til tre måneder frem, herunder løbende måned.

Følgende kolonner vises:

- Projekt. Projektets navneattribut på projektobjektet. Hvis du klikker på linket til et projektnavn, åbnes siden Projektegenskaber.
- Name. Opgavens navneattribut på opgaveobjektet. Hvis du klikker på et opgavenavn, åbnes siden Opgaveegenskaber.
- Start. Startdatoattributten på opgaveobjektet.
- Slut. Slutdatoattributten på opgaveobjektet.
- Status. Statusattributten på opgaveobjektet.
- % fuldført. Fuldførelsesprocenten på opgaveobjektet.
- Gantt. Gantt-diagrammet anvender den aktuelle baseline og slutdatoen til Gantt-søjler. Diagrammet benytter samme stoplysregel for at farve Gantt-diagrammet som stoplyset Milepæle på portletten Servicestatus.

Risici

Dette nøgletal er baseret på samlingen af projektrisici og ændringsordrerisici (opgaver). Projektrisikoen er en attribut på projektobjektet. Ændringsordrer og opgaverisici er attributter på opgaveobjektet. Dataene udtrækkes af investeringerne i serviceydelsens hierarki.

Følgende stoplys vises afhængigt af arten af risiciene:

- Rød. Der er en eller flere højprioritetsrisici.
- Gul. Der er en eller flere medumprioritetsrisici.
- Grøn. Der er ingen risici med prioriteten Høj eller Medium.

Klik på nøgletalslinket Risici for at gå til siden Servicерisici, som omfatter portletten Risici. Denne portlet svarer til portletten Milepæle og omfatter risici for projekter og ændringsordrer (opgaver), som er en del af servicehierarkiet.

Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Projektstatus. Approved
- Feltet Projektet er aktivt. Valgt
- Projektstatus. Startet, Ikke startet
- Opgavestatus. Startet, Ikke startet
- Procentværdi for fuldført. Skal være < 100 procent
- Opgavetype. Ændringsordre
- Risikostatus. Åbent, igangværende arbejde

Portletten viser data i et gitterformat i op til tre måneder frem, herunder løbende måned. Alle opgaver, som er tilknyttet et projekt, vises, herunder opgaverne med ændringsordretilknytninger.

Følgende kolonner medtages:

- Projekt. Navneattributen på projektobjektet. Hvis du klikker på et projektnavn, åbnes projektets kontrolpanel.
- Risiko. Navneattributen på risikoobjektet. Hvis du klikker på et risikonavn, åbnes siden med risikoegenskaber.
- Ændringsordre. Navneattributen på ændringsordreobjektet (opgave). Hvis du klikker på et ændringsordrenavn, åbnes siden med opgaveegenskaber.
- Prioritet. Prioritetsattributen på risikoobjektet.
- Ejer. Den tildelte ejer af risikoen. Ejerattributen på risikoobjektet.
- Påvirkning. Påvirkningsattributen på risikoobjektet. Følgende stoplys vises:
 - Rød. Risikopåvirkningen er høj.
 - Gul. Risikopåvirkningen er mellemstor.
 - Grøn. Risikopåvirkningen er hverken stor eller mellemstor.

Sandsynlighed

Sandsynlighedsattributen på risikoobjektet. Følgende stoplys vises:

- Rød. Risikosandsynligheden er stor.
- Gul. Risikosandsynligheden er mellemstor.
- Grønt stoplys. Risikosandsynligheden er hverken stor eller mellemstor.

Status

Værdien fra statusfeltets rulleliste (Åbn, Igangværende arbejde, Løst eller Lukket).

Ændringsordrer

Attributten for slutdato for opgave anvendes i dette stoplys. Opgaver, der er mærket som Ændringsordrer med opgavetypeattributten, vælges. Klik på dette nøgletalslink for at opdatere siden. Følgende stoplys vises:

- Rød. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode (med start fra den aktuelle dato, herunder en måned før og en måned efter), er mere end to uger forbi baseline-slutdatoen.
- Gul. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode, er mere end to dage forbi baseline-slutdatoen.
- Grøn. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode, er mindre end eller lig med to dage forbi baseline-slutdatoen.

Kundeovervågning

Portletten Kundeovervågning viser kunderelationerne med serviceydelsen ved at fremhæve udnyttelsen, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser. Dataene præsenteres i et boblediagram med de største kunder i øverste højre side. De mindre kunder vises i diagrammets nederste venstre side. Serviceejereren kan få vist alle abonnenter i forhold til de relevante servicenøgletal.

Bemærk følgende om boblediagrammet:

- Hvert boblediagram repræsenterer en kundeafdeling. Hvis du klikker på et boblediagram, åbnes siden Afdelingsabonnementer med en liste over alle de kunder, som abonnerer på afdelingen.
- Boblestørrelsen repræsenterer hændelsesantallet (dvs. det totale antal åbne hændelser, som kunden har logget for denne serviceydelse). Jo højere hændelsesantallet er, desto større er boblen.
- X-aksen viser gebyrerne (en attribut på siden Abonnementer under Serviceegenskaber).
- Y-aksen viser udnyttelsesantallet baseret på nøglemetriktypen Udnyttelse på siden Nøgletalstype.
- Boblefarven repræsenterer SLA-overtrædelser. Der er et felt til angivelse af SLA-overtrædelser på siden Egenskaber for abonnement efterfulgt af et felt, som angiver grænseværdien. Disse felter indtastes manuelt af kunden.

Følgende farver gælder:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er ikke over grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for en gul boble være 1, 2 og 3.
- Grøn. SLA-overtrædelsesfeltet er 0 (nul) for kunden.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang. Alt, hvad der annulleres eller fuldføres, anvendes ikke i denne portlet. Serviceejereren kan administrere de planlagte ændringer for deres serviceydelser ved hjælp af denne portlet.

Portletten Projektanalyse viser data i et hierarkisk gitterformat. Hierarkiets øverste niveau viser projektnavne. Klik på et projektnavn for at gå til siden Projektegenskaber. Når du udvider et projektnavn, vises nøgleopgaven og ændringsordrenavnet for det pågældende projekt i andet niveau. Klik på et ændringsordrenavn for at gå til siden Opgaveegenskaber for den pågældende ændringsordre. Klik på et opgavenavn for at gå til siden Opgaveegenskaber for den pågældende side.

Portletten omfatter nedenstående kolonner:

Name

Viser projekt-, nøgleopgave- eller ændringsordrenavnet.

Baseline Cost

Viser projektets baseline-omkostning eller pengeværdi.

Faktisk omkostning

Viser projektets faktiske omkostninger.

Omkostningsafvigelse

Viser en procent, der udledes ved at sammenligne baseline-omkostningerne med de faktiske omkostninger.

