

CA Clarity™ PPM

IT szolgáltatásmenedzsment – felhasználói útmutató

Release 13.3.00



A jelen dokumentáció, amely beágyazott sűrűrendszereket és elektronikusan terjesztett dokumentumokat (továbbiakban: „Dokumentáció”) tartalmaz, kizárólag tájékoztató jelleggel készült, a CA bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. A jelen Dokumentáció a CA tulajdona, így a CA előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem másolható, nem terjeszthető, nem reprodukálható, nem hozható nyilvánosságra, nem dolgozható át és nem sokszorosítható, sem egészben, sem részben.

Amennyiben Ön licenccel rendelkező felhasználója a jelen Dokumentációban meghatározott szoftvertermék(ek)nek, akkor a jelen Dokumentáció indokolt példányszámban az Ön vagy alkalmazottai saját, a szoftverrel összefüggő felhasználása céljából kinyomtatható vagy más módon hozzáférhetővé tehető, feltéve, hogy a CA szerzői jogra vonatkozó felirata és címkéje minden egyes sokszorosított példányon fel van tüntetve.

A jelen Dokumentáció kinyomtatására vagy más módon való hozzáférhetővé tételére vonatkozó engedély arra az időszakra korlátozott, ameddig a vonatkozó szoftverlicenc teljes egészében érvényben és hatályban van. Ha bármely oknál fogva ez a licenc megszűnik, abban az esetben az Ön kötelessége a CA-nak írásban igazolni, hogy a jelen Dokumentáció minden példányát és részmásolatát a CA-nak visszaküldték vagy megsemmisítették.

AMENNYIBEN JOGSZABÁLY KÖTELEZŐ RENDELKEZÉSE ELTÉRŐEN NEM RENDELKEZIK, A CA A JELEN DOKUMENTÁCIÓT A MELLÉKELT ÁLLAPOTÁBAN BOCSÁTJA RENDELKEZÉSRE, ÉS A DOKUMENTÁCIÓ TEKINTETÉBEN SEMMIFÉLE SZAVATOSSÁGOT SEM VÁLLAL, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT, A RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATRA, ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VAGY JOGTISZTASÁGRA VONATKOZÓ VALAMENNYI SZAVATOSSÁGOT IS. A CA SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET ÖN VAGY HARMADIK FÉL FELÉ A JELEN DOKUMENTÁCIÓ FELHASZNÁLÁSÁBÓL EREDŐ BÁRMELY VESZTESÉGÉRT, KÁRÉRT, LEGYEN AZ KÖZVETLEN VAGY KÖZVETETT, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT AZ ELMARADT HASZNOT, ILLETVE A BEFEKTETÉS ELMARADÁSÁBÓL, AZ ÜZLETMENET MEGSZAKADÁSÁBÓL, A GOODWILL ÉRTÉKCSÖKKENÉSÉBŐL VAGY AZ ADATVESZTÉSŐL EREDŐ VESZTESÉGET, KÁRT IS, MÉG ABBAN AZ ESETBEN SEM, HA A CA-T AZ ILYEN VESZTESÉG VAGY KÁR LEHETŐSÉGÉRŐL ELŐZETESEN KIFEJEZETLEN TÁJÉKOZTATTÁK.

Valamennyi, a jelen Dokumentációban hivatkozott szoftvertermék használata tekintetében a vonatkozó licencszerződés az irányadó, és a jelen hirdetmény feltételei semmilyen módon sem módosítják a vonatkozó licencszerződést.

A jelen Dokumentáció előállítója a CA.

"Korlátozott jogokkal" biztosítva. Az Egyesült Államok Kormánya általi felhasználás, többszörözés vagy nyilvánosságra hozatal, a körülményektől függően, a FAR 12,212, 52,227-14 és 52,227-19(c)(1) - (2) paragrafusaiiban, illetve a DFARS 252,227-7014(b)(3) paragrafusában, illetve az ezeket felváltó mindenkor jogszabályban meghatározott korlátozások alá esik.

Copyright © 2013 CA. Minden jog fenntartva. Az itt hivatkozott valamennyi védjegy, márkanév, szolgáltatási jel, valamint logó a megfelelő gazdasági társaságok tulajdonában állnak.

Kapcsolatfelvétel a technikai támogatással

On-line technikai segítségnyújtásért, illetve a helyszínek, a nyitvatartási idők és a telefonszámok teljes listájáért keresse fel a technikai támogatást a <http://www.ca.com/worldwide> címen.

Tartalom

Fejezet 1: Szolgáltatáskezelés 9

IT-szolgáltatási áttekintés.....	9
A szolgáltatások elérése	11
Szolgáltatásmenedzsment-jelentések.....	11
Szolgáltatásmenedzsment-feladatok	12

Fejezet 2: Szolgáltatások kezelése 13

Szolgáltatások létrehozása	13
Listák szűrése és rendezése.....	16
Kockázat és stratégiához igazodás meghatározása.....	16
Fő tulajdonságok	16
Általános információk szerkesztése	17
Ütemezési adatok kezelése.....	20
Költségvetés tulajdonságai.....	22
Pénzügyi tranzakciók engedélyezése	26
Váratlan események.....	27
Függőségek megjelenítése és meghatározása	29
Baseline-ok	29
Előfizetések	32
Szolgáltatás-előfizetések figyelése	32
Osztályok előfizetése szolgáltatásokra.....	33
Osztály-előfizetések törlése	34
Kapacitástervezési forgatókönyvek.....	34
Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása	34
Kapacitástervezési forgatókönyvek alkalmazása a szolgáltatásokon.....	34
Szolgáltatások megjelölése törlésre	35

Fejezet 3: Hierarchiák 37

A hierarchiák bemutatása	37
A gyermekbefektetések listájának szűrése	38
Útmutató a hierarchia felépítéséhez	38
A szolgáltatások befektetések közötti megosztásának bemutatása	39
Gyermekbefektetések és szolgáltatások hozzáadása a pénzügyi összegzésből.....	39
Pénzügyi összegzés megjelenítése	40
Gyermekbefektetések allokációinak meghatározása	41
Ráfordítás összegzésének megjelenítése	41

A teljes tulajdonlási költség megjelenítése	42
Útmutató a szülőbefektetések kezeléséhez.....	42
Szülőbefektetések hozzáadása	43
Szülőbefektetések allokációinak meghatározása.....	43

Fejezet 4: Szolgáltatócsapat 45

A csapatok összeállítása	45
Állománytag részleteinek szerkesztése	45
A csapat ismertetése: Állomány oldal	48
Útmutató a csapat feltöltéséhez	50
Erőforrások és szerepek hozzáadása az állományhoz.....	50
Túlallokált erőforrások lefoglalása	51
Szerep kapacitása	51
Állományallokációk	52
Állományallokációk szerkesztése	52
Állománytagok tulajdonságainak kezelése	53
Erőforrások alapértelmezett allokációjának módosítása.....	53
Állományallokációk alaphelyzetbe állítása.....	55
Tervezett és véglegesített erőforrás-allokációk szerkesztése	59
Állománytagcsere.....	60
Az állománytagcserek irányelvei.....	60
Az adatok átvitelének módja az állománytagok cseréjekor	60
Állománytagok cseréje.....	61
Állománytagszerepek módosítása a szolgáltatáson.....	62
Állománytagok eltávolítása	63

Fejezet 5: Az üzleti, szolgáltatási és IT egységek kezelése 65

A BRM Accelerator áttekintése	65
Osztály-előfizetések	66
Business Relationship Manager portálok.....	67
Az üzleti kapcsolati felelős irányítópultjai.....	68
Útmutató a BRM Accelerator teljes kihasználásához.....	68
A BRM Accelerator irányítópultjainak és portáljainak elérése.....	68
Szolgáltatás irányítópultja.....	69
Szolgáltatás állapota	69
Ügyfélfigyelés.....	79
Projektelemlzés.....	80
Szolgáltatói irányítópult	81
Ügyfélfigyelés.....	81
Projektelemlzés.....	82
Mindegyik szolgáltatás.....	82

Ügyfél-irányítópult	87
Előfizetés figyelése	87
Projektelemezés	88
Ügyfélszámlázási elemzés	88
Mindegyik előfizetés	88
Ügyfélportál	90
Előfizetés teljesítése	90
Előfizetési kérelmek	91
Előfizetési díjak	92
Szolgáltatói portál	93
Áttekintés	94
Ügyfelek	96
Váratlan események	97
Projektek/Módosító megrendelések	98
Munkaterhelés	99
Pénzügyek	100

Függelék A: BRM Accelerator beállítása **103**

A BRM beállítása a szükséges attribútumokkal	103
Szolgáltatásobjektum	103
Kulcsmetrika objektum	104
Service Desk-integráció	105
A váratlanesemény-portletek kitöltése	105
Releváns CA Clarity PPM-mezők	106
Releváns Service Desk-mezők	107
Releváns BRM-portletek	108
Az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat beállítása	110

Fejezet 1: Szolgáltatáskezelés

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[IT-szolgáltatási áttekintés](#) (lapon 9)

[A szolgáltatások elérése](#) (lapon 11)

[Szolgáltatásmenedzsment-jelentések](#) (lapon 11)

[Szolgáltatásmenedzsment-feladatok](#) (lapon 12)

IT-szolgáltatási áttekintés

Az IT-szolgáltatások befektetések együttesét jelentik, amelyek érték és minőség szempontjából elemezhetők. Az IT-szolgáltatások tájékozott pénzügyi döntéseket tesznek lehetővé az IT-szolgáltatások költségeire és munkaerő-ráfordításaira vonatkozó összehasonlító adatok megjelenítésével. A befektetéseket és szolgáltatásokat más befektetések és szolgáltatások között meg lehet osztani. Minden gyermekbefektetéshez vagy -szolgáltatáshoz tartozhatnak allokációk, amelyek meghatározzák, hogy egy szolgáltatás milyen mértékben van megosztva.

Az IT-szolgáltatások a következőkre adnak lehetőséget:

- A pénzügyi és ráfordítás-adatok összesítésének megtekintése a szolgáltatás teljes tulajdonlási költségének valós idejű megjelenítéséhez
- A szolgáltatáshoz allokált minden gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás százalékos allokációs értékének meghatározása
- A szolgáltatás százalékos értékkel kifejezett hányadának allokálása más szolgáltatásokhoz, befektetésekhez vagy ötletekhez
- A szolgáltatáshoz társított gyermekbefektetések többszintű hierarchiájának megtekintése

Az IT-szolgáltatások a következő összetevőkből állnak:

- Tulajdonságok. A Tulajdonságok menü használatával határozható meg a befektetés, nevétől kezdve ütemezésén át azokig a baseline-okig, amelye a befektetés életciklusának különböző szintjein pillanatképeket rögzítenek. Emellett megadhatók a költségvetési információk, valamint engedélyezhetők a pénzügyi tranzakciók a befektetéshez.
- Csapat. A Csapat menü használatával alakítható ki a befektetésre vonatkozó csapat. A csapat azokból a munkatársakból áll, akik a munkát elvégzik, illetve olyan résztvevőkből, akik információk, javaslatok és kérdések közlésével segíthetik a munkatársakat. De a résztvevők nem végeznek közvetlenül a befektetéshez kapcsolódó munkát.

- Pénzügyi tervek. A pénzügyi terv olyan eszköz, amely segít a menedzsereknek a későbbi költségigények felbecslésében és előjelzésében. A pénzügyi tervezőeszközök lehetővé teszik a menedzserek számára az adott időszakban előforduló költségek vagy bevételek helyének részletes modellezését. Az eszközök az üzleti igényeknek legmegfelelőbb költségvetés létrehozását is lehetővé teszik számukra.

A pénzügyi vezetők alapértelmezett beállításokat adhatnak meg arra vonatkozóan, hogy hogyan lehessen pénzügyi terveket létrehozni, és milyen pénzügyi időszakokat lehessen használni. A pénzügyi menedzserek több pénzügyi tervet is létrehozhatnak költségvetési becslésként. A legmegfelelőbb költségtervet költségvetésként nyújthatják be. A pénzügyi vezetők jóváhagyják a beküldött költségterveket.

A befektetés pénzügyi tervezési oldalai alulról felfelé történő összegzés formájában jeleníti meg a tervet, valamint a gyermekbefektetések sortételeinek részleteit.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

- Hierarchiák. A Hierarchia lap használatával az egyéb befektetésekhez kapcsolódó szülő- és gyermekkapcsolatok tekinthetők meg, illetve kezelhetők. A hierarchiák használatával megtekinthető a pénzügyi összegzés és a ráfordítási összegzés.
- Folyamatok. A Folyamatok használatával megtekintheti az elindított folyamatokat, illetve létrehozhatja azokat. Létrehozhat például olyan folyamatot, amely értesíti a menedzsereket, amikor egy befektetés állapota „Jóváhagyva” értékre változik. Olyan folyamatot is meghatározhat, amely műveletet hajt végre, például a haladás állapotát „Befejezve” értékre változtatja.

A CA Clarity PPM-rendszergazda szolgáltatásspecifikus folyamatokat – vagy adott szolgáltatáson való működésre tervezett globális folyamatokat – adhat meg az Adminisztráció eszközzel. A *Folyamatok: Kezdeményezett* lap használatával hozhat létre és futtathat a szolgáltatásokon működő folyamatokat.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

- Auditálás. Az Auditnyomvonal a megadott befektetési mezőkben történő minden változtatásról, felvett vagy törölt elemről nyilván tartja az előzményeket. Az Auditálás menü az auditálásra kiválasztott mezők változás-, hozzáadás- és törléskeresztjeinek naplójának megtekintésére használható.

Az Auditálás menü csak akkor jelenik meg, ha a CA Clarity PPM-rendszergazda beállította, és ha Ön rendelkezik a megfelelő hozzáférési jogosultságokkal. A CA Clarity PPM-rendszergazda határozza meg azt is, hogy mely mezőkön történjen auditálás, és hogy az auditnyomvonal milyen információkat tároljon.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

A szolgáltatások elérése

Az IT szolgáltatások kezeléséhez kattintson a Kezdőlapra, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.

Megjelenik egy listaoldal az összes olyan típusú jóváhagyott és jóvá nem hagyott szolgáltatással, amelynek megtekintésére, szerkesztésére vagy törlésére vonatkozóan hozzáférési jogokkal rendelkezik. A listaoldalról szolgáltatásokat hozhat létre, részleteket, pénzügyi terveket, hierarchiát, előfizetéseket és további elemeket jeleníthet meg.

A szolgáltatástulajdonságok közül némelyik a listaoldalakon szerkeszthető.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Ha bizonyos szolgáltatásokhoz nem rendelkezik hozzáférési jogosultsággal, ezek nem jelennek meg a listaoldalon. Ha egyetlen szolgáltatáshoz sincs hozzáférési joga, a lista üres lesz.

Szolgáltatásmenedzsment-jelentések

Az IT szolgáltatásmenedzsmentre vonatkozóan a következők a javasolt jelentések:

- Költségvetési/előrejelzési elemzés
- Visszaterhelési főkönyvi számla
- Ügyfél és szolgáltató visszaterhelése
- Befektetés állapota
- Projekttranzakciók vizsgálata
- Erőforrás-megbízások
- Időjelentés-részlet
- Kapacitás és erőforrások szerinti igény összehasonlítása (a PMO Accelerator bővítmény szükséges hozzá)
- Kapacitás és szerep szerinti igény összehasonlítása (a PMO Accelerator bővítmény szükséges hozzá)

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

A további tudnivalók a *PMO Accelerator termékútmutatóban* olvashatók.

Szolgáltatásmenedzsment-feladatok

A Befektetés-hozzárendelések feladat befolyásolhatja az IT szolgáltatásmenedzsment adatait vagy teljesítményét.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Fejezet 2: Szolgáltatások kezelése

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[Szolgáltatások létrehozása](#) (lapon 13)

[Listák szűrése és rendezése](#) (lapon 16)

[Kockázat és stratégiához igazodás meghatározása](#) (lapon 16)

[Fő tulajdonságok](#) (lapon 16)

[Előfizetések](#) (lapon 32)

[Kapacitástervezési forgatókönyvek](#) (lapon 34)

[Szolgáltatások megjelölése törlésre](#) (lapon 35)

Szolgáltatások létrehozása

Ez a művelet sor ismerteti a szolgáltatások létrehozásának módját.

A szolgáltatások másik rekordrendszerből is importálhatók az XML Open Gateway felületen keresztül.

További információk az *XML Open Gateway fejlesztői útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.

Megjelenik a listaoldal.

2. Kattintson az Új pontra.

Megjelenik a Létrehozás oldal.

3. Töltse ki az oldal Általános szakaszának alábbi kötelező mezőit:

Szolgáltatás neve

A szolgáltatás nevét határozza meg.

Korlát: 80 karakter

Szolgáltatásazonosító

A szolgáltatás egyedi azonosítóját határozza meg.

Leírás

A szolgáltatás részletes leírását határozza meg.

Korlát: 762 karakter.

Főalkalmazás

A szolgáltatáshoz társított fő alkalmazást határozza meg.

Menedzser

A szolgáltatás menedzserét határozza meg. A menedzser alapértelmezés szerint a szolgáltatást létrehozó felhasználó.

Kezdési dátum

A szolgáltatás indulásának idejét adja meg.

Megjegyzés: Ha a kezdés és a befejezés dátuma nincs meghatározva, akkor a Csoport oldalon megjelenő allokációs adatok nem számíthatók ki.

Befejezési dátum

A szolgáltatás befejezési idejét jelzi.

Tervezett költség dátumainak beállítása

Meghatározza, hogy a tervezett költségdátumok szinkronban vannak-e a szolgáltatásdátumokkal. A részletes pénzügyi terv lehetőségének választása nem befolyásolja a tervezett költségdátumokat.

Alapértelmezett: Kijelölve

Kötelező: Nem

Cél

A szolgáltatásnak a fő vállalati stratégiához való igazodását meghatározó célját adja meg. Válasszon célt a legördülő listából. Az értékeket a szervezet határozza meg, és a CA Clarity PPM-rendszergazda állítja be őket.

Stratégiához igazodás

Azt mutatja, hogy a szolgáltatás hogyan igazodik a szervezet üzleti céljához. Minél nagyobb az érték, annál szorosabb az igazodás a célokhoz. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfóliószolgáltatáson összevethető üzleti igazodási feltételeket alkalmaz.

Numerikus értéket adjon meg. Mentés után a következő jelzőlámpa-szimbólumok egyike jelenik meg:

- Piros jelzőlámpa. A 0 és 33 közötti pontszám igazodásnak nem felel meg.
- Sárga jelzőlámpa. 34 és 67 közötti pontszám.
- Zöld jelzőlámpa. A 68 és 100 közötti pontszám igazodásnak megfelelő.

Állapot

A szolgáltatás állapotának jelzése.

Értékek: Jóváhagyva, Elutasítva, Jóvá nem hagyott

Alapértelmezett: Jóvá nem hagyott

Állapotjelző

Az állapot grafikus megjelenítése. Ha például az állapot "Jóváhagyva" értékű, az állapot zöld jelzőlámpaként jeleníthető meg vizuálisan.

Értékek: Vörös, Sárga és Zöld. A kijelölt értéket mentés után egy jelzőlámpa szimbolizálja.

Szint

Meghatározza a szintet a befektetés életciklusában. A választási lehetőségek listája vállalat-specifikus, valamint a rendszergazda által beállított értékektől függő.

A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető szintfeltételeket alkalmaz.

Prioritás

A szervezet üzleti céljához képest kalkulált relatív fontosságot mutatja. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető prioritási feltételeket alkalmaz.

Korlát: nulla (legalacsonyabb) és 36 (legfelső érték) között.

Alapértelmezés: 10

Kockázat

A kockázatra vonatkozó numerikus pontszámot mutatja. Minél alacsonyabb az érték, annál kisebb a kockázat. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető kockázati feltételeket alkalmaz.

Numerikus értéket adjon meg. Mentés után a következő jelzőlámpa-szimbólumok egyike jelenik meg.

- Zöld jelzőlámpa. A 0 és 33 közötti pontszám alacsony kockázatot jelent.
- Sárga jelzőlámpa. 34 és 67 közötti pontszám.
- Piros jelzőlámpa. A 68 és 100 közötti pontszám magas kockázatot jelent.

Haladás

A befektetés haladásának jelzése.

Értékek:

- Befejezve
- Nincs elkezdve
- Elindítva

Alapértelmezett: Nincs elkezdve

Kötelező

Azt jelzi, hogy a befektetés megfelel-e egy üzleti követelménynek. Ez az attribútum a befektetések nyomon követésére szolgál a portfóliókban, a portletekben és a diagramokon. Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné jelezni, hogy a befektetés megfelel egy üzleti követelménynek.

