

CA Clarity™ PPM

Manuel de l'utilisateur du module de gestion des services informatiques

Version 13.3.00



La présente Documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA. La présente Documentation est la propriété exclusive de CA et ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA.

Si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2013 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1: Gestion des services 9

Présentation des services informatiques	9
Services d'accès	11
Rapports de gestion des services	11
Jobs de gestion du service.....	12

Chapitre 2: Gestion de services 13

Création de services	13
Filtrage et tri de listes.....	16
Définition du risque et de l'alignement.....	17
Propriétés principales	17
Modification des informations générales	17
Gestion des informations de planification	20
Propriétés du budget	22
Activation des transactions financières	26
Incidents.....	27
Affichage ou définition de dépendances	29
Références	29
Abonnements.....	32
Surveillance des abonnements au service	32
Abonnement de départements à des services.....	33
Annulation d'abonnements de départements.....	34
Scénarios de planification de la capacité	34
Création de scénarios de planification de la capacité	34
Application de scénarios de planification de la capacité à des services	34
Marquage des services pour suppression	35

Chapitre 3: Hierarchies 37

A propos des hiérarchies.....	37
Filtrage de la liste des investissements enfants	38
Création d'une hiérarchie.....	38
A propos du partage des services entre investissements.....	39
Ajout d'investissements et de services enfants du Cumul financier	39
Affichage du cumul financier	40
Définition des allocations d'investissement enfant	40
Affichage du cumul d'effort	41

Affichage du coût total de possession.....	41
Gestion des investissements parents.....	42
Ajout d'investissements parents.....	42
Définition d'allocations d'investissements parents	43

Chapitre 4: Equipe du service 45

A propos de la constitution d'une équipe	45
Modification des détails d'un membre du personnel	45
A propos de la page Equipe : Personnel.....	48
Dotation d'une équipe en personnel	50
Ajout de ressources ou de rôles au personnel.....	50
Réservation de ressources surallouées	51
Capacité du rôle	52
Allocations de personnel	52
Modification des allocations du personnel	53
Procédure de gestion des propriétés des membres du personnel	54
Modification de l'allocation par défaut d'une ressource	54
Réinitialisation des allocations de personnel.....	55
Modification des allocations de ressources prévues et validées	59
Remplacement d'un membre du personnel	60
Directives pour le remplacement de membres du personnel	60
Transfert des données lors du remplacement de membres du personnel.....	61
Remplacement de membres du personnel.....	61
Modification des rôles de membre du personnel dans le service	63
Suppression de membres du personnel.....	63

Chapitre 5: Gestion des unités commerciales, de service et informatiques 65

Présentation de l'accélérateur BRM	65
Abonnements du département.....	66
Portails du gestionnaire des relations métier	67
Tableaux de bord du gestionnaire des relations métier	68
Utilisation optimale de l'accélérateur BRM	68
Accès aux tableaux de bord et portails de l'accélérateur BRM	68
Tableau de bord du service	69
Intégrité du service	70
Veille clientèle	79
Analyse du projet	80
Tableau de bord du fournisseur	81
Veille clientèle	81
Analyse du projet	82
Tous les services.....	83

Tableau de bord client	87
Veille de l'abonnement	88
Analyse du projet	88
Analyse des frais du client.....	88
Tous les abonnements	89
Portail Client.....	90
Livraison de l'abonnement.....	91
Demandes d'abonnement.....	92
Frais d'abonnement	93
Portail fournisseur.....	94
Présentation.....	95
Clients.....	97
Incidents.....	97
Projets/Demandes de changement	99
Charge de travail	99
Données financières.....	100

Annexe A: Installation de l'accélérateur BRM **103**

Configuration de BRM avec les attributs obligatoires.....	103
Objet Service	104
Objet Mesure clé.....	104
Intégration Service Desk	105
Remplissage des portlets Incidents.....	105
Champs CA Clarity PPM pertinents	106
Champs Service Desk pertinents.....	107
Portlets BRM pertinents.....	108
Configuration du job Importer les données Unicenter Service Desk	110

Chapitre 1: Gestion des services

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation des services informatiques](#) (page 9)

[Services d'accès](#) (page 11)

[Rapports de gestion des services](#) (page 11)

[Jobs de gestion du service](#) (page 12)

Présentation des services informatiques

Les services informatiques représentent un ensemble d'investissements dont vous pouvez analyser la valeur et la qualité. Ils vous permettent de prendre des décisions financières en connaissance de cause, après l'analyse des données comparatives sur le travail et les coûts de vos services informatiques. Vous pouvez partager les investissements et les services avec d'autres investissements et d'autres services. Chaque investissement ou service enfant peut inclure des allocations qui définissent le degré de partage d'un service.

Les services informatiques vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher un cumul de données financières et d'effort pour suivre, en temps réel, le coût total de possession de votre service
- Définir le pourcentage d'allocation de chaque investissement ou service enfant alloué au service
- Allouer un pourcentage du service à d'autres services, investissements ou idées
- Afficher les différents niveaux de hiérarchie des investissements enfants associés au service

Les services informatiques sont constitués des éléments suivants :

- Propriétés. Utilisez le menu Propriétés pour définir l'investissement, à partir du nom et de la planification, jusqu'aux références qui capturent des clichés à différentes étapes du cycle de vie de l'investissement. Vous pouvez en outre définir des informations budgétaires et activer l'investissement pour des transactions financières.
- Equipe. Utilisez le menu Equipe pour définir une équipe pour l'investissement. Une équipe comprend du personnel qui effectue le travail et des participants qui aident le personnel en leur soumettant des informations, des propositions et des questions. Mais les participants n'effectuent aucun travail directement associé à l'investissement.

- **Plans financiers.** Le plan financier est un outil qui aide les responsables à estimer et à prévoir les futures exigences de coût. Les outils de planification financière permettent aux responsables de déterminer en détail les coûts ou le chiffre d'affaires pour une période spécifique. Les outils permettent également de créer le budget le mieux adapté aux besoins métier.

Les responsables financiers configurent les valeurs par défaut qui définissent le mode de création des plans financiers et l'utilisation des périodes financières. Les responsables de l'investissement créent plusieurs plans de coûts financiers comme des estimations pour un budget. Ils peuvent soumettre le plan de coûts le mieux adapté pour l'approbation du budget. Les responsables financiers approuvent les plans de coût soumis.

Les pages de planification financière relatives à l'investissement indiquent le cumul ascendant du plan et les détails du plan des postes à partir des investissements enfants.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

- **Hiérarchies.** Utilisez l'onglet Hiérarchie pour afficher et gérer les relations parent-enfant avec d'autres investissements. Grâce aux hiérarchies, vous pouvez afficher le cumul financier et le cumul effort.
- **Processus.** Utilisez la page Processus pour afficher des processus initialisés ou les créer. Par exemple, vous pouvez créer un processus qui notifie aux responsables le passage du statut d'un investissement sur Approuvé(e). Vous pouvez aussi définir un processus pour effectuer des actions, par exemple définir l'avancement sur Terminé.

Votre administrateur CA Clarity PPM peut définir des processus spécifiques au type de service ou des processus globaux conçus pour fonctionner sur un service spécifique depuis l'outil d'administration. Utilisez la page *Processus : Lancé* pour créer et exécuter des processus sur les services.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

- **Audit.** La piste d'audit conserve un enregistrement historique de tous les ajouts et de toutes les modifications ou suppressions qui ont lieu dans des champs spécifiés relatifs aux investissements. Le menu Audit permet d'afficher un journal des enregistrements de modification, d'ajout ou de suppression pour les champs à auditer.

Le menu Audit apparaît uniquement s'il a été configuré par votre administrateur CA Clarity PPM et si vous disposez des droits d'accès appropriés. L'administrateur CA Clarity PPM définit aussi les champs audités et les informations à stocker dans la piste d'audit.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Services d'accès

Pour gérer vos services informatiques, cliquez sur Accueil, puis dans Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.

Une liste s'affiche contenant tous les services approuvés et non approuvés pour lesquels vous disposez de droits de lecture, de modification ou de suppression. Dans cette page, vous pouvez créer des services, afficher des détails, des plans financiers, des hiérarchies, des abonnements, etc.

Vous pouvez modifier certaines propriétés de service dans la page de liste.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Les services pour lesquels vous ne disposez pas de droits d'accès ne seront pas affichés dans la liste. Si vous ne disposez de droits d'affichage pour aucun service, la liste sera vide.

Rapports de gestion des services

Voici quelques propositions de rapports pour la gestion du service informatique :

- Analyse du budget/des prévisions
- Compte GL de contre-passation
- Contre-passation : clients et fournisseurs
- Statut de l'investissement
- Requête sur les transactions de projet
- Affectations de ressources
- Détails des feuilles de temps
- Capacité/Demande par ressource (le module d'extension de l'accélérateur PMO est requis)
- Capacité/Demande par rôle (le module d'extension de l'accélérateur PMO est requis)

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur de l'accélérateur PMO*.

Jobs de gestion du service

Le job Allocations d'investissement peut avoir un impact sur les données ou les performances de la gestion du service informatique.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Chapitre 2: Gestion de services

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Création de services](#) (page 13)

[Filtrage et tri de listes](#) (page 16)

[Définition du risque et de l'alignement](#) (page 17)

[Propriétés principales](#) (page 17)

[Abonnements](#) (page 32)

[Scénarios de planification de la capacité](#) (page 34)

[Marquage des services pour suppression](#) (page 35)

Création de services

Cette procédure décrit la création d'un service.

Vous pouvez également importer un service d'un autre système d'enregistrement à l'aide de XML Open Gateway.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel du développeur XML Open Gateway*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.

La page de liste s'affiche.

2. Cliquez sur Créer.

La page Créer apparaît.

3. Dans la section Général de la page, remplissez les champs obligatoires suivants :

Nom du service

Définit le nom du service.

Limite : 80 caractères

ID du service

Définit l'identificateur unique du service.

Description

Fournit une description détaillée du service.

Limite : 762 caractères.

Application principale

Définit l'application principale associée au service.

Responsable

Définit le responsable du service. Par défaut, le responsable est l'utilisateur qui crée le service.

Date de début

Définit la date de début du service.

Remarque : Si les dates de début et de fin ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas calculer les données d'allocation qui s'affichent dans la page Equipe.

Date de fin

Indique la date de fin du service.

Définir les dates du coût prévu

Spécifie si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates du service. Sélectionnez cette option afin que le plan financier détaillé n'affecte pas les dates du coût prévu.

Par défaut : option sélectionnée

Obligatoire : Non

Objectif

Définit l'objectif du service qui l'aligne sur la stratégie générale de l'entreprise. Sélectionnez un objectif dans la liste déroulante. Votre organisation définit les valeurs et l'administrateur de CA Clarity PPM les configure.

Alignement

Indique la manière dont le service est aligné sur l'objectif commercial de l'organisation. Plus la valeur est haute, plus l'alignement est élevé. La mesure est utilisée dans l'analyse du portefeuille pour des critères d'alignement métier comparables à travers tous les services de portefeuille.

Entrez une valeur numérique. Après l'enregistrement, un des symboles d'indicateur d'état suivants apparaît :

- Indicateur d'état rouge. Les indices compris entre 0 et 33 ne sont pas alignés.
- Indicateur d'état jaune. Indices compris entre 34 et 67.
- Indicateur d'état vert. Les indices compris entre 68 et 100 sont alignés.

Statut

Indique le statut du service.

Valeurs : Approuvé(e), Refusé(e), Non approuvé(e)

Par défaut : Non approuvé(e)

Indicateur de statut

Affiche une représentation graphique du statut. Par exemple, si le statut est Approuvé, vous pouvez représenter graphiquement le statut sous forme d'indicateur d'état vert.

Valeurs : Rouge, Jaune et Vert. Une fois enregistrée, la sélection affiche un symbole d'indicateur d'état.

Etape

Définit l'étape dans le cycle de vie de l'investissement. La liste de choix est spécifique à la société et dépend des valeurs définies par votre administrateur.

Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille.

Priorité

Indique l'importance par rapport à l'objectif métier de l'entreprise. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de priorité comparables sur l'ensemble des investissements du portefeuille.

Limite : zéro (basse) à 36 (haute).

Valeur par défaut : 10

Risque

Indique l'indice de risque sous forme numérique. Plus le risque est bas, plus la valeur est basse. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille.

Entrez une valeur numérique. Lors de son enregistrement, un des symboles indicateur d'état suivants est affiché :

- Indicateur d'état vert. Un indice compris entre 0 et 33 indique que le risque est bas.
- Indicateur d'état jaune. Indices compris entre 34 et 67.
- Indicateur d'état rouge. Un indice compris entre 68 et 100 indique que le risque est élevé.

Avancement

Indique l'avancement de l'investissement.

Valeurs :

- Terminé(e)
- Non débuté(e)
- Débuté(e)

Par défaut : Non débuté(e)

Obligatoire

Indique si l'investissement répond à un besoin de l'entreprise. L'attribut est utilisé pour suivre des investissements dans des portefeuilles, des portlets, ou des graphiques. Sélectionnez la case à cocher pour indiquer que l'investissement répond à un besoin de l'entreprise.

4. Dans la section Organigrammes organisationnels, associez un organigramme organisationnel au service à des fins de sécurité, d'organisation ou de génération de rapports. Lors de la modification des propriétés, si un département est sélectionné dans la page des propriétés financières, le champ peut être rempli automatiquement.

L'organigramme organisationnel nommé Département permet d'associer le service à un département CA Clarity PPM. Si plusieurs organigrammes organisationnels du même nom existent, le département est répertorié en dernier.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

5. Enregistrez les modifications.

Filtrage et tri de listes

Vous pouvez filtrer, trier et reconfigurer la page de liste des services. Les noms des services affichés dans la liste sont triés dans un ordre croissant. Si vous cliquez sur l'en-tête de la colonne, la liste ne sera pas triée.

Vous pouvez également enregistrer et utiliser les filtres, définir et utiliser des filtres avancés, supprimer des filtres et trier les listes.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Définition du risque et de l'alignement

Les données de risque et d'alignement sont capitales pour la gestion et l'analyse d'un portefeuille d'investissements. Les mesures vous permettent d'évaluer et d'analyser des investissements pendant la gestion du portefeuille.

Pour définir les données de risque et d'alignement d'un service, utilisez les champs Alignement et Risque de la section Général dans la page des propriétés du service.

Propriétés principales

Les propriétés principales vous permettent de définir les informations de base de l'investissement. Pour afficher les propriétés principales, ouvrez l'investissement. La page Propriétés apparaît par défaut.

Méthode de gestion des services :

- Modifier les informations générales, telles que le nom, le responsable, les objectifs, le statut, l'alignement et les associations d'organigrammes organisationnels.
- Gérer les informations de planification, telles que les dates de début et de fin, ainsi que les méthodes de suivi.
- Gérer les informations budgétaires, telles que les coûts et bénéfices prévus et budgétaires, et définir des options de planification financière et de mesure
- Activer des transactions financières

Modification des informations générales

Utilisez la page des propriétés du service pour afficher ou modifier des informations générales, telles que le nom, l'ID, la description, etc.

Vous pouvez également afficher ou associer un organigramme organisationnel au service, à des fins de sécurité, d'organisation ou de génération de rapport.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans la section Général, affichez ou modifiez les champs suivants et enregistrez les modifications :

Nom du service

Définit le nom du service.

Limite : 80 caractères

ID du service

Définit l'identificateur unique du service.

Description

Fournit une description détaillée du service.

Limite : 762 caractères.

Application principale

Définit l'application principale associée au service.

Responsable

Définit le responsable du service. Par défaut, le responsable est l'utilisateur qui crée le service.

Actif

Spécifie si le service est actif. Activez le service pour permettre aux ressources de visualiser les services dans tous les portlets de planification de la capacité.

Par défaut : option sélectionnée

Objectif

Définit l'objectif du service qui l'aligne sur la stratégie générale de l'entreprise. Sélectionnez un objectif dans la liste déroulante. Votre organisation définit les valeurs et l'administrateur de CA Clarity PPM les configure.

Cette mesure est utilisée pour l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères d'objectif comparables sur l'ensemble des services du portefeuille.

Alignement

Indique la manière dont le service est aligné sur l'objectif commercial de l'organisation. Plus la valeur est haute, plus l'alignement est élevé. La mesure est utilisée dans l'analyse du portefeuille pour des critères d'alignement métier comparables à travers tous les services de portefeuille.

Entrez une valeur numérique. Après l'enregistrement, un des symboles d'indicateur d'état suivants apparaît :

- Indicateur d'état rouge. Les indices compris entre 0 et 33 ne sont pas alignés.
- Indicateur d'état jaune. Indices compris entre 34 et 67.
- Indicateur d'état vert. Les indices compris entre 68 et 100 sont alignés.

Statut

Indique le statut du service.

Valeurs : Approuvé(e), Refusé(e), Non approuvé(e)

Par défaut : Non approuvé(e)

Indicateur de statut

Affiche une représentation graphique du statut. Par exemple, si le statut est Approuvé, vous pouvez représenter graphiquement le statut sous forme d'indicateur d'état vert.

Valeurs : Rouge, Jaune et Vert. Une fois enregistrée, la sélection affiche un symbole d'indicateur d'état.

Etape

Définit l'étape dans le cycle de vie de l'investissement. La liste de choix est spécifique à la société et dépend des valeurs définies par votre administrateur.

Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille.

Priorité

Indique l'importance par rapport à l'objectif métier de l'entreprise. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de priorité comparables sur l'ensemble des investissements du portefeuille.

Limite : zéro (basse) à 36 (haute).

Valeur par défaut : 10

Risque

Indique l'indice de risque sous forme numérique. Plus le risque est bas, plus la valeur est basse. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille.

Entrez une valeur numérique. Lors de son enregistrement, un des symboles indicateur d'état suivants est affiché :

- Indicateur d'état vert. Un indice compris entre 0 et 33 indique que le risque est bas.
- Indicateur d'état jaune. Indices compris entre 34 et 67.
- Indicateur d'état rouge. Un indice compris entre 68 et 100 indique que le risque est élevé.

Avancement

Indique l'avancement de l'investissement.

Valeurs :

- Terminé(e)
- Non débuté(e)
- Débuté(e)

Par défaut : Non débuté(e)

Obligatoire

Indique si l'investissement répond à un besoin de l'entreprise. L'attribut est utilisé pour suivre des investissements dans des portefeuilles, des portlets, ou des graphiques. Sélectionnez la case à cocher pour indiquer que l'investissement répond à un besoin de l'entreprise.

Date de création

Affiche la date à laquelle le service a été créé.