Gantt

Viser Gantt-diagrammets grafik for projektet eller opgaven. Gantt-søjlerne er farvelagte på basis af opgavens forsinkelse eller dens nært forestående afslutningsdato. De er blå, indtil de er forsinkede. Når de betragtes som forsinkede, bliver de røde.

Udbyderkontrolpanel

Udbyderkontrolpanelet er tilgængeligt på afdelingsobjektet og viser data for de afdelinger, som er mærket som udbydere. Det omfatter mange portletter med rullelister, som fremhæver kundestatistikker, levering af serviceydelser, gebyrer for levering af omkostninger og fremtidige serviceanmodninger. Dette kontrolpanel anvendes typisk af en enkelt serviceafdelingschef eller af it-chefer på højt niveau.

Afdelingschefer kan få vist en samlet oversigt over deres serviceydelser vha. følgende portletter:

- Kundeovervågning
- Projektanalyse
- Alle serviceydelser

Kundeovervågning

Portletten Kundeovervågning viser forholdet mellem kunder, der abonnerer på alle de serviceydelser, der ejes af udbyderafdelingen. Portletten fremhæver udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser. Disse data vises i et boblediagram. De større kunder vises øverst til højre og de mindre nederst til venstre.

Bemærk følgende om boblediagrammet:

- Hver boble repræsenterer en kunde, som abonnerer på en serviceydelse, der ejes af denne udbyderafdeling.
- Y-aksen viser antallet af serviceydelser. Hver kundeafdeling omfatter en liste over serviceydelser som en del af abonnementerne. Tællingen omfatter også underafdelingens serviceydelser.
- X-aksen viser abonnementsgebyrer.
- Dataene til boblerne kommer fra alle serviceydelser, som kunden abonnerer på, og som understøttes af udbyderafdelingen. Dataene opsummeres for alle serviceydelser til hændelser og gebyrer.
- Nedenstående logik anvendes til farvelægning af SLA-overtrædelsesstoplyset:
 - Rød. Alle abonnementer har et rødt stoplys.
 - Gul. Alle abonnementer har et gult stoplys.
 - Grøn. Intet rødt eller gult stoplys.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang. Portletten svarer til portletten Projektanalyse på servicekontrolpanelet med undtagelse af følgende forskelle:

- Du kan filtrere efter projekt, projektleder eller serviceydelse
- Kolonnenavnene omfatter: Navn, Serviceydelse, Baseline, Faktisk, CV og Gantt
- Serviceydelser for eventuelle underafdelinger medtages også

Alle serviceydelser

Portletten Alle serviceydelser indeholder en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status for hvert nøgletal. IT-chefen eller -lederen kan hurtigt fastlægge serviceområderne. Områderne omfatter de områder, der er over de angivne grænseværdier (rød), de områder, der skal overvåges (gul), og de områder, der kører som planlagt (grøn). Omfatter eventuelle serviceydelser fra underafdelinger.

Portletten Alle serviceydelser på afdelingsobjektet svarer til portletten Servicestatus på serviceydelsesobjektet med undtagelse af følgende forskelle:

- Udbyderafdelingen kan eje flere serviceydelser.
- Udbyderafdelingen kan medtage eventuelle serviceydelser fra underafdelinger.
- Alle stoplys samles på tværs af alle serviceydelser, som ejes af udbyderafdelingen.

Følgende er en liste over portletter, som du kan rulle ned igennem via nøgletallene i portletten Alle serviceydelser. Portletterne er forskellige fra rullelistens portletter, som er tilgængelige fra Servicestatus på servicekontrolpanelet.

Nøgletal

Klik på nøgletalslinket Værdi eller Udnyttelse for at få adgang til portletten. Portletten viser nøgletalsdata som en liste efter serviceydelse (forudfiltreret til kun at vise enten nøgletalsdata for Værdi eller Udnyttelse). Udbyderafdelingen ejer serviceydelserne.

Nye hændelser – tendens

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Hændelser. Portletten viser det totale antal oprettede hændelser efter kunde til alle serviceydelser. Serviceydelser, er dem som udbyderafdelingen har ejet i løbet af de sidste seks måneder (med start på aktuel dato).

Åbne hændelser efter kunder

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Hændelser. Portletten viser det totale antal åbne hændelser til alle serviceydelser, som udbyderafdelingen ejer, til hver enkelt abonnentkunde.

Budgetanalyse

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Budget. Portletten viser faktiske og planlagte omkostninger til hver serviceydelse, som udbyderen understøtter. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Service navn-attributten på serviceobjektet. Hvis du klikker på et servicenavn, åbnes undersiden Servicebudget.

Faktisk omkostning

Attributten Faktisk omkostning på serviceobjektet.

Planlagt omkostning

Attributten Planlagt omkostning for serviceobjektet.

Varians

Forskellen mellem planlagte omkostninger og faktiske omkostninger.

Status

Følgende stoplys vises baseret på sammenligningen af faktiske omkostninger med planlagte omkostninger. Sammenligningen foretages fra årets begyndelse til datoen for de seneste faktiske tal.

- Rød. Sammenligningsværdien er > 120 procent af de planlagte omkostninger.
- Gul. Sammenligningsværdien er > 100 procent af de planlagte omkostninger.
- Grøn. Sammenligningsværdien er ≤ 100 procent af de planlagte omkostninger.

Analyse af arbejdsmængde efter service

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Arbejdsmængde. Portletten viser det aktuelle arbejde og det resterende arbejde sammenlignet med baseline-arbejdet for hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Service navn-attributten på serviceobjektet.

Faktisk arbejde

Den totale arbejdsmængde i antal timer.

ETC

ETC-attributten (i antal timer) på serviceobjektet.

Baseline-arbejde

Attributten for baseline-arbejde (i antal timer) på serviceobjektet.

Serviceoverholdelse

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Overholdelse. Portletten viser hver enkelt serviceydelse for udbyderafdelingen og de relevante overholdelsesstoplys. Den benyttes i stedet sammen med overholdelsesstoplyset på servicestatus-portletten på servicekontrolpanelet i stedet. Dataene vises i et gitter og hentes fra de enkelte overholdelsessider til hver serviceydelse. Følgende kolonner vises:

- Name. Servicenavn-attributten på serviceobjektet. Hvis du klikker på et servicenavn, åbnes siden Overholdelse for den pågældende serviceydelse.
- Overholdelse af licenskrav. Det overordnede overholdelsesstoplys på siden Overholdelse for den pågældende serviceydelse.

Nøgleopgaver og milepæle

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Milepæle. Dataene på denne portlet er baseret på de projekter, der er tilknyttet hvert enkelt servicehierarki, som udbyderafdelingen ejer. Følgende kolonner vises:

Serviceydelse

Viser servicenavn-attributten for hver serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter.

Project

Viser projektnavnet på servicehierarkiet.