4. A Szervezetfelépítési struktúra szakaszban társítson a szolgáltatással biztonsági, szervezeti vagy jelentési célból egy szervezeti struktúrát. Előfordulhat, hogy a tulajdonságok szerkesztésekor a mezőt az alkalmazás automatikusan kitölti, ha a pénzügyi tulajdonságok oldalán előzetesen meg volt adva egy osztály.

Az „Osztály” nevű szervezeti struktúra használatával a szolgáltatás CA Clarity PPM-osztályhoz társítható. Ha több szervezeti egység létezik, akkor az osztály utolsóként jelenik meg.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

5. Mentse a módosításokat.

Listák szűrése és rendezése

A Szolgáltatások listaoldal szűrhető, rendezhető és átkonfigurálható. A listában megjelenő szolgáltatások a szolgáltatás neve szerinti növekvő sorrendben szerepelnek. A lista az oszlopfejlécre kattintva nem rendezhető.

Szűrőket menthet és alkalmazhat, speciális szűrőket állíthat össze, törölheti a szűrőket, illetve rendezheti a listákat.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Kockázat és stratégiához igazodás meghatározása

A kockázati és stratégiához igazodási adatok alapvető fontosságúak a befektetési portfóliók kezelése és elemzése során. A mérőszámok teszik lehetővé a befektetések értékelését és elemzését a portfóliókezelés során.

A szolgáltatás kockázati és stratégiához igazodási adatainak megadásához a Stratégiához igazodás és a Kockázat mező használható a szolgáltatás tulajdonságai oldal Általános szakaszában.

Fő tulajdonságok

A fő tulajdonságok lehetővé teszik a befektetés alapvető adatainak meghatározását. A fő tulajdonságok megjelenítéséhez nyissa meg a befektetést. Alapértelmezés szerint a tulajdonságok oldala jelenik meg.

A szolgáltatások a következők szerint menedzselhetők:

- Általános információk, például a név, vezető, célok, állapot, igazodás és szervezeti struktúrán belüli társítások szerkesztése.
- Ütemezési adatok, például kezdési és befejezési dátumok, valamint a nyomon követési módok kezelése.
- Költségvetési információk, például a tervezett és költségvetési költségek és haszon kezelése, valamint pénzügyi tervek és mérőszám-beállítások megadása.
- Engedélyezze a pénzügyi tranzakciókhoz.

Általános információk szerkesztése

A szolgáltatások tulajdonságlapja az általános információk, például a név, az azonosító, a leírás stb. megtekintésére vagy szerkesztésére használható.

Lehetőség van arra is, hogy biztonsági, szervezeti vagy jelentési célból egy szervezeti struktúrát társítson a szolgáltatáshoz vagy megtekintse azt.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Az Általános szakaszban a következő mezők tekinthetők meg vagy szerkeszthetők, a módosítások mentésével:

Szolgáltatás neve

A szolgáltatás nevét határozza meg.

Korlát: 80 karakter

Szolgáltatásazonosító

A szolgáltatás egyedi azonosítóját határozza meg.

Leírás

A szolgáltatás részletes leírását határozza meg.

Korlát: 762 karakter.

Főalkalmazás

A szolgáltatáshoz társított fő alkalmazást határozza meg.

Menedzser

A szolgáltatás menedzserét határozza meg. A menedzser alapértelmezés szerint a szolgáltatást létrehozó felhasználó.

Aktív

Megadja, hogy a szolgáltatás aktív-e. A szolgáltatás aktiválásával lehetővé teszi az erőforrások számára a szolgáltatások megtekintését bármely kapacitástervezési portletben.

Alapértelmezett: Kijelölve

Cél

A szolgáltatásnak a fő vállalati stratégiához való igazodását meghatározó célját adja meg. Válasszon célt a legördülő listából. Az értékeket a szervezet határozza meg, és a CA Clarity PPM-rendszergazda állítja be őket.

A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfóliószolgáltatáson összevethető célfeltételeket alkalmaz.

Stratégiához igazodás

Azt mutatja, hogy a szolgáltatás hogyan igazodik a szervezet üzleti céljához. Minél nagyobb az érték, annál szorosabb az igazodás a célokhoz. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfóliószolgáltatáson összevethető üzleti igazodási feltételeket alkalmaz.

Numerikus értéket adjon meg. Mentés után a következő jelzőlámpa-szimbólumok egyike jelenik meg:

- Piros jelzőlámpa. A 0 és 33 közötti pontszám igazodásnak nem felel meg.
- Sárga jelzőlámpa. 34 és 67 közötti pontszám.
- Zöld jelzőlámpa. A 68 és 100 közötti pontszám igazodásnak megfelelő.

Állapot

A szolgáltatás állapotának jelzése.

Értékek: Jóváhagyva, Elutasítva, Jóvá nem hagyott

Alapértelmezett: Jóvá nem hagyott

Állapotjelző

Az állapot grafikus megjelenítése. Ha például az állapot "Jóváhagyva" értékű, az állapot zöld jelzőlámpaként jeleníthető meg vizuálisan.

Értékek: Vörös, Sárga és Zöld. A kijelölt értéket mentés után egy jelzőlámpa szimbolizálja.

Szint

Meghatározza a szintet a befektetés életciklusában. A választási lehetőségek listája vállalatspecifikus, valamint a rendszergazda által beállított értékektől függő.

A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető szintfeltételeket alkalmaz.

Prioritás

A szervezet üzleti céljához képest kalkulált relatív fontosságot mutatja. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető prioritási feltételeket alkalmaz.

Korlát: nulla (legalacsonyabb) és 36 (legfelső érték) között.

Alapértelmezés: 10

Kockázat

A kockázatra vonatkozó numerikus pontszámot mutatja. Minél alacsonyabb az érték, annál kisebb a kockázat. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető kockázati feltételeket alkalmaz.

Numerikus értéket adjon meg. Mentés után a következő jelzőlámpa-szimbólumok egyike jelenik meg.

- Zöld jelzőlámpa. A 0 és 33 közötti pontszám alacsony kockázatot jelent.
- Sárga jelzőlámpa. 34 és 67 közötti pontszám.
- Piros jelzőlámpa. A 68 és 100 közötti pontszám magas kockázatot jelent.

Haladás

A befektetés haladásának jelzése.

Értékek:

- Befejezve
- Nincs elkezdve
- Elindítva

Alapértelmezett: Nincs elkezdve

Kötelező

Azt jelzi, hogy a befektetés megfelel-e egy üzleti követelménynek. Ez az attribútum a befektetések nyomon követésére szolgál a portfóliókban, a portletekben és a diagramokon. Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné jelezni, hogy a befektetés megfelel egy üzleti követelménynek.

Létrehozás dátuma

Megjeleníti a szolgáltatás létrehozásának dátumát.

Utolsó módosítás

A szolgáltatás utolsó módosításának dátuma.

3. A szervezetfelépítési szakaszban társítson egy szervezeti struktúrát a szolgáltatáshoz.

Ütemezési adatok kezelése

A szolgáltatástulajdonságok ütemezés oldalának használatával beállíthatók a kezdési és befejező dátumok, az időbejegyzés, valamint meghatározható a terhelési kód.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd abból kattintson az Ütemezés elemre.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Töltse ki az oldal Ütemezés szakaszának alábbi mezőit:

Kezdési dátum

A szolgáltatás indulásának idejét adja meg.

Megjegyzés: Ha a kezdés és a befejezés dátuma nincs meghatározva, akkor a Csoport oldalon megjelenő allokációs adatok nem számíthatók ki.

Befejezési dátum

A szolgáltatás befejezési idejét jelzi.

Tervezett költség dátumainak beállítása

Azt mutatja, hogy a tervezett költségdátumok szinkronban vannak-e a szolgáltatás kezdő és befejezési dátumával. A szinkronizáláshoz jelölje be a jelölőnégyzetet.

4. Töltse ki az oldal Nyomon követés szakaszának alábbi mezőit:

Időbejegyzés

Azt mutatja, hogy a munkatársak erre a szolgáltatásra vonatkozóan beírhatnak-e időt az időjelentésükbe. A szolgáltatás időbejegyzésre való engedélyezéséhez jelölje be a jelölőnégyzetet.

Fontos! Az időbejegyzésre is engedélyezve kell lennie minden egyes munkatársnak.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Nyomon követési mód

A szolgáltatás idejének rögzítésére használt nyomon követési módot jelzi.

Értékek:

- Clarity. A munkatársak az időjelentésekben rögzíthetik a hozzájuk rendelt feladatokkal töltött időt.
- Nincs. A nem munka jellegű erőforrások, mint például kiadások, anyagok és berendezések ténytámai tranzakcióbizonylatokkal, illetve ütemezőn keresztül, például az Open Workbench vagy a Microsoft Project alkalmazással követhetők nyomon.
- Egyéb. Azt jelzi, hogy a teljesített értékeket egy külső programból importálják.

Alapértelmezett: Clarity

Számlázási azonosító

A szolgáltatáshoz társított számlázási azonosítót határozza meg. A számlázási azonosítók segítenek a pénzügyi tranzakciók feldolgozásában, illetve a pénzügyi tervezésben, a ténytáamok nyomon követésében.

Ha a feladatok szintjén más számlázási azonosítót ad meg az időjelentéseken, akkor a feladat szintű számlázási azonosító felülírja.

5. Mentse a módosításokat.

Költségvetés tulajdonságai

A szolgáltatás költségvetési tulajdonságai a szolgáltatástulajdonságok költségvetési oldalának használatával határozhatók meg. A portfóliók kezelésének és elemzésének lényeges részét képezik a költségvetési adatok. A tervezett költség- és bevételi információk helyes meghatározása és rögzítése kulcsfontosságú a szolgáltatások felmérése és elemzése szempontjából.

Egyszerű költségvetéssel olyan metrikákat adhat meg, mint például a szolgáltatás tervezett költsége, nettó jelenértéke (NPV), megtérülésének mértéke, illetve fedezeti pontja.

Az oldal a szolgáltatás tervezett költségeinek és hasznának meghatározásához is használható. Beállíthatja a kezdő és záró dátumot, amelyre a költségvetést számítja. A pénz folyamatosan és egyenletesen oszlik el az időszakra. A megadott értékek csak egy időszakra, a szolgáltatás kezdési és befejezési dátuma közötti időszakra vonatkoznak. Az értékek csak a saját befektetésére érvényesek, a gyermek- és szülőbefektetésekre nem.

Ha több időszakra szeretne költségvetést készíteni, akkor készítsen részletes pénzügyi tervet. Ha pénzügyi tervet készít, akkor a terv adatai automatikusan feltöltődnek a költségvetés tulajdonságai oldalról.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Egyszerű költségvetések meghatározása

A szolgáltatás egyszerű költségvetése a szolgáltatástulajdonságok költségvetési oldalának használatával határozható meg. Ha később részletes tervet határoz meg, akkor a részletes terv adatai felülírják az egyszerű költségvetést, és az oldalon látható mezők csak olvashatóvá válnak.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Költségvetés elemre.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Töltsse ki a Pénzügyi tervezés szakasz következő mezőit:

Pénznem

A költségvetés és az előre jelzett értékek számításához használni kívánt pénznemet határozza meg.

A költségvetés egyezik a tervezett értékekkel.

Meghatározza, hogy egy befektetés költségvetésének tulajdonságaiban a költségértékek megfelelnek-e a tervezett értékeknek. Ha a befektetéshez meglévő részletes költségvetési terv tartozik, akkor a Költségvetés szakasz összes mezőértéke csak olvasható és a részletes költségvetési terv értékeit tükrözi. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, akkor a költségmezők szerkeszthetők.

Alapértelmezett: Kijelölve

Pénzügyi mérőszámok számítása

Meghatározza, hogy a befektetéshez szükséges pénzügyi mérőszámok automatikusan kerülnek-e kiszámításra. Ha nincs bejelölve, akkor a mérőszámok manuálisan határozhatók meg.

Alapértelmezett: Kijelölve

4. Töltse ki a Pénzügyi mérőszám beállítások szakasz következő mezőit:

A rendszer teljes tőkeköltség rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkeköltségnek a rendszerszintű rátával való kiszámításához.

Rendszerráta

Megjeleníti a rendszer rátáját a teljes tőkeköltség kiszámításához.

Befektetési ráta

Megjeleníti a befektetési rátát a teljes tőkeköltség kiszámításához.

Kezdeti befektetés

Meghatározza a szolgáltatás kezdeti befektetését.

A rendszer újrabefektetési rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkeköltségnek a rendszerszintű újrabefektetési rátával való kiszámításához.

Rendszerráta

Megjeleníti a rendszer rátáját a teljes tőkeköltség kiszámításához.

Befektetési ráta

Megjeleníti a befektetési rátát a teljes tőkeköltség kiszámításához.

5. Töltse ki a Tervezett szakasz következő mezőit:

Tervezett költség

A befektetésre vonatkozó tervezett költséget határozza meg. A program elosztja az értéket a tervezett költség kezdési és befejezési dátuma között.

Tervezett költség kezdete

A befektetés költségvetésének ütemezett kezdési dátumát határozza meg.

Tervezett költség vége

A befektetés költségvetésének ütemezett befejezési dátumát határozza meg.

Tervezett haszon

A befektetésből várható pénzügyi hasznot határozza meg. A program elosztja az értéket a tervezett haszon kezdési és befejezési dátuma között.

Tervezett haszon kezdete

A befektetés hasznának ütemezett kezdési dátumát határozza meg.

Tervezett haszon vége

A befektetés hasznának ütemezett befejezési dátumát határozza meg.

Tervezett NPV

Megjeleníti a tervezett nettó jelenértéket (NPV-t), ami a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

Tervezett NPV = Tervezett haszon - Tervezett költség

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy ebben a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárólva

Tervezett ROI

A mező értékének kiszámítása a következő képlettel történik:

Tervezett ROI = Tervezett NPV / Tervezett költség

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárólva

Tervezet fedezeti pont

A megjelenített dátum és mennyiség azt az időszakot és értéket jelzi, amelynél a program jövedelmezővé válik.

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárólva

Tervezett IRR

Megjeleníti a befektetés tervezett belső megtérülési rátáját.

Tervezett MIRR

Megjeleníti a befektetés tervezett módosított belső megtérülési rátáját (MIRR).

Tervezett visszafizetési időszak

A befektetés tervezett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

6. Töltse ki a Költségvetés szakasz következő mezőit:

Költségvetési költség

A befektetésre vonatkozó teljes költségvetési költséget határozza meg

Költségvetési költség kezdése

Egy befektetés költségvetésbe vett költségének kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési költség befejezése

Egy befektetés költségvetésbe vett költségének befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznát jeleníti meg.

Költségvetési haszon kezdése

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznának kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon befejezése

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznának befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési nettó jelenérték

Ennek a befektetésnek a költségvetésbe vett jelenértékét (Net Present Value, NPV) jeleníti meg.

Költségvetési ROI

Megjeleníti ennek a befektetésnek a megtérülését (Return on Investment, ROI).

Költségvetési fedezeti pont

Azt a dátumot jeleníti meg, amikor a befektetés költségvetésbe vett költsége egyenlő lesz a költségvetésbe vett haszonnal.

Költségvetés-IRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési belső megtérülési rátáját.

Költségvetés-MIRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési módosított belső megtérülési rátáját.

Költségvetési visszafizetési időszak

A befektetés költségvetésbe vett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

7. Mentse a módosításokat.

Pénzügyi tranzakciók engedélyezése

A szolgáltatás pénzügyi feldolgozása a szolgáltatástulajdonságok pénzügyi oldalán engedélyezhető. A pénzügyi tranzakciók feldolgozásakor meghatározhatja a pénzügyi helyet, pénzügyi osztályt és a feldolgozás során használt egyéb attribútumokat.

A szolgáltatáshoz munkaerő-tranzakciós díjakat, anyagtranzakciós díjakat, felszerelés-tranzakciós díjakat és kiadási tranzakciós díjakat is társíthat.

Pénzügyi tranzakciókra vonatkozó szolgáltatások engedélyezése előtt ellenőrizze, hogy a következő be van-e állítva:

- Entitás-, WIP- és befektetésosztályok, hely, valamint a díj- és költségmátrixok.
További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.
- Egy osztály.
További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Pénzügyi elemre.
3. Adja meg a következőket az Általános szakaszban:

WIP-osztály

A befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez használt folyamatban lévő munka osztályt határozza meg. A WIP osztály jelentési célokra is használható.

Befektetési osztály

A befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez használt befektetési osztályt határozza meg. A befektetés jelentési célokra is használható.

Osztály

A visszatérhelések tranzakciófeldolgozásánál az osztályok számláin történő költségterhelésekhez vagy -jóváírásokhoz használt osztályt határozza meg. Az osztály felhasználható a befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez is. Ha az általános tulajdonságok lapján ki van választva egy osztály, a mezőt a rendszer automatikusan kitölti adatokkal. Visszatérheléseknél kötelező megadni.

Hely

A visszaterhelések tranzakciófeldolgozására vonatkozó terhelési és jóváírások szabályok, illetve a befektetés megfeleltetéséhez használt helyet határozza meg. Ha a rendszer- vagy entitásszintű alapértékek azt mutatják, hogy a forrás helye a befektetésből származik, akkor használatával a befektetés a díj- és költségmátrixokkal is megfeleltethető.

4. A Munkaerő tranzakciós díjai, Anyag tranzakciós rátái, Felszereléstranzakció rátái és Költségtranzakció rátája szakaszban adja meg szükség szerint az egyes tranzakciótípusok alábbi adatait:

Ráta forrása

Meghatározza a rátát, amelyet a tranzakciók feldolgozása során a szolgáltatáshoz kapcsolódó munka, anyag, felszerelés és kiadások költségeiért fel kell számítani.

Költségforrás

A szolgáltatáshoz kapcsolódó munka, anyag, felszerelés és kiadás költségét határozza meg.

Árfolyam típusa

Ha több pénznem használata is engedélyezve van, akkor az átváltási árfolyam típusa határozza meg a ráták és költségek átváltásának módját.

5. Mentse a módosításokat.

Váratlan események

A szolgáltatás tulajdonságaiból kezelheti a szolgáltatáshoz rendelt váratlan eseményeket. Váratlanesemény-kategóriákat is társíthat a szolgáltatáshoz.

Váratlanesemény-kategória

A felmerülő költségek rögzítése és felmérése, illetve az erőforrás-kihasználtság megjelenítése érdekében a váratlan események váratlanesemény-kategóriákkal csoportosíthatók. Váratlanesemény-kategóriákat társíthat a szolgáltatásához. A váratlanesemény-kategóriákat a CA Clarity PPM-rendszergazda állítja be és tartja karban.

A további tudnivalók az *Igénykezelés modul felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Váratlan események

A váratlan események a szolgáltatáson végzett munkát követik nyomon. Megtekintheti a szolgáltatásához társított váratlan eseményeket, illetve új eseményeket hozhat létre.

További információk a *Projektvezetés felhasználói útmutatójában* olvashatók.

A szolgáltatás esetkategóriákhoz társítása

A váratlanesemény-kategóriák oldal használatával a szolgáltatást váratlanesemény-kategóriához társíthatja.

A szolgáltatás váratlanesemény-kategóriához történő társításához a CA Clarity PPM-rendszergazda váratlanesemény-kategória létrehozását igényli. A rendszergazda együttesen is társíthat bármilyen szolgáltatást egy-egy váratlanesemény-kategóriához.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Váratlanesemény-kategóriák elemre.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Válassza ki a szolgáltatáshoz társítandó váratlanesemény-kategóriákat, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
4. Mentse a módosításokat.

Váratlan események megjelenítése és kezelése

A szolgáltatáshoz kapcsolódó váratlan események listája a váratlan események oldalon tekinthető meg. A váratlan események oldala a következő lehetőségeket nyújtja:

- Új váratlan események létrehozása.
- Kiválasztott váratlan események újbóli hozzárendelése.
- Váratlan események feladattá vagy projektté alakítása.

A további tudnivalók az *Igénykezelés modul felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Váratlan események elemre.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Tekintse meg a váratlan eseményhez társított szolgáltatás-események listáját.

Függőségek megjelenítése és meghatározása

A portfólión belül a szolgáltatások között függőségi viszonyok vannak. Az ilyen jellegű viszony azonosításához használja a szolgáltatástulajdonságok Függőségek oldalát. Függőségek fordulhatnak elő az egymással ütköző feladatok kezdete és befejezése, illetve a költségvetés túllépései között. Erről az oldalról függőségi megkötésekkel vehet fel befektetéseket, Az is jelezhető, ha ezek a befektetések az Ön befektetéseitől függnek, illetve ha az Ön befektetése függnek ezekről.