Dernière modification

Affiche la date de la dernière modification du service.

3. Dans la section Organigramme organisationnel, associez un organigramme organisationnel au service.

Gestion des informations de planification

Utilisez la page de planification des propriétés du service pour définir les dates de début et de fin, la saisie de temps et le code d'imputation.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, sélectionnez Propriétés et cliquez sur Planification.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Planification de la page, remplissez les champs suivants :

Date de début

Définit la date de début du service.

Remarque : Si les dates de début et de fin ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas calculer les données d'allocation qui s'affichent dans la page Equipe.

Date de fin

Indique la date de fin du service.

Définir les dates du coût prévu

Indique si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates de début et de fin du service. Cochez la case pour effectuer la synchronisation.

4. Dans la section Suivi de la page, remplissez les champs suivants :

Saisie de temps

Indique si des membres du personnel peuvent saisir le temps relatif au service en question dans leurs feuilles de temps. Cochez la case afin d'activer le service pour la saisie de temps.

Important : Chaque membre du personnel doit aussi être activé pour la saisie de temps.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Mode de suivi

Indique la méthode de suivi utilisée pour la saisie de temps de ce service.

Valeurs :

- Clarity. Les membres du personnel saisissent le temps consacré aux tâches à l'aide des feuilles de temps.
- Aucun(e). Les ressources autres que de type main-d'oeuvre (telles que les dépenses, matériaux et équipement) effectuent le suivi des charges constatées par le biais de justificatifs de transaction ou à l'aide d'un planificateur (Open Workbench ou Microsoft Project, par exemple).
- Autre. Indique que les charges constatées sont importées à partir d'un programme tiers.

Par défaut : Clarity

Code d'imputation

Définit le code d'imputation associé au service. Les codes d'imputation permettent de traiter la transaction financière et d'effectuer le suivi des charges constatées dans la planification financière.

Si vous saisissez un autre code d'imputation au niveau de la tâche dans les feuilles de temps, les codes d'imputation de niveau tâche les remplaceront.

5. Enregistrez les modifications.

Propriétés du budget

Vous pouvez définir les propriétés du budget du service dans la page de budget des propriétés du service. Les données budgétaires sont capitales pour la gestion et l'analyse des portefeuilles. Il est fondamental de définir et d'enregistrer correctement les informations relatives au coût et au bénéfice prévus pour évaluer et analyser les services.

Dans un budget simple, vous pouvez définir des mesures telles que le coût prévu du service, la valeur actualisée nette (VAN), le retour sur investissement (RSI) et les informations sur la rentabilité du projet.

Vous pouvez également utiliser la page pour définir les coûts prévus et les bénéfices du service. Vous pouvez définir la date de début et de fin pour la période du budget. L'argent circule constamment et régulièrement au cours de cette période. Les valeurs saisies sont appliquées pendant une seule période, à partir de la date de début du service jusqu'à la date de fin. Les valeurs sont uniquement appliquées à l'investissement, mais pas à ses investissements parents ou enfants.

Vous pouvez également utiliser un plan financier détaillé pour budgéter les coûts sur plusieurs périodes. Si vous créez un plan financier, les données du plan sont automatiquement insérées dans la page des propriétés du budget.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Définition de budgets simples

Définissez un budget simple pour un service à l'aide de la page de budget des propriétés du service. Si vous définissez ultérieurement un plan détaillé, les données de ce dernier substitueront le budget simple et les champs de cette page seront accessibles en lecture uniquement.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Budget.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Planification financière, remplissez les champs suivants :

Devise

Indique la devise utilisée pour le calcul du budget et des valeurs prévisionnelles.

Le budget correspond aux valeurs prévues.

Spécifie si les valeurs du budget dans les propriétés de budget d'un investissement correspondent aux valeurs prévues. Si un plan budgétaire détaillé existe pour l'investissement, toutes les valeurs du champ sont en affichage seul dans la section Budget. Les champs reflètent les valeurs du plan budgétaire détaillé. Si la case à cocher est désactivée, vous pouvez modifier les champs du budget.

Par défaut : option sélectionnée

Calcul des mesures financières

Permet de spécifier le calcul automatique des mesures financières de l'investissement. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous pouvez définir manuellement la mesure financière.

Par défaut : option sélectionnée

4. Dans la section Options des mesures financières, remplissez les champs suivants :

Utiliser le taux système pour le coût total du capital

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système.

Taux système

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

Taux d'investissement

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

Investissement initial

Définit l'investissement initial pour le service.

Utiliser le taux système de réinvestissement

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système de réinvestissement.

Taux système

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

Taux d'investissement

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

5. Dans la section Prévion, remplissez les champs suivants :

Coût prévu

Indique le coût total prévu de l'investissement. Cette valeur est répartie entre les dates de début et de fin du coût prévu.

Début du coût prévu

Définit la date de début planifiée pour le budget de l'investissement.

Fin du coût prévu

Définit la date de fin planifiée pour le budget de l'investissement.

Bénéfice prévu

Définit le bénéfice financier attendu pour cet investissement. La valeur est répartie entre les dates de début et de fin des bénéfices prévus.

Début du bénéfice prévu

Définit la date de début planifiée pour le bénéfice de l'investissement.

Fin du bénéfice prévu

Définit la date de fin planifiée pour le bénéfice de l'investissement.

VAN prévue

Ce champ affiche la valeur actualisée nette (VAN) prévue, qui est calculée selon la formule suivante :

$$\text{VAN prévue} = \text{Bénéfice prévu} - \text{Coût prévu}$$

Remarque : Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

Par défaut : Verrouillé

RSI prévu

La valeur de ce champ est calculée selon la formule suivante :

$$\text{RSI prévu} = \text{VAN prévue} / \text{Coût prévu}$$

Remarque : Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

Par défaut : Verrouillé

Rentabilité prévue

Affiche la date et le montant indiquant la période et la valeur à partir desquelles le programme devient rentable.

Remarque : Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

Par défaut : Verrouillé

TRI prévu

Affiche le taux de rendement interne prévu pour l'investissement.

TRIM prévu

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne prévu modifié) pour l'investissement.

Délai de remboursement prévu

Affiche la période de remboursement prévue pour l'investissement.

6. Dans la section Budget, remplissez les champs suivants :

Coût budgétaire

Affiche le montant du coût budgété pour l'investissement.

Début du coût budgété

Affiche la date de début du coût budgété pour un investissement.

Fin du coût budgétaire

Affiche la date de fin du coût budgété pour un investissement.

Bénéfice budgétaire

Affiche le bénéfice budgété pour un investissement.

Début du bénéfice budgétaire

Affiche la date de début des bénéfices budgétés pour un investissement.

Fin du bénéfice budgétaire

Affiche la date de fin des bénéfices budgétés pour un investissement.

VAN du budget

Affiche la valeur nette budgétée pour l'investissement.

RSI du budget

Affiche le RSI (Retour sur investissement) budgété pour cet investissement.

Rentabilité budgétaire

Affiche la date à laquelle le montant du coût budgété pour l'investissement est égal au bénéfice budgété.

TRI du budget

Affiche le taux de rendement interne budgété pour l'investissement.

TRIM du budget

Affiche le taux de rendement interne budgété modifié budgété (TRIM) pour l'investissement.

Délai de remboursement budgétaire

Affiche les dates de la période de remboursement budgété pour l'investissement.

7. Enregistrez les modifications.

Activation des transactions financières

Utilisez la page financière des propriétés de service pour activer financièrement le service pour le traitement financier. Vous pouvez identifier le site financier, le service financier et d'autres attributs utilisés lors du traitement des transactions financières.

Vous pouvez également associer au service les taux de transaction de main-d'oeuvre, les taux de transaction du matériel, les taux de transaction de l'équipement et les taux de transaction des dépenses.

Vérifiez que les éléments suivants sont configurés avant d'activer un service pour des transactions financières :

- Entité, travaux en cours et classes d'investissement, emplacement et matrices de taux/coûts

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

- Un département

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Finances.
3. Dans la section Général de la page, remplissez les champs suivants :

Classe de travaux en cours

Définit la classe d'activités en cours utilisée pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coût. Vous pouvez également utiliser la classe de travaux en cours pour générer des rapports.

Classe d'investissements

Définit la classe d'investissement utilisée pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coût. Vous pouvez également utiliser la classe d'investissements pour générer des rapports.

Département

Définit le département utilisé pendant le traitement de transaction des contre-passations pour imputer ou créditer les coûts aux/des départements. Le département permet de mettre d'aligner l'investissement sur les matrices de taux et de coût. Si un département est sélectionné sur la page des propriétés générales, ce champ est rempli automatiquement. Obligatoire pour les contre-passations.

Emplacement

Définit l'emplacement utilisé pour faire correspondre l'investissement avec les règles de débit et de crédit relatives au traitement de transaction des contre-passations. Si les valeurs par défaut de système ou d'entité indiquent que l'emplacement source provient de l'investissement, utilisez l'emplacement pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coûts.

4. Dans les sections Taux de transaction de la main-d'oeuvre, Taux de transaction du matériel, Taux de transaction de l'équipement ou Taux de transaction des dépenses, saisissez les éléments suivants pour chaque type de transaction requis :

Source du taux

Définit le taux utilisé lors du traitement de la transaction pour l'allocation du coût de main-d'oeuvre, des matériaux, de l'équipement ou des dépenses associées au service.

Source du coût

Définit le coût de la main-d'oeuvre, des matériaux, de l'équipement et des dépenses associées au service.

Type de taux de change

Si le mode multidevise est activé, le type de taux de change indique la manière dont les taux et les coûts sont convertis.

5. Enregistrez les modifications.

Incidents

A partir des propriétés du service, vous pouvez gérer des incidents affectés au service. Vous pouvez également associer des catégories d'incident au service.

Catégorie d'incident

Les catégories d'incidents regroupent les incidents pour vous permettre de capturer et d'évaluer le coût engendré et d'afficher l'utilisation des ressources. Vous pouvez également associer des catégories d'incident au service. L'administrateur de CA Clarity PPM configure et maintient les catégories d'incident.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des demandes*.

Incidents

Les incidents permettent de suivre le travail effectué pour le service. Vous pouvez afficher les incidents affectés au service ou en créer de nouveaux.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

Association du service aux catégories d'incidents

La page Catégories d'incidents permet d'associer le service à une catégorie d'incident.

Pour associer le service à une catégorie d'incident, l'administrateur de CA Clarity PPM doit créer une catégorie d'incident. L'administrateur peut également associer un service à une catégorie d'incident de manière collective.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Ouvrez le menu Propriétés et cliquez sur Catégories d'incidents.
La page Propriétés apparaît.
3. Sélectionnez les catégories d'incident à associer au service, puis cliquez sur Ajouter.
4. Enregistrez les modifications.

Affichage et gestion des incidents

La page Incidents permet d'afficher la liste des incidents associés au service. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans la page Incidents :

- Créer des incidents
- Réaffecter les incidents sélectionnés
- Convertir les incidents en tâches ou en projets

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des demandes*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Incidents.
La page Propriétés apparaît.
3. Affichez la liste des incidents de service associés à l'incident.

Affichage ou définition de dépendances

Des relations de dépendance existent entre les services de votre portefeuille. Utilisez la page de dépendances des propriétés de service pour identifier cette relation. Il peut exister des dépendances entre le début et la fin de tâches conflictuelles ou suite à des surcoûts de budget. A partir de la page, vous pouvez ajouter des investissements avec des contraintes de dépendance. Vous pouvez également indiquer si ces investissements dépendent de votre investissement, ou inversement.

Pour afficher la page, ouvrez le service et cliquez sur Dépendances dans la barre d'outils de la page.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Dépendances.
La page Dépendances d'investissements apparaît.
3. Sélectionnez un mode pour ajouter les éléments suivants :
 - Investissements dépendants. Affiche les autres investissements qui dépendent de votre investissement.
 - Investissements interdépendants. Affiche les autres investissements dont votre investissement dépend.
4. Cliquez sur Ajouter pour ajouter d'autres dépendances à votre investissement.
La page Sélectionner des investissements s'affiche.
5. Entrez le nom et sélectionnez le type d'investissement dans le menu déroulant Type. Ou cliquez sur Tout afficher.
6. Dans la section Filtre d'investissement, sélectionnez la case à cocher Nom de l'investissement et cliquez sur Ajouter.

Références

Les références sont des clichés des estimations du coût et de l'effort prévu au moment de la capture. Les charges constatées pour l'incident ne font pas partie de l'effort total pour les références. Il s'agit de travaux non prévus qui ne sont pas pris en compte lors de la définition de la référence.

Les clichés de référence sont statiques, c'est pourquoi les modifications apportées au service après la création d'une référence ne seront pas automatiquement affichées dans la référence actuelle. Vous pouvez cependant mettre à jour une référence pour ajouter des informations récemment saisies ou validées.

Création de références

Créez plusieurs références. La première référence ou la référence initiale a lieu avant que la ressource ne saisisse du temps. Créez également des références supplémentaires à plusieurs intervalles, par exemple au milieu du service, à l'issue des différentes phases et après l'achèvement de service. La référence initiale permet de comparer les estimations et les charges constatées après le lancement du service.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Référence.

La page Référence apparaît.

3. Cliquez sur Créer.

La page Propriétés apparaît.

4. Remplissez les champs suivants :

Nom de la révision

Définit le nom de la révision de la référence.

Exemple :

Référence initiale, référence intermédiaire ou référence finale

Obligatoire : Oui

ID de la révision

Définit l'identificateur unique de la révision de la référence.

Exemple :

Le numéro de version de la référence, par exemple v1 ou v5.

Obligatoire : Oui

Description

Fournit une description de la révision de la référence.

Obligatoire : Non

Révision actuelle

Spécifie si la référence actuelle doit utiliser cette référence. S'il existe déjà une révision de la référence, ce champ est en affichage seul.

Par défaut : option sélectionnée

5. Enregistrez les modifications.

Modification des références

Utilisez la page de révision de référence des propriétés du service pour modifier le nom de révision de la référence, l'ID et la description. Pour modifier une référence de service, cliquez sur le nom d'une révision de référence dans la page.

Si vous supprimez la référence de la révision actuelle et qu'il existe plusieurs références, la référence la plus récente devient la révision actuelle.

Données de coût et d'utilisation des références

Affichez l'effort de travail suivant et les informations de coût pour une référence. Les informations proviennent des colonnes de la page des révisions de référence dans les propriétés du service :

- Utilisation. L'effort total (charges constatées plus charge restante) au moment où la référence a été extraite. Les charges constatées sont enregistrées au niveau des affectations du service.
- CBTE : coût budgété du travail effectué au moment où la référence est utilisée. Le coût correspond à la valeur du budget à l'achèvement multiplié par le pourcentage d'avancement au niveau récapitulatif.

Vous pouvez utiliser les références pour effectuer une analyse de la valeur d'en-cours sur les performances du service. Une valeur d'en-cours affiche le temps passé sur votre service jusqu'à ce jour.

Remarque : Vous devez définir les taux pour le personnel du service et exécuter le job d'extraction de matrices de taux avant de définir la référence pour obtenir les valeurs de référence des coûts. Remplissez les valeurs de pourcentage dans la tâche récapitulative avant la création de la référence pour obtenir des valeurs de référence de CBTE.

Mise à jour des références au niveau du service

Il est recommandé de mettre à jour une référence existante plutôt que d'en créer une nouvelle. Par exemple, vous pouvez mettre à jour une référence et inclure les données des charges constatées récemment validées. Lorsque vous mettez une référence à jour, ses valeurs sont modifiées en conséquence.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Référence.
La page Référence du service s'affiche.
3. Activez la case à cocher située à côté de la référence.

4. Cliquez sur Mettre à jour la référence.
La page Confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur Oui.

Définition de la référence actuelle

La dernière référence créée devient par défaut la référence actuelle du service. Vous pouvez rechercher la référence actuelle dans la page Référence dans les propriétés du service. Lorsqu'un investissement dispose d'une seule référence, celle-ci sert de référence actuelle. La référence s'affiche dans la liste avec une coche jaune dans la colonne Actuel(le). Ouvrez une référence pour la marque comme référence actuelle, sélectionnez le champ Révision actuelle et enregistrez la révision de la référence.

Abonnements

Un abonnement est une demande de service envoyée par un département. Les départements abonnés deviennent des consommateurs du service. Le département gérant le service devient le fournisseur de services. Lorsque la relation est établie, le fournisseur de services peut utiliser les abonnements pour surveiller et gérer ses relations avec les départements abonnés. Les abonnements incluent les coûts imputés au département abonné pour les services livrés.

Vous pouvez afficher une liste de tous les départements abonnés à un service et ajouter ou supprimer des départements dans la liste des abonnements.

Remarque : Les responsables de départements peuvent abonner leurs départements aux services.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Surveillance des abonnements au service

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Abonnements.
La page de liste s'affiche.
3. Recherchez d'autres abonnements ou filtrez-les.

4. Affichez les informations suivantes dans la page d'abonnements des propriétés du service :

Département client

Affiche le département abonné au service.

BRM

Affiche le nom du gestionnaire des relations métier du département abonné.

Incidents

Affiche le nombre d'incidents enregistrés par le département abonné auprès du service.

Frais

Affiche les charges cumulées actuellement approuvées par le département abonné pour le service livré.

Violations de l'accord sur les niveaux de service

Définit le nombre de violations de niveau de service enregistrées par un département abonné auprès du service.

Abonnement de départements à des services

Pour imputer un service fourni à un département, mettez à jour la règle de débit de contre-passation en ajoutant les allocations GL pour le département nouvellement abonné. Consultez votre gestionnaire financier informatique et le responsable du département abonné pour définir la date de début de contre-passation des services.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Abonnements.
La page Liste d'abonnements apparaît.
3. Cliquez sur Ajouter.
La page Ajouter des départements d'abonnés s'affiche.
4. Recherchez ou filtrez les départements que vous souhaitez ajouter à la liste d'abonnements et cliquez sur Ajouter.
5. Cliquez sur Revenir.

Annulation d'abonnements de départements

Lorsque vous annulez un abonnement, mettez à jour la règle de débit de contre-passation et supprimez l'allocation GL du département. Dans le cas contraire, les frais des services sont toujours imputés au département.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Abonnements.
La page Liste d'abonnements apparaît.
3. Cochez la case située en regard des départements de client pour lesquels vous souhaitez annuler l'abonnement et cliquez sur Supprimer.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.

Scénarios de planification de la capacité

Les scénarios permettent d'appliquer une méthodologie systématique pour optimiser un service. Appliquez les scénarios au service afin d'analyser l'effet des changements de dotation en personnel ou des décalages de dates sur le résultat de votre investissement. Vous pouvez évaluer le service en basculant entre un scénario et le plan de coûts de référence.