Name

Viser nøgleopgaven eller navnet på milepælen til projektet.

Start/Slut

Viser start- og slutdatoerne for opgaven eller milepælen.

Status

Viser status af nøgleopgave eller milepæl.

% fuldført

Viser fuldførelsesstatus af nøgleopgaven eller milepælen udtrykt i procent.

Planlæg

Viser projektplanen.

Risici

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Risici. Dataene på denne portlet er baseret på de projekter og nøgleopgaver, der er tilknyttet hver enkelt serviceydelse (gennem hierarkiet), som udbyderafdelingen understøtter. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter.

Aktiver

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Aktiver og applikationer. Dataene til denne portlet hentes fra objektet Aktiv. Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Status for aktiv. Approved
- Forløb af aktiv. Startet, Ikke startet

Dataene vises i et gitterformat og omfatter alle aktiver, der er tilknyttet serviceydelsen gennem hierarkiet. Nedenstående kolonner vises på denne portlet:

Name

Aktivets navneattribut på aktivobjektet.

Kategori

Aktivets kategori.

Status

Dette stoplys er baseret på stoplyset Statusindikator på siden Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Ét eller flere røde stoplys.
- Gul. Ét eller flere gule stoplys.
- Grøn. Ingen røde eller gule stoplys.

Overholdelse af lovmæssige krav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af lovmæssige krav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Et aktivs nøgletal for overholdelse af lovmæssige krav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Overholdelse af licenskrav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af licenskrav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Et aktivs nøgletal for overholdelse af licenskrav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Overholdelse af vedligeholdelseskrav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af vedligeholdelseskrav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rødt. Et aktivs nøgletal for overholdelse af vedligeholdelseskrav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Risk

Risiko-attributten på aktivobjektet.

Applikationer

Klik på nøgletalslinket Aktiver og anvendelser for at få adgang til portletten Applikationer. Portletten er identisk med portletten Aktiver. Dog hentes alle data fra applikationsobjektet, der er baseret på servicehierarkier.

Kundekontrolpanel

Kundekontrolpanelet, der er tilgængeligt på afdelingsobjektet, viser data for de afdelinger, der er valgt som kunder. Det omfatter flere portletter med rullelister. Kontrolpanelet anvendes af enten en enkelt kundeafdelingschef eller den forretningsrelationsansvarlige.

Afdelingschefen kan få vist statistik om følgende:

- Levering af serviceydelser
- Udnyttelse
- Omkostninger for de serviceydelser, der abonneres på
- Løbende anmodninger om ændring af serviceydelse
- Specifikke gebyrer til kunden for brug af serviceydelsen.

Følgende portletter er tilgængelige:

- Abonnementsovervågning
- Projektanalyse
- Kundegebyranalyse
- Alle abonnementer

Abonnementsovervågning

Portletten abonnementsovervågning viser serviceydelser, der abonneres på, baseret på udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser.

Afdelingschefen kan få vist, hvilke abonnementer der er de dyreste samt udnyttelse og antallet af SLA-overtrædelser. Disse data vises i et boblediagram. Hver boble repræsenterer én serviceydelse.

Klik på en boble for at gå til Kontrolpanel for service. Før musen hen over en boble for at få vist servicenavnet.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer. Sådanne projekter og ordrer ville aktuelt være i gang for alle de serviceydelser, som afdelingen abonnerer på. Denne portlet svarer til portletten Projektanalyse på Kontrolpanel for service, med undtagelse af at den indeholder en ekstra serviceattribut. Attributlisterne viser det servicenavn, som et projekt eller en ændringsordre er tilknyttet gennem hierarkiet.

Kundegebyranalyse

Portletten Kundegebyranalyse sammenligner faktiske omkostninger og planlagte omkostninger for hver serviceydelse over et seks måneders vindue. Portletten giver afdelingschefen adgang til aktuelle oplysninger om servicebudgettet, hvad angår de faktiske omkostninger for levering af serviceydelsen. Dataene vises i en graf med kolonner med en lodret kolonne for hver serviceydelse. X-aksen viser omkostningsbeløb, og Y-aksen viser servicenavne, baseret på de serviceydelser, som kunden abonnerer på.

Alle abonnementer

Et abonnement er en serviceydelse, kundeafdelingen abonnerer på og faktureres for at bruge.

Portletten Alle abonnementer svarer til portletten Servicestatus på serviceydelsesobjektet. Denne portlet indeholder en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status for hvert nøgletal.

Modsat portletten Servicestatus er der ikke noget styringsafsnit til denne portlet. Afdelingschefen kan hurtigt fastlægge de abonnementsområder, der er over de definerede grænseværdier (rød), der skal overvåges (gul), og der kører som planlagt (grøn). Visningen omfatter en eller flere serviceydelser, som kundeafdelingen abonnerer på.

I det følgende beskrives de nøgletal og portletter, som nøgletallene for Alle abonnementer er sammenkædet med.

Værdi

Klik på dette link for at få en liste over nøgletal efter serviceydelse og alle sådanne serviceydelser, som kunden abonnerer på, er medtaget. Klik på dette link for at gå til portletten Nøgletal, der er forudfiltreret efter nøgletalstypen Værdi.

Udnyttelse

Klik på dette link for at åbne portletten Nøgletal, der er forudfiltreret efter nøgletalstypen Udnyttelse.

Hændelser

Klik linket Hændelser for at få adgang til følgende portletter på siden Kundehændelsesanalyse:

Nye hændelser – tendens

Portletten Nye hændelser – tendens er den samme som portletten Nye hændelser – tendens på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er det samlede antal nye hændelser pr. kunde. Dataene gælder for alle serviceydelser, der er abonneret på i løbet af de sidste seks måneder (med start fra den aktuelle dato).

Kunder – åbne hændelser efter service

Portletten svarer til portletten Åbne hændelser på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er det samlede antal åbne hændelser for alle serviceydelser, som kunden abonnerer på.

SLA

Klik på SLA-linket for at få adgang til portletten Scorecard. Denne portlet viser en liste over servicenavne og omfatter bestemte nøgletal og stoplys (gebyrer, hændelser, tilfredshed, SLA) for hver serviceydelse, som kunden abonnerer på.

Tilfredshed

Klik på linket for at få adgang til portletten Scorecard.

Projekter

Klik for at opdatere siden.

Milepæle

Klik på linket for at få vist portletten Nøgleopgaver og milepæle. Portletten svarer til portletten Nøgleopgaver og milepæle, som er tilgængelig fra servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er baseret på de projekter, der er knyttet til hvert servicehierarki, som kunden abonnerer på. Derfor er det flere serviceydelse i stedet for en enkelt serviceydelse. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser til servicenavnene fra udbyderafdelingen.