Az oldal megtekintéséhez nyissa meg a szolgáltatást, és az oldal eszköztárán kattintson a Függőségek elemre.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Függőségek elemre.
Megjelenik a befektetés függőségei oldala.
3. Válassza ki a megjelenítési módot a következők hozzáadására:
 - Befektetések, amelyek ettől függenek. A befektetéstől függő egyéb befektetéseket jelenít meg.
 - Befektetések, amelyektől ez a befektetés függ. A egyéb befektetéseket jelenít meg, amelyektől ez a befektetés függ.
4. A Hozzáadás gombra kattintva további függőségeket adhat hozzá a befektetéshez.
Megjelenik a Befektetések kiválasztása oldal.
5. Adja meg a nevet, majd a Típus legördülő listából válassza ki a befektetési típust.
Vagy kattintson az Összes megjelenítése lehetőségre.
6. In the InvestmA Befektetésszűrő szakaszban jelölje be a befektetések neve melletti jelölőnégyzeteket, majd kattintson a Hozzáadás gombra.

Baseline-ok

A baseline-ok a szolgáltatás teljes tervezett ráfordításával és költségbecsléseivel kapcsolatban a rögzítés időpontjára vonatkozó pillanatképek. A váratlan esemény tényleges adatai nem szerepelnek a baseline-ok teljes ráfordításában. Ezek nem tervezett munkát jelentenek, és a baseline-ok készítése nem veszi őket figyelembe.

Mivel a baseline-pillanatfelvételek statikus jellegűek, a létrehozása után a szolgáltatáson végrehajtott változtatások nem jelennek meg automatikusan az aktuális baseline-ban. A baseline frissítésével azonban felveheti az újonnan megadott vagy közzétett információkat.

Baseline-ok létrehozása

Több baseline létrehozása. Az első vagy kezdeti baseline még azt megelőzően történik, hogy az erőforrások időt adnának meg. Különböző intervallumokban hozhat létre további baseline-okat is, például a szolgáltatás félidejében, amikor különböző fázisok befejeződnek, valamint a szolgáltatás befejezésekor. A kezdeti baseline segítségével összevetheti a becsléseket a tényszámokkal, amikor már folyamatban van a szolgáltatás.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Baseline elemre.
Megjelenik a baseline oldal.
3. Kattintson az Új pontra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
4. Töltse ki az alábbi mezőket:

Változat neve

A baseline-változat nevét határozza meg.

Példa:

Kezdeti baseline, köztes baseline vagy végső baseline.

Kötelező: Igen

Változatazonosító

A baseline-változat egyedi azonosítóját határozza meg.

Példa:

A baseline verziószáma, pl. v1 vagy v5.

Kötelező: Igen

Leírás

A baseline-változat leírását határozza meg.

Kötelező: Nem

Aktuális változat

Meghatározza, hogy ez a baseline legyen-e az aktuális baseline. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha egy baseline-változat létezik.

Alapértelmezett: Kijelölve

5. Mentse a módosításokat.

Baseline-ok szerkesztése

A szolgáltatástulajdonságok baseline változat oldalának használatával szerkesztheti a baseline-változat nevét, azonosítóját és leírását. A szolgáltatás baseline szerkesztéséhez kattintson a baseline-változat nevére az oldal tetején.

Ha törli az aktuális baseline-változatot, és egynél több baseline van, akkor a legutóbbi baseline lesz az aktuális változat.

Költség- és használati adatok baseline adatokból

Tekintse át a baseline-ra vonatkozó következő munkaerő-ráfordítási és költséginformációkat. Az információ a szolgáltatástulajdonságok baseline változatok oldalán szereplő oszlopokból származik:

- **Használat.** A teljes ráfordítás (tényleges ráfordítás és a fennmaradó ETC) a baseline készítésének időpontjában. A tényleges ráfordítást a szolgáltatáshoz tartozó megbízásokra beküldött ráfordítások jelentik.
- **BCWP.** A baseline készítésének pillanatáig elvégzett munka költségvetési költsége. A költség a BAC értéke megszorozva az összesítő szintű készenléti százalékos értékkel.

A baseline-ok használatával a szolgáltatás teljesítményével kapcsolatban megvalósulásiérték-elemzés végezhető. A megvalósulásiérték-elemzésből kiderül, hogy az adott pontig mennyi volt a szolgáltatásra elköltött forrás.

Megjegyzés: A szolgáltatás állományához meg kell adnia a rátákat, és futtatnia kell a Rátamátrix előállítás feladatát, ezt követően készítheti el a baseline-t a költség-baseline értékeinek előállításához. Mielőtt a BWCP-baseline értékek előállításához elkészítené a baseline-t, meg kell adnia az összegző feladathoz a készenléti százalékos értékeket.

A baseline-ok frissítése a szolgáltatás szintjén

Új baseline létrehozása helyett módosíthat egy meglévőt. Például frissítsen egy meglévő baseline-t, hogy az tartalmazza az előzőleg küldött tényt számokat. A baseline frissítése esetén annak értékei is megfelelően változnak.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Baseline elemre.
Megjelenik a szolgáltatás baseline oldala.
3. Jelölje be a baseline melletti jelölőnégyzetet.
4. Kattintson a Baseline frissítése pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.

5. Kattintson az Igen gombra.

Az aktuális baseline beállítása

A legutóbb létrehozott baseline automatikusan a szolgáltatás aktuális baseline-jává válik. Az aktuális baseline a szolgáltatástulajdonságok oldal baseline oldalán ellenőrizhető. Ha a befektetés csak egy baseline-nal rendelkezik, akkor ez a baseline van aktuális baseline-ként megjelölve. A baseline a listában az Aktuális oszlopban látható sárga pipával szerepel. Nyissa meg az aktuálisként beállítani kívánt baseline-t, jelölje be az Aktuális változat mezőt, majd mentse a baseline-változatot.

Előfizetések

Az előfizetés egy osztály kérését jelenti szolgáltatás igénybe vételére. Az előfizető osztályok a szolgáltatás fogyasztóivá válnak. A szolgáltatást kezelő osztály a szolgáltatás nyújtójává válik. Amikor létrejön a kapcsolat, a szolgáltatást nyújtó előfizetések használatával követheti figyelemmel és kezelheti az előfizető osztályokkal való kapcsolatát. Az előfizetések magukban foglalják a nyújtott szolgáltatásokért az előfizető osztálynak felszámított költségeket.

Lehetősége van megtekinteni az összes osztály listáját, akik előfizettek egy szolgáltatásra, valamint az előfizetési listában osztályokat hozzáadni vagy eltávolítani.

Megjegyzés: Az osztályvezetők is előfizethetik osztályukat szolgáltatásokra.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Szolgáltatás-előfizetések figyelése

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson az Előfizetések elemre.
Megjelenik a listaoldal.
3. Az előfizetések között tallózzon vagy szűrjön.
4. Tekintse meg a következő információkat a szolgáltatástulajdonságok előfizetési oldalán:

Ügyfélosztály

A szolgáltatásra előfizetett osztályt jeleníti meg.

BRM

Az előfizető osztály üzleti kapcsolati felelőisének nevét jeleníti meg.

Váratlan események

Az előfizető osztály részéről a szolgáltatással szemben naplózott váratlan események számát jeleníti meg.

Terhelések

Az előfizető osztály által a nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan jelenleg jóváhagyott összesített terheléseket jeleníti meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés megsértései

Az előfizető osztály részéről a szolgáltatással szemben naplózott, a szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek számát határozza meg.

Osztályok előfizetése szolgáltatásokra

Ahhoz, hogy az osztálynak a nyújtott szolgáltatásért fel tudja számítani a díjat, frissítse a visszaterhelési szabályt az újonnan előfizetett osztályra vonatkozó főkönyvi allokációk hozzáadásával. Az IT pénzügyi menedzserével és az előfizető osztály vezetőjével együttműködve állapíthatja meg, hogy mikor kell elkezdni a szolgáltatásokért a visszaterheléseket.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson az Előfizetések elemre.
Megjelenik az Előfizetések listaoldal.
3. Kattintson a Hozzáadás gombra.
Megjelenik az Előfizetői osztályok hozzáadása oldal.
4. Tallózással vagy szűréssel keresse meg az előfizetési listához hozzáadni kívánt osztályokat, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
5. Kattintson a Vissza gombra.

Osztály-előfizetések törlése

Előfizetés törlésekor ügyeljen arra, hogy a visszaterhelési szabályt frissítse, és eltávolítsa az osztályra vonatkozó főkönyvi allokációt. Máskülönben az osztály továbbra is terhelést kap a szolgáltatásokért.

További információk a *Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson az Előfizetések elemre.
Megjelenik az Előfizetések listaoldal.
3. Jelölje be a jelölőnégyzetet mindegyik ügyfélosztály mellett az előfizetés törléséhez, majd kattintson az Eltávolítás pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
4. Kattintson az Igen gombra.

Kapacitástervezési forgatókönyvek

A forgatókönyvek segítségével szisztematikus módszerrel optimalizálhatja a szolgáltatást. A szolgáltatáson forgatókönyvek alkalmazásával elemezheti, hogyan befolyásolják a befektetés kimenetelét a személyzeti változások vagy a dátumok változásai. A szolgáltatások kiértékeléséhez válthat a forgatókönyvek és a költségterv között.

Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása

Kapacitástervezési forgatókönyvet bármelyik szolgáltatási oldalról létrehozhat, ahol látható a forgatókönyv-eszköztár. Az oldal eszköztára alatt megjelenik a forgatókönyv-eszköztár.

Kapacitástervezési forgatókönyvek alkalmazása a szolgáltatásokon

Válassza ki a forgatókönyv-eszköztár segítségével azokat a meglévő kapacitástervezési forgatókönyveket, amelyekhez van hozzáférési jogosultsága. Amikor megnyit egy befektetést és kiválaszt egy forgatókönyvet, az adott forgatókönyvet állítja be aktuálisként az alkalmazás.

Szolgáltatások megjelölése törlésre

A szolgáltatások akkor törölhetők, amikor az adott szolgáltatásokhoz tartozó törlési feladat lefut.

Megjegyzés: Ha a szolgáltatás állapota „Aktív”, akkor a szolgáltatás nem törölhető. A deaktiváláshoz nyissa meg a szolgáltatást és szüntesse meg az Aktív jelölőnégyzet bejelölését.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a listaoldal.
2. Jelölje be a szolgáltatás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Megjelölés törlésre pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
3. Kattintson az Igen gombra.

Fejezet 3: Hierarchiák

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[A hierarchiák bemutatása](#) (lapon 37)

[A gyermekbefektetések listájának szűrése](#) (lapon 38)

[Útmutató a hierarchia felépítéséhez](#) (lapon 38)

[Ráfordítás összegzésének megjelenítése](#) (lapon 41)

[A teljes tulajdonlási költség megjelenítése](#) (lapon 42)

[Útmutató a szülőbefektetések kezeléséhez](#) (lapon 42)

A hierarchiák bemutatása

A szolgáltatást alkotó befektetéseket és szolgáltatásokat a szolgáltatás befektetési hierarchijából kezelheti.

A hierarchikus listának a megjelenítéséhez, amely a projekteket, eszközöket, alkalmazásokat, termékeket, szolgáltatásokat és egyéb munkákat tartalmazza, válassza a Hierarchia lapot. Megjelenik a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés oldala.

A pénzügyi hierarchia a befektetés és a gyermekbefektetés tervezett, tényleges és hátralévő költségét jeleníti meg összegzett formában. A megjelenített értékek időben változóak, és a meghatározott befektetés-allokációs arányok tényezői.

A Tervezett költség mezőben szereplő érték a tervezett költség, amelyeket a befektetésekből és a gyermekbefektetésekből összesít a rendszer. Az értékek összesítésére a befektetés-allokációs arányok figyelembevétele után kerül sor. A Tényleges költség mezőben szereplő érték a számlázásból és számlákból felmerülő költség. Ha a szolgáltatás nincs jóváhagyva, akkor a rendszer tényleges költségeket is a gyermekbefektetésekből vagy szolgáltatásokból összesíti. A költséges összesítése a befektetés-allokációs arányok figyelembe vétele után történik. Ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás állapota a „Jóváhagyva” értéktől eltérő. A tényleges költségek nem jelennek meg a pénzügyi összegzésben, mivel még nem merültek fel költségek. A Fennmaradó költség oszlopban lévő érték a tervezett és a tényleges költségek különbsége.

A Tervezett ROI és Tervezett NPV oszlop a befektetés és a gyermekbefektetés ROI és NPV értékét jeleníti meg, A Tervezett haszon oszlop a tervezett bevételt jeleníti meg, ami a befektetés, szolgáltatás vagy ötlet részletes költségvetéséből származó tervezett haszon összege.

A Hierarchia lapról a szolgáltatáshierarchia ráfordítás-összegzés és szülők oldala is elérhető. Ha például egy szolgáltatás ráfordítás-összegzését kívánja elérni, nyissa meg a szolgáltatás Hierarchia menüjét, majd válassza a Ráfordítás-összegzés állapot.

A pénzügyi összegzés és a ráfordítás-összegzés egyaránt a szolgáltatást alkotó befektetések, szolgáltatások és ötletek hierarchikus megjelenítései. Az oldalon felsorolt elemeket kibonthatja és összezsukhatja, valamint gyermekbefektetéseket és -szolgáltatásokat adhat hozzá és távolíthat el.

A hierarchiában a Saját sortétel jeleníti meg a kiválasztott nézet függvényében azokat a munkaértékeket vagy költségeket, amelyek a szülőszolgáltatáshoz tartoznak. A Saját sortétel alatti sortételek a szolgáltatáshierarchiát alkotó gyermekbefektetések vagy szolgáltatások.

A gyermekbefektetések listájának szűrése

Alapértelmezés szerint a szolgáltatás pénzügyi összegzés és a ráfordítás-összegzés is mind a jóváhagyott, mind a jóvá nem hagyott gyermekbefektetéseket megjeleníti a listában. Csak a jóváhagyott vagy a jóvá nem hagyott gyermekbefektetéseket és szolgáltatásokat tekintheti meg. Válassza ki az állapotot az oldal szűrőszakaszának Állapot mezőjében.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Útmutató a hierarchia felépítéséhez

A vállalat üzleti szabályai alapján hozzáadhat a szolgáltatás befektetési hierarchiájához gyermekbefektetéseket, -szolgáltatásokat és -ötleteket, illetve eltávolíthat ilyen elemeket. A gyermekbefektetések, szolgáltatások és ötletek azok, amelyekhez hozzáférési jogosultsággal rendelkezik. Ezek a befektetések és szolgáltatások ugyanahhoz az entitáshoz vannak társítva, mint a szolgáltatása. A befektetések és szolgáltatások közötti társítások a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés vagy ráfordítás-összegzés oldalán adhatók hozzá a szolgáltatás hierarchiájához, vagy távolíthatók el onnan.

A hierarchia felépítése során a társított gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás tervezett költségei tervezett költségként megjelennek a pénzügyi összegzésben. E költségek a pénzügyi összegzésben jelennek meg. Hasonló módon a társított gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás összegző munkaértékei belekerülnek a szülőszolgáltatásba, és megjelennek a ráfordítás-összegzésben.

A szolgáltatási hierarchia a következő műveletekkel építhető fel:

- [Gyermekbefektetések hozzáadása](#) (lapon 39).
- [Gyermekbefektetések eltávolítása](#) (lapon 39).
- [A pénzügyi összegzés megjelenítése](#) (lapon 40).
- [Gyermekbefektetések allokációinak meghatározása](#) (lapon 41).
- [A ráfordítás-összegzés megjelenítése](#) (lapon 41)

A szolgáltatások befektetések közötti megosztásának bemutatása

A szolgáltatásokat más befektetések, szolgáltatások és ötletek között meg lehet osztani. Megoszthat például egy adatbázis-kiszolgálót, amely két szoftveralkalmazást fog támogatni. Először adja hozzá a szoftveralkalmazásokat a gyermekbefektetésként az adatbázis-kiszolgáló befektetési hierarchiájához. Majd szerkessze a gyermekbefektetés vagy szolgáltatás költségallokációs százalékát és időszegmenseit.

A szolgáltatás befektetésének allokációs hányada határozza meg, hogy milyen mértékig lesz allokálva a szolgáltatás a befektetésre, szolgáltatásra vagy ötletre. A befektetési hierarchiában megjelenített minden költségadat az allokációs arányokon alapul.

Gyermekbefektetések és szolgáltatások hozzáadása a pénzügyi összegzésből

A szolgáltatáshoz gyermekbefektetéseket, -szolgáltatásokat és -ötleteket a szolgáltatási hierarchia pénzügyi összegzés vagy ráfordítás-összegzés oldaláról adhat hozzá.

A hierarchiához történő hozzáadásuk előtt ellenőrizze, hogy a befektetések, szolgáltatások vagy ötletek már léteznek-e. A hierarchiában szereplő minden egyes gyermekbefektetésnél és szolgáltatásnál a többi befektetéskezelővel együttműködve meg kell határoznia a befektetés- vagy szolgáltatásallokációkat.

Megjegyzés: A szolgáltatási hierarchia csak ugyanazon entitáson belül fogadja el a gyermek/szülő hozzáadásokat.

Gyermekbefektetés és -szolgáltatás hozzáadása

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.
Megjelenik a Pénzügyi összegzés oldal.
3. Jelölje be a kívánt gyermekszolgáltatás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Gyermek hozzáadása gombra.
Megjelenik a Befektetések kiválasztása oldal.
4. Jelölje be a befektetések melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
5. Kattintson a Vissza gombra.

Gyermekbefektetés és -szolgáltatás eltávolítása

A gyermekszolgáltatás pénzügyi tervből történő eltávolításához jelölje be a gyermekszolgáltatás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson az Eltávolítás gombra.

Pénzügyi összegzés megjelenítése

A szolgáltatás pénzügyi összegzését a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés oldalán tekintheti meg. Az oldal a szolgáltatást alkotó gyermekbefektetések, -szolgáltatások és -ötletek hierarchikus listáját jeleníti meg. Minden gyermek költsége és bevétele összegezve van a szolgáltatásban, azaz a szülőszolgáltatásban, és a szülőszolgáltatás tételeként fel van sorolva.

Az oldalról nyomon tudja követni a szolgáltatás felépítésével, fenntartásával és támogatásával kapcsolatos költségeket. Nyomon követheti az allokációs százalékarányokat, a tervezett, a tényleges és a fennmaradó költségeket, a tervezett hasznót, a tervezett ROI és a tervezett NPV értékét. A szolgáltatást gyermekbefektetések hozzáadásával és eltávolításával módosíthatja.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.
Megjelenik a Pénzügyi összegzés oldal.
3. A szolgáltatások és a gyermekszolgáltatások a pénzügyi összegzésben tekinthetők meg.

Gyermekbefektetések allokációinak meghatározása

Amikor a szolgáltatáshoz első alkalommal ad hozzá gyermekbefektetést, annak befektetésallokációja alapértelmezés szerint 100 százalékra van beállítva. A gyermekbefektetések szolgáltatásra alkalmazott allokációjának mértékét a szolgáltatás pénzügyi összegzésének vagy ráfordítás-összegzésének Allokáció oszlopában felsorolt allokációs értékek jelzik.

Az Allokációk beállítása oldalon meghatározhatja a gyermekszolgáltatások, befektetések és ötletek szolgáltatásra allokálásakor alkalmazandó százalékos értéket. Ez az oldal azokat a szülőbefektetéseket jeleníti meg, amelyekhez befektetés van allokálva. A gyermekbefektetések értéke az Allokáció mező szerkesztésével osztható el a szülőbefektetésekre.

A gyermekbefektetések költségösszegei automatikusan a szülőszolgáltatásban összegeződnek a befektetés allokációs hányadai alapján.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.
Megjelenik a Pénzügyi összegzés oldal.
3. Kattintson a gyermekbefektetés allokációs mennyiségére.
Megjelenik az Allokáció beállítása oldal.
4. A szolgáltatáshoz tartozó Allokáció mezőben adja meg az értéket, amellyel a gyermekbefektetés a saját szolgáltatáshoz, a szülőbefektetéshez van allokálva.
5. Mentse a módosításokat.
6. Kattintson a Visszatérés elemre a szülőszolgáltatás pénzügyi összegzés oldalához való visszatéréshez.