Création de scénarios de planification de la capacité

Vous pouvez créer un scénario de planification de la capacité à partir de n'importe quelle page de service contenant la barre d'outils de scénario. La barre d'outils Scénario se situe sous la barre d'outils de la page.

Application de scénarios de planification de la capacité à des services

Utilisez la barre d'outils du scénario pour sélectionner un scénario de planification de la capacité pour lequel vous disposez de droits d'accès. Lorsque vous ouvrez un investissement et que vous sélectionnez un scénario, ce dernier est défini comme scénario actuel.

Marquage des services pour suppression

Les services peuvent être supprimés dès que le job de suppression pour ce service s'exécute.

Remarque : Si le statut du service est Actif, vous ne pouvez pas supprimer le service. Pour le désactiver, ouvrez le service et désactivez la case à cocher Actif.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page de liste s'affiche.
2. Activez la case à cocher située à côté du service et cliquez sur Marquer pour suppression.
La page Confirmation s'affiche.
3. Cliquez sur Oui.

Chapitre 3: Hierarchies

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[A propos des hiérarchies](#) (page 37)

[Filtrage de la liste des investissements enfants](#) (page 38)

[Création d'une hiérarchie](#) (page 38)

[Affichage du cumul d'effort](#) (page 41)

[Affichage du coût total de possession](#) (page 41)

[Gestion des investissements parents](#) (page 42)

A propos des hiérarchies

Vous pouvez gérer les investissements et les services qui comprennent le service dans la hiérarchie des investissements du service.

Pour afficher cette liste hiérarchique (projets, actifs, applications, produits, services, etc.), cliquez sur l'onglet Hiérarchie. La page Cumul financier de la hiérarchie des services s'affiche.

La hiérarchie financière affiche le cumul de l'investissement et du coût restant, coût réel, coût prévu des investissements enfants. Les valeurs affichées varient en fonction du temps et influent sur les pourcentages d'allocation d'investissement que vous avez définis.

La valeur affichée dans le champ Coût prévu correspond aux coûts prévus cumulés à partir de l'investissement et des investissements enfants. Les valeurs sont cumulées après avoir pris en compte les pourcentages d'allocation d'investissement. La valeur affichée dans le champ Coût réel correspond aux coûts engendrés par les facturations et les factures. Si le service n'est pas approuvé, les coûts réels sont également cumulés à partir du service ou de l'investissement enfant. Les coûts sont cumulés après que le pourcentage d'allocation d'investissement soit pris en compte. C'est-à-dire, si le statut du service est autre qu'Approuvé(e). Les coûts réels ne s'affichent pas dans le cumul financier, car les coûts ne sont pas encore engagés. La valeur affichée dans la colonne Coût restant correspond à la différence entre les coûts prévus et les coûts réels.

Les colonnes RSI prévu et VAN prévue affichent l'investissement et le retour sur investissement et la valeur actualisée nette de l'investissement enfant. La colonne Bénéfice prévu affiche le chiffre d'affaires prévu : la somme du bénéfice prévu à partir du budget détaillé de l'investissement, du service ou de l'idée.

A partir de la hiérarchie, vous pouvez également accéder au cumul d'effort et aux pages parentes de la hiérarchie des services. Par exemple, pour accéder au cumul d'effort de service, ouvrez le menu Hiérarchie pour le service et sélectionnez Cumul d'effort.

Le cumul financier et le cumul d'effort sont des représentations hiérarchiques des investissements, des services et des idées contenues dans votre service. Vous pouvez développer ou réduire l'affichage des éléments sur cette page ou bien ajouter ou supprimer des investissements ou des services enfants.

Selon la vue que vous sélectionnez dans la hiérarchie, le poste affiche les valeurs de travail ou les coûts spécifiques du service parent. Les postes qui se trouvent en dessous du poste Auto sont associés aux investissements ou services enfants inclus dans la hiérarchie des services.

Filtrage de la liste des investissements enfants

Par défaut, le cumul financier et le cumul d'effort du service affiche la liste des investissements enfants approuvés et non approuvés. Vous pouvez afficher uniquement l'investissement enfant approuvé ou non approuvé. Sélectionnez le statut dans le champ Statut de la section Filtre de la page.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Création d'une hiérarchie

Vous pouvez ajouter ou supprimer des investissements enfants, des services et des idées de la hiérarchie des investissements du service selon les règles métier de votre entreprise. Vous disposez des droits d'affichage des investissements enfants, des services et des idées. Ces investissements et services sont associés à la même entité que votre service. Utilisez la page Cumul financier ou la page Cumul d'effort pour ajouter ou supprimer les associations d'investissements et de services à la hiérarchie de services.

Lorsque vous créez la hiérarchie, les coûts prévus du service ou de l'investissement enfant associés sont cumulés au service parent, comme les coûts prévus. Ces coûts sont affichés dans le cumul financier. De la même manière, les valeurs de travaux cumulés de l'investissement ou du service enfant sont cumulées dans le service parent et sont affichées dans le cumul d'effort.

Pour définir une hiérarchie du service, procédez comme suit :

- [Ajoutez des investissements enfants](#) (page 39).
- [Supprimez des investissements enfants](#) (page 39).
- [Affichez le cumul financier](#) (page 40).
- [Définissez des allocations pour les investissements enfants](#) (page 40).
- [Affichez le cumul d'effort](#) (page 41).

A propos du partage des services entre investissements

Vous pouvez partager des services entre investissements, services et idées. Par exemple, vous pouvez partager un serveur de base de données qui prend en charge deux applications logicielles. Ajoutez d'abord les deux applications logicielles en tant qu'investissements enfants à la hiérarchie d'investissements du serveur de base de données. Modifiez ensuite le pourcentage d'allocation du coût de l'investissement enfant ou du service et les segments temporels.

Le pourcentage d'allocation d'investissement du service régit la part du service allouée à l'investissement, au service ou à l'idée. Toutes les informations de coûts affichées dans la hiérarchie des investissements sont basées sur les pourcentages d'allocation.

Ajout d'investissements et de services enfants du Cumul financier

Vous pouvez ajouter des investissements enfants, des services et des idées à votre service dans les pages Cumul financier ou Cumul d'effort dans la hiérarchie des services.

Vérifiez que les investissements, les services et les idées existent pour pouvoir les ajouter à votre hiérarchie. Travaillez avec les autres responsables de l'investissement pour définir les allocations d'investissement ou de service pour chacun des investissements enfants et des services dans la hiérarchie.

Remarque : La hiérarchie des services permet d'ajouter des éléments parents/enfants uniquement dans la même entité.

Ajout d'un service et d'un investissement enfant

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul financier.
La page Cumul financier apparaît.
3. Sélectionnez la case à cocher située à côté du service enfant et cliquez sur Ajouter un enfant.
La page Sélectionner des investissements s'affiche.
4. Activez la case à cocher située à côté des investissements et cliquez sur Ajouter.
5. Cliquez sur Revenir.

Suppression d'un service et d'un investissement enfant

Pour supprimer des services enfants du cumul financier, sélectionnez la case à cocher située à côté du service enfant et cliquez sur Supprimer.

Affichage du cumul financier

Vous pouvez afficher le cumul financier du service sur la page de cumul financier de la hiérarchie des services. Cette page affiche une liste hiérarchique des investissements enfants, des services et des idées qui composent votre service. Tous les coûts et bénéfices enfants sont cumulés dans votre service, le service parent et sont répertoriés dans le poste du service parent.

La page vous permet de suivre les coûts engagés pour créer, maintenir et prendre en charge votre service. Vous pouvez également suivre les pourcentages d'allocation, les coûts prévus, coûts réels, les coûts restants, les bénéfices prévus, le retour sur investissement prévu et la VAN prévue. Vous pouvez modifier le service en ajoutant ou en supprimant des investissements enfants.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul financier.
La page Cumul financier apparaît.
3. Affichez les services et les services enfants dans le cumul financier.

Définition des allocations d'investissement enfant

Lorsque vous ajoutez un investissement enfant à votre service pour la première fois, son allocation d'investissement est définie sur 100 % par défaut. Consultez la quantité d'investissement enfant allouée à votre service dans la colonne Allocation du cumul financier et d'effort de votre service.

Utilisez la page Définir les allocations pour définir le pourcentage du service, de l'investissement enfant ou de l'idée alloué à votre service. Cette page contient une liste d'investissements parents auxquels un investissement a été alloué. Vous pouvez décider dans quelle mesure l'investissement enfant sera alloué à ses investissements parents en modifiant le champ Allocation.

Les coûts totaux de l'investissement enfant sont automatiquement cumulés dans le service parent en fonction des pourcentages d'allocation de l'investissement.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul financier.
La page Cumul financier apparaît.

3. Cliquez sur le taux d'allocation pour l'investissement enfant.
La page Définir les allocations s'affiche.
4. Dans le champ Allocation de votre service, saisissez le taux d'allocation de l'investissement enfant à votre service (investissement parent).
5. Enregistrez les modifications.
6. Cliquez sur Revenir pour revenir à la page de cumul financier du service parent.

Affichage du cumul d'effort

Ouvrez la page Cumul d'effort dans hiérarchie des services pour afficher le cumul d'effort des investissements, des services et des idées compris dans votre service. La page affiche le cumul des informations sur la main-d'oeuvre de l'investissement enfant pour le service, telles que la charge restante, l'estimation à l'achèvement et les écarts de travail. Le cumul tient compte des pourcentages d'allocation d'investissement ou de service enfants. Vous pouvez afficher ces totaux dans les colonnes Charge restante, Estimation à l'achèvement et Travail réel.

Les investissements qui s'affichent dans la page correspondent aux investissements affichés dans la page Cumul financier de la hiérarchie des services. Cette page propose une vue différente de la liste hiérarchique des investissements enfants.

Vous pouvez établir la hiérarchie des investissements en sélectionnant un service parent à partir de l'investissement enfant dans la page Propriétés du service.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul d'effort.
La page Cumul d'effort apparaît.
3. Affichez les services et les services enfants dans le cumul d'effort.

Affichage du coût total de possession

Le coût total de possession (TCO) correspond à la quantité cumulée des coûts d'exécution ou d'exploitation d'un service. L'exploitation d'un service implique la gestion de tous les investissements tels que les projets, les applications et les idées qui prennent en charge le service. Le coût total de possession permet de suivre les dépenses, leur répartition et leur partage. Le cumul des coûts permet de gérer l'augmentation des coûts supplémentaires de gestion comparés du budget d'un service à partir de plusieurs types d'investissements.

Ajoutez tous les investissements enfants au service. Vous pouvez alors afficher le coût cumulé et le total de main d'oeuvre à partir de la facture hiérarchique des investissements pour déterminer le coût total de possession du service informatique.

Gestion des investissements parents

Utilisez la page de parents de la hiérarchie des services pour afficher la liste des investissements et des services parents auxquels un service est alloué. Vous pouvez également afficher le pourcentage d'allocation du service à chaque parent.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Ajouter des investissements parents](#) (page 42)
- Supprimer des investissements parents
- [Définir des allocations pour les investissements parents](#) (page 43)

Vous pouvez ajouter les investissements auxquels vous pouvez accéder en tant qu'investissement parent pour votre service.

Ajout d'investissements parents

Ouvrez la page Parents dans la hiérarchie des services pour ajouter une association d'investissement parent à votre service. Vous pouvez ajouter un investissement parent ou bien plusieurs investissements à la fois.

Vérifiez que les investissements, les services et les idées existent avant de les ajouter en tant que parents à la hiérarchie. Travaillez avec les autres responsables de l'investissement pour définir les allocations d'investissement ou de service pour chacun des investissements enfants et des services dans la hiérarchie.

Vous pouvez également supprimer des associations d'investissements parents.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Parents.
La page Liste Parents apparaît.
3. Pour sélectionner et ajouter des investissements parents, cliquez sur Ajouter.

Définition d'allocations d'investissements parents

Vous pouvez allouer des investissements et des services à un ou plusieurs investissements enfants. Cependant l'allocation totale doit être de 100 % pour un investissement parent. Vous pouvez afficher les taux d'allocation des investissements parents du service sur la page Parents de la hiérarchie des services.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Parents.
La page Liste Parents apparaît.
3. Dans le champ Allocation, entrez le pourcentage d'allocation pour l'investissement parent.
4. Enregistrez les modifications.

Chapitre 4: Equipe du service

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[A propos de la constitution d'une équipe](#) (page 45)

[Modification des détails d'un membre du personnel](#) (page 45)

[A propos de la page Equipe : Personnel](#) (page 48)

[Dotation d'une équipe en personnel](#) (page 50)

[Capacité du rôle](#) (page 52)

[Allocations de personnel](#) (page 52)

[Remplacement d'un membre du personnel](#) (page 60)

[Modification des rôles de membre du personnel dans le service](#) (page 63)

[Suppression de membres du personnel](#) (page 63)

A propos de la constitution d'une équipe

Les membres du personnel sont des ressources ou des rôles que vous pouvez affecter à un service et qui pourront enregistrer leur travail pour ce service dans leur feuille de temps. Les services ne sont pas associés à des tâches. Lorsque vous leur affectez du personnel, ce dernier n'est pas engagé à long terme pour ce service.

Utilisez la page Equipe du service pour doter vos services en personnel en leur allouant des rôles et des ressources. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe. Vous pouvez ajouter des ressources du type main-d'oeuvre ou autre. Cette page fournit un aperçu de l'effort de travail cumulé par rôle, dans un ordre croissant. Vous pouvez basculer la vue pour modifier le travail planifié direct du service. Le menu Equipe contient les pages Personnel, Détail et Capacité du rôle.

Une allocation de personnel correspond à la période durant laquelle une ressource est réservée pour un service. A moins de modifier les dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour la durée totale du service. Un montant d'allocation est généré pour chaque ressource. Il est le produit du nombre total de jours ouvrés entre la date de début et la date de fin du service (y compris les dates de début et de fin) et du nombre d'heures de disponibilité de la ressource par jour. La charge restante repose sur le nombre d'heures d'affectation d'une ressource au service.

Modification des détails d'un membre du personnel

Après avoir ajouté la ressource ou le rôle à votre service, utilisez la page Membre du personnel de la ressource ou du rôle pour modifier les détails correspondant au besoin en personnel.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés de la ressource ou du rôle.
La page Propriétés apparaît.
3. Modifiez les propriétés du membre du personnel :

Nom de l'exigence

Affiche le nom de l'exigence pour la dotation en personnel.

Date de début

Définit la date de début de l'allocation du membre de l'équipe pour l'investissement.

Par défaut : la date de début de l'investissement.

Date de fin

Définit la date de fin de l'allocation du membre de l'équipe pour l'investissement.

Par défaut : la date de fin de l'investissement.

% d'allocation par défaut

Définit le pourcentage de temps que vous voulez allouer pour la ressource à cet investissement (vous pouvez indiquer 0 %). La modification met à jour les colonnes Allocation et Pourcentage d'allocation sur la page du personnel de l'équipe de l'investissement.

Statut de la réservation

Indique le statut de réservation du membre du personnel. Les membres du personnel peuvent avoir le statut de réservation optionnel, ferme ou mixte.

Le statut de réservation est défini automatiquement lorsque les membres de l'équipe sont réservés ou que leur allocation est modifiée. Définissez le statut de réservation manuellement comme il convient.

Valeurs :

- Optionnel(le)
- Ferme
- Mixte. Indique qu'il existe une allocation optionnelle et ferme pour le membre de l'équipe.

Remarque : Pour plus d'informations, contactez votre administrateur CA Clarity PPM ou reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Statut de la demande

Détermine les besoins en personnel. Sélectionnez un autre statut dans la liste déroulante.

Par défaut : Créer

Ressource

Affiche la ressource associée à l'exigence.

Date de début de l'investissement

Affiche la date de début de l'investissement pour l'exigence.

Date de fin de l'investissement

Affiche la date de fin de l'investissement pour l'exigence.

Rôle de l'investissement

Définit le rôle pour lequel les ressources ont été requises pour l'investissement.

Exemple : Développeur, analyste commercial, architecte

Unité de l'organigramme organisationnel du personnel

Définit l'unité d'organigramme organisationnel du personnel.

Par défaut : valeur de l'unité d'organigramme organisationnel de l'investissement (si celle-ci est définie).

Ouvrir à la saisie de temps

Spécifie si la ressource peut utiliser des feuilles de temps dans le cadre du suivi du temps passé sur les affectations de tâche. Si cette option est désélectionnée, la ressource ne peut pas enregistrer le temps utilisé sur ses projets.

Par défaut : option sélectionnée

4. Dans la section Recherche de ressources, remplissez les champs suivants :

Type d'emploi de la ressource

Indique si la ressource est un contractant ou un employé à temps plein.

Mots clés de la candidature

Définit les mots clés du curriculum vitae de la ressource.

Allocation prévue

Définit le pourcentage total de temps alloué à la ressource pour l'investissement en question, en fonction de la demande du responsable de l'investissement. L'allocation spécifie également les dates de début et de fin.

Allocation ferme

Définit le pourcentage total d'allocation ferme de la ressource pour l'investissement (tel que saisi par le responsable de la ressource). L'allocation spécifie également les dates de début et de fin de l'allocation.

Les valeurs d'allocation ferme sont générées une fois que le responsable de ressources a effectué des réservations fermes d'allocations.

5. Enregistrez les modifications.

A propos de la page Equipe : Personnel

Les membres du personnel sont des ressources ou des rôles que vous pouvez affecter à un service et qui pourront enregistrer leur temps de travail dans leur feuille de temps. Les services ne sont pas associés à des tâches. Lorsque vous leur affectez du personnel, ce dernier n'est pas engagé à long terme pour ce service.

Utilisez un rôle comme paramètre fictif lorsque vous ne connaissez pas le nom de la ressource. Ou bien, utilisez le rôle si la ressource n'est pas disponible pour la dotation en personnel sur votre service. Vous pouvez utiliser plusieurs instances d'un rôle pour doter votre service en personnel. Cependant vous ne pouvez pas ajouter plusieurs instances d'une ressource.

Utilisez la page Personnel de l'équipe du service pour ajouter du personnel à un service. Cette page contient les colonnes et les icônes suivantes :

Icône Propriétés

Permet d'ouvrir le profil de la ressource. Vous pouvez afficher les informations du profil et modifier les allocations, notamment les allocations prévues et fermes.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des ressources*.

Icône Outil de recherche de ressources

Permet d'ouvrir la page Rechercher des ressources de la ressource sélectionnée. Sur cette page, vous pouvez remplacer la ressource ou le rôle par un(e) autre.