Risici

Klik på dette link for at få vist portletten Risici. Portletten svarer til portletten Risici, der er tilgængelig fra servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er baseret på de projekter, der er knyttet til hvert servicehierarki, som kunden abonnerer på. Derfor er det flere serviceydelse i stedet for en enkelt serviceydelse. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser til servicenavnene fra udbyderafdelingen.

Kundeportal

For at få vist kundeportalen skal du have en forretningsrelationsansvarlig til mindst en kundeafdeling.

Kundeportalen er designet til at lade den forretningsrelationsansvarlige få sidste øjeblikks oplysninger om alle understøttede og servicede kunder.

Portletten omfatter følgende:

- Abonnementslevering
- Abonnementsanmodninger
- Abonnementsgebyrer

Du kan få adgang til kundeportalen fra IT-servicestyling.

Abonnementslevering

Siden Abonnementslevering indeholder følgende portletter:

Abonnementsovervågning

Viser et boblediagram, der viser serviceydelser, der abonneres på, ved at fremhæve udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsestal og SLA-overtrædelser. Den forretningsrelationsansvarlige kan få vist de abonnementer, der koster mest, samt udnyttelse og antal SLA-overtrædelser. Denne portlet omfatter alle de serviceydelser, der abonneres på, for alle kunderne hos den forretningsrelationsansvarlige. Hver boble på grafen repræsenterer en serviceydelse. Hvis du klikker på en boble, ruller du ned til servicekontrolpanelet. Y-aksen viser antallet af kunder, som den forretningsrelationsansvarlige er tildelt. Denne tælling omfatter underafdelingerne for kunderne. X-aksen viser abonnementsgebyrer.

Scorecard

Viser et gitter, hvor der er angivet stoplys for visse nøgletal. Den viser en liste over kunder, som den forretningsrelationsansvarlige administrerer, og samler stoplys, der er baseret på alle de pågældende kunders abonnementer. Klik på et kundenavn for at få adgang til Kundekontrolpanel.

Nøgletal

Viser nøgletals udnyttelsesdata fra hver enkelt kundes abonnementer. Gør det muligt for den forretningsrelationsansvarlige at få vist de nøgletal, som deres kunder sporer. Og om nogen af disse nøgletal overskrider angivne grænseværdier. Klik på et kundenavn for at få adgang til Kundekontrolpanel.

Handlingspunkter

Understøtter brugen af kundeportalen som standardoversigtsside. En portlet for producentdefinerede handlingspunkter.

Abonnementsanmodninger

Siden Abonnementsanmodninger indeholder følgende portletter:

Ideer

Samler relevante idestatistikker på tværs af alle serviceydelser, som kunder hos den forretningsrelationsansvarlige abonnerer på. Ideerne hentes ud baseret på den bruger, som tilhører en af afdelingerne, som den forretningsrelationsansvarlige er tilknyttet. Hver vist ide er tilknyttet en serviceydelse, som afdelingen abonnerer på. Attributterne i denne portlet får deres oplysninger fra følgende objekter:

- Idea
- Serviceydelse
- Department

Dataene vises på denne portlet som et gitter og omfatter følgende kolonner:

Priority

Viser prioriteten fra ideobjektet. Følgende stoplys anvendes:

- Rød. En ide med høj prioritet.
- Gul. En ide med mellemstor prioritet.
- Grøn. En ide med lav prioritet.

Serviceydelse

Viser servicenavnet, som er angivet på idehierarkiet. Den servicenavnattribut, der er knyttet til serviceydelsesobjektet.

Emne for ide

Viser emne for ide fra ideobjektet.

Department

Viser den afdeling, brugeren tilhører.

Estimeret udbytte

Viser det estimerede udbytte fra ideobjektet.

Estimeret omkostning

Viser den estimerede omkostning fra ideobjektet.

Afsendelsesdato

Viser afsendelsesdatoen fra ideobjektet.

Godkendelsesdato

Viser godkendelsesdatoen fra ideobjektet.

Projektanalyse

Viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang for alle serviceydelser, som alle forretningsrelationskunder abonnerer på. Dataene præsenteres i et hierarkisk gitter. Det øverste niveau viser projektnavne.

Klik på et projektnavn for at åbne siden Projektegenskaber. Hvis du udvider et projekt (klik på plus-ikonet foran), vises en liste over opgaver neden under projektet.

Klik på et opgavenavn for at få adgang til siden Opgaveegenskaber. Serviceattributten viser det servicenavn, som et projekt eller ændringsordre er tilknyttet gennem hierarkiet.

Abonnementsgebyrer

Siden Abonnementsgebyrer indeholder følgende portletter:

Afdelingsfakturaer

Viser en oversigt over det aktuelt fakturerede beløb til hver kunde hos den forretningsrelationsansvarlige i den aktuelle og forrige regnskabsperiode. Attributterne i denne portlet får deres oplysninger fra følgende objekter:

- Department
- Faktura

Dataene vises i et gitterformat og omfatter følgende kolonner:

Name

Viser kundens afdelingsnavn fra det afdelingsobjekt, som den forretningsrelationsansvarlige støtter. Klik på et kundenavn for at få adgang til forbrugerkontrolpanelet.

ID

Viser fakturanummer fra fakturaobjektet. Klik på et fakturanummer for at få adgang til fanen Faktura fra kundeafdelingen.

Fakturadato

Viser fakturadatoen fra fakturaobjektet.

Beløb

Viser fakturabeløbet fra fakturaobjektet.

Period

Viser regnskabsperioden, som fakturaen indeholder gebyrer for.

Status

Viser statussen fra fakturaobjektet.

Gebyrer efter service over tid

Viser alle de serviceydelser, som kunden hos den forretningsrelationsansvarlige abonnerer på. Viser også de totale fakturerede beløb, samlet pr. serviceydelse, over de sidste seks måneder. Dataene vises som et linjediagram med en linje pr. serviceydelse. Hvis f.eks. en forretningsrelationsansvarlig har tre serviceydelser, som dennes kunder bruger, vises tre linjer med afbildede spot for den angivne tidsperiode. X-aksen viser månederne, og Y-aksen viser omkostningsbeløbene.

Fakturahistorik

Viser et snapshots af fakturabeløbene for hver kunde over en seks måneders tidsperiode. Gebyrerne samles på tværs af alle serviceydelser, som kunden abonnerer på. Dataene vises som et linjediagram med en linje pr. kunde. Hvis f.eks. en forretningsrelationsansvarlig har tre kunder, vises tre linjer med afbildede spot for den angivne tidsperiode. X-aksen viser seks måneder bagud med start fra den aktuelle dato. Y-aksen viser omkostningsbeløbene.

Udbyderportal

For at få vist kundeportalen skal du have en afdelingschef til mindst en udbyderafdeling. Godkend alle fakturaer, før dataene vises i de finansielle portletter.