Ráfordítás összegzésének megjelenítése

A szolgáltatáshierarchia ráfordítás-összegzés oldala használatával megtekintheti a szolgáltatást alkotó befektetések, szolgáltatások és ötletek ráfordítás-összegzését. Az oldal a szolgáltatás gyermekbefektetésére vonatkozóan megjeleníti a munkaerővel kapcsolatos információk – például az ETC, EAC és a munkavariációk – összegzését. Az összegzés figyelembe veszi a gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás allokációs százalékait. Ezek az összegek az oldal ETC, EAC és Tényleges munka oszlopában láthatók.

Az oldalon ugyanazok a befektetések jelennek meg, mint a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés oldalán. Ez az oldal egy másik nézetet ad a gyermekbefektetések hierarchikus listájáról.

A befektetéshierarchiát a szolgáltatástulajdonságok gyermekbefektetésének oldaláról szülőbefektetés kiválasztásával adhatja meg.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Ráfordítás-összegzés elemre.
Megjelenik a Ráfordítás-összegzés oldal.
3. A szolgáltatások és a gyermekszolgáltatások a ráfordítás-összegzésben tekinthetők meg.

A teljes tulajdonlási költség megjelenítése

A teljes tulajdonlási költség (TCO) a szolgáltatás működtetésének összesített költsége. A szolgáltatás működtetése tartalmazza az összes befektetés, például a szolgáltatást támogató projektek, alkalmazások és ötletek kezelését. A teljes tulajdonlási költséggel (TCO) nyomon követhető a költségek allokációja és megosztása. A költségek összesítése lehetővé teszi az egyes szolgáltatások költségvetésének menedzselését, szemben azzal, mintha a különféle befektetéstípusokból összegyűjtött összesített költségek állnának csak rendelkezésre.

Vegye fel a szolgáltatásba az összes gyermekbefektetést. Ezután az összegzett költséget és a teljes munkaráfordítást a befektetések hierarchikus kimutatásáról megtekintve megállapíthatja az IT-szolgáltatás teljes tulajdonlási költségét.

Útmutató a szülőbefektetések kezeléséhez

A szolgáltatáshierarchia szülők oldalán megjelenítheti azoknak a szülőbefektetéseknek és -szolgáltatásoknak a listáját, amelyekre a szolgáltatás allokálva van. Valamint megtekintheti az allokációs hányadokat, amelyekkel a szolgáltatás az egyes szülőkre allokálva van.

A következő lehetőségek közül választhat:

- [Szülőbefektetések hozzáadása](#) (lapon 43).
- Szülőbefektetések eltávolítása.
- [Szülőbefektetések allokációinak meghatározása](#) (lapon 43).

A szolgáltatáshoz bármilyen befektetés hozzáadható szülőbefektetésként, amelyhez hozzáférési jogosultsága van.

Szülőbefektetések hozzáadása

A szolgáltatáshoz a szolgáltatáshierarchia szülők oldalán társíthat szülőbefektetést. Egyszerre egy vagy több befektetést is hozzáadhat a hierarchiához.

A hierarchiához történő hozzáadásuk előtt ellenőrizze, hogy a befektetések, szolgáltatások vagy ötletek már léteznek-e. A hierarchiában szereplő minden egyes gyermekbefektetésnél és szolgáltatásnál a többi befektetéskezelővel együttműködve meg kell határoznia a befektetés- vagy szolgáltatásallokációkat.

Eltávolíthatja a szülőbefektetések társításait is.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Szülők elemre.
Megjelenik a Szülők listaoldal.
3. Kattintson a Szülőbefektetések kiválasztása és hozzáadása lehetőségre.

Szülőbefektetések allokációinak meghatározása

A befektetések egy vagy több gyermekbefektetésre és szolgáltatásra is allokálhatók. De az allokációs arányok összegének egy szülőbefektetés esetében 100 százaléknak kell lennie. A szolgáltatás szülőbefektetéseihez tartozó allokációs mennyiségek a szolgáltatáshierarchia szülők oldalán tekinthetők meg.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Szülők elemre.
Megjelenik a Szülők listaoldal.

3. Az Allokáció mezőben adja meg az allokációs százaléktérteket a szülőbefektetés számára.
4. Mentse a módosításokat.

Fejezet 4: Szolgáltatócsapat

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[A csapatok összeállítása](#) (lapon 45)

[Állománytag részleteinek szerkesztése](#) (lapon 45)

[A csapat ismertetése: Állomány oldal](#) (lapon 48)

[Útmutató a csapat feltöltéséhez](#) (lapon 50)

[Szerep kapacitása](#) (lapon 51)

[Állományallokációk](#) (lapon 52)

[Állománytagcsere](#) (lapon 60)

[Állománytagszerepek módosítása a szolgáltatáson](#) (lapon 62)

[Állománytagok eltávolítása](#) (lapon 63)

A csapatok összeállítása

Az állománytagok olyan erőforrások és szerepek, amelyek kirendelhetők egy szolgáltatáson elvégzendő munkára, és időjelentésükön rögzíthetik a munkavégzés idejét. A szolgáltatások nem kapcsolódnak feladatokhoz, így állománnyal való ellátásuk nem eredményez hosszú távú elkötelezettséget az állomány számára.

A szolgáltatások állományának szerepek és erőforrások allokálásával történő feltöltéséhez használja a szolgáltatás csapat oldalát. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre. Munka és nem munka jellegű erőforrások is hozzáadhatók. Ezen az oldalon a munkaráfordítás szerepenként alulról felfelé történő összegzése látható. A nézet átállításával szerkesztheti a szolgáltatás közvetlen tervezett munkáját. A Csapat menü tartalmazza az állomány, részlet és szerepkapacitás oldalakat.

Az állomány allokációja az az időszak, amikor az erőforrás le van foglalva egy szolgáltatásra. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan a szolgáltatás teljes időtartamára foglalja le. A program a szolgáltatás kezdő és befejező dátuma közötti munkanapok és az adott erőforrás számára az egyes napokon rendelkezésre álló munkaórák számát összeszorozva számítja ki az egyes erőforrások allokációjának mértékét. Az ETC számítása az erőforrás szolgáltatással töltött munkaóráinak számán alapul.

Állománytag részleteinek szerkesztése

Miután az erőforrást vagy szerepet hozzáadta a szolgáltatáshoz, az erőforrás vagy szerep állománytag oldalán módosíthatja az állománykövetelmény részleteit.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Kattintson az erőforrás vagy szerep Tulajdonságok ikonjára.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Az állománytag tulajdonságainak szerkesztése:

Követelmény neve

Az állománykövetelmény nevét jeleníti meg.

Kezdési dátum

A csapattag a befektetésre vonatkozó allokációjának kezdő dátumát határozza meg.

Alapértelmezett: A befektetés kezdési dátuma.

Befejezési dátum

A csapattag a befektetésre vonatkozó allokációjának befejező dátumát határozza meg.

Alapértelmezett: A befektetés befejezési dátuma.

Alapértelmezett % allokáció

Azt az időarányt adja meg százalékos értékkel, amelyen mértékben az erőforrást ehhez a befektetéshez allokálni szeretné (megadható 0 százalék is). A változtatás frissíti az Allokáció és az Allokáció % oszlopokat a befektetés Csapat: Állomány oldalán.

Foglalás állapota

Az állománytag foglaltsági állapotát jelzi. Az állománytagok feltételesen, véglegesen vagy vegyesen foglaltak lehetnek.

Ha a csapattagokat lefoglalják, vagy megváltozik az allokációjuk, akkor a program automatikusan beállítja a foglaltsági állapotot. A foglalási állapotot igény szerint kézzel állíthatja.

Értékek:

- Feltételes
- Végleges
- Vegyes. Azt mutatja, hogy a csapattagra vonatkozóan feltételes és végleges foglalás is szerepel.

Megjegyzés: Forduljon a CA Clarity PPM-rendszergazdához, illetve további tudnivalók a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kérelem állapota

Az állapotkövetelményt határozza meg. Válasszon másik állapotot a legördülő listából.

Alapértelmezés: Új

Erőforrás

A követelményhez társított erőforrást jeleníti meg.

Befektetés kezdő dátuma

A követelményhez tartozó befektetés kezdési dátumát jeleníti meg.

Befektetés befejezési dátuma

A követelményhez tartozó befektetés befejezési dátumát jeleníti meg.

Befektetési szerep

Azt a szerepet határozza meg, amelyben a befektetéshez az erőforrásokat kéri.

Példa: Fejlesztő, Üzleti elemző, Rendszertervező

Állomány szervezeti struktúrájának egysége

A személyi állomány szervezeti struktúrájának egységét határozza meg.

Alapértelmezett: A befektetéshez tartozó Állomány szervezeti struktúrájának egysége, ha meg van adva.

Nyitva időbevitelhez

Meghatározza, hogy rögzítheti-e az erőforrás a feladatmegbízásokra fordított idejét időjelentésekben. Ha nincs bejelölve, akkor az erőforrás semmilyen projekten nem naplózhat időt.

Alapértelmezett: Kijelölve

4. Töltse ki az Erőforrás keresése szakasz következő mezőit:

Erőforrás-alkalmazás típusa

Jelzi, hogy az erőforrás alvállalkozó vagy teljes munkaidőben alkalmazott munkavállaló-e.

Önéletrajz kulcsszavai

Meghatározza az erőforrás életrajzában kulcsszavait.

Tervezett allokáció

A befektetéskezelő kérésének megfelelően, az erőforrás befektetéshez allokálni tervezett teljes idejének százalékarányát adja meg. Az allokáció a kezdési és befejezési dátumokat is meghatározza.

Végleges allokáció

Az erőforrásnak a befektetéshez véglegesen foglalt allokáció százalékarányát adja meg (az erőforrás-menedzser által megadottak szerint). Az allokáció a kezdési és befejezési dátumait is meghatározza.

Amíg az erőforrás kezelője nem foglalja le véglegesen az allokációkat, addig nincs végleges allokáció érték.

5. Mentse a módosításokat.

A csapat ismertetése: Állomány oldal

Az állománytagok olyan erőforrások és szerepek, amelyek hozzá vannak rendelve egy szolgáltatáson elvégzendő munkára, és akik időjelentésükön rögzíthetik a munkavégzés idejét. A szolgáltatások nem kapcsolódnak feladatokhoz, így állománnyal való ellátásuk nem eredményez hosszú távú elkötelezettséget az állomány számára.

A szerepek olyan pozícióknál használhatók, amelyeknél még nem ismeri az erőforrás nevét. Vagy a szerep akkor használható, ha az erőforrás a szolgáltatás állománnyal való ellátásához nem érhető el. A szolgáltatás állományába ugyanannak a szerepnek több példánya is felvehető. De nem vehető fel egy erőforrás több példánya.

Használja a csapat állományoldalát a szolgáltatás állományfeltöltéséhez. Ez az oldal a következő oszlopokat és ikonokat tartalmazza:

Tulajdonságok ikon

Az erőforrás profilját nyitja meg. Megtekintheti a profil információit, valamint módosíthatja az allokációkat, például a tervezett és a végleges allokációkat is.

Az erőforrások kezeléséről a *Projektvezetés felhasználói útmutatójában* talál részletesebb tájékoztatást.

Erőforrás-kereső ikon

Megnyitja a kiválasztott erőforrásra vonatkozóan az Erőforrások keresése oldalt. Ezen az oldalon az erőforrást vagy szerepet másik erőforrással vagy szereppel válthatja fel.

Erőforrás-allokáció

Az Erőforrás/szerep allokációi oldalt nyitja meg. Frissítheti az erőforrás allokációját.

Szerep

Az erőforrás szerepét azonosítja, amely eltérhet az erőforrás-profilban kiválasztott elsődleges szereptől.

Idő

Sárga pipa karaktert jelenít meg, ha az erőforrás vagy a szerep megadhat időt erre a befektetésre vonatkozóan.

Foglalás állapota

Az erőforrás vagy szerep foglalási állapotát jeleníti meg.

Értékek

- Végleges. Az erőforrást véglegesítették a befektetésben.
- Feltételes. Az erőforrás feltételesen szerepel a befektetés próbaütemezésében.
- Vegyes. Az erőforrásra végleges és feltételes allokáció is van.

Indítás

A csapattag allokációjának kezdő dátumát jelzi. Ha a dátum nincs megadva, az alapértelmezés a befektetés kezdési dátuma.

Befejezés

A csapattag allokációjának befejező dátumát jelzi. Ha a dátum nincs megadva, az alapértelmezés a befektetés befejező dátuma.

% allokáció

Azt mutatja, hogy a csapatnak a tagja hány százalékban van a befektetéshez allokálva.

Allokáció

Azt az óraszámot jeleníti meg, amelynek mértékéig az erőforrás feltételesen le van foglalva az ötletre. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan a teljes időtartamra foglalja le. Az allokáció nem módosítható közvetlenül, de a következő módokon megváltoztatható:

- Az allokációs beállítások megadása.
- Az erőforrás Állománytag tulajdonságai oldalán megadott új allokációs görbék.
- Az Allokáció eltolása opció

Allokált tényleges ráfordítás

A befektetésen az erőforrás által az aktuális napig teljesített munkaórák teljes számát jeleníti meg.

Váratlan esemény tényleges adatai

A befektetéshez társított váratlan eseményekre vonatkozóan beküldött időt jeleníti meg.

Összes tényleges ráfordítás

A befektetésre vonatkozóan beküldött, összegzett teljes tényleges ráfordított időt jeleníti meg. Az érték az alkalkált tényleges ráfordítások és az eseti tényleges ráfordítások összege.

Útmutató a csapat feltöltéséhez

A következők lehetőségekkel töltheti fel a szolgáltatócsapatot:

- [Erőforrások és szerepek hozzáadása](#) (lapon 50).
- [Túlallokált erőforrások lefoglalása](#) (lapon 51).
- [Állománytag részleteinek szerkesztése](#) (lapon 45).
- [Erőforrás alapértelmezett allokációinak módosítása](#) (lapon 53).
- [Erőforrás-allokációk eltolása és átméretezése](#) (lapon 55).
- [A szolgáltatáshoz hozzárendelt állománytagok cseréje](#) (lapon 60).

Erőforrások és szerepek hozzáadása az állományhoz

A szolgáltatáshoz hozzáadott erőforrások és szerepek listája a szolgáltatáscsapat állományoldalán jeleníthető meg. A program minden erőforrást automatikusan a rendelkezésre álló munkanapok 100 százalékáig allokal. Az értéket igény szerint módosíthatja.

Amikor egy erőforrást hozzáad a szolgáltatás állományához, előfordulhat, hogy az erőforrás túlallokálttá válik. Túlfoglaltság esetén megjelenik egy megerősítő oldal, amelyen vagy túlallokálhatja az erőforrást, vagy elfogadhatja az erőforrás esetlegesen fennmaradó rendelkezésre állását.

Egy szerep több példánya is hozzáadható egy szolgáltatáshoz, de ugyanannak a nevesített erőforrásnak több példánya nem. A szolgáltatáshoz rendeljen hozzá például egy „programozó (1)” és „programozó (2)” szerepet, amely két különböző, programozó szerepű erőforrás követelményét jelzi.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.

Megjelenik a csapat munkatársainak oldala.

2. Kattintson a Hozzáadás gombra.

Megjelenik az Erőforrások kiválasztása oldal.

Megjegyzés: Ha a szervezeti struktúra szintjéről kíván hozzáadni csapattagokat a szolgáltatáshoz, kattintson a szolgáltatás csapat állomány oldalon a Hozzáadás/frissítés szervezeti egység alapján pontra. A funkció a kiválasztott szervezeti egység minden erőforrását hozzáadja a szolgáltatás állományához.

3. Válassza ki a szolgáltatás állományához hozzáadandó erőforrásokat és szerepeket. Az erőforrások név vagy egyéb kritérium szerinti kereséséhez használja a keresőszűrőt.

4. Kattintson a Hozzáadás gombra a kiválasztott erőforrások vagy szerepek hozzáadásához.

Túlallokált erőforrások lefoglalása

Ha egy erőforrás rendelkezésre álló munkaórái nem érik el az igényelt összes óra számát, akkor megjelenik a Fennmaradó rendelkezésre állás megerősítése oldal.

Ha hozzáadja őket a szolgáltatáshoz, a fennmaradó rendelkezésre állás megerősítése oldal jelzi, hogy túlfoglalt az erőforrás. A 100% erőforrás-allokáció oszlop listázza azokat a munkaórákat, amelyeket az erőforrás 100 százalékos (alapértelmezett) lefoglalása esetén felhasznál. A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlop jelzi az erőforrás szolgáltatás számára rendelkezésre álló munkaóráinak tényleges számát.

Amikor megjelenik a megerősítő ablak, válasszon az alábbi lehetőségek közül:

Túlallokáció

Túlallokálja az erőforrást.

Csak fennmaradó

A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlopban megjelenített mértékig foglalja le az erőforrást.

Szerep kapacitása

A szolgáltatás csapat szerepkapacitás oldala összevontan ábrázolja az összes szerepigényt, akár szereppel megadott csapattagként, akár nevesített erőforrásként adták meg. Az információk azon erőforrások kapacitásánál tekinthetők meg, amelyek az adott szerepeket betöltik.

Az oldalnak a Csapat menüből történő eléréséhez kattintson a Szerep kapacitása elemre. A csapatszerep nélküli erőforrások az oldalon a [Nincs szerep] sorban szerepelnek.

A szerep kapacitásának oldalán a következők jelennek meg:

- A szerep szolgáltatásra vonatkozó allokációja és más befektetésekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó allokációja. A befektetési hierarchia összesíti a szerepadatokat, és minden egyes albefektetés a befektetés meghatározott százalékát allokálja.
- A szolgáltatáshoz és az albefektetésekhöz tartozó szerepek rendelkezésre álló szerepkapacitása.

Ez az információ forgatókönyvön belül és kívül is megtekinthető. Tegyük fel, hogy egy szerep túlallokáltként jelenik meg. Kattintson az Állomány ikonra kattintva a szolgáltatáscsapat állomány oldal megnyitásához, és tekintse meg az adott szerepet használó erőforrásokat.

Állományallokációk

Az állomány allokációja az az időszak, amikor az erőforrás le van foglalva egy szolgáltatásra. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan a szolgáltatás teljes időtartamára foglalja le.

Az egy erőforrás allokált munkaóráinak előállítására a következő képletet használják:

$$\begin{aligned} & \text{A szolgáltatás kezdési és befejezési dátuma között munkaórák teljes száma} \\ & \times \text{Az erőforrás számára naponta rendelkezésére álló munkaórák száma} \end{aligned}$$

Az ETC számítása az erőforrás szolgáltatással töltött munkaóráinak számán alapul.

Állományallokációk szerkesztése

A szolgáltatócsapat állomány oldala használatával szerkeszthetők az allokációval kapcsolatos állományadatok.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Szerkessze a következő mezőket:

Erőforrás

Az erőforrás nevét jeleníti meg. Kattintson egy erőforrás nevére az erőforrás tulajdonságainak megnyitásához.

Szerep

Az erőforrás szerepét határozza meg a befektetésre vonatkozóan.

Idő

Azt mutatja, hogy az erőforrás megadhat-e időt a befektetésen elvégzett munkához.

Foglalás állapota

Az erőforrásnak a befektetéssel kapcsolatos foglalási állapotát mutatja.

Kezdés és befejezés

Azt határozza meg, hogy az erőforrás mikortól és meddig van lefoglalva a befektetéshez. A dátummódosítások az Allokáció oszlopban lévő értéket is frissítik.

% allokáció

Meghatározza, hogy milyen alapértelmezett mértékig van allokálva az erőforrás erre a befektetésre. Az allokációs százalék nullára (0) is beállítható. A módosítások az Allokáció oszlopban lévő értéket is frissítik.

Allokáció

Azt az óraszámot jeleníti meg, amelynek mértékéig az erőforrás feltételeesen le van foglalva.

Allokált tényleges ráfordítás

A befektetésen az erőforrás által az aktuális napig teljesített munkaórák teljes számát jeleníti meg.

Váratlan esemény tényleges adatai

A befektetéshez társított váratlan eseményekre vonatkozóan beküldött időt jeleníti meg.

Összes tényleges ráfordítás

Az erőforrásnak küldött tényleges elemek összegét határozza meg.

3. Mentse a módosításokat.

Állománytagok tulajdonságainak kezelése

A csapatállomány tagjainak a kezelése a következőket tartalmazza:

- Tulajdonságaik szerkesztése.
- Szerepek módosítása.
- Az alapértelmezett allokáció módosítása.

Erőforrások alapértelmezett allokációjának módosítása

A szolgáltatástulajdonságok állománytag oldalának Tervezett allokáció és Végleges allokáció szakaszait használhatja. A szakaszok az Alapértelmezett % allokáció mező értékétől való eltérést jelzik. A véglegesen lefoglalt erőforrások foglalása visszavonható, illetve kiterjeszthető további tervezéshez. Az oldal a szerkeszthető alapvető profilmezőket és allokációval kapcsolatos mezőket jelenít meg.