Allocation des ressources

Permet d'ouvrir la page Allocations de ressources/rôles. Vous pouvez mettre à jour l'allocation de ressources.

Rôle

Affiche le rôle de la ressource, qui peut être différent du rôle principal sélectionné dans le profil de la ressource.

Temps

Affiche une coche jaune si la ressource ou le rôle est autorisé(e) à saisir du temps pour l'investissement.

Statut de la réservation

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle.

Valeurs

- Ferme. La ressource est engagée pour l'investissement.
- Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'investissement selon une planification provisoire.
- Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

Début

Affiche la date de début d'allocation du membre de l'équipe. Si cette date n'est pas définie, la date par défaut sera la date de début de l'investissement.

Fin

Affiche la date de fin d'allocation du membre de l'équipe. Si cette date n'est pas définie, la date par défaut sera la date de fin de l'investissement.

% d'allocation

Affiche le pourcentage alloué au membre de l'équipe en question pour l'investissement.

Allocation

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource pour l'investissement. A moins que vous modifiiez les dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée. Vous ne pouvez pas modifier directement l'allocation, mais vous pouvez la changer en utilisant les éléments suivants :

- Options de définition des allocations
- Les courbes de nouvelle allocation définies sur la page des propriétés du membre du personnel de la ressource.
- L'option Décaler l'allocation.

Charges constatées allouées

Affiche le nombre total d'heures que la ressource a passées à ce jour sur l'investissement.

Charges constatées pour l'incident

Affiche le temps validé pour les incidents associés à l'investissement en question.

Total des charges constatées

Affiche le temps réel total cumulé validé pour un investissement. Cette valeur correspond à la somme des charges constatées allouées et des charges constatées pour l'incident.

Dotation d'une équipe en personnel

Pour doter une équipe de service en personnel, vous pouvez :

- [Ajouter des ressources ou des rôles](#) (page 50)
- [Réserver des ressources surallouées](#) (page 51)
- [Modifier les détails sur un membre du personnel](#) (page 45)
- [Modifier les allocations par défaut d'une ressource](#) (page 54)
- [Planifiez et mettez les allocations de ressources à l'échelle](#) (page 56)
- [Remplacer les membres du personnel affectés au service](#) (page 60)

Ajout de ressources ou de rôles au personnel

La page Personnel de l'équipe de service affiche une liste des ressources ou des rôles ajoutés à votre service. Les ressources sont automatiquement allouées à 100 % sur la base de leur disponibilité par jour ouvré. Vous pouvez ajuster cette valeur en fonction de vos besoins.

Lorsque vous ajoutez des ressources au personnel de votre service, il est possible que la ressource soit surallouée. Dans ce cas, une page de confirmation s'affiche et vous propose de surallouer la ressource ou bien d'accepter la disponibilité restante de la ressource.

Vous pouvez ajouter plusieurs instances d'un rôle à un service mais pas plusieurs instances d'une ressource portant le même nom. Ainsi, vous pouvez affecter un programmeur (1) et un programmeur (2) à un service pour répondre à deux exigences pour une ressource associée à un rôle de programmeur.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Personnel de l'équipe apparaît.

2. Cliquez sur Ajouter.

La page Sélectionner une ressource s'affiche.

Remarque : Pour ajouter des membres à votre service au niveau Organigramme organisationnel dans la page Personnel de l'équipe du service, cliquez sur Ajouter/Mettre à jour par organigramme organisationnel. Cette option ajoute à votre service toutes les ressources de l'unité d'organigramme organisationnel sélectionnée.

3. Sélectionnez les ressources et les rôles à ajouter au personnel du service. Pour rechercher des ressources ou des rôles par nom ou pour effectuer des recherches à l'aide d'autres critères, utilisez le filtre de recherche.
4. Cliquez sur Ajouter pour ajouter les ressources ou les rôles sélectionnés.

Réservation de ressources surallouées

Si le nombre d'heures de disponibilité d'une ressource est inférieur au nombre d'heures demandées, la page Confirmation de la disponibilité restante s'affiche.

Si vous les ajoutez au service, la page de confirmation de la disponibilité restante indique que la ressource est surréservée. Si vous réservez une ressource à 100 % (valeur par défaut) de sa disponibilité, la colonne Allocation des ressources 100 % indique le nombre d'heures utilisées. La colonne Disponibilité restante indique le nombre d'heures de travail réel dont la ressource dispose pour travailler sur le service.

Dans la page de confirmation qui apparaît, sélectionnez l'une des options suivantes :

Surallouer

Permet de surallouer la ressource.

Disponibilité restante seulement

Permet de réserver la ressource pour la durée indiquée dans la colonne Disponibilité restante.

Capacité du rôle

La page Capacité du rôle de l'équipe du service fournit une vue cumulée de toutes les demandes de rôle, qu'elles soient générées par des membres de l'équipe ou des ressources nommées, selon le rôle. Vous pouvez comparer les informations à la capacité des ressources occupant ces rôles.

Pour accéder à la page, dans le menu Equipe, cliquez sur Capacité du rôle. Les ressources ne disposant d'aucun rôle d'équipe apparaissent dans la ligne [Aucun rôle].

La page Capacité du rôle contient les informations suivantes :

- L'allocation de rôle au service comparée à l'allocation à d'autres investissements ou services. La hiérarchie des investissements cumule les données d'un rôle et chaque sous-investissement alloue un pourcentage spécifique au service.
- Capacité du rôle disponible pour le service et les sous-investissements

Vous pouvez afficher ces informations dans un scénario ou en dehors. Si un rôle apparaît comme suralloué. Cliquez sur l'icône Personnel pour ouvrir la page Personnel de l'équipe du service et consulter les ressources qui utilisent le rôle.

Allocations de personnel

Une allocation de personnel correspond à la période durant laquelle une ressource est réservée pour un service. A moins de modifier les dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour la durée totale du service.

La formule suivante est utilisée pour générer les heures de travail d'allocation pour une ressource :

Nombre total de jours de travail à partir de la date de début du service jusqu'à la date de fin * Nombre d'heures de travail disponibles pour la ressource par jour

La charge restante repose sur le nombre d'heures d'affectation d'une ressource au service.

Modification des allocations du personnel

Vous pouvez utiliser la page de personnel de l'équipe du service pour modifier les informations de personnel liées à l'allocation.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.

La page Liste du personnel apparaît.

2. Modifiez les champs suivants :

Ressource

Affiche le nom de la ressource. Cliquez sur le nom d'une ressource pour ouvrir ses propriétés.

Rôle

Définit le rôle de la ressource pour l'investissement.

Temps

Indique si la ressource peut saisir du temps pour le travail effectué sur l'investissement.

Statut de la réservation

Indique le statut de réservation de la ressource pour l'investissement.

Début et fin

Définit les dates de début et de fin auxquelles la ressource est réservée pour l'investissement. Les changements de dates mettent à jour la valeur dans la colonne Allocation.

% d'allocation

Définit le pourcentage par défaut pour lequel la ressource est allouée à l'investissement en question. Vous pouvez entrer 0 (zéro) comme pourcentage d'allocation. Toutes les modifications effectuées mettent aussi à jour la valeur de la colonne Allocation.

Allocation

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource.

Charges constatées allouées

Affiche le nombre total d'heures que la ressource a passées jusqu'à ce jour sur l'investissement.

Charges constatées pour l'incident

Affiche le temps validé pour les incidents associés à l'investissement en question.

Total des charges constatées

Définit les charges constatées totales publiées pour cette ressource.

3. Enregistrez les modifications.

Procédure de gestion des propriétés des membres du personnel

La gestion des membres du personnel d'une équipe implique les actions suivantes :

- Modifier leurs propriétés
- Modifier leurs rôles
- Modifier leur allocation par défaut

Modification de l'allocation par défaut d'une ressource

Vous pouvez utiliser les sections Allocation prévue et Allocation ferme sur une page Membre du personnel dans les propriétés du service. Ces sections indiquent les écarts par rapport au champ % d'allocation par défaut. Vous pouvez annuler la réservation d'une ressource réservée fermement ou développer une ressource pour effectuer la planification supplémentaire. La page affiche les champs de profil de base et un nombre de champs liés à l'allocation que vous pouvez modifier.

La courbe Allocation prévue représente le taux d'allocation par défaut ou total demandé par le responsable du service. La courbe Allocation ferme représente le montant d'allocation validé par le responsable des ressources. Le statut de réservation d'une ressource change en fonction des montants de l'allocation définis dans les courbes d'allocations prévue et ferme.

Exemple : l'allocation prévue ou par défaut pour une ressource est de 100 %. La ressource est réservée pour travailler sur votre service du 11/8 au 1/11. Il est planifié que la ressource travaille à 50 % de son temps sur un autre service jusqu'au 1er septembre et elle est en congés du 15 au 22 septembre. Dans ce cas, vous pouvez créer deux courbes d'allocation : une courbe indiquant un écart de 50 % du 01/08/11 au 01/09/11, une autre courbe pour indiquer un écart de 0 % du 15/09/11 au 22/09/11.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés située en regard de la ressource pour modifier les allocations.
La page Propriétés apparaît.

3. Dans % d'allocation par défaut, entrez le pourcentage du temps d'allocation de la ressource pour le service (vous pouvez entrer 0 %).

La modification apparaît dans les colonnes Allocation et % d'allocation sur la page Personnel de l'équipe du service.

4. Dans les sections Allocation prévue et Allocation ferme ajoutez une ligne pour chaque différence par rapport à l'allocation par défaut.

Exemple :

Créez deux lignes. Une ligne pour couvrir la période durant laquelle la ressource travaille à 50 % de son temps (au lieu des 100 % définis par défaut ou de l'allocation prévue). Une autre ligne pour couvrir la période durant laquelle la ressource travaille en fait à 0 % (au lieu des 100 % définis par défaut ou de l'allocation prévue).

5. Pour créer une période d'allocation prévue ou ferme :
 - a. Entrez ou sélectionnez une date de début pour la période.
 - b. Entrez ou sélectionnez une date de fin pour la période.
 - c. Entrez le pourcentage de temps de travail attendu (provisoire ou engagé) dans le champ % d'allocation. Vous pouvez saisir 0 %.
6. Enregistrez les modifications.

Réinitialisation des allocations de personnel

Vous pouvez réinitialiser les allocations de personnel de votre service de plusieurs manières :

- [Décaler l'allocation](#) (page 56) afin de décaler ou de mettre à l'échelle l'intégralité ou une partie des allocations des ressources dans un service. Pour décaler, avancez ou retardez les allocations de ressource dans le temps.
- L'option [Définir une allocation](#) (page 57) permet de mettre à jour l'allocation de plusieurs membres de l'équipe à la fois.
- L'option [Valider l'allocation prévue](#) (page 58) permet de restaurer l'allocation prévue pour l'allocation ferme de la ressource.
- L'option [Accepter l'allocation ferme](#) (page 59) permet de restaurer l'allocation réservée ferme pour l'allocation prévue de la ressource.

Pour consulter les options disponibles, cliquez sur le bouton Plus dans les pages Personnel et Détail de l'équipe du service.

Décalage et mise à l'échelle des allocations de ressources

Vous pouvez décaler ou mettre à l'échelle l'intégralité ou une partie des allocations de la ressource dans un service en déplaçant les allocations de ressources dans le temps. Lorsque vous déplacez des données, les données d'allocation segmentée restent inchangées, même si le pourcentage alloué à chaque segment change. Le décalage des allocations d'une ressource est particulièrement utile si vous souhaitez décaler des allocations d'investissement au-delà de la vue mise à l'échelle pour le temps autorisé, qui ne s'étend que sur six mois.

Utilisez l'option Décaler l'allocation disponible sur les pages Personnel et Détail de l'équipe de service.

Par exemple, si une période d'allocation commence le 1er mai, qu'elle continue avec un taux d'allocation par défaut de 100 % jusqu'au 31 mai, puis qu'elle s'étend sur le mois de juin avec un taux d'allocation réduit de 50 %. Dans ce cas, si vous décalez au 1er juin, la période d'allocation sera comprise entre le 1er juin et le 2 juillet (soit une durée de 31 jours) à 100 %. Elle continuera jusqu'au 2 août à 50 %. Vous pouvez également décaler des allocations pour des durées qui ne comportent pas de segments.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Dans la page Personnel ou Détail de l'équipe de service, sélectionnez la case à cocher à côté de la ressource pour décaler des allocations.
La page de liste s'affiche.
3. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Décaler l'allocation.
La page des allocations s'affiche.
4. Dans la section Période à décaler, modifiez les dates de début et de fin allouées à la ressource pour travailler sur le service.
5. Dans la section Paramètres de décalage, procédez comme suit :

Date de décalage

Définit la date de début pour les données décalées.

Remarque : Si vous ne remplissez pas ce champ, aucun décalage n'aura lieu.

Date limite de décalage

Définit la dernière date pour des allocations de décalage. Les allocations ne peuvent pas être décalées au-delà de la dernière date.

Mettre le pourcentage d'allocation à l'échelle

Permet de modifier le pourcentage d'allocation requise pour l'horaire de travail.

Remarque : Si vous ne remplissez pas ce champ, aucune mise à l'échelle n'est appliquée.

Obligatoire : Non

6. Enregistrez les modifications.

La modification apparaît dans la colonne Allocation sur la page Personnel de l'équipe de service.

Définition d'allocation pour plusieurs membres de l'équipe

Vous pouvez définir les allocations de plusieurs membres de l'équipe en même temps.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Pour mettre à jour une allocation, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
La page de liste s'affiche.
3. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Définir une allocation.
La page des allocations s'affiche.
4. Dans la section Général, définissez les allocations suivantes pour les membres de l'équipe sélectionnés :

Date de début

Définit la date à laquelle l'allocation commence.

Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et restaurer la date de début du service, activez la case à cocher Réinitialiser pour utiliser la date de début de l'investissement.

Date de fin

Définit la date à laquelle l'allocation se termine.

Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et restaurer la date de fin du service, activez la case à cocher Réinitialiser pour utiliser la date de fin de l'investissement.

% d'allocation par défaut

Définit l'allocation de la ressource pour ce service.

- Sélectionnez la case à cocher Effacer les segments d'allocation existants dans la section Segments d'allocation existants de la page. Cette sélection supprime tous les segments d'allocation pour les membres d'équipe sélectionnés.
- Remplissez les champs suivants dans la section Nouveaux segments d'allocation pour créer un segment d'allocation pour les membres d'équipe sélectionnés :

Début

Définit la date à laquelle l'allocation commence.

Fin

Définit la date à laquelle l'allocation se termine.

% d'allocation

Indique le pourcentage d'allocation de la ressource au service.

- Enregistrez les modifications.

Validation d'une allocation prévue de ressource

La validation d'une allocation prévue pour une ressource égalise l'allocation ferme de la ressource et l'allocation prévue. Pour appliquer une réservation ferme des segments, modifiez le segment d'allocation prévue pour une ressource. Lorsqu'une ressource présente le statut de réservation ferme, cela signifie qu'elle est entièrement engagée.

La validation de l'allocation prévue ne permet pas de réinitialiser le pourcentage d'allocation par défaut. A la place, cette allocation copie l'allocation prévue dans la section Allocation ferme de la page de membre du personnel de ressource des propriétés du service.

Remarque : La section Allocation ferme s'affiche sur la page selon le paramètre Autoriser la réservation mixte (par défaut) de la gestion de votre projet.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit :

- Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
- Pour valider une allocation prévue, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
- Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Valider l'allocation prévue.
La page Confirmation s'affiche.
- Cliquez sur Oui.

Acceptation de l'allocation ferme d'une ressource

Pour égaliser l'allocation prévue et l'allocation de réservation ferme, utilisez l'option Accepter l'allocation ferme. Si la section Allocation prévue contient les segments prévus à réservation optionnelle, ces derniers sont supprimés et tous les segments sont réinitialisés de sorte à correspondre au segment à réservation ferme.

Remarque : L'option Accepter l'allocation ferme apparaît sur la page si vous avez défini des paramètres de réservation mixte.

Pour plus d'informations, contactez votre administrateur CA Clarity PPM ou reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Pour une allocation ferme, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
3. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Accepter l'allocation ferme.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.
La sélection égalise l'allocation prévue avec l'allocation validée. Les colonnes % d'allocation et Allocation peuvent changer. La valeur Statut de la réservation affiche la valeur Ferme pour indiquer que toutes les allocations sont complètement validées.

Modification des allocations de ressources prévues et validées

La page Détail de l'équipe du service indique l'allocation prévue et validée pour un service par ressource et par période de temps, sous forme graphique. Cet affichage permet de déterminer si une ressource est surallouée ou sous-allouée et à quelle proportion. Vous pouvez également évaluer la disponibilité d'une ressource pour un service.

Cette page permet par exemple de modifier les informations des cellules temporelles pour chaque ressource. Lorsque vous modifiez les cellules temporelles, vous modifiez la représentation de l'allocation prévue et validée dans le graphique.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
La page Propriétés apparaît.

2. Dans le menu Equipe, cliquez sur Détail.

La page Détails apparaît. Les données sont affichées par ressource, allocation et période. Lorsque vous faites défiler une période, une note contenant un récapitulatif des éléments affichés apparaît. Les colonnes de période contiennent par défaut les semaines et commencent toujours par la semaine actuelle. Vous trouverez les couleurs d'allocation suivantes :

- Jaune. La ressource est allouée selon la disponibilité définie pour cette période ou en dessous.
- Rouge. La ressource est surallouée (la durée réservée dépasse la disponibilité) pour cette période.
- Vert. Indique une allocation à d'autres investissements, idées ou services.

3. Cliquez dans le graphique pour modifier les valeurs de temps.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Remplacement d'un membre du personnel

Vous pouvez remplacer l'affectation d'un membre du personnel dans la page Personnel de l'équipe du service. Pour rechercher un remplacement dans l'équipe, vous pouvez utiliser l'indice de disponibilité. Vous pouvez également remplacer une ressource par une autre ressource ou remplacer un rôle par une ressource actuelle.

Important : Le processus de remplacement peut surallouer le membre remplaçant le ou les membres précédents.

Directives pour le remplacement de membres du personnel

Tenez compte des éléments suivants avant de procéder au remplacement d'un membre du personnel :

- Lorsque vous remplacez une ressource par une autre, les charges constatées et les charges constatées en attente, ainsi que la référence du membre du personnel d'origine ne sont pas transférées vers le nouveau membre du personnel. Seule la charge restante est transférée vers le nouveau membre du personnel.
- Le membre du personnel d'origine doit terminer les saisies de temps pour que les données réelles soient envoyées avant le remplacement.
- Le rôle du membre du personnel d'origine est transféré au nouveau membre (sauf si vous changez de rôle).