Portalen er tilgængelig som et link i IT-servicestyling. Den er udviklet for at give it-chefen eller -afdelingschefen de seneste oplysninger om serviceydelser og kunder på tværs af flere udbyderafdelinger.

Portletterne omfatter følgende:

- Oversigt
- Kunder
- Hændelser
- Projekter/ændringsordrer
- Arbejdsmængde
- Finansielle poster

Bemærk! En overlapning: En it-chef eller -leder håndterer en afdeling og en serviceydelse. Serviceydelsen er en del af hierarkiet for en anden serviceydelse, som den samme it-chef eller -leder håndterer. Begge serviceydelser tælles.

Oversigt

Siden Oversigt indeholder følgende portletter:

Handlingspunkter

Understøtter brugen af kundeportalen som standardoversigtsside. En portlet for producentdefinerede handlingspunkter, som findes et andet sted i produktet.

Alle serviceydelser

Viser en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status af hvert nøgletal. IT-chefen eller -lederen kan hurtigt fastlægge de serviceydelsesområder, der er over de definerede grænseværdier (rød), der skal overvåges (gul), og der kører som planlagt (grøn).

Bemærk! Portletten er forskellig fra portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. IT-chefen eller -lederen kan få vist flere afdelinger og deres serviceydelser i stedet for én afdeling og dens serviceydelser. Følgende nøgletal er omfattet af portletten:

Værdi

Klik for at åbne portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til at vise nøgletalstypen Værdi.

Udnyttelse

Klik for at åbne portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til at vise nøgletalstypen Udnyttelse.

Hændelser

Klik for at åbne fanen Hændelser på fanen Udbyderportal.

SLA

Klik for at åbne portletten Kunde-scorecard. Portletten er et link med bestemte servicenøgletal, som samles på tværs af kunderne.

Tilfredshed

Klik for at åbne portletten Kunde-scorecard.

Budget

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på dette nøgletalslink for at gå til portletten Budgetanalyse. Portletten viser de samme data, som når du går ind fra Udbyderafdeling – nøgletalslinket Budget.

Omkostningsdækning

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på dette nøgletalslink for at opdatere siden.

Arbejdsomængde

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på nøgletalslinket for at gå til portletten Analyse af arbejdsomængde efter service.

Overholdelse

Klik for at åbne portletten Serviceoverholdelse. Stoplyset samles som følger:

- Rød. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et rødt stoplys.
- Gul. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et gult stoplys.
- Grøn. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et grønt stoplys.

Aktiver og anvendelser

Klik for at åbne siden Serviceaktiver, som omfatter portletter til aktiver og applikationer.

Projekter

Klik for at opdatere siden. Stoplyset viser den overordnede status for projekterne. Sådanne projekter er tilknyttet alle de serviceydelser, som it-lederen er ansvarlig for på tværs af alle udbyderafdelinger, som de ejer.

Milepæle

Klik for at åbne portletten Nøgleopgaver og milepæle.

Risici

Klik for at åbne portletten Risici.

Ændringsordrer

Klik for at opdatere siden. Stoplyset viser den overordnede status for alle ændringsordrer inden i eller uden for et projekt. Projekterne er tilknyttet alle de serviceydelser, som it-lederen er ansvarlig, for på tværs af alle udbyderafdelinger, de ejer.

Kunder

Siden Oversigt indeholder følgende portletter:

Værdi

Viser nøgletal data fra hver kundes abonnement. Den gør det muligt for it-chefen eller -lederen at få vist de nøgletal, som deres abonnenter sporer, og om nogle af disse nøgletal er over de angivne grænseværdier.

Klik på et kundenavnlink fra denne portlet for at gå til afdelingens kundekontrolpanel. Klik på et servicenavnlink for at gå til servicekontrolpanelet. Klik på et nøgletalsnavn for at gå til siden Egenskaber for nøgletal.

Udnyttelse

Viser nøgletal for udnyttelsesdata på hver kundes abonnement. Gør det muligt for de forretningsrelationsansvarlige at få vist de nøgletal, som deres kunder sporer. Og om nogen af disse nøgletal overskrider angivne grænseværdier.

Kunde-scorecard

Viser et gitter, hvor der er angivet stoplys for visse nøgletal. Viser en liste over serviceydelser, som it-chefen eller -lederen administrerer. Samler desuden stoplysene, der er baseret på alle de serviceydelser, som it-chefen eller -lederen ejer.

Hændelser

Du kan spore hændelser vha. eksterne systemer, herunder CA's Unicenter Service Desk. Hændelsesdata kan angives manuelt i CA Clarity PPM, importeres via XOG eller ved hjælp af jobbet Importer Unicenter Service Desk-data.

Siden Hændelser indeholder følgende portletter:

Åbne hændelser efter service

Viser antallet af åbne hændelser for hver serviceydelse, der ejes af it-chefen eller -administratoren. Dataene importeres fra Service Desk. Dataene vises i denne portlet som et cirkeldiagram. Hvert udsnit repræsenterer en serviceydelse. Bredden af cirklen repræsenterer antallet af hændelser for den pågældende serviceydelse. Sæt musen hen over et cirkeludsnit (serviceydelse) for at få vist antallet af åbne hændelser for den pågældende serviceydelse.

Overvågning af servicehændelser

Viser forholdet mellem de enkelte serviceydelser og antallet af abonnenter og relevante antal hændelser og SLA-overtrædelser. Dataene kommer fra alle de serviceydelser, som ejes af it-chefen eller -administratoren. Portletten viser et boblediagram, hvor hver boble repræsenterer en serviceydelse. Der medtages kun serviceydelser, som denne udbyder understøtter. I det følgende er der en detaljeret beskrivelse om grafen:

- X-aksen viser gebyrer, en del af abonnementsobjektet, der er samlet på tværs af serviceydelsens kunder.
- Y-aksen viser antallet af kunder, som abonnerer på serviceydelsen.
- Boblestørrelsen repræsenterer hændelsestællingen (dvs. alle åbne hændelser for den pågældende serviceydelse). Jo højere hændelsesantallet er, desto større er boblen. Dette tal er samlet på tværs af alle kunder, som benytter serviceydelsen.
- Boblefarven repræsenterer SLA-overtrædelser. Overtrædelserne bestemmes på basis af abonnentens SLA-overtrædelser, som samles for hver serviceydelse. Disse oplysninger stammer fra SLA-overtrædelsesfelterne på siden Egenskaber for abonnement: Hoved. Disse feltværdier indtastes manuelt af kunden.

Følgende stoplys vises:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
 - Gul. En kunde er ikke over grænseværdien. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for en gul boble være 1, 2 og 3.
 - Grøn. Antallet af SLA-overtrædelser er 0 for kunden.
- Når du sætter musen hen over en boble, vises servicenavnet på det, den boble repræsenterer.