A Tervezett allokáció görbéje a szolgáltatásvezető által kért alapértelmezett vagy teljes allokációs mennyiséget jeleníti meg. A Végleges allokáció görbéje az erőforrás kezelője által véglegesített allokációt ábrázolja. Egy erőforrás foglalási állapota a tervezett és végleges allokációs görbék allokációs értékeinek megfelelően változik.

Tegyük fel például, hogy egy erőforrás tervezett vagy alapértelmezett allokációja 100 százalék. Az erőforrás 08.01-től 11.1-ig le van foglalva a szolgáltatáson végzendő munkára. Az erőforrás szeptember 1-jétől a rendelkezésre állás 50 százalékáig egy másik szolgáltatáson is dolgozik, és szeptember 15-e és szeptember 22-e között szabadságra megy. Ebben az esetben két allokációs görbét kell létrehoznia számára: az egyik fogja jelezni az 50 százalékra való eltérést 2011.08.01-től 2011.09.01-ig. A másik a 0 százalékra való eltérést 2011.09.15-től 2011.09.22-ig.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Az allokációk módosításához kattintson az erőforrás melletti Tulajdonságok ikonra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Adja meg az Alapértelmezett % allokáció mezőben, hogy az erőforrás idejének hány százalékáig legyen allokálva a szolgáltatásra (0% is megadható).
A módosítás megjelenik a szolgáltatás csapat állomány oldala Allokáció és % allokáció oszlopában.
4. Hozzon létre egy-egy új sort az alapértelmezett allokációtól való minden egyes eltéréshez a Tervezett allokáció és Végleges allokáció szakaszban.

Példa:

Hozzon létre két sort. Az egyik fedje le azt az időszakot, amelyben az erőforrás ténylegesen 50 százalékon dolgozik (a 100 százalékos alapértelmezett vagy tervezett allokációhoz viszonyítva). A másik pedig azt az időszakot, amikor az erőforrás ténylegesen 0 százalékon dolgozik (a 100 százalékos alapértelmezett vagy tervezett allokációhoz képest).

5. Tegye a következőt tervezett vagy végleges allokációs időszak létrehozásához:
 - a. Adja meg vagy válassza ki az időszak kezdő dátumát.
 - b. Adja meg vagy válassza ki az időszak Záró dátumát.
 - c. Adja meg az elvárt munka időarányát (feltételesként vagy véglegesítettként) a % allokáció mezőben. 0%-ot is megadhat.
6. Mentse a módosításokat.

Állományallokációk alaphelyzetbe állítása

A szolgáltatás állományallokációi a következő módon állíthatók alaphelyzetbe:

- Az [Allokáció eltolása](#) (lapon 55) funkcióval az erőforrás-allokációk egy részét vagy egészét eltolhatja, illetve átméretezheti egy szolgáltatásban. Eltolás az erőforrások allokációinak korábbi és későbbi időpontokra áthelyezésével.
- A [Allokáció beállítása](#) (lapon 56) lehetőséggel egyszerre több csapattag allokációját frissítheti.
- A [Tervezett allokáció véglegesítése](#) (lapon 58) lehetőséggel a tervezett allokációval egyenlőre állíthatja az erőforrás végleges allokációját.
- Az erőforrás tervezett allokációjának véglegesen lefoglalt allokációval történő egyenlővé tételéhez válassza a [Végleges allokáció elfogadása](#) (lapon 58) lehetőséget.

A lehetőségek a befektetés csapat állomány és részletek oldalának Több gombján keresztül érhetők el.

Erőforrás-allokációk eltolása és átméretezése

Az erőforrás-allokációk egy részét vagy egészét korábbra vagy későbbre tolhatja, illetve átméretezheti. Az adatok áthelyezése során a szegmentált allokációs dátumok változatlanok maradnak még akkor is, ha az egyes szegmensekhez allokált százalék megváltozik. Az erőforrás allokációjának eltolása hasznos lehet akkor, ha az allokációkat a lehetséges időskálázott nézetten túlra szeretné kiterjeszteni, a nézet ugyanis csak hat hónapig bővíthető.

Használja az Allokáció eltolása opciót, amely a szolgáltatócsapat állomány és csapatrészlet oldalon is elérhető.

Vegyünk például egy allokációt, amely május 1-jétől kezdődik, és a 100 százalékos alapértelmezett rátával tart május 31-ig. Majd júniusban 50 százalékos allokációra csökken. Ebben az esetben, ha az allokáció kezdetét eltolja június 1-jére, akkor ez június 1-től július 2-áig (31 naptári napig) 100 százalékos lesz. Majd augusztus 2-áig 50 százalékos lesz. Olyan allokációk is eltolhatók, amelyek nem tartalmaznak szegmenseket.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Jelölje be a szolgáltatócsapat állomány vagy részlet oldalán annak az erőforrásnak a jelölőnégyzetét, akinek allokációit el szeretné tolni.
Megjelenik a listaoldal.

3. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson az Allokáció eltolása pontra.
Megjelenik az allokációs oldal.
4. Az Eltolandó időköz szakaszban módosítsa a kezdési és befejezési dátumot, amely meghatározza, hogy mikorra van allokálva az erőforrás erre a szolgáltatásra.
5. Tegye a következőt az Időeltolási paraméterek szakaszban:

Eltolás adott napra

Az eltolt adatok új kezdési dátumát határozza meg.

Megjegyzés: Ha üresen hagyja ezt a mezőt, akkor nem kerül sor eltolásra.

Eltolás határnapja

Az utolsó dátumot határozza meg, amelyre az allokációk még eltolhatók. Az allokációk nem tolódnak ennél a dátumnál későbbre.

Allokáció átméretezése (%)

Az allokáció eltolással végrehajtandó százalékos módosítását határozza meg.

Megjegyzés: Ha ez a mező üresen marad, akkor nem történik átméretezés.

Kötelező: Nem

6. Mentse a módosításokat.
A módosítás megjelenik a szolgáltatás csapat állomány oldalának Allokáció oszlopában.

Allokáció beállítása több csapattag számára

Egyszerre több csapattag allokációja is beállítható.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Az allokáció frissítéséhez jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.
Megjelenik a listaoldal.
3. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson az Allokáció beállítása pontra.
Megjelenik az allokációs oldal.

4. Állítsa be az Általános szakaszban a kijelölt csapattagok számára az alábbi allokációkat:

Kezdési dátum

Az allokáció kezdetének dátumát határozza meg.

A Visszaállítás az egyező befektetés kezdési dátumára jelölőnégyzet bejelölésével visszaállíthatja az erőforrás erre a szolgáltatásra vonatkozó állománykövetelményeit, hogy azok megegyezzenek a szolgáltatás kezdési dátumával.

Befejezési dátum

Az allokáció befejezésének dátumát határozza meg.

A Visszaállítás az egyező befektetés befejezési dátumára jelölőnégyzet bejelölésével visszaállíthatja az erőforrás erre a szolgáltatásra vonatkozó állománykövetelményeit, hogy azok megegyezzenek a szolgáltatás befejezési dátumával.

Alapértelmezett allokáció %

Meghatározza az erőforrás allokációját a szolgáltatásra.

5. Jelölje be a Meglévő allokációs szegmensek törlése jelölőnégyzetet az oldal Meglévő allokációs szegmensek szakaszában. Ez a kijelölés a kijelölt csapattagok minden allokációs szegmensét eltávolítja.
6. Ha allokációs szegmenst szeretne létrehozni a kijelölt csapattagok számára, akkor töltsse ki az oldal Új allokációs szegmensek szakaszának alábbi mezőit:

Indítás

Az allokáció kezdetének dátumát határozza meg.

Befejezés

Az allokáció befejezésének dátumát határozza meg.

% allokáció

Az erőforrás szolgáltatásra allokáltságának százalékos arányát határozza meg.

7. Mentse a módosításokat.

Erőforrás tervezett allokálásának véglegesítése

A tervezett allokáció véglegesítése kiegyenlíti a tervezett és a végleges allokációt az erőforrás számára. A szegmensek végleges lefoglalásához szerkessze az erőforrás tervezett allokációs szegmensét. Ha egy erőforrás véglegesen lefoglalt állapotban van, akkor teljesen elkötelezett.

A tervezett allokáció véglegesítése nem állítja vissza az alapértelmezett allokációs százalékot. Ehelyett az ilyen allokáció a tervezett az erőforrás Állománytag tulajdonságai oldalának Végleges allokáció szakaszába másolja.

Megjegyzés: A Végleges allokáció szakasz az oldalon a projektvezetés Vegyes foglalás engedélyezése beállításától (alapértelmezett) függően jelenik meg.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. A tervezett allokáció véglegesítéséhez jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.
3. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson a Tervezett allokáció véglegesítése pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
4. Kattintson az Igen gombra.

Erőforrás végleges foglalásának elfogadása

Az erőforrás tervezett allokációjának véglegesen lefoglalt allokációval történő egyenlővé tételéhez válassza a Végleges allokáció elfogadása lehetőséget. Ha a Tervezett allokáció szakaszban feltételelesen lefoglalt tervezett szegmensek jelennek meg, akkor azokat eltávolítja a program, és minden szegmenst a véglegesen lefoglalt szegmennel egyenlőre állít.

Megjegyzés: A Végleges allokáció elfogadása beállítás a vegyes foglalási beállításoktól függően jelenik meg az oldalon.

Forduljon a CA Clarity PPM-rendszergazdához, illetve további tudnivalók a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. A végleges allokációhoz jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.

3. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson a Végleges allokáció elfogadása pontra.

Megjelenik a megerősítő oldal.

4. Kattintson az Igen gombra.

A kijelöléssel kiegyenlíti a tervezett allokációt a véglegesített allokációval. A % allokáció és az Allokáció oszlop értékei változhatnak. A Foglaltsági állapot helyén a „Végleges” érték jelenik meg, jelezve, hogy az allokáció teljesen véglegesítve van.

Tervezett és véglegesített erőforrás-allokációk szerkesztése

A szolgáltatás csapat részlet oldala erőforrás és időszak szerinti bontásban grafikusán ábrázolja a szolgáltatás tervezett és véglegesített allokációját. Ezen a nézeten meghatározhatja, hogy túl- vagy alulfoglalt-e egy erőforrás, és ha igen, akkor mennyivel. Megbizonyosodhat arról is, hogy egy erőforrás rendelkezésre áll-e egy szolgáltatásra.

Ezen az oldalon szerkeszthetők az egyes erőforrások időcellái és az egyéb információk. Az időcellák módosítása megváltoztatja a tervezett és véglegesített allokáció diagramon történő megjelenését.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.

Megjelenik a tulajdonságok oldala.

2. Nyissa meg a Csapat menüt, és kattintson a Részlet elemre.

Megjelenik a részletező oldal. A megjelenített adatok erőforráson, allokáción és időszakon alapulnak. Az időszakon átgörgetve megjelenik egy megjegyzés, amely rövid összefoglalást ad a látottakról. Az időszakok oszlopai alapértelmezés szerint hetire vannak állítva, és mindig az aktuális héttel kezdődnek. Az allokáció színe a következőket jelentheti:

- Sárga. Az erőforrás a rendelkezésre állásáig vagy az alatt van allokálva az adott időszakban.
- Vörös. Az erőforrás túlallokált (azaz a lefoglalt idő meghaladja a rendelkezésre állást) az adott időszakra.
- Zöld. Allokáció egyéb befektetésekre, ötletekre vagy szolgáltatásokra.

3. Az idővel kapcsolatos értékek szerkesztéséhez kattintson a diagramra.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Állománytagcsere

A megbízott állománytag helyettesítése a szolgáltatás csapat állomány oldalán. Csapaton belüli helyettes kereséséhez használja a rendelkezésre állási pontszámot. Egy erőforrás másik erőforrással is helyettesíthető, illetve egy szerep helyettesíthető aktuális erőforrással.

Fontos! Lehetséges, hogy a helyettesítés során az előző tagot vagy tagokat helyettesítő tag túlallokálttá válik.

Az állománytagcserék irányelvei

Az állománytagok cseréje előtt fontolja meg a következőket:

- Ha egy erőforrást másik erőforrással helyettesít, akkor az eredeti állománytag tényleges ráfordításai, függő ráfordításai és baseline-ja nem kerül át az új állománytaghoz. Az új állománytag csak a fennmaradó ETC-t kapja meg.
- Az eredeti állománytag kitölti az időbejegyzéseket, hogy a tényleges adatok még a csere megtörténte előtt el legyenek küldve.
- Az új állománytag az eredeti állománytag szerepét kapja meg, hacsak nem cseréli a szerepet egy másik szerepre.

Az adatok átvitelének módja az állománytagok cseréjekor

Az alábbi táblázat meghatározza, hogy hogyan viszi át a program a lecserélt állománytag adatait az új állománytaghoz:

Adattípus	Átvitel
Elérhetőség kezdete	Igen, ha a dátum nem múlt el, és az új erőforrás nincs lefoglalva azon a napon.
Elérhetőség vége	Igen
Fennmaradó elosztás	Igen
Allokáció százaléka (%)	Igen
Befektetési szerep	Igen
Meglévő ténytípusok	Nem
Ténytszámok függőben	Nem
Baseline-ok	Nem

Állománytagok cseréje

A befektetéshez hozzárendelt állomány tagjai a szolgáltatás csapat Állomány oldalon helyettesíthetők. A rendszer előállítja azoknak az erőforrásoknak a listáját, akiknek szerepe megegyezik a helyettesítendő erőforrás szerepével, és akik elérhetők a befektetés időszakában. Az erőforrások az állomány vagy a részletező oldalon cserélhetők le.

A rendelkezésre állási pontszám módszere segítségével kiválasztható a másik erőforrás cseréjére a rendelkezésre állás vonatkozásában legalkalmasabb erőforrás. A program kiszámítja minden egyes erőforrás elérhetőségi pontszámát, akihez hozzáférése van. A pontszám a cserélődő és a lecserélt erőforrások közötti szoros megegyezést mutatja. A rendelkezésre állást a megbízás időtartama és az erőforrás napi rendelkezésre állása határozza meg. Általában véve minél magasabb a pontszám, annál közelebbi az egyezés.

További információk a *Projektvezetés felhasználói útmutatójában* olvashatók.

Az állománytagok cseréjére használja az Erőforrások keresése oldalt. Ez az oldal felsorolja mindazokat az erőforrásokat, amelyekhez hozzáférhet.

Elérhetőség

Azonosítja a megbízási időszakot és az óraszámot, amelyre a cserélni kívánt erőforrás allokálva volt a szolgáltatásban. Az új helyetteshez mind a dátumok, mind az allokált órák átvitelre kerülnek.

Elérhetőségi találat

Egy pontszámot jelenít meg, amely beleszámít az egyes erőforrások munkaidőszakába és rendelkezésre állásába. Tegyük fel, a keresőfeltételekben nincsenek megadva képességre vonatkozó specifikációk. Az Összes egyezés oszlopban az Elérhetőségi találat pontszáma szerepel, és a Képességegyezés oszlop üresen marad. Ha a rendelkezésre állásra és képességre vonatkozó feltételek szerint keres, akkor az Összes egyezés oszlop a két pontszám átlagát jeleníti meg.

Az oldal tetején a következő üzenet jelenik meg:

Az egyezési pontszám pontatlan lehet, ha a rendelkezésre állási dátumok nem esnek a következő tartományba: nnhhéé - nnhhéé

Az üzenet azt jelzi, hogy ellentmondás van az üzenetben látható dátumtartomány és az Elérhetőség mező dátumai között, emiatt az elérhetőségi találat pontatlan lehet.

Példa: Ha az Elérhetőség mezőben például a 2005.09.01. – 2006.02.07. dátumtartomány szerepel, az üzenetben pedig 2011.09.07. – 2012.09.07., akkor a rendszer nem tud összehasonlítást végezni egyik erőforrásnál sem. E helyzet miatt az elérhetőségi egyezés összpontszáma alacsonyabb lesz.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. Kattintson a cserélni kívánt erőforrás neve mellett az Erőforrás-kereső ikonra.
Megjelenik az Erőforrások keresése oldal.
3. Jelölje be a jelölőnégyzetet annál az erőforrásnál, akivel le szeretné cserélni a korábbi erőforrást, majd kattintson a Csere pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
4. Kattintson az Igen gombra.

Állománytagszerepek módosítása a szolgáltatáson

Az állománytagok szerepe minden egyes szolgáltatásban más és más lehet. A módosítás nem módosítja az illetők erőforrásprofiljaiban számukra meghatározott szerepet. A szerepmegbízást a szolgáltatás állomány vagy részlet oldalán cserélheti le.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik az állomány listaoldal.
2. A szerepek módosításához kattintson az erőforrás melletti Tulajdonságok ikonra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Az oldal Általános szakaszában válasszon értéket a Befektetési szerep mező számára.
4. Kattintson a Hozzáadás gombra.
5. Mentse a módosításokat.

Állománytagok eltávolítása

Ha az erőforrás még nem rögzített tényleges ráfordítást és nincs függőben beküldött tényleges ráfordítása sem, akkor az állománytag eltávolítható a szolgáltatásból.

Megjegyzés: Egy állománytag eltávolítása a szolgáltatásból nem törli az erőforrást. Az állománytag állapotát sem állítja át inaktívra.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csatat elemre.
2. Jelölje be az eltávolítani kívánt erőforrás melletti jelölőnégyzetet.
3. Kattintson az Eltávolítás pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
4. Kattintson az Igen gombra.

Fejezet 5: Az üzleti, szolgáltatási és IT egységek kezelése

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[A BRM Accelerator áttekintése](#) (lapon 65)

[Osztály-előfizetések](#) (lapon 66)

[Business Relationship Manager portálok](#) (lapon 67)

[Az üzleti kapcsolati felelős irányítópultjai](#) (lapon 68)

[Útmutató a BRM Accelerator teljes kihasználásához](#) (lapon 68)

[A BRM Accelerator irányítópultjainak és portáljainak elérése](#) (lapon 68)

[Szolgáltatás irányítópultja](#) (lapon 69)

[Szolgáltatói irányítópult](#) (lapon 81)

[Ügyfél-irányítópult](#) (lapon 87)

[Ügyfélportál](#) (lapon 90)

[Szolgáltatói portál](#) (lapon 93)

A BRM Accelerator áttekintése

A Business Relationship Manager Accelerator (BRM Accelerator) megkönnyíti az IT együttműködését az üzleti egységekkel a szolgáltatások nyújtásában. A bővítmény a következő irányítópultokat és portálokat tartalmazza:

Szolgáltatás irányítópultja

Kifejezetten egy szolgáltatásra vonatkozó portletek együttesét jeleníti meg. Segítségével a szolgáltatás kezelője megtekintheti a szolgáltatásra vonatkozó figyelmeztetéseket és az aktuális mérőszámokat.

Szolgáltatói irányítópult

Egy szolgáltatói osztályra vonatkozó portletek együttesét jeleníti meg. Lehetővé teszi az osztályvezető vagy az informatikai igazgató számára, hogy megtekinthesse az osztályra vonatkozó riasztásokat és aktuális mérőszámokat.

Ügyfél-irányítópult

Egy ügyfélosztályra vonatkozó portletek együttesét jeleníti meg. Lehetővé teszi az osztályvezető vagy az informatikai igazgató számára, hogy megtekinthesse az osztályra vonatkozó riasztásokat és aktuális mérőszámokat.

Szolgáltatói portál

A portál az összes szolgáltatói osztályra vonatkozó szolgáltatási adatokat megjelenítő portleteket jeleníti meg.

Ügyfélportál

A portál egy üzleti kapcsolati felelős ügyfeleire vonatkozó szolgáltatási adatokat megjelenítő portleket jeleníti meg.

Megjegyzés: Ahhoz, hogy a BRM irányítópultjait és portáljait meg tudja jeleníteni, előbb telepítse és állítsa be a BRM Accelerator bővítményt.

A BRM Accelerator portletjei projektekre, feladatokra, kockázatokra, előfizetésekre, osztályokra és szolgáltatásokra vonatkozó számos adatpontot jelenítenek meg.

A portletek a következő módokon jelenítik meg az adatokat:

- Automatikusan más modulokból
- A XOG formátum alkalmazásával történő kézi bevitellel vagy importálással
- Feladat futtatásából létrejövő importálással

Osztály-előfizetések

Az ügyfélosztályok előfizethetnek a szolgáltató osztályok által nyújtott szolgáltatások. Minden előfizetéshez tartoznak olyan mérőszámok, amelyeket a BRM Accelerator bővítmény portletjei felhasználnak az irányítópultokban és portálokban. A legtöbb kulcsmérőszám felhasználó által megadott érték. A váratlan események adatait a Service Deskből importálja a program.