Transfert des données lors du remplacement de membres du personnel

Le tableau suivant permet d'identifier le mode de transfert des données du membre remplacé vers le nouveau membre.

Type de données	Transfert
Début de la disponibilité	Oui, si la date n'est pas encore passée et si la nouvelle ressource n'est pas réservée à cette date.
Fin de la disponibilité	Oui
Allocation restante	Oui
Pourcentage (%) d'allocation	Oui
Rôle de l'investissement	Oui
Charges constatées existantes	Non
Charges constatées en attente	Non
Références	Non

Remplacement de membres du personnel

Utilisez la page **Personnel** de l'équipe du service pour remplacer des membres du personnel affectés à votre investissement. Génère une liste de ressources qui partagent le même rôle et la même disponibilité que la ressource remplacée. Vous pouvez remplacer une ressource dans la page **Personnel** ou **Détails**.

Utilisez la méthode pour permettre à l'indice de disponibilité de sélectionner la ressource la mieux adaptée en termes de disponibilité qui remplacera l'autre ressource. Un indice de disponibilité est généré pour chaque ressource à laquelle vous avez accès. L'indice indique une correspondance étroite entre les ressources remplacées et de remplacement. La disponibilité se base sur la durée de l'affectation et sur la disponibilité quotidienne de la ressource. En général, plus l'indice est élevé, plus la correspondance est importante.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

Utilisez la page **Chercher des ressources** pour remplacer les membres du personnel. Cette page contient toutes les ressources auxquelles vous avez accès.

Disponibilité

Indique la période d'affectation et le nombre d'heures allouées à votre service pour la ressource que vous remplacez. Les dates et les heures allouées sont transférées vers le nouveau remplacement.

Correspondance de disponibilité

Propose un indice prenant en compte la période de travail et la disponibilité de chaque ressource. Par exemple, si aucune spécification de compétence n'est ajoutée à vos critères de recherche, la valeur de la colonne Correspondance totale double l'indice de correspondance de disponibilité et la colonne Correspondance de compétence est vide. Si vous effectuez une recherche à l'aide de critères de compétence et de disponibilité, la colonne Correspondance totale affiche une moyenne des deux indices.

Le message suivant apparaît en haut de la page :

Les indices de correspondance peuvent être inexacts si les dates de disponibilité ne sont pas comprises dans la plage suivante : ddmmyy - ddmmyy

Le message indique que si une divergence existe entre la plage de dates dans le message et les dates dans le champ Disponibilité, le score Correspondance de disponibilité peut être inexact.

Exemple : Si les dates du champ Disponibilité sont 01/09/05 - 07/02/06 et que la plage de dates du message est 7/9/11 - 7/9/12, aucune comparaison ne peut être trouvée pour la ressource. Cette situation baisse les indices de correspondance de disponibilité globaux.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. A côté du nom de la ressource à remplacer, cliquez sur l'icône Outil de recherche de ressources.
La page Rechercher des ressources s'affiche.
3. Activez la case à cocher située à côté de la ressource à remplacer avec la ressource précédente, puis cliquez sur Remplacer.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.

Modification des rôles de membre du personnel dans le service

Vous pouvez modifier le rôle d'un membre du personnel service par service. Cette modification n'affecte pas le rôle mentionné dans leur profil de ressource. Vous pouvez modifier une affectation de rôle dans la page Personnel ou Détail.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés située en regard de la ressource pour modifier le rôle.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Général de la page, sélectionnez une valeur pour le champ Rôle de l'investissement.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Enregistrez les modifications.

Suppression de membres du personnel

Si la ressource n'a pas publié de charges constatées ni soumis de charges constatées en attente pour le service, vous pouvez supprimer un membre du personnel de votre service.

Remarque : La suppression d'un membre du personnel de votre service ne supprime pas la ressource. La suppression ne modifie pas non plus le statut du membre du personnel sur Inactif.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Equipe.
2. Activez la case à cocher située à côté de la ressource que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur Supprimer.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.

Chapitre 5: Gestion des unités commerciales, de service et informatiques

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Présentation de l'accélérateur BRM](#) (page 65)
[Abonnements du département](#) (page 66)
[Portails du gestionnaire des relations métier](#) (page 67)
[Tableaux de bord du gestionnaire des relations métier](#) (page 68)
[Utilisation optimale de l'accélérateur BRM](#) (page 68)
[Accès aux tableaux de bord et portails de l'accélérateur BRM](#) (page 68)
[Tableau de bord du service](#) (page 69)
[Tableau de bord du fournisseur](#) (page 81)
[Tableau de bord client](#) (page 87)
[Portail Client](#) (page 90)
[Portail fournisseur](#) (page 94)

Présentation de l'accélérateur BRM

L'accélérateur BRM simplifie et améliore l'intégration informatique aux unités commerciales dans le domaine de la livraison de services. Le module d'extension inclut les tableaux de bord et les portails suivants :

Tableau de bord du service

Contient un ensemble de portlets spécifique à un service. Il permet au responsable d'un service de visualiser les alertes et les mesures actuelles concernant le service.

Tableau de bord du fournisseur

Contient un ensemble de portlets spécifique à un département fournisseur. Permet au responsable de département ou au dirigeant/responsable informatique d'afficher les alertes et les mesures actuelles du département.

Tableau de bord client

Contient un ensemble de portlets spécifiques à un département client. Permet au responsable de département ou au dirigeant/responsable informatique d'afficher les alertes et les mesures actuelles du département.

Portail fournisseur

Il contient un ensemble de portlets offrant une vue des données du service de tous les départements du fournisseur.

Portail Client

Il contient un ensemble de portlets offrant une vue des données de service pour tous les clients d'un gestionnaire des relations métier.

Remarque : Pour visualiser les tableaux de bord et les portails BRM, vous devez installer et configurer l'accélérateur BRM.

Les portlets de l'accélérateur BRM incluent de nombreux points de données issus des projets, tâches, risques, abonnements, départements et services.

Les portlets présentent les données de plusieurs façons :

- Automatiquement à partir d'autres modules
- Importation ou saisie manuelle, à l'aide de XOG
- Importation via l'exécution d'un job

Abonnements du département

Les départements clients peuvent s'abonner aux services fournis par les départements du fournisseur. Chaque abonnement dispose de mesures utilisées dans les portlets de l'accélérateur BRM pour les tableaux de bord et les portails. La plupart des mesures clés sont définies par l'utilisateur. Les données d'incident sont importées dans Service Desk.

Pour afficher les mesures, cliquez sur Propriétés pour un nom d'abonnement de service.

Les mesures suivantes sont utilisées dans les portlets de l'accélérateur BRM :

Evaluation de la satisfaction du client

Valeur de pourcentage indiquant le niveau de satisfaction du client avec l'abonnement. Vous pouvez saisir dans ce champ une valeur comprise entre 1 et 100. Des règles d'indicateur d'état sont affichées selon la satisfaction du client. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

Nbre de violations de l'accord sur les niveaux de service

Nombre total de violations de l'accord sur les niveaux de service pour cet abonnement. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

Seuil de violations de l'accord sur les niveaux de service

Nombre limite de violations de l'accord sur les niveaux de service pour cet abonnement. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

Nombre d'incidents

Nombre total d'incidents pour cet abonnement.

Seuil d'incidents

Nombre limite d'incidents pour les valeurs d'indicateurs d'état. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

Nbre de demandes de changement

Nombre total de demandes de changement pour cet abonnement.

Frais d'abonnement

Frais imputés au client pour cet abonnement.

Nbre total d'utilisateurs

Nombre total d'utilisateurs ou de clients pour cet abonnement.

Nbre d'utilisateurs actifs

Nombre d'utilisateurs actifs pour cet abonnement.

Nombre de visites

Nombre de visites de la page Web de cet abonnement (le cas échéant).

Mesures clés

Lien vers la page Mesures clés permettant à l'utilisateur de définir le type de mesure clé créée. Par exemple, Fermés, Incidents clôturés, Incidents créés, Autres, Utilisation ou Valeur. Les indicateurs d'état sont définis selon le type de mesure, que la valeur dépasse ou non le seuil cible et que la case Privilégier les valeurs élevées soit cochée ou non. Seules les équipes définies par l'utilisateur sont applicables. S'il n'existe pas de mesure clé pour les incidents créés ou clôturés, l'importation à partir de Service Desk crée une mesure pour l'abonnement.

Portails du gestionnaire des relations métier

Le portail de l'accélérateur BRM propose les vues suivantes :

Portail Client

Fournit une vue des clients BRM, détaillant les statistiques des services avec abonnements.

Portail fournisseur

Offre une vue sur les données du service pour tous les départements de fournisseur. Utilisé par les responsables informatiques.

Tableaux de bord du gestionnaire des relations métier

L'accélérateur BRM est constitué de plusieurs tableaux de bord créés pour les responsables informatiques et les gestionnaires des relations métier. Ces tableaux de bord contiennent des portlets fournissant des clichés sur les informations.

Utilisation optimale de l'accélérateur BRM

Pour bénéficier des tableaux de bord et des portlets de l'accélérateur BRM, vérifiez que la structure organisationnelle inclut :

- Plusieurs départements client et fournisseur avec des responsables de départements
- Des gestionnaires des relations métier travaillant avec les départements clients et le service informatique
- Des services appartenant aux départements fournisseurs
- Des départements clients abonnés à des services
- Des mesures clés pour les départements clients
- Des actifs, des applications et des projets affectés aux services

Accès aux tableaux de bord et portails de l'accélérateur BRM

Pour accéder aux portlets de l'accélérateur BRM et les afficher, vous devez disposer des droits d'accès correspondants. Pour accéder à l'accélérateur BRM, sélectionnez Portail Fournisseur ou Portail Client dans le menu Gestion des services informatiques.

Vous pouvez afficher les données dans les portails suivants :

Portail fournisseur

Affiche des mesures telles que des informations sur les finances, le client, la ressource et les demandes de service. Les portlets de ce portail utilisent des indicateurs d'état et des graphiques pour alerter les responsables informatiques des domaines requérant une attention particulière. La vue cumule toutes les informations de service basées sur les départements traités par le responsable informatique.

Portail Client

Axé sur les mesures et les coûts du service. Il contient également des portlets avec des graphiques, des grilles et des informations pour indiquer au gestionnaire des relations métier les éventuels problèmes survenant au niveau des services clients. La vue du portail client contient uniquement les départements affectés au gestionnaire des relations métier.

Vous pouvez accéder aux tableaux de bord du service et du département dans Service et le Département.

Accès au tableau de bord à partir du service**Procédez comme suit :**

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.
2. Ouvrez un service pour en afficher le tableau de bord.
3. Cliquez sur Tableau de bord.

Accès au tableau de bord à partir du département**Procédez comme suit :**

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Organisation, cliquez sur Départements.
2. Ouvrez un département pour afficher le tableau de bord.
3. Cliquez sur Tableau de bord du fournisseur ou sur l'onglet Tableau de bord Client.

Tableau de bord du service

L'option Tableau de bord du service est disponible dans l'objet Service et inclut plusieurs portlets à navigation descendante. Les responsables de services individuels ou les responsables informatiques principaux utilisent généralement le tableau de bord.

Intégrité du service

Ce portlet contient une liste de mesures. Chaque mesure est dotée d'un indicateur d'état précisant son statut. Le propriétaire du service peut rapidement définir des zones de service :

- Dépassement des seuils définis (rouge)
- Surveillance requise (jaune)
- Exécution sans erreur (vert)

Les données sont affichées pour les investissements, les demandes de changement ou les risques approuvés ou actifs, et les investissements en attente. Les investissements annulés ou terminés ne sont pas inclus.

Les données de ce portlet proviennent d'un ensemble de mesures définies par l'utilisateur dans la page Mesures clés de la page Propriétés de l'abonnement. Les mesures incluent une cible et des dates de début et de fin affichées par période.

La santé du service est présentée sous forme de grille hiérarchique contenant les colonnes Mesure et Statut. Les mesures supérieures de ce portlet (Support du service, Gestion, Demandes de projet et de changement) sont dotées d'un indicateur d'état. Les indicateurs d'état supérieurs cumulent tous les indicateurs d'état inclus.

Lorsque vous développez les mesures supérieures, vous disposez des mesures additionnelles suivantes :

Valeur

Contient toutes les mesures clés dotées du type Valeur. Si les valeurs inférieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Rouge. Les valeurs pour un client au cours des trois derniers mois sont supérieures à 100 %.
- Jaune. Les valeurs pour un client au cours des trois derniers mois sont supérieures à 80 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont inférieures ou égales à 80 %.

Si les valeurs supérieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Vert. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont supérieures à 120 %.
- Jaune. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont supérieures à 100 % (en l'absence d'indicateur vert, l'indicateur jaune est recherché).
- Rouge. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont inférieures à 100 %.

Cliquez sur le lien de mesure Valeur pour accéder au portlet préfiltré Mesures et afficher uniquement les mesures clés portant l'étiquette Valeur pour les abonnements du département. Le portlet affiche les données sous forme de grille avec des graphiques à valeur mise à l'échelle pour le temps (VET). Le nombre de lignes dans ce portlet dépend du nombre de mesures clés disponibles pour un type donné. Le nombre de lignes dépend également de la valeur sélectionnée dans la liste déroulante (Incidents clôturés, Incidents créés, Autres, Utilisation ou Valeur).

Par défaut, la section VET utilise les trois derniers mois écoulés et les trois mois à venir à partir de la date en cours. La valeur réelle et la valeur seuil sont affichées et comparées.

RSI

Indique le retour sur investissement. Cliquez sur le lien de mesure RSI pour accéder à la page Propriétés du service : Budget du service sélectionné. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La valeur de retour sur investissement est inférieure à 0.
- Jaune. La valeur de retour sur investissement est inférieure à 15.
- Vert. La valeur de retour sur investissement est supérieure ou égale à 15.

Utilisation

Contient toutes les mesures clé dotées du type Utilisation. Si les valeurs inférieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Rouge. La valeur d'utilisation est supérieure ou égale à 100 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.
- Jaune. La valeur d'utilisation est supérieure ou égale à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur d'utilisation est inférieure à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.

Si les valeurs supérieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Rouge. La valeur d'utilisation est inférieure ou égale à 70 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.
- Jaune. La valeur d'utilisation est inférieure ou égale à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur d'utilisation est supérieure à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.

Cliquez sur le lien de mesure Utilisation pour accéder au portlet préfiltré Mesures et afficher uniquement les mesures clés portant l'étiquette Utilisation pour les abonnements du département. Le portlet Mesures est décrit dans la section de mesure Valeur.

Incidents

Cette mesure est définie selon le cumul d'incidents ouverts pour tout client s'abonnant au service. L'attribut Seuil d'incidents de la page Propriétés de l'abonnement contient la valeur seuil de l'incident. Les indicateurs d'état suivants sont affichés selon le nombre d'incidents ouverts :

- Rouge. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 30 %.
- Jaune. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 10 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est inférieur ou égal à 10 %.

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à la page Analyse des incidents du service. La page Portlet contient les portlets d'incidents appartenant inclus dans les vues à navigation descendante du tableau de bord du service et comprend les éléments suivants :

Tendance des nouveaux incidents

Contient des informations sur le nombre d'incidents créés ou nouveaux suivis sur une période de six mois, y compris le mois en cours. Les données sur l'incident sont extraites de Service Desk par le biais du job Importer les données. Vous pouvez également saisir manuellement les données de l'incident créé dans la section Mesures clés de la page Propriétés de l'abonnement. Sélectionnez le type de mesure clé Incidents créés et saisissez les valeurs cibles et constatées pour les différentes périodes.

La tendance des nouveaux incidents est présentée sous forme de grille avec un histogramme. La colonne Client contient le nom du département et la colonne Service contient le nom du service auquel le client s'est abonné. Une partie de l'histogramme contient le nombre total de nouveaux incidents par client pour un service spécifique au cours des six derniers mois (mois en cours inclus).

L'autre partie contient la ligne de seuil pour les incidents créés. La ligne de seuil peut être différente pour chaque client et elle fait partie des valeurs cibles pour chaque ligne d'incident créé.

Incidents ouverts par client

Répertorie sous forme de graphique les incidents ouverts, classés par client. Les données sur l'incident sont extraites de Service Desk par le biais du job Importer les données. Les données sont classées par colonnes et indiquent le nombre total d'incidents ouverts pour un service spécifique pour chaque client. L'axe X représente les clients, l'axe Y représente le nombre d'incidents.

Accord sur les niveaux de service

Cette mesure est basée sur les violations d'accord sur les niveaux de service (SLA) de client abonné. Les valeurs ne doivent pas dépasser le seuil. Les indicateurs d'état suivants apparaissent selon le nombre de violations d'accord sur les niveaux de service (SLA) :

- Rouge. Un client a dépassé la limite.
- Jaune. Un client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est 3, l'indicateur d'état jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. La valeur 0 s'applique pour toutes les violations de l'accord sur les niveaux de service pour tous les clients.

Cliquez sur le lien de mesure de l'accord sur les niveaux de service pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Il contient les mesures de service spécifiques dépassées par les clients pour ce service. Les données sont affichées sous forme de grille avec les indicateurs d'état et les cumuls pour certaines mesures pour tous les clients du service sélectionné. Il inclut les colonnes suivantes :

Client

Nom du département client abonné au service.

Frais

Frais d'abonnement pour ce département.

Incidents

Nombre total d'incidents ouverts pour tous les clients pour le service indiqué. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 30 %.
- Jaune. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 10 %.
- Vert. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est inférieur ou égal à 10 %.

Satisfaction

Cette colonne se rapporte au champ Evaluation de la satisfaction du client de la page Propriétés de l'abonnement. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La satisfaction du client est inférieure à 50 %.
- Jaune. La satisfaction du client est inférieure à 80 %.
- Vert. La satisfaction du client est supérieure ou égales à 80 %.

Accord sur les niveaux de service

Cette colonne se rapporte au champ Seuil de violations de l'accord sur les niveaux de service de la page des propriétés de l'abonnement. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
- Jaune. Le client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est 3, l'indicateur d'état jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. Aucune violation de l'accord sur les niveaux de service

Satisfaction

Les données de cette mesure proviennent du champ Evaluation de la satisfaction du client de la page Propriétés de l'abonnement. La valeur de pourcentage de ce champ est comprise entre 1 et 100. Vous trouverez les indicateurs suivants, en fonction du taux de satisfaction :

- Rouge. La satisfaction du client est inférieure à 50 %.
- Jaune. La satisfaction du client est inférieure à 80 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Indicateur d'état vert. La satisfaction du client est supérieure ou égale à 80 %.