Åbne hændelser efter kunder

Viser antallet af åbne hændelser for hver kunde på tværs af alle de serviceydelser, der ejes af it-chefen eller -administratoren. Dataene importeres fra Service Desk. Dataene i denne portlet vises som et cirkeldiagram. Hvert cirkeludsnit repræsenterer en kundeafdeling, og cirkeludsnittet repræsenterer antallet af hændelser til den pågældende kundeafdeling. Sæt musen hen over et cirkeludsnit (kunde) for at få vist antallet af åbne hændelser for den pågældende kunde.

Åbne og lukkede hændelser

Sammenligner antallet af åbne hændelser med antallet af lukkede hændelser for en bestemt tidsperiode. Dataene kommer fra alle de serviceydelser, som ejes af it-chefen eller -administratoren. Portletten viser en graf med to kolonner for hver tidsperiode. En af kolonnerne repræsenterer åbne hændelser og den anden repræsenterer lukkede hændelser. X-aksen viser de sidste seks måneder med start fra den aktuelle dato. Y-aksen viser antallet af hændelser.

Projekter/ændringsordrer

Siden Projekter/ændringsordrer indeholder følgende portletter for serviceydelser, der ejes af it-chefer og -ledere:

Projektanalyse

Omfatter et sæt med stoplys og andre data, som repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang for serviceydelserne. Analysen ligner portletten Projektanalyse på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at data i portletten kan indeholde flere afdelinger, der omfatter flere serviceydelser. Serviceattributten repræsenterer det servicenavn, som et projekt eller ændringsordre er tilknyttet (gennem hierarkiet).

Risici

Viser projekt- og ændringsordrerisici for de projekter, som er angivet på listen på servicehierarkiet for hver af serviceydelserne. Du kan også få adgang til portletten fra servicekontrolpanelet via risikonøglet. Den eneste forskel er, at på udbyderportalen håndterer denne portlet flere afdelinger med flere serviceydelser.

Nøgleopgaver og milepæle

Viser de nøgleopgaver, der tilhører de projekter, der er angivet på listen på servicehierarkiet for hver af serviceydelserne. Du kan også få adgang til portletten fra servicekontrolpanelet via milepælsnøgletal. Den eneste forskel er, at på udbyderportalen håndterer denne portlet flere afdelinger, der har flere serviceydelser.

Arbejdsmængde

Siden Arbejdsmængde indeholder følgende portletter:

Samlet ressource-OBS

Viser bestemte data om ressourceefterspørgsel på OBS-strukturer.

Tidsforbrug efter servicetype

Sammenligner antallet af arbejdstimer på tværs af bestemte månedsperioder. Dataene nedbrydes efter servicetype, så it-chefen eller -lederen let kan se, hvilke serviceområder modtager de fleste ressourcer. Dataene indhentes fra servicetypeattributten på serviceobjektet og det totale antal dage for hver ressource. Ressourcen skal være tildelt de serviceydelser for den type eller for enhver investering i et medtaget servicehierarki, som skaleret af hierarkiets allokeringprocenter. Der vises stablede kolonner i denne portlet, og hver stak i en kolonne repræsenterer en servicetype. X-aksen viser tidsperioderne i måneder (tre måneder før den aktuelle dato og tre måneder efter den aktuelle dato). Y-aksen viser antallet af timer (beregnet ved brug af aktuelle og resterende allokeringer).

Tidssammenligning – medarbejder/leverandør

Viser et histogram med detaljerede oplysninger om forskellen mellem det dollarbeløb, der bruges til eksterne leverandører i forhold til det dollarbeløb, der bruges på interne medarbejdere. Histogrammet viser en it-leder, hvordan arbejdsindsatsen håndteres på tværs af alle serviceydelser, som de ejer. Histogrammet viser to kolonner pr. tidsperiode. En af kolonnerne viser det totale antal timer for alle medarbejderressourcer, som arbejder på en serviceydelse, eller de investeringer, der er tilknyttet servicehierarkiet. Kolonnerne skales efter hierarkiprocentdelene. Den anden kolonne viser det totale antal timer for alle leverandørressourcer, som er blevet tildelt en serviceydelse. Det totale antal timer er ressourcejusteringen. Underleverandører og medarbejdere angives af typeattributten på ressourceobjektet. X-aksen viser tidsperioderne i måneder (tre måneder før den aktuelle dato og tre måneder efter den aktuelle dato). Y-aksen viser antallet af timer (beregnet ved brug af aktuelle og resterende allokeringer).

Finansielle poster

Siden Finansielle poster indeholder følgende portletter:

Retableringserklæring

Viser alle de tilbageførte dollar, som er retableret. Beregner desuden eventuelle afvigelser mellem de totale serviceomkostninger og de penge, der er modtaget. En liste over serviceydelser vises sammen med de fakturerede beløb pr. kvartal. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Viser det servicenavn, som it-lederen ejer. Klik på et servicenavn for at åbne Kontrolpanel for service.

Cost

Viser de totale omkostninger for en serviceydelse.

Gebyrer

Viser det beløb, der faktureres for levering af serviceydelser.

Varians

Viser forskellen mellem omkostninger og gebyrer.

Varians %

Viser det beløb, der afviger, udtrykt som en procentdel af omkostningerne.

Status

Viser statussen, som er angivet af følgende stoplys:

- Rød. Afvigelsen er < 20 procent.
- Gul. Afvigelsen er < 5 procent.
- Grøn. Ingen værdier for rødt eller gult stoplys.

Tillæg A: Opsætning af BRM Accelerator

BRM Accelerator-portletter er en tilføjelse, som er en del af IT Service Management-modulet. Du kan få adgang til og bruge BRM Accelerator ved at udføre nogle yderligere installationsopgaver.

Tilføjelsesprogrammet Accelerator: Business Relationship Manager er en valgfri komponent, som din administrator kan anvende.

Sådan konfigureres BRM med de påkrævede attributter

Udfør ekstra installationsopgaver for at få vist visse attributter som del af tilføjelsesprogrammet BRM Accelerator. Selvom disse attributter bliver tilgængelige, når du installerer tilføjelsesprogrammet, kan de kun vises, når CA Clarity PPM-administratoren har indstillet dem ved hjælp af Studio.

Bemærk! For at få vist data i BRM Accelerator-portletterne skal du konfigurere yderligere felter eller attributter for bestemte objekter ved hjælp af Studio.

Kontakt din CA Clarity PPM-administrator eller Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Følgende objektelter kræver opsætning af BRM:

- [Serviceobjekt](#) (på side 97)
- [Nøgletalsobjekt](#) (på side 98)

Serviceobjekt

Konfigurer følgende felter for serviceobjektet vha. Studio:

Servicetype

Servicetypen. Føj feltet til siden Serviceegenskaber. Servicetyperne er defineret i en opslagstabel, der som standard indeholder følgende værdier:

- Infrastruktur
- Vedligeholdelse
- Opgavekritisk
- Support til indtægtsskabelse

Bemærk! Feltet Serviceydelse er et standardsøgefelt. Du kan bruge dette felt for at søge efter serviceydelser efter attributtype.