A mérőszámok megtekintéséhez kattintson a szolgáltatás-előfizetés nevéhez tartozó Tulajdonságok elemre.

A BRM Accelerator portletjei a következő mérőszámokat használják:

Ügyfél-elégedettség besorolás

A százalékkérték az előfizetéssel kapcsolatos ügyfél-elégedettség szintjét jelzi. A mező 1 és 100 közötti százalékos értékeket fogad el. A százalékos érték alapján rögzítettek az ügyfél-elégedettségre vonatkozó jelzőlámpaszabályok. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

SLA-sértések száma

Az előfizetésre vonatkozó SLA-sértések teljes száma. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Szolgáltatásiszint-szerződések megsértései - Küszöbérték

Az előfizetésre vonatkozó SLA-sértések küszöbértéke. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Váratlan események száma

Az előfizetésre vonatkozó nyitott váratlan események teljes száma.

Váratlan esemény - küszöb

A váratlan esemény jelzőlámpaértékeihez tartozó váratlanesemény-küszöbérték. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Változtatási megbízások száma

Az előfizetésre vonatkozó változtatási megbízások teljes száma.

Előfizetési díjak

Az ügyfélnek az előfizetésért felszámított összeg.

Összes felhasználó száma

Az előfizetéshez tartozó felhasználók vagy ügyfelek teljes száma.

Aktív felhasználók száma

Az előfizetéshez tartozó aktív felhasználók vagy ügyfelek száma.

Oldatalátogatások száma

Az előfizetés webhelyén (amennyiben van ilyen) tett látogatások száma.

Kulcsmetrikák

A Kulcsmetrikák oldalra mutató hivatkozás a felhasználó számára, a létrehozandó kulcsmérés-típus meghatározásához. Például: Lezárt váratlan események, Létrehozott váratlan események, Egyéb, Kihasznátltság vagy Érték. A jelzőlámpák a mérőszám típusán alapulnak, attól függően, hogy az érték túllépi-e a célküszöböt vagy sem, és hogy A nagyobb értékek jobbak jelölőnégyzet be van-e jelölve. Csak felhasználó által meghatározott csapatok alkalmazhatók. Ha a Létrehozott váratlan események vagy a Lezárt váratlan események értékéhez nincs előre definiált mérőszám, a Service Deskből importált érték hozza létre az előfizetéshez.

Business Relationship Manager portálok

A BRM Accelerator bővítménnyel a következő portálnézetek használhatók:

Ügyfélportál

Az üzleti kapcsolatfokért felelős ügyfelekre ad rálátást, és részletes statisztikai adatokat jelenít meg az előfizetett szolgáltatásokról.

A Szolgáltatói portál

Az összes szolgáltatói osztályra vonatkozóan jeleníti meg a szolgáltatási adatokat. Felső- és középszintű IT-vezetők használják.

Az üzleti kapcsolati felelős irányítópultjai

A BRM Accelerator bővítmény több irányítópultot is tartalmaz, amelyek felső- és középszintű IT-vezetők, valamint üzleti kapcsolati felelősök számára készültek. Az irányítópultok az információkról pillanatképet adó portleteket tartalmaznak.

Útmutató a BRM Accelerator teljes kihasználásához

Ahhoz, hogy a BRM Accelerator irányítópultjai és portletjei kihasználhatók legyenek, a szervezeti struktúrában szerepelni kell a következőknek:

- Több ügyfél- és szolgáltatói osztály osztályvezetőkkel
- Üzleti kapcsolati felelősök, akik az ügyfélosztályokkal és az IT-vel dolgoznak
- Szolgáltatói osztályok tulajdonában lévő szolgáltatások
- A szolgáltatásokra előfizető ügyfélosztályok
- Az ügyfélosztályokkal kapcsolatban nyomon követett kulcsmetrikák
- A szolgáltatásokhoz hozzárendelt eszközök, alkalmazások és projektek.

A BRM Accelerator irányítópultjainak és portáljainak elérése

A BRM Accelerator portletjeinek eléréséhez bizonyos hozzáférési jogok szükségesek. A BRM Accelerator eléréséhez válassza az IT szolgáltatásmenedzsment menü Szolgáltatói portál vagy Ügyfélportál pontját.

A következő portálokon tekinthet meg adatokat:

Szolgáltatói portál

Metrikákat jelenít meg, például pénzügyi, ügyfél-, erőforrás- és szolgáltatáskérési információkat. A portálon található portletok jelzőlámpák és diagramok használatával figyelmeztetik a felső- és középszintű IT-vezetőket a beavatkozást igénylő területekre. A nézet a felső- vagy középszintű IT-vezető által kezelt osztályok alapján minden szolgáltatási információt összesít.

Ügyfélportál

A szolgáltatásmetrikákra és -költségekre koncentrál. Az ügyfélportál emellett diagramokat, rácsokat és információkat tartalmazó portleteket is megjelenít, amelyek az üzleti kapcsolati felelőst figyelmeztetik az ügyfelek szolgáltatásaival kapcsolatos esetleges problémákra. Az ügyfélportál nézete az üzleti kapcsolati felelőshöz hozzárendelt osztályokra korlátozott.

A szolgáltatási és osztályszintű irányítópultok a Szolgáltatás és az Osztály területekről érhetők el.

Az irányítópult elérése a szolgáltatásból.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.
2. Nyisson meg egy szolgáltatást irányítópultjának megjelenítéséhez.
3. Kattintson az Irányítópult elemre.

Az irányítópult elérése az osztályból.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd kattintson a Szervezet menü Osztályok pontjára.
2. Nyisson meg egy osztályt irányítópultjának megjelenítéséhez.
3. Kattintson a Szolgáltatói irányítópult vagy az Ügyfél-irányítópult elemre.

Szolgáltatás irányítópultja

A Szolgáltatás irányítópultja a Szolgáltatás objektumból érhető el, és több, részletezési lehetőséget is tartalmazó portlet szerepel rajta. Az irányítópultot általában az egyes szolgáltatások vezetői vagy felső szintű IT-vezetők használják,

Szolgáltatás állapota

Ez a portlet egy sor metrikát tartalmaz. Mindegyik metrikánál egy jelzőlámpa mutatja annak állapotát. A szolgáltatás tulajdonosa gyorsan azonosíthatja a szolgáltatásterületeket, ha:

- Túllépik a beállított küszöbértékeket (vörös)
- Figyelmet igényelnek (sárga)
- Zökkenőmentesen működnek (zöld)

Az adatok az éppen aktív és jóváhagyott, illetve a kezdésre váró befektetésekre, módosító megrendelésekre és kockázatokra vonatkozóan jelennek meg. A törölt vagy befejezett befektetések nem szerepelnek.

A portletben szerepelő adatok az Előfizetés tulajdonságai: Kulcsmetrikák oldalon a felhasználó által beállított kulcsmetrikákból származnak. Az ilyen metrikák közé tartozik a kezdés és a befejezés céldátuma, az időszak szerint megjelenítve.

A Szolgáltatás állapota a Metrika és az Állapot oszlopokból álló hierarchikus rácsban jelenik meg. A portlet legfelső szintű metrikáihoz (Szolgáltatástámogatás, Kezelés, valamint Projektek és módosító megrendelések) külön-külön jelzőlámpa tartozik. A legfelső szintű jelzőlámpák az összes kapcsolódó jelzőlámpát összegzik.

A legfelső szintű metrikák kibontásakor a következő további metrikák válnak elérhetővé:

Érték

Az Érték típusú összes kulcsmetrikát jeleníti meg. Ha küszöb alatti értékek kíváncsok, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >100 százalék.
- Sárga. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >80 százalék (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték <=80 százalék.

Ha küszöb feletti értékek kíváncsok, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Zöld. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >120 százalék.
- Sárga. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >100% (ha nincs zöld jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Vörös. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték <100 százalék.

Az Értékmérő számok hivatkozásra kattintva megnyithatja a Metrikák portletet, ahol az előzetes szűrés eredményeképpen csak az osztály-előfizetésekre vonatkozó, Érték címkével ellátott kulcsmetrikák jelennek meg. A portlet az adatokat rácsformátumban tartalmazza, beágyazott, időskálázott értékeket megjelenítő diagramokkal. E portlet sorainak száma attól függ, hogy egy bizonyos típusból hány kulcsmetrika van. A sorok száma attól is függ, hogy a legördülő listában milyen érték (Lezárt váratlan események, Létrehozott váratlan események, Egyéb, Kihasználság vagy Érték) van beállítva.

Az időskálázott értékeket tartalmazó szakasz alapértelmezés szerint az elmúlt három hónapot és a következő három hónapot használja időszakként az aktuális dátum alapján. Az aktuális érték és a küszöbérték megjelenik az összehasonlíthatóság érdekében.

ROI

A megtérülést mutatja. A megtérülési metrika hivatkozására kattintva a kiválasztott szolgáltatás Szolgáltatás tulajdonságai: Költségvetés oldalra jut. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A ROI értéke <0 százalék.
- Sárga. A ROI értéke <15 százalék.
- Zöld. A ROI értéke ≥ 15 százalék.

Kihasználtság

A Kihasználtság típusú összes kulcsmetrikát jeleníti meg. Ha küszöb alatti értékek kíváncsok, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\geq$ a megcélzott küszöbérték 100% százaléka.
- Sárga. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\geq$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $<$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka.

Ha küszöb feletti értékek kíváncsok, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\leq$ a megcélzott küszöbérték 70 százaléka.
- Sárga. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\leq$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $>$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka.

A Kihasználtság hivatkozásra kattintva megnyithatja a Metrikák portletet, ahol az előzetes szűrés eredményeképpen csak az osztály-előfizetésekre vonatkozó, Kihasználtság címkével ellátott kulcsmetrikák jelennek meg. A Metrikák portlet ismertetését az Értékmérő számok szakasz tartalmazza.

Váratlan események

Ez a metrika a szolgáltatásra előfizető bármely ügyfélre vonatkozó nyitott váratlan események összesítésén alapul. A Váratlan esemény - küszöb attribútum tárolja a váratlan események küszöbértékét az előfizetés tulajdonsága oldalon. A nyitott váratlan események számától függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A váratlan események száma >30 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Sárga. A váratlan események > 10 százalékkal túllépi a megadott küszöbértéket (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. A váratlan események száma <=10 százalékkal a megadott küszöb felett van.

A Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva a Szolgáltatási esetek elemzése oldalra jut. A Portletoldal a Szolgáltatás irányítópultja részletezéseinek részét képező váratlanesemény-portleteket tartalmazza, beleértve a következőket:

Új váratlan események trendje

Hathónapos időszak (beleszámítva az aktuális hónapot is) alatt a bejelentett létrehozott vagy új váratlan események számáról ad információt. A váratlan események adatait az adatimportálási feladat olvassa be a Service Desk programból. A létrehozott váratlan események adatait kézzel is megadhatja az Előfizetés tulajdonságai: Kulcsmetrikák oldalon. Válassza a kulcsmetrika típusaként a Létrehozott váratlan események beállítását, és adja meg az egyes kívánt időszakokra vonatkozóan a cél- és a tényleges értékeket.

Az Új váratlan események trendje rács formájában, hisztogrammal együttesen jelenik meg. Az Ügyfél oszlop az osztály nevét jeleníti meg, míg a Szolgáltatás oszlopban annak a szolgáltatásnak a neve látható, amelyre az ügyfél előfizetett. A hisztogram egyik része erre a szolgáltatásra vonatkozóan az elmúlt hat hónap új váratlan eseményeinek teljes számát ügyfél szerint mutatja (az aktuális hónap beleszámításával). A második részben a létrehozott váratlan események küszöbvonalra jelenik meg. A küszöbvonal ügyfelenként eltérő lehet, és része a létrehozott váratlan események egyes soraira vonatkozó célértékeknek.

Nyitott események ügyfél szerint

Grafikus formában, ügyfél szerint kategorizálva jeleníti meg a nyitott váratlan eseményeket. A váratlan események adatait az adatimportálási feladat olvassa be a Service Desk programból. Az adatok oszlopokban jelennek meg, és ügyfelenként látható az adott szolgáltatás vonatkozásában a nyitott váratlan események száma. Az X tengely az ügyfeleket, az Y tengely a váratlan események számát jeleníti meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Ez a metrika az egyes előfizető ügyfelek szolgáltatásiszint-szerződését sértő esetek számán alapul. A küszöbértéket meghaladó mérték nemkívánatosnak tekintendő. A szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek számától függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Egy ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga jelzőlámpához tartozó szám lehet az 1, a 2 vagy a 3.
- Zöld. Az érték 0 (nulla) az összes ügyfél szolgáltatásiszint-szerződése összes megsértéseinek tekintetében.

Kattintson a szolgáltatásiszint-szerződési metrika hivatkozására, ezzel megnyitja az Ügyfél scorecard portletet, ahol a szolgáltatásmetrikák a szolgáltatás ügyfelei szerinti bontásban vannak felsorolva. Az adatok egy jelzőlámpákat és bizonyos mérőszámok esetében halmozott sávokat megjelenítő rácsban szerepelnek a kiválasztott szolgáltatás összes ügyfelére vonatkozóan. A következő oszlopokat tartalmazza:

Ügyfél

A szolgáltatásra előfizető ügyfélosztály neve.

Terhelések

Az osztályra vonatkozó előfizetési díjak.

Váratlan események

Az adott szolgáltatás összes ügyfelénél nyitott váratlan események teljes száma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A váratlan események száma >30 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Sárga. A váratlan események száma >10 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Zöld. A váratlan események száma ≤10 százalékkal a megadott küszöb felett van.

Megelégedettség

Ez az oszlop az előfizetés tulajdonságai oldal Ügyfél-elégedettségi besorolás mezőjére hivatkozik. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél <50 százalékban elégedett.
- Sárga. Az ügyfél <80 százalékban elégedett.
- Zöld. Az ügyfél ≥80 százalékban elégedett.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Ez az oszlop az előfizetés tulajdonságai oldal Szolgáltatásiszint-szerződések megsértései - Küszöbérték mezőjére hivatkozik. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Az ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga jelzőlámpához tartozó szám lehet az 1, a 2 vagy a 3.
- Zöld. A szolgáltatásiszint-szerződések megsértéseinek száma ebben az esetben nulla.

Megelégedettség

Ez a metrika adatait az előfizetés tulajdonságai oldalon található Ügyfél-elégedettségi besorolás mezőből kapja. A mezőben szereplő érték 1 és 100 közötti százalékos érték. Az elégedettségi besorolástól függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy ügyfél elégedettsége 50 százalék alatt van.
- Sárga. Egy ügyfél elégedettsége 80 százalék alatt van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld jelzőlámpa. Egy ügyfél elégedettsége ≥ 80 százalék.

A Megelégedettség metrika hivatkozására kattintva az Ügyfél scorecard portlethez jut el. Ennek a portletnek az ismertetése a szolgáltatásiszint-szerződési metrikáról szóló részben szerepel.

Költségvetés

A metrika meghatározása a tényleges költségek és a tervezett költségek összehasonlításán alapul. Az összehasonlítás az év elejétől a legutóbbi tényszámok dátumáig tartó időszakra vonatkozik. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatás pénzügyi terve oldalra jut, amely az adott szolgáltatás költségterveinek felsorolását tartalmazza. A metrikára vonatkozóan az összehasonlító értéktől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 120 százaléka.
- Sárga. Az összehasonlító érték a tervezett költség 100 százaléka felett van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Az összehasonlítási érték kisebb vagy egyenlő, mint a tervezett költség 100 százaléka.

Költség-visszatérítés

Ez a metrika a visszatérített költségeknek a szolgáltatásra az aktuális évben vonatkozó teljes költségével való összevetésen alapul. Az összköltség a szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés oldalán számított tényleges költséget jelenti. A visszatérített költségek számítása a visszatérítések oldalán felsorolt tranzakciókból történik, és tartalmazzák az aktuális naptári évre vonatkozó összes visszatérített költséget. Az oldal frissítéséhez kattintson a Költség-visszatérítés hivatkozásra.

A metrikára vonatkozóan a visszatérített költségektől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A visszatérített költségek az aktuális évben 80 százalék alattiak a tényleges összköltséghez képest.
- Sárga. A visszatérített költségek az aktuális évben 100 százalék alattiak a tényleges összköltséghez képest (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld jelzőlámpa. A visszatérített költségek értéke az aktuális évben ≥ 100 százalék a tényleges összköltséghez képest.

Munkaterhelés

A mérőszám az előző és az aktuális hónap tényleges ráfordítási és ETC-értékének az ugyanebben az időszakban a szolgáltatásra vonatkozó eredeti munkával való összehasonlításán alapul. Nem tartalmazza a szolgáltatáshoz tartozó gyermekbefektetésekre vonatkozóan a tényleges ráfordításokat, ETC-értékeket és eredeti munkát. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatáshierarchia ráfordítás-összegzés oldalára jut el. Az oldal mutatja, hogy a gyermekbefektetések allokációi hogyan összegződnek a szülőbefektetésen a szolgáltatáshierarchiában.

A metrikára vonatkozóan a terheléstől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A terhelés 120 százalékkal kisebb a baseline munkánál.
- Sárga. A terhelés nagyobb a baseline munka 100 százalékánál (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. A terhelés $\leq$ a baseline munka 100 százaléka.

Megfelelőség

Ez a metrika az összes szolgáltatás-megfelelőségi tényezőt egyesíti. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatástulajdonságok megfelelés oldalára jut el. A következő jelzőlámpa-meghatározások a megfelelés oldalán található összes megfelelési mezőt összesítő általános Megfelelés jelzőlámpán alapulnak:

- Vörös. A megfelelés oldalán a Megfelelés attribútumhoz vörös jelzőlámpa tartozik.
- Zöld. A megfelelés oldalán a Megfelelés attribútumhoz zöld jelzőlámpa tartozik.

Eszközök és alkalmazások

Ez a jelzőlámpa az Eszközök és Alkalmazások megfelelőségi oldalak egyesített megfelelőségi értékét jelképezi. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatási eszközök oldalra jut el, amely az e szolgáltatáshoz rendelt eszközökhöz és alkalmazásokhoz tartozó portleleteket jeleníti meg.

A következő jelzőlámpa-meghatározások a szolgáltatási eszközök oldalon található összes megfelelőségi mezőt összesítő általános Megfelelőség jelzőlámpán alapulnak:

- Vörös. Egy vagy több piros az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül.
- Sárga. Egy vagy több sárga az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül, és egyik sem piros.
- Zöld. Egy vagy minden zöld az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül, és egyik sem piros vagy sárga.

Projektek

A metrika a szolgáltatással annak hierarchiájában társított összes projekt Állapotjelző mezőinek összegzésén alapul.

A projektállapottól függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél piros az állapotjelző.
- Sárga. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél sárga az állapotjelző.
- Zöld. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél zöld az állapotjelző.

Mérföldkövek

Ez a mérőszám a szolgáltatáshierarchiához társított projektekhez tartozó kulcsfeladatok befejezési dátumán alapul. A módosító megrendeléseként megjelölt feladatok nem szerepelnek benne.

A kulcsfeladatok mérföldköveitől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy három hónapos időszakban (amely az aktuális hónapból, az előző hónapból és a következő hónapból áll) lejárt kulcsfeladat több mint két héttel a baseline befejezési dátum után van.
- Sárga. Egy három hónapos időszakban lejárt kulcsfeladat több mint két nappal a baseline befejezési dátum után van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha nincs piros vagy sárga jelzőlámpa, zöld szín jelenik meg.

A Mérföldkövek események mérőszám-hivatkozásra kattintva a Szolgáltatás fő feladatai és mérföldkövei oldalra jut. Ezen az oldalon található a Szolgáltatás fő feladatai és mérföldkövei portlet, amely a CA Clarity PPM kulcsfeladat-adatait használja. A portlet csak azokat a kulcsfeladatokat jeleníti meg, amelyek a szolgáltatás Hierarchia oldalán felsorolt befektetésekhez tartoznak.

Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Projekt állapota. Jóváhagyva
- Projekt aktív mező. Kijelölve
- Projekt haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat állapota. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat készültségi százaléka. 100 százaléknál kisebbnek kell lennie

A portlet adatai rácsként jelennek meg, és az aktuális hónap beszámításával három hónapra előre láthatók.