Cliquez sur le lien de mesure Satisfaction pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Vous trouverez la description de ce portlet dans la section de mesure de l'accord sur les niveaux de service.

Budget

La mesure est déterminée à partir de la comparaison des coûts réels et des coûts prévus. La comparaison commence à partir du début de l'année et s'arrête à la date des dernières charges constatées. Cliquez sur le lien Mesure pour accéder à la page Plan financier du service qui contient les plans de coûts pour le service indiqué. Vous trouverez les indicateurs d'état suivants pour cette mesure, en fonction de la valeur de comparaison :

- Rouge. La valeur de comparaison est supérieure à 120 % du coût prévu.
- Jaune. La valeur de comparaison est supérieure à 100 % du coût prévu (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur de comparaison est inférieure ou égale à 100 % du coût prévu.

Recouvrement de coûts

Cette mesure est basée sur les coûts recouverts comparés aux coûts totaux pour le service pour l'année en cours. Les coûts totaux correspondent aux coûts constatés pour le service, calculés dans la page Cumul financier dans la hiérarchie des services. Les coûts recouverts sont calculés d'après les transactions répertoriées dans la page Contre-passations et comprend tous les coûts recouverts pour l'année calendaire en cours. Cliquez sur le lien Recouvrement de coûts pour actualiser la page.

Vous trouverez les indicateurs d'état suivants pour cette mesure, en fonction des coûts récupérés :

- Rouge. Les coûts recouverts représentent moins de 80 % des coûts totaux pour l'année en cours.
- Jaune. Les coûts recouverts représentent moins de 100 % des coûts totaux sur l'année en cours (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Indicateur d'état vert. Les coûts recouverts sont supérieurs ou égaux à 100 % des coûts totaux sur l'année en cours.

Charge de travail

Cette mesure se base sur la somme des charges constatées et de la charge restante du dernier mois et du mois actuel en comparaison au travail de référence pour le service sur la même période. Elle ne comprend aucune charge constatée, aucune charge restante et aucun travail de référence des investissements enfants du service. Cliquez sur le lien [Mesure](#) pour ouvrir la page Cumul d'effort de la hiérarchie des services. Cette page indique le cumul des allocations des investissements enfants sur l'investissement parent dans la hiérarchie des services.

Les indicateurs d'état suivants apparaissent pour cette mesure, en fonction de la charge de travail :

- Rouge. La charge de travail est supérieure à 120 % du travail de référence.
- Jaune. La charge de travail est supérieure à 100 % du travail de référence (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La charge de travail est inférieure ou égale à 100 % du travail de référence.

Conformité

Cette mesure cumule tous les facteurs de conformité du service. Cliquez sur le lien [Mesure](#) pour ouvrir la page Conformité de la hiérarchie des services. Les définitions des indicateurs d'état dépendent de l'indicateur d'état de conformité générale de la page Conformité :

- Rouge. L'attribut Conformité de la page Conformité contient un indicateur d'état rouge.
- Vert. L'attribut Conformité de la page Conformité contient un indicateur d'état vert.

Actifs et applications

Cet indicateur d'état représente une valeur unique de conformité cumulée pour les pages de conformité des actifs et des applications. Cliquez sur le lien [Mesure](#) pour accéder à la page Actifs du service qui contient les portlets pour les actifs et les applications affectés à ce service.

Les définitions des indicateurs d'état suivantes dépendent de l'indicateur d'état de conformité générale qui cumule tous les champs de conformité de la page Actifs du service :

- Rouge. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont rouges.
- Jaune. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont jaunes, il n'y en a aucune en rouge.
- Vert. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont vertes, il n'y en a aucune en jaune ou en rouge.

Projets

Cette mesure se base sur le cumul du champ Indicateur de statut pour tous les projets associés au service dans toute la hiérarchie.

Les indicateurs suivants apparaissent, en fonction du statut du projet :

- Rouge. Un projet associé au service a un indicateur de statut rouge.
- Jaune. Un projet associé au service a un indicateur de statut jaune.
- Vert. Un projet associé au service a un indicateur de statut vert.

Jalons

Cette mesure est basée sur la date de fin des tâches clés appartenant aux projets associés à la hiérarchie du service. Les tâches étiquetées comme Demandes de changement ne sont pas incluses.

Les indicateurs d'état suivants apparaissent, en fonction des tâches clés et des jalons :

- Rouge. Une tâche clé due dans une période de trois mois (comprenant le mois en cours, le mois précédent et le mois suivant) dépasse de plus de deux semaines la date de fin de la référence.
- Jaune. Une tâche clé due dans une période de trois mois dépasse de plus de deux jours la date de fin de la référence (s'il n'y a pas d'indicateur rouge, il recherche le jaune).
- Vert. Apparaît s'il n'y a pas d'indicateur jaune ou rouge.

Cliquez sur le lien de mesure Jalons pour accéder à la page Tâches clés et jalons du service. Cette page contient le portlet Tâches clés et jalons utilisant les données de tâches clés dans CA Clarity PPM. Ce portlet affiche uniquement les tâches clés appartenant aux investissements répertoriés dans la page Hiérarchie des services.

Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut du projet : Approuvé(e)
- Champ Projet actif. Champ sélectionné
- Avancement du projet. Débuté, Non débuté
- Statut de la tâche. Débuté, Non débuté
- Pourcentage d'avancement de la tâche. Les valeurs valides doivent être inférieures à 100 %.

Les données du portlet sont affichées sous forme de grille contenant les données pour les trois mois à venir, y compris celles du mois en cours.

Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Projet. Attribut du nom du projet dans l'objet Projet. Cliquez sur le lien du nom du projet pour accéder à la page Propriétés du projet.
- Nom : Attribut Nom de la tâche de l'objet Tâche. Cliquez sur le nom de la tâche pour accéder à la page Propriétés de la tâche.
- Début. Attribut Date de début de l'objet Tâche.
- Fin. Attribut Date de fin de l'objet Tâche.
- Statut. Attribut Statut de l'objet Tâche.
- % d'avancement. Attribut de pourcentage d'avancement de l'objet Tâche.
- Gantt. Le diagramme de Gantt reprend la référence actuelle et la date de fin pour les barres du diagramme de Gantt. Le diagramme utilise les mêmes règles de couleurs d'indicateurs d'état que les indicateurs d'état de jalons du portlet Intégrité du service.

Risques

Cette mesure est basée sur le cumul des risques du projet et des risques de la demande de changement (tâche). Le risque du projet est un attribut de l'objet Projet. La demande de changement et les risques de tâche sont des attributs de l'objet Tâche. Les données proviennent des investissements de la hiérarchie des services.

Vous trouverez les indicateurs d'état suivants, en fonction de la nature du risque :

- Rouge. Il existe un ou plusieurs risques à priorité élevée.
- Jaune. Il existe un ou plusieurs risques à priorité moyenne.
- Vert. Aucun risque à priorité élevée ou moyenne.

Cliquez sur le lien de mesure Risques pour accéder à la page Risques du service qui contient le portlet Risques. Ce portlet ressemble au portlet Jalons et inclut les risques pour les projets et les demandes de changement (tâches) faisant partie de la hiérarchie des services.

Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut du projet : Approuvé(e)
- Champ Projet actif. Champ sélectionné
- Avancement du projet. Débuté, Non débuté
- Statut de la tâche. Débuté, Non débuté
- Pourcentage d'avancement de la tâche. Les valeurs valides doivent être inférieures à 100 %.
- Type de tâche. Demande de changement
- Statut du risque. Ouvert, En cours de traitement

Le portlet affiche les données sous forme de grille pour les trois mois à venir, y compris le mois en cours. Toutes les tâches associées à un projet sont affichées, notamment les tâches dotées d'associations de demandes de changement.

Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Projet. Attribut Nom dans l'objet Projet. Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder au tableau de bord du projet.
- Risque. Attribut Nom dans l'objet Risque. Cliquez sur le nom d'un risque pour accéder à la page de propriétés du risque.
- Demande de changement. Attribut Nom dans l'objet Demande de changement (Tâche). Cliquez sur le nom d'une demande de changement pour accéder à la page de propriétés de la tâche.
- Priorité. Attribut de priorité de l'objet Risque.
- Propriétaire. Propriétaire affecté au risque. Attribut Propriétaire dans l'objet Risque.
- Impact. Attribut Impact de l'objet Risque. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :
 - Rouge. L'impact de risque est élevé.
 - Jaune. L'impact de risque est moyen.
 - Vert. L'impact du risque n'est ni élevé ni moyen.

Probabilité

Attribut Probabilité de l'objet Risque. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La probabilité de risque est élevée.
- Jaune. La probabilité de risque est moyenne.
- Indicateur d'état vert. La probabilité du risque n'est ni élevée ni moyenne.

Statut

Valeur du menu déroulant du champ Statut (Ouvert, Travail en cours, Résolu ou Clôturé).

Demandes de changement

L'attribut Date de fin de la tâche est utilisé dans cet indicateur. Les tâches portant l'étiquette Demandes de changement avec l'attribut Type de tâche sont sélectionnées. Cliquez sur le lien Mesure pour actualiser la page. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Demandes de changement dues dans une période de trois mois (à compter de la date en cours, incluant le mois précédent et le mois suivant) dépassant la date de fin de la référence de plus de deux semaines.
- Jaune. Demandes de changement dues dans une période de trois mois dépassant la date de fin de la référence de plus de deux jours.
- Vert. Demandes de changement dues dans une période de trois mois dépassant la date de fin de la référence de deux jours ou moins.

Veille clientèle

Le portlet Veille clientèle indique le type de relation entre les clients et le service en mettant en évidence l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations de contrat sur les niveaux de service. Les données sont présentées dans un graphique à bulles, avec les clients les plus gros dans le coin supérieur droit. Les clients plus petits sont affichés dans la partie inférieure gauche du graphique. Le propriétaire du service peut afficher tous ses clients abonnés selon les mesures de service pertinentes.

Remarque concernant le graphique à bulles :

- Chaque bulle représente un département client. Cliquez sur une bulle pour accéder à la page Abonnements du département qui contient tous les clients abonnés à ce département.
- La taille de la bulle est proportionnelle au nombre d'incidents (soit le nombre total d'incidents ouverts que le client a enregistrés pour ce service). Plus le nombre d'incidents est élevé, plus la bulle est grosse.
- L'axe X représente les frais (un attribut de la page Abonnements des propriétés du service).
- L'axe Y représente le nombre d'utilisation en fonction du type de mesures clés d'utilisation de la page Type de mesure clé.
- La couleur des bulles représente les violations de l'accord sur les niveaux de service. La page Propriétés de l'abonnement contient un champ de saisie des violations de l'accord sur les niveaux de service ainsi qu'un champ permettant d'indiquer le seuil. Le client entre manuellement les champs.

Le code de couleur suivant est applicable :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
- Jaune. Le client ne dépasse pas le seuil. Par exemple, si le seuil est défini sur 3, une bulle jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. Le champ Violation de l'accord sur les niveaux de service contient la valeur 0 (zéro) pour le client.

Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours. Ce portlet ne contient aucun élément annulé ou terminé. Le propriétaire du service peut gérer les modifications prévues pour son service à l'aide de ce portlet.

Le portlet Analyse de projet contient les données sous forme de grille hiérarchique. Le niveau supérieur de la hiérarchie contient les noms de projet. Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder à la page Propriétés du projet. Lorsque vous développez un nom de projet, le nom de la tâche clé et de la demande de changement de ce projet sont affichés au second niveau. Cliquez sur le nom d'une demande de changement pour accéder à la page Propriétés de la tâche de cette dernière. Cliquez sur le nom d'une tâche pour accéder à la page Propriétés de la tâche de cette dernière.

Le portlet comprend les colonnes suivantes :

Nom

Nom du projet, de la tâche clé ou de la demande de changement.

Coût de référence

Coût référencé ou valeur monétaire du projet.

Coût réel

Coûts réel du projet.

Ecart de coût

Pourcentage déduit par comparaison du coût référencé et du coût réel.

Gantt

Diagramme de Gantt pour le projet ou la tâche. La couleur des barres du diagramme de Gantt dépend du retard ou de l'avancement de la tâche par rapport à la date de réalisation. Elles sont bleues, sauf en cas de retard. Dans ce cas, elles sont rouges.

Tableau de bord du fournisseur

Le tableau de bord du fournisseur est disponible dans l'objet Département. Il contient les données pour les départements marqués fournisseurs. Il contient de nombreux portlets incluant une navigation descendante qui mettent en valeur les statistiques client, la livraison des services, les coûts de livraison des services et les demandes de service à venir. Le tableau de bord est utilisé par le responsable de département de fournisseur individuel et pour la gestion informatique en général.

A l'aide des portlets suivants, les responsables de département peuvent afficher l'ensemble de leurs services :

- Veille clientèle
- Analyse du projet
- Tous les services

Veille clientèle

Le portlet Veille clientèle indique la relation entre les clients abonnés et les services que le département du fournisseur possède. Le portlet indique l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations d'accords sur les niveaux de service. Ces données sont représentées sous forme de graphique bulle. Les clients plus importants apparaissent dans le coin supérieur droit et les clients plus petits dans la partie inférieure gauche.

Remarque concernant le graphique à bulles :

- Chaque bulle représente un client abonné à un service détenu par ce département fournisseur.
- L'axe Y représente le nombre de services. Chaque département client contient une liste de services faisant partie intégrante de leurs abonnements. Le nombre comprend également les services des sous-départements.
- L'axe X représente les frais d'abonnement.
- Les données pour les bulles se retrouvent dans tous les services auxquels le client est abonné. Elles sont prises en charge par le département fournisseur. Pour les incidents et les frais, les données sont additionnées pour tous les services.
- Voici la légende des couleurs des indicateurs d'état des violations de l'accord sur les niveaux de service :
 - Rouge. Tout abonnement a un indicateur d'état rouge.
 - Jaune. Tout abonnement a un indicateur d'état jaune.
 - Vert. Aucun indicateur d'état rouge ou jaune.

Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours. Ce portlet est semblable au portlet Analyse des projets du tableau de bord du service, à quelques différences près :

- Vous pouvez filtrer par projet, gestionnaire de projet ou service.
- Les colonnes portent les noms suivants : Nom, Service, Référence, Charge constatée, VC et diagramme de Gantt.
- Tous les services de sous-départements sont également inclus.

Tous les services

Le portlet Tous les services contient une liste des mesures avec indicateur d'état indiquant le statut de chaque mesure. Le responsable informatique peut rapidement déterminer les types de zones du service. Types de zones : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert). Inclut les services de sous-départements, le cas échéant.

Le portlet Tous les services de l'objet Département est semblable au portlet Santé du service de l'objet Service, à quelques différences près :

- Le département fournisseur peut posséder plusieurs services.
- Le département du fournisseur peut inclure des services de sous-départements.
- Les indicateurs d'état sont de tous les services détenus par le département du fournisseur sont cumulés.

Vous trouverez ci-après une liste des portlets à navigation descendantes qui vous permettra de parcourir les mesures du portlet Tous les services. Les portlets sont différents des portlets déroulants accessibles à partir de la section Intégrité du service dans le tableau de bord du service.

Mesures

Cliquez sur le lien de mesure Valeur ou Utilisation pour accéder au portlet. Le portlet contient les données des mesures clés sous forme de liste triée par service et préfiltrée pour afficher uniquement les données du type de mesure clé Valeur ou Utilisation. Le département du fournisseur possède les services.

Tendance des nouveaux incidents

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à ce portlet. Le portlet affiche le nombre total d'incidents que le client crée pour tous les services. Les services sont ceux que le département du fournisseur a possédés durant les six derniers mois (à partir de la date en cours).

Incidents ouverts par client

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient le nombre total d'incidents ouverts pour tous les services détenus par le département fournisseur, pour chaque client abonné.

Analyse du budget

Cliquez sur le lien de mesure Budget pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient les coûts réels et prévus pour chaque service pris en charge par le fournisseur. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

Service

Attribut Nom du service de l'objet Service. Cliquez sur le nom d'un service pour accéder à la page Budgets de service.

Coût réel

Attribut Coût réel de l'objet Service.

Coût prévu

Attribut Coût prévu de l'objet Service

Ecart

Différence entre le coût prévu et le coût réel.

Statut

Les indicateurs d'état suivants s'affichent selon la valeur de comparaison des coûts réels et des coûts prévus. Les coûts sont comptabilisés à partir du début de l'année et jusqu'à la date des dernières charges constatées.

- Rouge. La valeur de comparaison est supérieure à 120 % du coût prévu.
- Jaune. La valeur de comparaison est supérieure à 100 % du coût prévu.
- Vert. La valeur de comparaison est inférieure ou égale à 100 % du coût prévu.

Analyse de la charge de travail par service

Cliquez sur le lien de mesure Charge de travail pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient le travail réel et le travail restant comparés au travail de référence pour chaque service pris en charge par le département fournisseur. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

Service

Attribut Nom du service de l'objet Service.

Travail réel

Quantité totale de travail exprimée en heures.

Charge restante

Attribut Charge restante (exprimée en heures) de l'objet Service.

Travail de référence

Attribut Travail de référence (exprimé en heures) de l'objet Service.

Conformité avec le service

Pour accéder au portlet, cliquez sur le lien de mesure Conformité. Ce portlet contient chaque service pour le département fournisseur et leurs indicateurs d'état de conformité. Il est utilisé avec l'indicateur d'état de conformité dans le portlet Intégrité du service du tableau de bord Service. Les données sont affichées sous forme de grille et proviennent des différentes pages de conformité de chaque service. Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Nom : Attribut Nom du service de l'objet Service. Cliquez sur le lien du nom du service pour accéder à la page Conformité de ce dernier.
- Conformité à la licence Indicateur d'état général de conformité de la page Conformité pour ce service.

Tâches clés et jalons

Cliquez sur le lien de mesure Jalons pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet sont basées sur les projets associés à chaque hiérarchie de service détenue par le département fournisseur. Vous trouverez les colonnes suivantes :

Service

Contient l'attribut Nom du service pour chaque service pris en charge par le département fournisseur.

Projet

Contient le nom du projet de la hiérarchie des services.

Nom

Contient le nom de la tâche clé ou du jalon pour le projet.

Début/Fin

Contient les dates de début et de fin pour la tâche ou le jalon.

Statut

Affiche le statut de la tâche clé ou du jalon.

% d'avancement

Indique le statut d'avancement de la tâche clé ou du jalon exprimé en pourcentage.