Forretningstilpasning

Føj feltet Forretningstilpasning til siden Serviceegenskaber. Siden angiver, hvor godt serviceydelsen justeres med organisationens forretningsmål. Der kan angives en numerisk værdi fra 1 til 100 i feltet. Standardstoplyset har navnet Justering. Tilpasningsstoplyset angiver følgende:

- Rød. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 0-33.
- Gul. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 33-66.
- Grøn. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 66-100.

Nøgletalsobjekt

Konfigurer følgende felter på nøgletalsobjektet, som er underordnet abonnementsobjektet.

Grænseværdiindikator

Føj feltet Grænseværdiindikator til listesiderne Opret nøgletal, Rediger nøgletal og Nøgletal. Feltet vises som afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, er værdier under grænseværdien ønskelige. Hvis markeringen for afkrydsningsfelt er fjernet, er værdier under grænseværdien ønskelige.

Afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre angiver, hvordan stoplysene bestemmes for et bestemt nøgletalsfelt. Hvis du f.eks. opretter et nyt nøgletal kaldet Antal suspendede brugere og rydder afkrydsningsfeltet. Angiver over for udbyderen af portletten Værdimetrikker, at værdier under grænseværdien er bedre.

Type

Dette felt vises på oversigts- og filtreringssiderne Opret nøgletal, Rediger nøgletal og Nøgletal for et afdelingsabonnement. Dette er et standardtekstfelt med en rulleliste fra en opslagstabel. Opslagstabellen omfatter som standard følgende værdier:

- Værdi
- Udnyttelse
- Lukkede hændelser
- Oprettede hændelser
- Andet

Feltet Type kategoriserer de brugerdefinerede nøgletal til BRM Accelerator-portletterne. For eksempel anvender portletten Metrik kun de værdier, der er mærket med kategorien Værdi, når du vælger linket Værdi i portletten Servicestatus på siden Servicelayout: Kontrolpanel.

Service Desk-integration

BRM Accelerator giver et overblik over finans, ressourcer og serviceleveringsnøgletal til serviceydelser og investeringer, som it-afdelingen administrerer, og som kundeservicen benytter. Nogle af de data, der vises i BRM Accelerator-portletterne, omfatter information og statistik over hændelser. Du kan spore hændelser vha. eksterne systemer, herunder CA's Unicenter Service Desk. Hændelsesdata kan angives manuelt i CA Clarity PPM, importeres via XOG eller vha. jobbet Importer Unicenter Service Desk-data.

Sådan udfyldes hændelsesportletter

Jobbet Import Unicenter Service Desk-data kalder en proces, der benytter et GEL-mærkat til at kommunikere med Service Desk-databasen for at hente hændelsesdata. Jobbet kører i henhold til en tidsplan og udfører følgende opgaver:

- Henter antal hændelser i henhold til kunder efter serviceydelse fra Service Desk.
- Udleder den korrekte kunde og serviceydelse i CA Clarity PPM.
- Lagrer tællingen som attributter på abonnementsobjektet i CA Clarity PPM.

Hver gang jobbet kører, erstatter det de tidligere værdier. Når denne integrationsmetode benyttes, er Service Desk systemet til registrering af hændelser. CA Clarity PPM er systemet til registrering af "mål" (eller grænseværdier) til acceptable hændelsestællinger, som vises i visse BRM Accelerator-portletter.

Følgende parametre skal være korrekte, hvis jobbet skal kunne køre korrekt:

- Kontakt-id for Service Desk stemmer overens med et brugernavn i CA Clarity PPM.
- Hændelseskonfigurationselementet for Service Desk skal stemme overens med et service-id i CA Clarity PPM.
- Den hændelsespåvirkede bruger skal være en CA Clarity PPM-bruger.
- CA Clarity PPM-brugerdefinitionen omfatter OBS-afdelingstilknytningen til samme afdeling, som abonnerer på den service, brugeren rapporterer mod i Service Desk. Når hændelsesdata importeres, fortæller tilknytningen systemet, hvordan det skal søge efter en overensstemmelse mellem kontakt-id'et for Service Desk og CA Clarity PPM-brugernavnet.

Relevante CA Clarity PPM-felter

I CA Clarity PPM lagres hændelsesdata som en del af nøgletalobjektet (underordnet enhed til abonnementsobjektet). Dette objekt har generelle attributter for kode, navn, type samt start- og slutdatoer med en målværdi og en faktisk værdi. Service Desk-dataene vises i månedlige intervaller. Service Desk-hændelsesoplysninger bruges kun på basis af de seneste seks måneder plus løbende måned. Der er to nøgletalstyper til hændelser: Oprettede hændelser og Afsluttede hændelser. Åbne hændelser håndteres separat, da der kun er behov for et totalt antal åbne hændelser.

Oprettede hændelser

Kundeoprettede hændelser efter serviceydelse lagres i CA Clarity PPM som nøgletal til det relevante abonnement. Nye abonnementer oprettes evt. for at opbevare disse oplysninger.

Nøgletal kan både repræsentere tidsafhængige faktiske værdier og tidsafhængige målværdier. Dataimporten fra Service Desk udfylder de faktiske værdier, hvorimod du selv skal indtaste eller importere målværdierne. Dataenes mindst granularitet i CA Clarity PPM er pr. måned, da portletterne er defineret, så de viser dataene på dette niveau.

Alle oprettede hændelser viser følgende attributter i CA Clarity PPM:

Nøgletals-id eller -navn

Id'et eller navnet på den oprettede hændelse.

Bemærk! Integrationen opdaterer nøgletallet med det forventede id, og ikke nødvendigvis med det forventede navn.

Faktisk værdi

Antallet af hændelser baseret på, hvornår de blev oprettet (dvs. efter åbningsdato eller -klokkeslæt). Omfatter lukkede hændelser fra den pågældende dato eller det pågældende tidspunkt.

Lukkede hændelser

Lukkede hændelser i henhold til kunde efter serviceydelse lagres også som nøgletal. Alle lukkede hændelser viser følgende attributter:

Nøgletals-id eller -navn

Viser id'et eller navnet på den lukkede hændelse.

Faktisk værdi

Viser antallet af hændelser efter deres slutdato (dvs. efter lukkedato eller -klokkeslæt).

Åbne hændelser

Antallet af åbne hændelser efter kunde og efter tjenesteydelse er lagret i et skalært (dvs. ikke tidsskaleret) format. Tællingen er lagret i attributten Antal hændelser på siden Abonnementsegenskaber: Hoved. Målværdien er også en skalarattribut, som vist på denne side (Grænseværdi for hændelser).