A következő oszlopok jelennek meg:

- Projekt. A Projekt objektum Projekt neve attribútuma. Ha rákattint egy projekt névhivatkozására, a projekt tulajdonságai oldalra jut.
- Név. A Feladat objektum Feladat neve attribútuma. Ha egy feladat nevére kattint, a feladat tulajdonságai oldalra jut.
- Indítás. A Feladat objektum Kezdési dátum attribútuma.
- Befejezés. A Feladat objektum Befejezési dátum attribútuma.
- Állapot. A Feladat objektum Állapot attribútuma.
- % Befejezve. A Feladat objektum készültségi százalék attribútuma.
- Gantt. A Gantt-diagram az aktuális baseline-t és a befejezési dátumot használja a Gantt-sávokhoz. A diagram ugyanazt a jelzőlámpaszabályt használja a Gantt-diagram színezéséhez, mint a Szolgáltatás állapota portlet Mérföldkövek jelzőlámpája.

Kockázatok

Ez a metrika a projektkockázatok és a módosító megrendelések (feladatok) kockázatainak összegzésén alapul. A projektkockázat a Projekt objektum egyik attribútuma. A módosító megrendelések és a feladatkockázatok a Feladat objektum attribútumai. Az adatok a szolgáltatáshierarchiában szereplő befektetésekből származnak.

A kockázatok jellegétől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy vagy több magas prioritású kockázat van.
- Sárga. Egy vagy több közepes prioritású kockázat van.
- Zöld. Nincs magas vagy közepes prioritású kockázat.

A Kockázatok metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatási kockázatok oldalra jut, amely tartalmazza a Kockázatok portletet. A portlet hasonló a Mérföldkövek portlethez, és a szolgáltatási hierarchiában szereplő projektek és módosítási rendelések (feladatok) kockázatait is tartalmazza.

Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Projekt állapota. Jóváhagyva
- Projekt aktív mező. Kijelölve
- Projekt haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat állapota. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat készültségi százaléka. 100 százaléknál kisebbnek kell lennie
- Tevékenység típusa. Módosító rendelés
- Kockázat állapota. Nyitott, Folyamatban lévő munka

A portlet adatai rácsként jelennek meg, és az aktuális hónap beszámításával három hónapra előre láthatók. Minden olyan feladat megjelenik, amely projekthez van társítva, a módosítási rendelésekhez társított feladatok is.

A táblázatban a következő oszlopok szerepelnek:

- Projekt. A Projekt objektum Név attribútuma. Ha rákattint egy projekt nevére, a projekt irányítópultjához jut.
- Kockázat. A Kockázat objektum Név attribútuma. Ha egy kockázat nevére kattint, a kockázat tulajdonságlapjára jut.
- Módosító rendelés. A Módosító rendelés (Feladat) objektum Név attribútuma. Ha egy módosító rendelés nevére kattint, a feladat tulajdonságlapjára jut.
- Prioritás. A Kockázat objektum prioritási attribútuma.
- Tulajdonos. A kockázat kijelölt tulajdonosa. A Kockázat objektum Tulajdonos attribútuma.
- Hatás. A Kockázat objektum Hatás attribútuma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:
 - Vörös. A kockázat hatása nagy.
 - Sárga. A kockázat hatása közepes.
 - Zöld. A kockázat hatása sem nagy, sem közepes.

Valószínűség

A Kockázat objektum Valószínűség attribútuma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A kockázat valószínűsége nagy.
- Sárga. A kockázat valószínűsége közepes.
- Zöld jelzőlámpa. A kockázat valószínűsége sem nagy, sem közepes.

Állapot

Az Állapot mező legördülő listájának értéke (Nyitott, Folyamatban lévő munka, Megoldva vagy Lezárva).

Megrendelések módosítása

A jelzőlámpa a feladat befejezési dátumattribútumát használja. A Tevékenység típusa attribútummal „módosító megrendelésként” megjelölt feladatok kerülnek kiválasztásra. Az oldal frissítéséhez kattintson a mérőszám-hivatkozásra. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy három hónapos (az aktuális dátumból kiinduló és egy hónapot visszafelé, egy hónapot előre felé magába foglaló) időszakban lejáró határidejű bármely módosító megrendelés több mint két héttel a baseline befejezési dátumán túl van.
- Sárga. Egy három hónapos időszakon belül lejáró bármely módosító megrendelés több mint két nappal a baseline befejezési dátum után van.
- Zöld. Egy három hónapos időszakon belül lejáró bármely módosító megrendelés legalább két nappal a baseline befejezési dátum után van.

Ügyfélfigyelés

Az Ügyfélfigyelés portlet az ügyfelek és a szolgáltatás közötti kapcsolatot mutatja a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események száma és a szolgáltatás szint-szerződés megsértéseinek kiemelésével. Az adatokat buborékdiagram mutatja, amelyben a nagyobb ügyfelek a jobb felső oldalon találhatók. A kisebb ügyfelek a diagram bal alsó részén kerülnek megjelenítésre. A szolgáltatás tulajdonosa az összes előfizető ügyfelet megtekintheti a megfelelő szolgáltatási metrikák szempontjából.

Megjegyzések a buborékdiagramhoz:

- Mindegyik buborék egy-egy ügyfélosztályt jelenít meg. Ha rákattint egy buborékra, az osztály-előfizetések oldalra jut, amely az adott osztálynak előfizető összes ügyfelet felsorolja.
- A buborék mérete a váratlan események számának (azaz az ügyfél által a szolgáltatással szemben naplózott nyitott váratlan események teljes számának) felel meg. Minél magasabb a váratlan események száma, annál nagyobb a buborék.
- Az X tengely a díjakat jeleníti meg (a szolgáltatástulajdonosok: előfizetés oldalának attribútuma).
- Az Y tengely a Kihasználtsági értékeket jeleníti meg a kulcsmetrika típusa oldalon található kulcsmetrikatípus alapján.
- A buborék színe a szolgáltatás szint-szerződés megszegéseit ábrázolja. A szolgáltatás szint-szerződések megsértéseit az előfizetés tulajdonosa oldalán egy mezőbe lehet beírni, és ehhez kapcsolódik a küszöbértéket mutató mező. Az ügyfél manuálisan tölti ki a mezőket.

A következő színek érvényesek:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Az ügyfél nincs a küszöbérték felett. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga buborékhoz tartozó szám lehet az 1, 2 vagy a 3.
- Zöld. Az ügyfélre vonatkozóan az Szolgáltatás-szint-szerződés megsértése mező értéke 0 (nulla).

Projektelemzés

A Projektelemzés portlet különböző folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. A portlet a megszakított vagy befejezett tételeket nem használja. A szolgáltatás tulajdonosa a portlet használatával kezelheti a szolgáltatásokra vonatkozóan tervezett módosításokat.

A Projektelemzés portlet hierarchikus rácsformátumban jeleníti meg az adatokat. A hierarchia legfelső szintjén jelenik meg a projektek neve. Ha egy projekt nevére kattint, a projekt tulajdonságai oldalra jut. Amikor kibontja egy projekt nevét, a második szinten megjelenik az adott projekthez tartozó kulcsfeladatok, illetve módosító megrendelések neve. Ha egy módosító megrendelés nevére kattint, az adott megrendeléshez tartozó feladat tulajdonságai oldalra jut. Ha egy feladat nevére kattint, az adott feladathoz tartozó feladat tulajdonságai oldalra jut.

A portlet a következő oszlopokat tartalmazza:

Név

A projekt, a kulcsfeladat vagy módosítási megrendelés nevét jeleníti meg.

Eredeti költség

A projekt baseline költségét vagy monetáris értékét jeleníti meg.

Tényleges költség

A projekthez tartozó tényleges költséget jeleníti meg.

Költségvariancia

A baseline költség és a tényleges költség összehasonlításával létrejövő százalékos értéket jelenít meg.

Gantt

A projekthez vagy feladathoz tartozó Gantt-diagramot jeleníti meg. A Gantt-sávok színét a feladat késedelme vagy a befejezési dátumhoz való közelsége határozza meg. Amíg nincsenek késésben, kék színűek. Ha késésben lévőnek tekintendők, piros színnel láthatóak.

Szolgáltatói irányítópult

A Szolgáltatói irányítópult az Osztály objektumon érhető el, a szolgáltatóként megjelölt osztályokra vonatkozóan jelenít meg adatokat. Több portletet is tartalmaz, amelyek részletezik az ügyfélre vonatkozó statisztikai adatokat, a szolgáltatások nyújtását, a szolgáltatások nyújtásának költségeit, valamint a jövőbeli szolgáltatáskéréseket. Az irányítópultot általában az egyes szolgáltatások vezetői vagy felső szintű IT-vezetők használják,

Az osztályok vezetői a következő portletek használatával összesítő nézetben tekinthetik meg a szolgáltatásaikat:

- Ügyfélfigyelés
- Projektelezés
- Mindegyik szolgáltatás

Ügyfélfigyelés

Az Ügyfélfigyelés portlet az előfizető ügyfelek és a szolgáltató osztály tulajdonában álló szolgáltatások viszonyát mutatja. A portlet kiemelten jeleníti meg a kihasználtságot, a felszámított díjat, a váratlan események számát és a szolgáltatás-szint-szerződés megsértéseit. Ezek az adatok buborékdiagramban vannak ábrázolva. A nagyobb ügyfelek a jobb felső oldalon találhatók, a kisebb ügyfelek a bal alsó részen.

Megjegyzések a buborékdiagramhoz:

- Mindegyik buborék egy-egy olyan ügyfélnek felel meg, amely ezen szolgáltatói osztály birtokában lévő szolgáltatásra előfizet.
- Az Y tengely a szolgáltatások számát mutatja. Minden ügyfélosztályhoz az előfizetés részeként tartozik egy szolgáltatáslista. A szám az alosztályok szolgáltatásait is magába foglalja.
- Az X-tengely az előfizetési díjakat ábrázolja.
- A buborékok adatai minden szolgáltatást magukba foglalnak, amelyre az ügyfél előfizet, és amelyeket ez a szolgáltatói osztály támogat. A váratlan események és díjak szempontjából az adatok az összes szolgáltatásra vonatkozóan vannak összesítve.
- A Szolgáltatás-szint-szerződés megsértései jelzőlámpa színei a következő logika szerint működnek:
 - Vörös. Valamelyik előfizetéshez piros jelzőlámpa tartozik.
 - Sárga. Valamelyik előfizetéshez sárga jelzőlámpa tartozik.
 - Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpa.

Projektelemzés

A Projektelemzés portlet különböző folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Projektelemzés portletjéhez, de a következő különbségek vannak:

- Szűrési lehetőség projekt, projektvezető vagy szolgáltatás szerint
- Az oszlopnevek: Név, Szolgáltatás, Baseline, Tényleges, CV és Gantt
- Az alosztályok szolgáltatásai is szerepelnek benne

Mindegyik szolgáltatás

A Mindegyik szolgáltatás portlet egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát. Az IT-igazgató vagy -vezető gyorsan azonosíthatja a szolgáltatásterületeket. A területek tartalmazzák azokat is, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld). Az alosztály szolgáltatásokat is tartalmazza, ha vannak.

Az Osztály objektum Mindegyik szolgáltatás portletje hasonló a Szolgáltatás objektum Szolgáltatás állapota portletjéhez, de a következő különbségek vannak:

- A szolgáltatói osztályhoz több szolgáltatás is tartozhat.
- A szolgáltatói osztály alosztály szolgáltatásait is magába foglalhatja.
- Az összes jelzőlámpa a szolgáltatói osztály tulajdonában lévő összes szolgáltatást egyesíti.

A következőkben azoknak a portleteknek a felsorolása szerepel, amelyek a Mindegyik szolgáltatás portletben szereplő metrikák részletezésére használhatók. A portletek eltérőek a Szolgáltatás irányítópultja Szolgáltatás állapota portletjéből elérhető részletező portletektől.

Metrikák

A portlet eléréséhez kattintson az **Érték** vagy a **Kihasználtság** metrika hivatkozására. A portlet szolgáltatásonkénti lista formájában jeleníti meg a kulcsmetrikák adatait (az előzetes szűrés csak az **Érték** vagy a **Kihasználtság** típusú kulcsmetrikák adatai alapján történik). A szolgáltatások a szolgáltató osztály tulajdonában vannak.

Új váratlan események trendje

A portlet a Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az ügyfél által az összes szolgáltatáshoz létrehozott váratlan események teljes számát jeleníti meg. A szolgáltatások azok, amelyek a szolgáltatói osztály tulajdonában álltak az elmúlt hat hónapban (az aktuális dátumtól számítva).

Nyitott események ügyfél szerint

A portlet a Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a nyitott váratlan események számát jeleníti meg a szolgáltatói osztály tulajdonában álló összes szolgáltatásra vonatkozóan, minden egyes előfizető ügyfélre.

Költségvetési elemzés

A portlet a Költségvetés mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a tényleges és a tervezett költségeket mutatja a szolgáltató által támogatott egyes szolgáltatásokra vonatkozóan. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma. Ha rákattint valamelyik szolgáltatás nevére, a szolgáltatási költségvetés oldalra jut.

Tényleges költség

A Szolgáltatás objektum Tényleges költség attribútuma.

Tervezett költség

A Szolgáltatás objektum Tervezett költség attribútuma.

Variancia

A Tervezett költség és a Tényleges költség értékének különbsége.

Állapot

A tényleges költségek és a tervezett költségek összehasonlításának alapján a következő jelzőlámpák jelennek meg. A költségek az év elejétől a legutóbbi tévyszámok dátumáig tartó időszakra vonatkoznak.

- Vörös. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 120 százaléka.
- Sárga. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 100 százaléka.
- Zöld. Az összehasonlítási érték kisebb vagy egyenlő, mint a tervezett költség 100 százaléka.

Munkaterhelés-elemzés szolgáltatás alapján

A portlet a Munkaterhelés mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a szolgáltatói osztály által támogatott egyes szolgáltatásokhoz tartozó tényleges munkát és a hátralévő munkát az eredeti munkával összevetve jeleníti meg. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma.

Tényleges munka

A teljes munkamennyiség órában kifejezve.

ETC

A Szolgáltatás objektum ETC attribútuma (órákban kifejezve).

Eredeti munka

A Szolgáltatás objektum Baseline munka attribútuma (órákban kifejezve).

Szolgáltatás-megfelelőség

A portlet a Megfelelőség mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a szolgáltatói osztály szolgáltatásait egyenként mutatja a hozzájuk tartozó megfelelőségi jelzőlámpákkal együtt. A Szolgáltatás irányítópultja Szolgáltatás állapota portletjének megfelelőségi jelzőlámpájával használható helyette. Az adatok rács formájában jelennek meg, az egyes szolgáltatásokhoz tartozó megfelelőségi oldalakról származnak. A következő oszlopok jelennek meg:

- Név. A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma. Ha rákattint egy szolgáltatás nevére, az adott szolgáltatáshoz tartozó megfelelőség oldalra jut.
- Licenc betartása. Az adott szolgáltatáshoz tartozó megfelelőség oldalon található általános Megfelelőség jelzőlámpa.

Kulcsfeladatok és -mérőföldkövek

A portlet a Mérőföldkövek mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet adatai a szolgáltatói osztály tulajdonában álló szolgáltatáshierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. A következő oszlopok láthatók:

Szolgáltatás

A szolgáltatásnév attribútumot jeleníti meg a szolgáltatói osztály által támogatott mindegyik szolgáltatáshoz.

Projekt

A szolgáltatási hierarchiában a projekt nevét jeleníti meg.

Név

A projekthez tartozó kulcsfeladat vagy mérőföldkő nevét jeleníti meg.

Kezdés/Befejezés

A feladat vagy mérőföldkő kezdési és befejezési dátumát mutatja.

Állapot

A kulcsfeladat vagy mérőföldkő állapotát mutatja.

% kész

A kulcsfeladat vagy mérőföldkő elkészültségi állapotát százalékos értéként jeleníti meg.

Ütemezés

A projektütemezést jeleníti meg.

Kockázatok

A portlet a Kockázatok mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet adatai a szolgáltatói osztály által támogatott szolgáltatásokhoz (a teljes hierarchiában) társított projekteken és kulcsfeladatokon alapulnak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály által támogatott szolgáltatásokra hivatkozik egyenként.

Eszközök

A portlet az Eszközök és alkalmazások események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az adatokat az Eszköz objektumból olvassa be. Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Az eszköz állapota. Jóváhagyva
- Az eszköz haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve

Az adatok rácsként jelennek meg, és a szolgáltatáshoz a teljes hierarchiában társított minden eszköz szerepel bennük. A portletben a következő oszlopok jelennek meg:

Név

Az Eszköz objektum eszköznév attribútuma.

Kategória

Az eszköz kategóriája.

Állapot

Ez a jelzőlámpa az eszköz tulajdonságai oldalon található állapotjelző jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy vagy több piros jelzőlámpa.
- Sárga. Egy vagy több sárga jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpa.

Jogsabályi megfelelés

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelési oldalán található Jogsabályi megfelelés jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz jogsabályi megfelelési metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Licenc betartása

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelőségi oldalán található Licenc megfelelőség jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz licenc megfelelőségi metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Karbantartás-alkalmasság

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelőségi oldalán található Karbantartás-alkalmasság jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz karbantartás-alkalmasság metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Kockázat

Az Eszköz objektum Kockázat attribútuma.

Alkalmazások

Az Alkalmazások portlet az Eszközök és alkalmazások mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az Eszközök portlettel egyező, kivéve hogy a szolgáltatáshierarchia alapján az Alkalmazás objektumból származik.

Ügyfél-irányítópult

Az Osztály objektumon elérhető Ügyfél-irányítópult az ügyfélként megjelölt osztályokra vonatkozóan jelenít meg adatokat. Több, részletezési lehetőséget is tartalmazó portlet szerepel rajta. Az irányítópultot általában az egyes ügyfélosztályok vezetői vagy üzleti kapcsolati felelősök használják.

Az osztályvezető a következőkkel kapcsolatban tekinthet meg statisztikákat:

- Szolgáltatásteljesítés
- Kihasználtság
- Előfizetett szolgáltatások költsége
- Aktuális szolgáltatásmódosítási kérelmek
- A szolgáltatás használatáért az ügyfélnek felszámított specifikus díjak.

A következő portletek érhetők el:

- Előfizetés figyelése
- Projektelemezés
- Ügyfélszámlázási elemzés
- Mindegyik előfizetés

Előfizetés figyelése

Az Előfizetés figyelése portlet az előfizetett szolgáltatásokat a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események száma és a szolgáltatásiszint-szerződés megsértései alapján mutatja.

Az osztály vezetője láthatja, hogy mely előfizetések kerülnek a legtöbbbe, és velük együtt látható a kihasználtság és a szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek száma is. Az adatok buborékdiagramban vannak ábrázolva. Mindegyik buborék egy-egy szolgáltatásnak felel meg.

Ha rákattint egy buborékra, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Ha az egérmutatót a buborék fölé viszi, láthatja a szolgáltatás nevét.

Projektelemzés

A Projektelemzés portlet különböző projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. Az ilyen projektek és megrendelések folyamatban vannak az osztály által előfizetett összes szolgáltatásra vonatkozóan. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján megjelenő Projektelemzés portlethez, de egy további Szolgáltatás attribútumot is tartalmaz. Az attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét sorolja fel, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van a hierarchián keresztül.

Ügyfélszámlázási elemzés

Az Ügyfélszámlázási portlet a tényleges és a tervezett költségeket hasonlítja össze az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan egy hathónapos időszakban. A portlettel az osztály vezetője a szolgáltatás költségvetésére vonatkozó aktuális információkat érheti el a szolgáltatás nyújtásának tényleges költsége szempontjából. Az adatok oszlopdiagramban jelennek meg, amelyben mindegyik szolgáltatást egy-egy függőleges oszlop ábrázol. Az X tengely költségösszegeket, az Y tengely szolgáltatásneveket jelenít meg az ügyfél által előfizetett szolgáltatások alapján.

Mindegyik előfizetés

Az előfizetés olyan szolgáltatást jelent, amelyre az ügyfélosztály előfizetett, és amelynek használatáért díjat térít.

A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Szolgáltatás állapota portlethez. Egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát.

A Szolgáltatás állapota portlettől eltérően ennél a portletnél nem szerepel Kezelés szakasz. Az osztály vezetője gyorsan azonosíthatja azokat az előfizetési területeket, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld). A portlet egy vagy több olyan szolgáltatást jelenít meg, amelyekre az ügyfélosztály előfizetett.

Az alábbiakban a Mindegyik előfizetés mérőszám-hivatkozással elérhető metrikák és portletek ismertetése olvasható.