Planification

Contient le calendrier du projet.

Risques

Cliquez sur le lien de mesure Risques pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet sont basées sur les projets et les tâches clés associées à chaque service (par le biais de la hiérarchie) pris en charge par le département fournisseur. L'attribut Nom du service de ce portlet se rapporte à chaque service pris en charge par le département fournisseur.

Actifs

Cliquez sur le lien de mesure Actifs et applications pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet proviennent de l'objet Actif. Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut de l'actif Approuvé(e)
- Avancement de l'actif Débuté, Non débuté

Les données sont affichées sous forme de grille et comprennent notamment tous les actifs associés au service par le biais de la hiérarchie. Ce portlet contient les colonnes suivantes :

Nom

Attribut Nom de l'actif pour l'objet Actif.

Catégorie

Catégorie de l'actif.

Statut

Cet indicateur d'état est basé sur l'indicateur d'état Indicateur de statut de la page Propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs de la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. Un ou plusieurs indicateurs d'état rouges.
- Jaune. Un ou plusieurs indicateurs d'état jaune.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge ou jaune.

Conformité aux réglementations

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité aux réglementations de la page Propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité aux réglementations d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

Conformité à la licence

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité à la licence de la page Conformité des propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité à la licence d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

Conformité en matière de maintenance

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité en matière de maintenance de la page Conformité des propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité en matière de maintenance d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

Risque

Attribut Risque de l'objet Actif.

Applications

Cliquez sur le lien de mesure Actifs et applications pour accéder au portlet Applications. Ce portlet est identique au portlet Actif, à la différence que toutes les données sont récupérées de l'objet Application en fonction des hiérarchies du service.

Tableau de bord client

Le tableau de bord Client, disponible dans l'objet Département contient les données des département marqués comme clients. Il contient plusieurs portlets incluant un mode de navigation descendante. Un responsable du département client individuel ou un gestionnaire des relations métier utilisent le tableau de bord.

Le responsable du département peut afficher les statistiques concernant les points suivants :

- Livraison de service
- Utilisation
- Coût des services abonnés
- Demandes actuelles de modification du service
- Frais spécifiques du client pour l'utilisation du service

Les portlets suivants sont disponibles :

- Veille de l'abonnement
- Analyse du projet
- Analyse des frais du client
- Tous les abonnements

Veille de l'abonnement

Le portlet Veille de l'abonnement indique l'utilisation, la quantité facturée, le nombre d'incidents et les violations de l'accord sur les niveaux de service pour les services abonnés.

Le responsable de département peut afficher les abonnements les plus chers, l'utilisation et le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service. Ces données sont présentées sous forme de graphique à bulles. Chaque bulle représente un service.

Cliquez sur une bulle pour accéder au tableau de bord du service. Passez le curseur de la souris sur une bulle pour afficher le nom du service.

Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant plusieurs projets et demandes de changement. Il s'agit des projets et des demandes en cours pour tous les services abonnés auxquels le département est abonné. Ce portlet ressemble au portlet Analyse du projet du tableau de bord Service. Il inclut cependant un attribut Service supplémentaire. L'attribut contient le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (dans la hiérarchie).

Analyse des frais du client

Le portlet Analyse des frais du client compare les coûts réels et les coûts prévus pour chaque service sur une période de six mois. Le portlet fournit au responsable de département l'accès aux informations actuelles concernant le budget des services quant au coût réel de livraison des services. Les données apparaissent sous forme de diagramme à colonnes verticales, chacune représentant un service. L'axe X représente le montant des coûts. L'axe Y représente les noms des services en fonction des services auxquels le client est abonné.

Tous les abonnements

Un abonnement est un service auquel le département client est abonné. Il paie pour pouvoir l'utiliser.

Le portlet Tous les abonnements est similaire au portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Ce portlet contient la liste des mesures incluant un indicateur d'état montrant le statut de chaque mesure.

Contrairement au portlet Santé du service, ce portlet ne contient pas de section Gestion. Le responsable de département peut rapidement identifier les zones de leurs abonnements : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert). L'affichage comprend un ou plusieurs services auxquels le client s'est abonné.

Vous trouverez ci-dessous la description des mesures et des portlets vers lesquels les mesures Tous les abonnements renvoient.

Valeur

Cliquez sur ce lien pour accéder à une liste de mesures classées par service. Tous les services auxquels le client est abonné sont inclus. Cliquez sur ce lien pour accéder au portlet Mesures, préfiltré par le type de mesure Valeur.

Utilisation

Cliquez sur ce lien pour accéder au portlet Mesures, préfiltré par le type de mesure Utilisation.

Incidents

Cliquez sur le lien Incidents pour accéder aux portlets suivants dans la page Analyse des incidents clients :

Tendance des nouveaux incidents

Le portlet Tendance des nouveaux incidents est similaire au portlet Tendance des nouveaux incidents du tableau de bord Service, à la différence qu'il affiche les données correspondant au nombre total des nouveaux incidents par client. Les données s'appliquent à tous les services avec abonnements au cours des six derniers mois (à partir de la date en cours).

Incidents client ouverts par service

Le portlet est similaire au portlet Incidents ouverts du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées correspondent au nombre total d'incidents ouverts pour tous les services auxquels le client est abonné.

Accord sur les niveaux de service

Cliquez sur le lien Accord sur les niveaux de service pour accéder au portlet de Tableau de bord. Ce portlet répertorie les noms des services et inclut les mesures et indicateurs d'état de services spécifiques (frais, incidents, satisfaction et accord sur les niveaux de service) pour chaque service auquel le client est abonné.

Satisfaction

Cliquez sur le lien pour accéder au portlet Tableau de bord.

Projets

Cliquez pour actualiser la page.

Jalons

Cliquez sur le lien pour afficher le portlet Tâches clés et jalons. Le portlet est similaire au portlet Tâches clés et jalons, accessible à partir du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées dépendent des projets associés à chaque hiérarchie de services à laquelle le client est abonné. Par conséquent, plusieurs services au lieu d'un seul service. L'attribut Nom du service du portlet fait référence aux noms des services du département du fournisseur.

Risques

Cliquez sur ce lien pour afficher le portlet Risque. Le portlet est similaire au portlet Risques, accessible à partir du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées dépendent des projets associés à chaque hiérarchie de services à laquelle le client est abonné. Par conséquent, plusieurs services au lieu d'un seul service. L'attribut Nom du service de ce portlet se rapporte au nom des services du département fournisseur.

Portail Client

Vous pouvez afficher le portail Client dans la capacité d'un gestionnaire des relations métier pour au moins un service clientèle.

Le portail Client est conçu pour fournir au gestionnaire des relations métier des informations actualisées sur tous les clients pris en charge et les services.

Le portlet comprend les fonctions suivantes :

- Livraison de l'abonnement
- Demandes d'abonnement
- Frais d'abonnement

Vous pouvez accéder au portail Client à partir de Gestion des services informatiques.

Livraison de l'abonnement

La page Livraison de l'abonnement contient les portlets suivants :

Veille de l'abonnement

Affiche un graphique à bulles représentant les services abonnés et mettant en évidence l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations de l'accord sur les niveaux de service. Le gestionnaire des relations métier peut consulter les abonnements les plus chers, l'utilisation et le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service. Ce portlet contient tous les services abonnés pour tous les clients du gestionnaire des relations métier. Chaque bulle représente un service. Cliquez sur une bulle pour afficher le tableau de bord du service. L'axe Y représente le nombre de clients affectés au gestionnaire des relations métier. Ce chiffre comprend les sous-départements des clients. L'axe X représente les frais d'abonnement.

Tableau de bord

Contient une grille avec des indicateurs d'état pour un certain nombre de mesures. Il affiche la liste des clients gérés par le gestionnaire des relations métier et cumule les indicateurs d'état en fonction de tous les abonnements de ces clients Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

Mesures

Contient les données des mesures clés d'utilisation pour l'abonnement de chaque client. Les mesures permettent au gestionnaire des relations métier d'afficher les mesures suivies par leurs clients. Elles indiquent également si certaines mesures dépassent les seuils définis. Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

Actions

Prend en charge l'utilisation du portail client comme page de présentation par défaut. Portlet d'actions prédéfini.

Demandes d'abonnement

La page Demandes d'abonnement contient les portlets suivants :

Idées

Rassemble des statistiques d'idées pertinentes pour tous les services auxquels les clients du gestionnaire des relations métier sont abonnés. Les idées sont récupérées en fonction de l'utilisateur appartenant à l'un des départements associés au gestionnaire des relations métier. Chaque idée affichée est associée à un service auquel le département est abonné. Les informations des attributs de ce portlet proviennent des objets suivants :

- Idée
- Service
- Département

Les données de ce portlet sont affichées sous forme de grilles dans les colonnes suivantes :

Priorité

Contient la priorité de l'objet Idée. Les indicateurs d'état suivants sont utilisés :

- Rouge. Idée à priorité élevée.
- Jaune. Idée à priorité moyenne.
- Vert. Idée à priorité faible.

Service

Affiche le nom du service figurant dans la hiérarchie des idées. L'attribut de nom du service est associé à l'objet Service.

Sujet de l'idée

Contient le sujet de l'idée de l'objet Idée.

Département

Contient le département auquel l'utilisateur appartient.

Bénéfice estimé

Contient les bénéfices estimés de l'objet Idée.

Coût estimé

Contient les coûts estimés de l'objet Idée.

Date de soumission

Contient la date de soumission de l'objet Idée.

Date d'approbation

Contient la date d'approbation de l'objet Idée.

Analyse du projet

Contient les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours pour les services auxquels les clients de la relation clientèle sont abonnés. Les données sont représentées sous forme de grille hiérarchique. Les noms de projet sont affichés dans le niveau supérieur.

Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder à la page Propriétés du projet. Si vous développez un projet (cliquez sur son icône plus), les tâches apparaissent sous le projet.

Cliquez sur le nom d'une tâche pour accéder à la page Propriétés de la tâche. L'attribut Service affiche le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (dans la hiérarchie).

Frais d'abonnement

La page Frais d'abonnement contient les portlets suivants :

Factures du département

Affiche le montant de la facture en cours pour les clients de chaque gestionnaire des relations métier, pour l'exercice fiscal en cours et l'exercice fiscal précédent. Les informations des attributs de ce portlet proviennent des objets suivants :

- Département
- Facture

Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

Nom

Contient les noms des départements clients de l'objet Département pris en charge par le gestionnaire des relations métier. Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

ID

Contient le numéro de facture de l'objet Facture. Cliquez sur le numéro d'une facture pour accéder à l'onglet Facture dans le département du client.

Date de la facture

Contient la date de la facture de l'objet Facture.

Montant

Contient le montant de la facture de l'objet Facture.

Période

Contient la période fiscale pour laquelle les frais sont imputés.

Statut

Contient le statut de l'objet Facture.

Frais par service appliqués au cours d'une période

Affiche tous les services auxquels les clients du gestionnaire des relations métier sont abonnés. Les montants totaux de la facture sont également cumulés pour chaque service pour les six derniers mois. Les données sont affichées sous forme de diagramme en bâtons, un bâton correspondant à un service. Ainsi, si les clients d'un gestionnaire des relations métier utilisent trois services, le diagramme contiendra trois barres pour la période spécifiée. L'axe X représente les mois et l'axe Y le montant des frais.

Historique de la facture

Contient un instantané des frais facturés pour chaque client sur une période de six mois. Les frais sont cumulés pour tous les services auxquels le client est abonné. Les données sont affichées sous forme de diagramme en bâtons, un bâton correspondant à un client. Ainsi, si les clients d'un gestionnaire des relations métier utilisent trois services, le diagramme contiendra trois barres pour la période spécifiée. L'axe X représente les six derniers mois, à partir de la date en cours. L'axe Y représente le montant des coûts.

Portail fournisseur

Vous pouvez afficher le portail Fournisseur en tant que responsable de département avec au moins un département de fournisseur. Approuvez toutes les factures avant que les données s'affichent dans les portlets financiers.

Le portail est disponible sous forme de lien dans Gestion des services informatiques. Ce portail permet au responsable informatique d'accéder à des informations à la demande sur les services et les clients pour plusieurs départements de fournisseur.

Les portlets contiennent les éléments suivants :

- Présentation
- Clients
- Incidents
- Projets/Demandes de changement
- Charge de travail
- Données financières

Remarque : Exemple de tâches redondantes : un responsable informatique gère un département et un service. Le service fait partie de la hiérarchie d'un deuxième service dirigé par le même responsable informatique. Les deux services sont comptés.

Présentation

La page Présentation contient les portlets suivants :

Actions

Prend en charge l'utilisation du portail client comme page de présentation par défaut. Il s'agit du portlet d'actions prêtes à l'emploi que vous trouverez ailleurs dans le produit.

Tous les services

Contient une liste de mesures avec un indicateur d'état signalant le statut de la mesure. Le responsable informatique peut identifier si les services présentent les états suivants : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert).

Remarque : Le portlet diffère du portlet Intégrité du service dans le Tableau de bord Service. Le responsable informatique peut afficher plusieurs départements et leurs services, au lieu d'un seul département et les services associés. Le portlet contient les mesures suivantes :

Valeur

Cliquez pour accéder au portlet Mesures préfiltré et afficher les mesures clés du type Valeur.

Utilisation

Cliquez pour accéder au portlet Mesures, préfiltré pour afficher les mesures clés du type Utilisation.

Incidents

Cliquez pour accéder à l'onglet Incidents du Portail Fournisseur.

Accord sur les niveaux de service

Cliquez pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Ce portlet est un lien vers les mesures de services spécifiques cumulées pour tous les clients.

Satisfaction

Cliquez pour accéder au portlet Tableau de bord du client.

Budget

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien de la mesure pour accéder au portlet Analyse du budget. Le portlet affiche les mêmes données que le lien Budget dans Département du fournisseur.

Recouvrement de coûts

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien Mesure pour actualiser la page.

Charge de travail

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien Mesure pour accéder au portlet Analyse de la charge de travail par service.

Conformité

Cliquez pour accéder au portlet Conformité du service. Les indicateurs d'état fonctionnent comme suit :

- Rouge. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état rouge.
- Jaune. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état jaune.
- Vert. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état vert.

Actifs et applications

Cliquez pour accéder à la page Actifs du service, qui contient les portlets des actifs et des applications.

Projets

Cliquez pour actualiser la page. L'indicateur d'état indique le statut global des projets. Les projets sont associés à tous les services dont le responsable informatique a la charge pour tous les départements de fournisseur qu'il possède.

Jalons

Cliquez dessus pour accéder au portlet Tâches clés et jalons.

Risques

Cliquez dessus pour accéder au portlet Risque.

Demandes de changement

Cliquez pour actualiser la page. L'indicateur signale le statut général de toutes les demandes de changement dans et hors d'un projet. Les projets sont associés à tous les services dont le responsable informatique a la charge pour tous les départements de fournisseur qu'il possède.

Clients

La page Clients contient les portlets suivants :

Valeur

Contient les données des mesures clés de valeur pour chaque abonnement du client. Cette option permet au responsable informatique de visualiser les mesures que ses clients abonnés suivent et de voir si elles dépassent les seuils définis.

Cliquez sur le lien du nom d'un client dans ce portlet pour accéder au tableau de bord du client du département. Cliquez sur le lien du nom d'un service pour accéder au tableau de bord du service. Cliquez sur le nom d'une mesure pour accéder à la page Propriétés de la mesure clé.

Utilisation

Contient les données des mesures clés de l'utilisation pour chaque abonnement du client. Permet aux gestionnaires des relations métier d'afficher les mesures suivies par les clients abonnés. Elles indiquent également si certaines mesures dépassent les seuils définis.

Tableau de bord du client

Contient une grille avec des indicateurs d'état pour un certain nombre de mesures. Il affiche la liste des services que le responsable informatique gère. Il cumule également les indicateurs d'état de tous les services appartenant au responsable informatique.

Incidents

Vous pouvez suivre des incidents à l'aide de systèmes externes incluant CA Unicenter Service Desk. Vous pouvez saisir les données des incidents manuellement dans CA Clarity PPM, importées par le biais de XOG ou du job Importer les données Unicenter Service Desk.

La page Incidents contient les portlets suivants :

Incidents ouverts par service

Nombre d'incidents ouverts pour chaque service détenu par le responsable informatique. Les données sont importées à partir de Service Desk. Les données de ce portlet sont affichées sous forme de graphique à secteurs. Chaque secteur représente un service. La largeur du secteur est proportionnelle au nombre d'incidents pour ce service. Passez le curseur de la souris sur un secteur (sur un service) pour afficher le nombre d'incidents ouverts pour ce service.

Veille d'incident des services

Affiche la relation entre les différents services et le nombre de clients abonnés et le nombre d'incidents et de violations de l'accord sur les niveaux de service associés. Les données proviennent de tous les services détenus par les responsables informatiques. Le portlet contient un diagramme à bulles, chaque bulle représentant un service. Seuls les services pris en charge par ce fournisseur sont affichés. Voici les détails sur le diagramme :

- L'axe X représente les frais, une partie de l'objet Abonnement cumulé pour tous les clients du service.
- L'axe Y représente le nombre de clients abonnés à ce service.
- La taille de la bulle symbolise le nombre d'incidents (les incidents ouverts pour ce service). Plus le nombre d'incidents est élevé, plus la bulle est grosse. Ce nombre est cumulé pour tous les clients utilisant ce service.
- La couleur des bulles représente les violations de l'accord sur les niveaux de service. La violation est calculée sur la base des violations de l'accord sur les niveaux de service cumulées du client abonné pour chaque service. Ces informations proviennent des champs Violations de l'accord sur les niveaux de service de la page principale Propriétés de l'abonnement. Le client entre les valeurs manuellement dans le champ.

Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
 - Jaune. Le client ne dépasse pas le seuil. Le client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est défini sur 3, une bulle jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
 - Vert. Le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service du client est 0.
- Lorsque vous passez le curseur de la souris sur une bulle, le nom du service s'affiche.

Incidents ouverts par client

Nombre d'incidents ouverts pour chaque client pour tous les services détenus par le responsable informatique. Les données sont importées à partir de Service Desk. Les données de ce portlet sont affichées sous forme de graphique à secteurs. Chaque secteur représente un département client et la largeur du secteur représente le nombre d'incidents pour chaque département client. Passez le curseur de la souris sur un secteur (un client) pour visualiser le nombre d'incidents ouverts pour ce client.