Denne åbne hændelsestælling er et snapshot (ligesom sidste gang integrationen blev kørt) af antallet af hændelser, som ikke har en lukkedato eller -klokkeslæt.

Relevante Service Desk-felter

På nedenstående liste findes de Service Desk-felter, som bruges af jobbet Import Unicenter Service Desk-data til beregninger til hændelsesportletter. Ikke alle felterne gemmes i CA Clarity PPM. Visse felter er kun nødvendige til søgning efter overensstemmelse af Service Desk-værdier med CA Clarity PPM-objekter. Service Desk-værdierne hentes fra hændelses-, anmodnings- og problemobjekterne. Objekterne indeholder de samme felter på deres detaljesider. Databaseskemaet er derfor hovedsageligt det samme for hvert af disse objekter.

Sporings-id (Service Desk DBS ID)

Databasens entydige id fra Service Desk. Hvis skelnen mellem allerede talte hændelser og nye hændelser er påkrævet, anvender den logik, der tæller hændelser, feltet Sporings-id.

Rapporteret af

Brugernavnet i Service Desk, som er indtastet i feltet Systemlogon. Feltet Rapporteret af bestemmer CA Clarity PPM-brugeren. Brugernavnet skal være identisk med CA Clarity PPM-brugernavnet. Baseret på dette CA Clarity PPM-brugernavn, finder jobbet den bestemte CA Clarity PPM-afdeling.

Åbningsdato/-klokkeslæt

Oprettelsesdatoen for hændelsen i Service Desk. Den åbne dato og det åbne klokkeslæt er nødvendige for beregninger af tidsforskel.

Lukkedato/-klokkeslæt

Lukkedatoen for hændelsen i Service Desk. Lukkedatoen og -klokkeslættet er nødvendige for beregninger af tidsforskel.

Konfigurationselement

Konfigurationselementet i Service Desk. Dette felt tilknytter Service Desk-objektet (i dette tilfælde hændelsen) med serviceydelsen i CA Clarity PPM. Administratorer skal manuelt indtaste CA Clarity PPM-servicenavnene i Service Desk-opslagstabellen til konfigurationselementer. Dermed stemmer navnet på et konfigurationselement i Service Desk overens med det CA Clarity PPM-serviceydelsesnavn, som du vil tildele en hændelse.

Relevante BRM-portletter

I det følgende vises en liste over BRM Accelerator-portletter og deres beskrivelser, som benytter de data, der importeres fra Service Desk, og hvordan de indhenter dataene:

Stoplys for levering serviceydelser

Dette stoplys på siden Udbyderportal er baseret på åbne hændelser for alle kunder, der abonnerer på serviceydelsen. Dataene hentes som følger:

- a. Hver kundes åbne hændelsesdata tages i betragtning.
- b. De åbne hændelsesdata sammenlignes med grænseværdien for hændelser på deres abonnementer.
- c. Stoplyset fastlægges. Det sammenlignes derefter mod hver abonnents stoplys for at se, hvad det overordnede stoplys vil være.

Kundeovervågning, portlet

Denne portlet på siden Servicelayout: Kontrolpanel er et boblediagram, der anvender antallet af åbne hændelser til en kunde, der abonnerer på en serviceydelse. Portletten henter disse data ved hjælp af en kundes åbne hændelsesantal til en bestemt serviceydelse.

Portletten Nye hændelser – tendens

Denne portlet på siden Servicelayout: Kontrolpanel og siden Udbyderkontrolpanel under Afdelingslayout anvender hændelser, der er oprettet og logført af alle kunder, der abonnerer på en bestemt serviceydelse. Portletten indsamler disse data ved hjælp af de oprettede hændelser fra de seneste seks måneder. Desuden tages løbende måned for hver kunde, som har et abonnement til serviceydelsen i betragtning. Portletten viser også en grænseværdilinje, baseret på den manuelle indtastning af en målværdi til de oprettede hændelsesnøgletal. Der vises kun én mållinje, der samler målværdierne fra alle kunder.

Åbne hændelser efter kunder-portlet

Denne portlet på siden Servicehændelsesanalyse og Udbyderportal anvender åbne hændelser efter kunde for en bestemt serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at vælge de åbne hændelser, som en kunde har logger mod en serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Kunde-scorecard-portlet

Hvis tællingen af åbne hændelser ligger ud over grænsen for abonnementets beskrivelse, viser portletten Kunde-scorecard et stoplys for hver kunde pr. serviceydelse. I alternative formularer viser portletten hændelsesantallet samlet. Sammenlægningen repræsenterer, om kunden har et hændelsesantal, som ligger ud over grænseværdien på en hvilken som helst serviceydelse.

Åbne hændelser efter service-portlet

Denne portlet på siden Udbyderportal anvender åbne hændelser for en bestemt serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at samle de åbne hændelser for hver kunde, som har et abonnement på serviceydelsen.

Overvågning af servicehændelser-portlet

Denne portlet på siden Udbyderportal anvender åbne hændelser pr. serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at samle de åbne hændelser, som kunder har logget mod hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Åbne og lukkede hændelser-portlet

Den portlet på siden Udbyderportal anvender oprettede hændelser og lukkede hændelser på tværs af alle serviceydelser, som udbyderafdelingen har som investering. Portletten henter disse data ved at samle både de oprettede og lukkede hændelser. Kunderne logger sådanne hændelser mod hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Konfigurer jobbet Import Unicenter Service Desk-data

Før du konfigurerer jobbet Importer data, skal du sikre dig, at du har:

- oprettet kontakt-id'er i Service Desk, som stemmer overens med bruger-id'erne til BRM'erne i CA Clarity PPM.
- konfigureret CA Clarity PPM-servicenavne (som hændelserne skal tildeles efter) som konfigurationselementer i Service Desk.
- oprettet hændelser i Service Desk og vedhæftet dem til konfigurationselementerne og de relevante slutbrugere eller kontakt-id'er.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn menuen Personlig, og klik på Rapporter og job.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på jobbet Import Unicenter Service Desk-data.
Siden med egenskaber vises.
3. Indtast følgende parametre:

Unicenter Service Desk-URL

Definerer URL-adressen til Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres. URL-adressen er adressen på akseserviceydelsen til Service Desk.

Adgangskode til Unicenter Service Desk

Definerer adgangskoden til Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres.

Brugernavn til Unicenter Service Desk

Definerer brugernavnet på Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres.

4. Angiv, hvornår du vil køre jobbet. Du kan køre det med det samme eller planlægge det, så det kører på en fremtidig dato eller et fremtidigt klokkeslæt. Som alternativ kan du angive en gentagelse.
5. Som alternativ kan du angive ressourcer eller grupper, som skal have besked om fejl eller fuldførelsen af job.
6. Gem ændringerne.