Incidents ouverts et clôturés

Compare le nombre d'incidents ouverts au nombre d'incidents clôturés pour une période donnée. Les données proviennent de tous les services détenus par les responsables informatiques. Ce portlet contient un diagramme à colonnes avec deux colonnes par période. Une colonne représente les incidents ouverts et l'autre représente les incidents clôturés. L'axe X représente les six derniers mois, à partir de la date en cours. L'axe Y représente le nombre d'incidents.

Projets/Demandes de changement

La page Projets/demande de changement contient les portlets suivants pour les services appartenant aux responsables informatiques :

Analyse du projet

Fournit un ensemble d'indicateurs d'état et d'autres données représentant les projets et les demandes de changement en cours pour les services. L'analyse est similaire au portlet Analyse du projet dans le tableau de bord Service. Cependant les données du portlet peuvent inclure plusieurs départements comprenant plusieurs services. L'attribut Service contient le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (par le biais de la hiérarchie).

Risques

Affiche les risques du projet et de la demande de changement pour les projets répertoriés dans la hiérarchie des services pour chacun des services. Vous pouvez également accéder à ce portlet par le biais du tableau de bord Service, via la mesure Risques. La seule différence est que, dans le portail Fournisseur, ce portlet traite plusieurs départements associés à plusieurs services.

Tâches clés et jalons

Affiche les tâches clés qui appartiennent aux projets répertoriés dans la hiérarchie des services pour chacun des services. Vous pouvez également accéder à ce portlet par le biais du tableau de bord Service, via la mesure Jalons. Cependant, le portail Fournisseur traite plusieurs départements associés à plusieurs services.

Charge de travail

La page Charge de travail contient les portlets suivants :

Cumul des ressources de l'organigramme organisationnel

Contient les données spécifiques à la demande de ressource pour les structures d'organigramme organisationnel.

Temps passé par type de service

Compare le nombre d'heures travaillées pour les périodes mensuelles définies. Le type de service structure les données pour permettre au responsable informatique d'afficher les zones de services recevant la plupart des ressources. Les données sont récupérées à partir de l'attribut Type de service sur l'objet Service et du nombre total de jours pour chaque ressource. La ressource doit être affectée à des services de ce type ou à un investissement dans les hiérarchies de services, comme les échelles de pourcentage d'allocation de hiérarchie. Ce portlet contient des colonnes empilées, chaque colonne représentant un type de service. L'axe X représente les périodes en mois (trois mois avant et trois mois après la date en cours). L'axe Y représente le nombre d'heures (calculé en fonction des allocations réelles et restantes).

Comparaison du délai Employé/Contractant

Contient un histogramme détaillant les différences entre le montant dépensé en dollars pour les sous-traitants externes et le montant dépensé en dollars pour les salariés internes. Le responsable informatique peut ainsi vérifier la manière dont la main d'oeuvre est gérée pour tous les services qu'il possède. L'histogramme contient deux colonnes par période. La première représente le nombre total d'heures pour toutes les ressources de personnel travaillant dans un service ou les investissements associés à la hiérarchie du service. Les pourcentages de hiérarchie échelonnent les colonnes. L'autre colonne représente le nombre total d'heures pour les ressources de sous-traitants affectées à ce service. L'affectation de la ressource représente le nombre total d'heures. L'attribut Type dans l'objet Ressource désigne les contractants et employés. L'axe X représente les périodes en mois (trois mois avant et trois mois après la date en cours). L'axe Y représente le nombre d'heures (calculé en fonction des allocations réelles et restantes).

Données financières

La page Données financières contient les portlets suivants :

Déclaration de récupération

Affiche le montant en dollars de la contre-passation qui a été récupéré. Cette option permet également de calculer les écarts entre le coût du service total et l'argent reçu. La liste des services apparaît avec les frais imputés par trimestre. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

Service

Contient le nom du service détenu par le gestionnaire informatique. Cliquez sur le nom d'un service pour accéder au Tableau de bord du service.

Coût

Contient le coût total d'un service.

Frais

Contient les frais imputés pour la livraison du service.

Ecart

Contient la différence entre les coûts et les frais.

Pourcentage d'écart

Contient l'écart exprimé en pourcentage du coût.

Statut

Affiche le statut représenté par les indicateurs d'état suivants :

- Rouge. L'écart en inférieur à 20 %.
- Jaune. L'écart en inférieur à 5 %.
- Vert. Aucun indicateur d'état jaune ou rouge.

Annexe A: Installation de l'accélérateur BRM

Les portlets de l'accélérateur BRM sont un module d'extension faisant partie du module Gestion des services informatiques. Pour accéder à l'accélérateur BRM et l'utiliser, vous devez effectuer des tâches d'installation supplémentaires.

Le module d'extension Accélérateur : Gestionnaire des relations métier est un composant facultatif que votre administrateur choisit d'appliquer.

Configuration de BRM avec les attributs obligatoires

Effectuez les tâches d'installation supplémentaires pour afficher certains attributs dans le module d'extension de l'accélérateur BRM. Ces attributs sont disponibles dans le module d'extension. Pour les afficher, l'administrateur CA Clarity PPM doit les configurer dans Studio.

Remarque : Pour afficher les données dans les portlets de l'accélérateur BRM, vous devez configurer des champs ou des attributs supplémentaires pour des objets spécifiques à l'aide de Studio.

Contactez l'administrateur CA Clarity PPM ou Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Les objets suivants comportent des champs qui requièrent une configuration BRM :

- [Objet Service](#) (page 104)
- [Objet Mesure clé](#) (page 104)

Objet Service

Configurez les champs suivants pour l'objet Service à l'aide de Studio :

Type de service

Le type de service. Ajoutez le champ à la page Propriétés du service. Les types de services sont définis dans une table de recherche contenant par défaut les valeurs suivantes :

- Infrastructure
- Maintenance
- Critique
- Support de génération de chiffre d'affaires

Remarque : Le champ Type de service est un champ de recherche standard. Vous pouvez rechercher des services en configurant l'attribut de type.

Alignement métier

Ajoutez le champ Alignement métier à la page de propriétés de service. La page indique la qualité de l'alignement du service par rapport aux objectifs métier de l'organisation. Le champ indique une valeur numérique comprise entre 1 et 100. L'indicateur d'état standard est nommé Alignement. L'indicateur d'état Alignement signale :

- Rouge. La valeur du champ Alignement métier est comprise entre 0 et 33.
- Jaune. La valeur du champ Alignement métier est comprise entre 33 et 66.
- Vert. La valeur du champ Alignement métier est comprise entre 66 et 100.

Objet Mesure clé

Configurez les champs suivants dans l'objet Mesure clé, un enfant de l'objet Abonnement.

Indicateur de seuil

Ajoutez le champ Indicateur de seuil aux pages de création, de modification et de liste des mesures clés. Le champ avec case à cocher Privilégier les valeurs élevées apparaît. Si cette case est cochée, les valeurs dépassant le seuil sont acceptables. Si cette case n'est pas cochée, les valeurs ne doivent pas dépasser le seuil.

La case Privilégier les valeurs plus élevées détermine la signification des indicateurs pour un champ de mesure clé spécifique. Par exemple : vous créez une nouvelle mesure clé nommée Nombre d'utilisateurs suspendus et désactivez la case à cocher, vous indiquez au fournisseur de données pour le portlet de mesures de la valeur que les valeurs en dessous du seuil sont préférables.

Type

Ce champ figure dans les pages de filtre et de listes et filtre, de création, de modification des mesures clés pour un abonnement de département. Il s'agit d'un champ de texte standard avec un tableau de recherche et une liste de sélection déroulante. La table de recherche contient par défaut les valeurs suivantes :

- Valeur
- Utilisation
- Incidents Clôturés
- Incidents créés
- Autre

Le champ Type classe les mesures personnalisées pour les portlets de l'accélérateur BRM. Par exemple, le portlet Mesures utilise uniquement les valeurs de la catégorie Valeur lorsque vous sélectionnez le lien Valeur dans le portlet Intégrité du service dans la page Disposition du service, Tableau de bord.

Intégration Service Desk

L'accélérateur BRM fournit une meilleure visibilité des mesures financières, des mesures de ressources et de livraison des services et des investissements gérés par les départements informatiques et utilisés par les départements clients. Certaines données affichées dans les portlets de l'accélérateur BRM contiennent des informations et des chiffres sur les incidents. Vous pouvez effectuer le suivi des incidents à l'aide de systèmes externes incluant CA Unicenter Service Desk. Les données des incidents sont saisies manuellement dans CA Clarity PPM, importées par le biais de XOG ou du job Importer les données Unicenter Service Desk.

Remplissage des portlets Incidents

Le job Importer les données Unicenter Service Desk lance un processus qui utilise une balise GEL pour communiquer avec la base de données Service Desk pour récupérer les données des incidents. Le job est exécuté selon un calendrier et effectue les tâches suivantes :

- Il récupère le nombre d'incident client par série du Service Desk.
- Il déduit le bon client et le bon service dans CA Clarity PPM.
- Il stocke le nombre dans des attributs de l'objet Abonnement de CA Clarity PPM.

Les valeurs sont remplacées à chaque fois que le job est exécuté. Lorsque la méthode d'intégration est utilisée, Service Desk est le système utilisé pour l'enregistrement des incidents. CA Clarity PPM est le système d'enregistrement pour les cibles (ou seuils) de nombres d'incidents acceptables qui apparaissent dans certains portlets de l'accélérateur BRM.

Pour que le job fonctionne correctement, vous devez vérifier les paramètres suivants :

- L'ID de contact de Service Desk correspond à un nom d'utilisateur CA Clarity PPM.
- L'élément de configuration des incidents de Service Desk est l'ID de service CA Clarity PPM.
- L'utilisateur affecté à l'incident est un utilisateur CA Clarity PPM.
- La définition de l'utilisateur CA Clarity PPM comprend l'association de département d'organigramme organisationnel au département abonné au service que l'utilisateur signale dans Service Desk. Lorsque vous importez des données d'incidents, cette association permet au système de rechercher la correspondance entre l'ID de contact de Service Desk et le nom d'utilisateur CA Clarity PPM.

Champs CA Clarity PPM pertinents

CA Clarity PPM stocke les données sur l'incident dans l'objet Mesures clés (enfant de l'objet Abonnements). Cet objet dispose des attributs généraux code, nom, type et dates de début et de fin avec une valeur cible et une valeur réelle. Les données Service Desk sont affichées par tranches mensuelles. Seules les informations des six derniers mois et du mois en cours sur les incidents Service Desk sont prises en compte. Il existe deux types de mesures clés pour les incidents : Incidents créés et Incidents clôturés. Les incidents ouverts sont traités séparément, puisque seul le nombre total d'incidents ouverts est nécessaire.

Incidents créés

Les incidents créés par service par le client sont stockés dans CA Clarity PPM en tant que mesures clés pour l'abonnement approprié. De nouveaux abonnements sont créés, le cas échéant, pour conserver ces informations.

Les mesures clés peuvent représenter des valeurs réelles variant selon le temps et des valeurs cibles variant selon le temps. Les importations de données du Service Desk remplacent les valeurs réelles que vous devez entrer manuellement. Autrement, vous devez importer les valeurs cibles. La valeur de ces données est arrondie dans CA Clarity PPM au mois (minimum), dans la mesure où les portlets sont définis pour afficher les données mois par mois.

Tous les incidents créés contiennent les attributs CA Clarity PPM suivants :

ID ou Nom de la mesure clé

Contient l'ID ou le nom de l'incident créé.

Remarque : L'intégration met à jour la mesure clé avec l'ID attendu, mais pas nécessairement avec le nom attendu.

Valeur réelle

Contient le nombre d'incidents classés par date de création (par date ou heure d'ouverture). Inclut des incidents clôturés à partir de cette date ou de cette heure.

Incidents Clôturés

Les Incidents clôturés sont également stockés comme mesure clé par client et par service. Tous les incidents clôturés contiennent les attributs suivants :

ID ou Nom de la mesure clé

Contient l'ID ou le nom de l'incident clôturé.

Valeur réelle

Contient le nombre d'incidents par date de clôture (par date ou heure de clôture).

Incidents ouverts

Le nombre d'incidents ouverts est stocké par client et par service sous forme scalaire (mais sans mise à l'échelle pour le temps). Le nombre est stocké dans l'attribut Nbre d'incidents dans la page Principal des propriétés de l'abonnement. La valeur cible est également un attribut de mise à l'échelle sur la même page (Seuil d'incidents).

Ce nombre d'incidents ouverts est un cliché (de la dernière exécution de l'intégration) du nombre d'incidents sans date ou heure de fin.

Champs Service Desk pertinents

Vous trouverez ci-dessous la liste des champs Service Desk utilisés par le job Importer les données Unicenter Service Desk pour les calculs des portlets d'incidents. Certains champs ne sont pas stockés dans CA Clarity PPM. Certains champs sont nécessaires uniquement pour la mise en correspondance des valeurs Service Desk avec les objets CA Clarity PPM. Les valeurs Service Desk sont récupérées à partir des objets Incidents, Demande et Problème. Les objets contiennent les mêmes champs sur leurs pages de détails. Le schéma de la base de données est donc virtuellement identique pour chacun de ces objets.

ID de suivi (ID DBS Service Desk)

Contient l'ID unique de la base de données de Service Desk. Si vous devez différencier les incidents déjà comptabilisés et les nouveaux incidents, la logique qui comptabilise les incidents utilise le champ ID de suivi.

Rapport effectué par

Le nom d'utilisateur dans Service Desk saisi dans le champ Connexion système. Le champ Signalé(e) par, détermine l'utilisateur CA Clarity PPM. Le nom d'utilisateur doit correspondre au nom d'utilisateur CA Clarity PPM. A partir de ce nom d'utilisateur CA Clarity PPM, le job localise le département CA Clarity PPM spécifique.

Date/heure d'ouverture

Date de création de l'incident dans Service Desk. La date et l'heure d'ouverture sont nécessaires pour calculer l'écart temporel.

Date/heure de clôture

Date de clôture de l'incident dans Service Desk. La date et l'heure de clôture sont nécessaires pour calculer l'écart temporel.

Élément de configuration

Il s'agit de l'élément de configuration dans Service Desk. Ce champ associe l'objet Service Desk (en l'occurrence, l'incident) au service dans CA Clarity PPM. Les administrateurs doivent saisir manuellement les noms de services CA Clarity PPM dans la table de recherche des éléments de configuration de Service Desk. Ainsi, un nom d'élément de configuration dans Service Desk correspond au nom du service CA Clarity PPM pour l'affectation d'un incident.

Portlets BRM pertinents

Vous trouverez ci-dessous une liste et une description des portlets de l'accélérateur BRM utilisant les données importées du Service Desk. Vous trouverez également une explication sur la récupération des données :

Indicateur d'état Livraison du service

Cet indicateur d'état de la page Portail fournisseur est basé sur les incidents ouverts pour tous les clients abonnés au service. Les données sont récupérées de la façon suivante :

- a. Les données d'incidents ouverts de chaque client sont prises en compte.
- b. Les données d'incidents ouverts sont comparées au seuil d'incidents des abonnements.
- c. L'indicateur d'état est défini. Il est ensuite comparé aux indicateurs d'état de chaque client abonné pour déterminer l'indicateur d'état global.

Portlet Veille clientèle

Ce portlet de la page Disposition du service : Tableau de bord contient un graphique bulle utilisant le nombre d'incidents ouverts pour un client abonné à un service. Le portlet récupère ces données à l'aide d'un nombre d'incidents ouverts pour un client et pour un service en particulier.

Portlet Tendance des nouveaux incidents

Ce portlet accessible via les pages Tableau de bord dans la disposition du service et Tableau de bord du fournisseur utilise les incidents créés enregistrés par tous les clients abonnés à un service spécifique. Le portlet collecte les données à l'aide des incidents créés au cours des six derniers mois. Il tient également compte du mois en cours pour chaque client disposant d'un abonnement au service. Il indique également une limite de seuil, en fonction de la valeur cible saisie manuellement pour les mesures clés Incident créé. Une seule ligne cible cumule les valeurs cibles pour tous les clients.

Portlet Incidents ouverts par client

Ce portlet accessible via les pages Analyse des incidents du service et Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts par chaque client pour un service spécifique. Les données du portlet sont obtenues suite à la sélection des incidents ouverts qu'un client a enregistrés pour un service et que le département du fournisseur inclut en tant qu'investissement.

Portlet Tableau de bord du client

Si le nombre d'incidents ouverts est supérieur au seuil de la définition de l'abonnement, le portlet Tableau de bord Client affiche un indicateur d'état pour chaque client par service. Dans d'autres formulaires, le portlet affiche le nombre d'incidents cumulés. Le cumul indique si le client compte un nombre d'incidents supérieur au seuil sur chaque service.

Portlet Incidents ouverts par service

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts pour un service spécifique. Il déduit ses données en cumulant les incidents ouverts pour chaque client abonné au service.

Portlet Veille d'incident des services

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts par service. Il déduit ces données en sélectionnant les incidents ouverts qu'un client a enregistrés pour un service compris dans le département fournisseur en tant qu'investissement.

Portlet Incidents ouverts et clôturés

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents créés et clôturés pour tous les services détenus par le département du fournisseur en tant qu'investissement. Le portlet récupère les données en cumulant les incidents créés et clôturés. Les clients journalisent ces incidents pour chaque service que le département de fournisseur inclut comme investissement.

Configuration du job Importer les données Unicenter Service Desk

Avant de configurer le job d'importation des données :

- Créez dans Service Desk des ID de contact correspondant aux ID d'utilisateur des gestionnaires des relations métiers dans CA Clarity PPM.
- Configurez les noms de service CA Clarity PPM (auxquels sont affectés les incidents) comme éléments de configuration dans Service Desk.
- Créez des incidents dans Service Desk et rattachez-les aux éléments de configuration et aux utilisateurs finals ou aux ID de contact affectés.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez le menu Personnel et cliquez sur Rapports et jobs.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur le job Importer les données Unicenter Service Desk.
La page Propriétés apparaît.
3. Entrez les paramètres obligatoires suivants :

URL Unicenter Service Desk

Définit l'URL du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées. Cette URL correspond à l'adresse du service Axe pour Service Desk.

Mot de passe Unicenter Service Desk

Définit le mot de passe du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées.

Nom de l'utilisateur Unicenter Service Desk

Définit le nom de l'utilisateur du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées.

4. Spécifiez la date d'exécution du job. Vous pouvez l'exécuter immédiatement ou le planifier à une date/heure ultérieure. Définissez la récurrence (facultatif).
5. Vous pouvez définir des ressources ou des groupes à avertir en cas d'échec ou de réussite du job.
6. Enregistrez les modifications.