Érték

Erre a hivatkozásra kattintva kulcsmetrikák szolgáltatás szerinti bontású listája érhető el, amelyben minden olyan szolgáltatás szerepel, amelyre az ügyfél előfizetett. A hivatkozásra kattintva a Metrikák portletet az Érték metrikatípussal előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Kihasznátltság

A hivatkozásra kattintva a Metrikák portletet a Kihasznátltság metrikatípussal előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Váratlan események

A Váratlan események hivatkozásra kattintva a következő portleteket érheti el az Ügyfél váratlan eseményének elemzése oldalon:

Új váratlan események trendje

Az Új váratlan események trendje portlet ugyanaz, mint a Szolgáltatás irányítópultján levő Új váratlan események trendje portlet, Kivéve, hogy a megjelenített adatok az új váratlan események teljes száma, ügyfél szerint. Az adatok az összes előfizetett szolgáltatásra vonatkoznak, az elmúlt hat hónapban (az aktuális dátumból kiindulva).

Ügyfél nyitott váratlan eseményei szolgáltatás alapján

A portlet ugyanaz, mint a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Nyitott események portlet. Kivéve, hogy a megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett összes szolgáltatás nyitott eseményeinek teljes száma.

Szolgáltatásiszint-szerződés

A Scorecard portlet eléréséhez kattintson a szolgáltatásiszint-szerződés hivatkozásra. A portlet a szolgáltatásneveket sorolja fel, és az ügyfél minden előfizetett szolgáltatására vonatkozóan konkrét szolgáltatási metrikákat és jelzőlámpákat (díjak, váratlan események, megelégedettség, szolgáltatásiszint-szerződés) tartalmaz.

Megelégedettség

A Scorecard portlet eléréséhez kattintson a hivatkozásra.

Projektek

Az oldal frissítéséhez kattintson ide.

Mérföldkövek

A hivatkozásra kattintva a Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portlet jelenik meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portlethez, Kivéve, hogy az itt megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett szolgáltatási hierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. Ezért nem csupán egy, hanem több szolgáltatásra vonatkoznak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály szolgáltatásneveire hivatkozik.

Kockázatok

Erre a hivatkozásra kattintva a Kockázatok portlet jelenik meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Kockázatok portletjéhez. Kivéve, hogy az itt megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett szolgáltatási hierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. Ezért nem csupán egy, hanem több szolgáltatásra vonatkoznak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály szolgáltatásneveire hivatkozik.

Ügyfélportál

Az Ügyfélportál megtekintéséhez legalább egy ügyfélosztályra vonatkozóan üzleti kapcsolati felelősnek kell lennie.

Az Ügyfélportál úgy van kialakítva, hogy az üzleti kapcsolati felelős percre kész információkat kapjon az általa támogatott összes ügyfélről, illetve a szolgáltatásokról.

A portlet a következőkből áll:

- Előfizetés teljesítése
- Előfizetési kérelmek
- Előfizetési díjak

Az Ügyfélportál az IT szolgáltatásmenedzsmentből érhető el.

Előfizetés teljesítése

Az előfizetés teljesítése oldal a következő portleteket tartalmazza:

Előfizetés figyelése

Az előfizetett szolgáltatásokat buborékdiagram formájában, a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események és a szolgáltatás-szint-szerződés megsértései kiemelésével mutatja. Az üzleti kapcsolati felelős láthatja, hogy mely előfizetések kerülnek a legtöbbbe, és velük együtt látható a kihasználtság és a szolgáltatás-szint-szerződés megsértéseinek száma is. Ez a portlet az üzleti kapcsolati felelős összes ügyfelére vonatkozóan az összes előfizetett szolgáltatást magába foglalja. A diagram mindegyik buborékja egy-egy szolgáltatásnak felel meg. Ha rákattint egy buborékra, a részletezésben megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Az Y tengely azoknak az ügyfeleknek a számát ábrázolja, akikhez az üzleti kapcsolati felelős hozzá van rendelve. Ez a szám az ügyfelek alosztályait is tartalmazza. Az X-tengely az előfizetési díjakat ábrázolja.

Scorecard

Bizonyos mérőszámok jelzőlámpáit mutató rácsot jelenít meg. Megjeleníti az üzleti kapcsolati felelős által kezelt ügyfelek listáját, valamint összegzi az ezeknek az ügyfeleknek összes előfizetésén alapuló jelzőlámpákat. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Metrikák

Az egyes ügyfél-előfizetésekből mutatja a kihasználtsági kulcsmetrikákat. Lehetővé teszi az üzleti kapcsolati felelősnek, hogy lássa, milyen metrikákat követnek nyomon ügyfeleik. Ezen felül azt is, hogy a metrikák közül túllépi-e bármelyik a beállított küszöbértékeket. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Elvégzendő feladatok

Támogatja az Ügyfélportál alapértelmezett áttekintő oldalként történő használatát. Az elvégzendő feladatok gyári portletje.

Előfizetési kérelmek

Az előfizetési kérelmek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Ötletek

A megfelelő ötletek statisztikai adatait az összes olyan szolgáltatással együttesen kezeli, amelyekre az üzleti kapcsolati felelős ügyfelei előfizetnek. Az ötletek lekérdezése az üzleti kapcsolati felelős társítása szerinti osztályhoz tartozó felhasználó alapján történik. Mindegyik megjelenített ötlet egy, az osztály által előfizetett szolgáltatáshoz van társítva. A portlet attribútumai a következő objektumokból származtatják adataikat:

- Ötlet
- Szolgáltatás
- Osztály

A portlet az adatokat rács formájában jeleníti meg, és ez a következő oszlopokat tartalmazza:

Prioritás

Az Ötlet objektum prioritását jeleníti meg. A jelzőlámpák a következők:

- Vörös. Magas prioritású ötlet.
- Sárga. Közepes prioritású ötlet.
- Zöld. Alacsony prioritású ötlet.

Szolgáltatás

Az ötlet hierarchiájában szereplő szolgáltatásnevet jeleníti meg. A Szolgáltatás neve attribútum a Szolgáltatás objektumhoz van társítva.

Ötlet tárgya

Az Ötlet objektum tárgyát jeleníti meg.

Osztály

Azt az osztályt jeleníti meg, amelyikhez a felhasználó tartozik.

Becsült bevétel

Az Ötlet objektumból származó becsült bevételt jeleníti meg.

Becsült költség

Az Ötlet objektumból származó becsült költséget jeleníti meg.

Küldés dátuma

Az Ötlet objektumból a beküldési dátumot jeleníti meg.

Jóváhagyás dátuma

Az Ötlet objektumból a jóváhagyási dátumot jeleníti meg.

Projektelemzés

Az üzleti kapcsolati felelős összes ügyfele által előfizetett szolgáltatásokra vonatkozóan folyamatban lévő különböző projekteket és módosítási megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. Az adatok hierarchikus rács formájában jelennek meg. A legfelső szinten jelenik meg a projektek neve.

A projekt tulajdonságai oldalának eléréséhez kattintson egy projekt nevére. Ha egy projektet kibont (az előtte álló pluszjel ikonra kattintva), a projekt alatt megjelenik a feladatok felsorolása.

A feladat tulajdonságai oldalának eléréséhez kattintson a feladat nevére. Az Szolgáltatás attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét jeleníti meg, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van a hierarchián keresztül.

Előfizetési díjak

Az előfizetési díjak oldal a következő portleteket tartalmazza:

Osztályszámlák

Az üzleti kapcsolati felelős ügyfeleire vonatkozóan az aktuális számlaösszegeket jeleníti meg az aktuális és az előző pénzügyi időszakból. A portlet attribútumai a következő objektumokból származtatják adataikat:

- Osztály
- Számla

Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Név

Az ügyfélosztályok nevét jeleníti meg az üzleti kapcsolati felelős által támogatott Osztály objektumból. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Azonosító

A számla számát jeleníti meg a Számla objektumból. Ha rákattint egy számlaszámra, az ügyfél osztályához tartozó Számla lap érhető el.

Számladátum

A számla dátumát jeleníti meg a Számla objektumból.

Mennyiség

A számla összegét jeleníti meg a Számla objektumból.

Időszak

A számlában szereplő díjak tárgyát jelentő pénzügyi időszakot jeleníti meg.

Állapot

Az állapotot jeleníti meg a Számla objektumból.

Terhelések szolgáltatások szerint, adott időszakban

Megjeleníti az üzleti kapcsolati felelős ügyfelei által előfizetett összes szolgáltatást. Megjeleníti továbbá az összesített számlaösszegeket szolgáltatásonként összesítve az elmúlt hat hónapos időszakra. Az adatok vonaldiagramként jelennek meg, minden szolgáltatás külön vonal. Ha például egy üzleti kapcsolati felelős ügyfelei három szolgáltatást használnak, három vonal jelenik meg a megadott időszakra vonatkozóan kirajzolt adatpontokkal. Az X tengely a hónapokat, az Y tengely a költségösszegeket ábrázolja.

Számlaelőzmények

Hat hónapos időszakra pillanatképet ad az egyes ügyfelekre vonatkozó számlaköltségekről. A díjak az ügyfél által előfizetett összes szolgáltatásra vonatkozóan összesítve szerepelnek. Az adatok vonaldiagramként jelennek meg, minden ügyfél külön vonal. Ha például egy üzleti kapcsolati felelőshöz három ügyfél tartozik, három vonal jelenik meg a megadott időszakra vonatkozóan kirajzolt adatpontokkal. Az X tengely a hat hónapot visszafelé ábrázolja az aktuális dátumtól kiindulva. Az Y tengely a költségösszegeket ábrázolja.

Szolgáltatói portál

A Szolgáltatói portál megtekintéséhez osztályvezetőnek kell lennie legalább egy szolgáltatói osztállyal. Ahhoz, hogy a pénzügyi portletekben megjelenjenek az adatok, előbb az összes számlát jóvá kell hagynia.

A portál az IT-szolgáltatásmenedzsment alatt hivatkozásként érhető el. Úgy van kialakítva, hogy az IT-igazgató vagy -vezető percre kész információkhoz jusson a szolgáltatásokról és ügyfelekről több szolgáltatói osztályra vonatkozóan.

A portlet a következőkkel rendelkezik:

- Áttekintés
- Ügyfelek
- Váratlan események
- Projektek/Módosító megrendelések
- Munkaterhelés
- Pénzügyek

Megjegyzés: Átfedés esetén: Egy IT-igazgató vagy -vezető irányít egy osztályt és egy szolgáltatást. A szolgáltatás egy második szolgáltatás hierarchiájának része, amit ugyanaz az IT-igazgató vagy -vezető irányít. Mindkét szolgáltatás számít.

Áttekintés

Az Áttekintés oldal a következő portleteket tartalmazza:

Elvégzendő feladatok

Támogatja az Ügyfélportál alapértelmezett áttekintő oldalként történő használatát. Az elvégzendő feladatok gyári portletje, amely a termékben máshol is szerepel.

Mindegyik szolgáltatás

Egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát. Az IT-igazgató vagy -vezető azonosíthatja azokat a szolgáltatási területeket, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld).

Megjegyzés: A portlet különbözik a Szolgáltatás irányítópultján található Szolgáltatás állapota portlettől. Az IT-igazgató vagy -vezető több osztályt is megjeleníthet a hozzájuk tartozó szolgáltatásokkal, nem csupán egy osztályt és annak szolgáltatásait. A portlet a következő metrikákat tartalmazza:

Érték

Ide kattintva a Metrikák portletet az Érték típusú kulcsmetrika szerint előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Kihasználtság

Ide kattintva a Metrikák portletet a Kihasználtság típusú kulcsmetrika szerint előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Váratlan események

Ide kattintva a Szolgáltatói portál Váratlan események része nyitható meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Kattintson ide az Ügyfél scorecard portlet megjelenítéséhez. A portlet egy hivatkozás, ami az ügyfelekre vonatkozó megadott szolgáltatási metrikákat összevonva tartalmazza.

Megelégedettség

Kattintson ide az Ügyfél scorecard portlet megjelenítéséhez.

Költségvetés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. A metrika hivatkozására kattintva a Költségvetési elemzés portletet érheti el. A portlet ugyanazokat az adatokat jeleníti meg, mint amikor a Szolgáltatói részleg – Költségvetés metrika hivatkozás használatával érik el.

Költség-visszatérítés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. Az oldal frissítéséhez kattintson a mérőszám-hivatkozásra.

Munkaterhelés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. A metrika hivatkozására kattintva a Munkaterhelés-elemzés szolgáltatás alapján portletet érheti el.

Megfelelőség

Ide kattintva a Szolgáltatás-megfelelőség portletet érheti el. A jelzőlámpa összegzése a következőként történik:

- Vörös. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz piros jelzőlámpa tartozik.
- Sárga. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz sárga jelzőlámpa tartozik.
- Zöld. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz zöld jelzőlámpa tartozik.

Eszközök és alkalmazások

Ide kattintva a szolgáltatási eszközök oldalt érheti el, amely az Eszközök és Alkalmazások portletjeit tartalmazza.

Projektek

Az oldal frissítéséhez kattintson ide. A jelzőlámpa az összes projekt általános állapotát mutatja. Ezek a projektek azokhoz a szolgáltatáshoz társítottak, amelyekért az IT-vezető a hozzá tartozó összes szolgáltatói osztályon felelős.

Mérföldkövek

Ide kattintva a Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portletet érheti el.

Kockázatok

Ide kattintva a Kockázatok portletet érheti el.

Megrendelések módosítása

Az oldal frissítéséhez kattintson ide. A jelzőlámpa a projekten belüli vagy kívüli összes módosítási megrendelés általános állapotát mutatja. A projektek az összes szolgáltatáshoz társítottak, amelyekért az IT-vezető a hozzá tartozó összes szolgáltatói osztályon felelős.

Ügyfelek

Az Ügyfelek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Érték

Az egyes ügyfél-előfizetéseknél mutatja az érték típusú kulcsmetrikákat. Ez lehetővé teszi az IT-igazgató vagy -vezető számára, hogy megtekintsék, milyen metrikákat követnek nyomon az előfizető ügyfelek, és hogy a metrikák bármelyike túllépi-e a beállított küszöbértékeket.

Ha a portletből rákattint egy ügyfél nevére, az osztály Ügyfél-irányítópultját nyitja meg. Ha rákattint egy szolgáltatásnév-hivatkozásra, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Ha egy metrika nevére kattint, a Kulcsmetrika tulajdonságai oldalra jut.

Kihasználtság

Az egyes ügyfél-előfizetéseknél mutatja a kihasználtság típusú kulcsmetrikákat. Lehetővé teszi az üzleti kapcsolati felelősök számára, hogy megtekinthessék, milyen metrikákat követnek nyomon előfizető ügyfeleik. Ezen felül azt is, hogy a metrikák közül túllépi-e bármelyik a beállított küszöbértékeket.

Ügyfél scorecard

Bizonyos mérőszámok jelzőlámpáit mutató rácsot jelenít meg. Listát jelenít meg az IT-igazgató vagy -vezető kezelésében álló szolgáltatásokról, Továbbá az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó összes szolgáltatás alapján összesíti a jelzőlámpákat.

Váratlan események

Előfordulhat, hogy a váratlan eseményeket külső rendszerek használatával – például a CA Unicenter Service Desk alkalmazásával – követi nyomon. A váratlan események adatait meg lehet adni manuálisan a CA Clarity PPM alkalmazásba, lehet importálni a XOG formátum használatával, illetve a Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat használatával is.

A Váratlan események oldal a következő portleket tartalmazza:

Nyitott események szolgáltatás szerint

Az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó szolgáltatásokra vonatkozó nyitott váratlan események számát jeleníti meg szolgáltatásonként. Az adatokat a Service Deskből importálja a program. Az adatok ebben a portletben kördiagramként jelennek meg. A kördiagram mindegyik szelete egy-egy szolgáltatásnak felel meg. A körszelet szélessége mutatja az adott szolgáltatásra vonatkozó váratlan események számát. Ha a kör valamelyik szelete (az egyik szolgáltatás) fölé viszi az egérmutatót, megtekintheti az adott szolgáltatásra vonatkozó nyitott váratlan események számát.

Szolgáltatási esetfigyelő

Az egyes szolgáltatások közötti kapcsolatot az előfizető ügyfelek számával, a hozzájuk tartozó váratlan események és a szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek számával mutatja. Az adatok az IT-igazgató vagy -vezető tulajdonában lévő szolgáltatásokból származnak. A portlet buborékdigramot jelenít meg, amelynél mindegyik buborék egy-egy szolgáltatást ábrázol. Csak a jelen szolgáltató által támogatott szolgáltatások szerepelnek benne. A diagramról az alábbi részleteket lehet tudni:

- Az X tengely a díjakat ábrázolja a szolgáltatás ügyfeleit összesítő Előfizetések objektum részeként.
- Az Y tengely a szolgáltatásra előfizető ügyfelek számát ábrázolja.
- A buborék mérete a váratlan események számának felel meg (azaz az adott szolgáltatásra vonatkozó összes nyitott váratlan esemény számának). Minél magasabb a váratlan események száma, annál nagyobb a buborék. Ez a szám a szolgáltatást használó összes ügyfélre vonatkozóan összesített.
- A buborék színe a szolgáltatásiszint-szerződés megszegéseit ábrázolja. A megsértés az előfizető ügyfél egyes szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatásiszint-szerződések megsértésén alapul. Ez az információ az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldal Szolgáltatásiszint-szerződések megsértései mezőjéből származik. Az ügyfél manuálisan tölti ki a mezőértékeket.

A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
 - Sárga. Az ügyfél nincs a küszöbérték felett. Az ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga buborékhoz tartozó szám lehet az 1, 2 vagy a 3.
 - Zöld. Az ügyfélre vonatkozóan a szolgáltatás-szint-szerződés megsértéseinek száma 0.
- Ha az egérmutatót egy buborék fölé viszi, megjelenik annak a szolgáltatásnak a neve, amelyet a buborék ábrázol.

Nyitott események ügyfél szerint

Az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó összes ügyfél minden szolgáltatására vonatkozó nyitott váratlan események számát jeleníti meg szolgáltatásonként. Az adatokat a Service Deskből importálja a program. Az adatok a portletben kördiagramként jelennek meg. Mindegyik körszelet egy-egy ügyfélosztálynak felel meg, és a kör szélessége az adott ügyfélosztályra vonatkozó váratlan események számát tükrözi. Ha a kör valamelyik szelete (az egyik ügyfél) fölé viszi az egérmutatót, megtekintheti az adott ügyfélre vonatkozó nyitott váratlan események számát.

Nyitott és lezárt események

A nyitott váratlan események számát a lezárt váratlan események számával veti össze adott időszakra vonatkozóan. Az adatok az IT-igazgató vagy -vezető tulajdonában lévő szolgáltatásokból származnak. A portlet mindegyik időszakhoz egy két oszlopból álló oszlopdiagramot jelenít meg. Az egyik oszlop a nyitott, a másik a lezárt váratlan eseményeket jeleníti meg. Az X tengely az elmúlt hat hónapot ábrázolja az aktuális dátumtól kiindulva. Az Y tengely a váratlan események számát mutatja.

Projektek/Módosító megrendelések

A projektek/módosító megrendelések oldal a felső- és középszintű IT-vezetők szolgáltatásaihoz a következő portleteket tartalmazza:

Projektelemlzés

A szolgáltatásokra vonatkozóan folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló jelzőlámpákat és egyéb adatokat ad meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Projektelemlzés portletjéhez. Kivéve, hogy a portletben az adatok több osztályt is tartalmazhatnak, és a több osztály több szolgáltatást is tartalmazhat. A Szolgáltatás attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét jeleníti meg, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van (a hierarchián keresztül).

Kockázatok

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő projektek Projekt és Változtatási megrendelési kockázatát jeleníti meg. A portlet a Kockázatok metrikán keresztül a Szolgáltatás irányítópultjából is elérhető. Az egyetlen különbség, hogy a szolgáltatói portálon a portlet több osztályt kezel, több szolgáltatással.

Kulcsfeladatok és -mértékhelyek

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő projektekhez tartozó fő feladatokat jeleníti meg. A portlet a Mértékhelyek metrikán keresztül a Szolgáltatás irányítópultjából is elérhető. Az egyetlen különbség, hogy a szolgáltatói portálon a portlet több osztályt kezel, több szolgáltatással.

Munkaterhelés

A munkaterhelés oldal a következő portleteket tartalmazza:

Szervezeti struktúra - erőforrás-összegzés

A szervezeti struktúrára vonatkozó erőforrásigényekről jelenít meg konkrét adatokat.

Eltöltött idő szolgáltatástípusonként

A ledolgozott órák számát hasonlítja össze adott havi időszakokban. Az adatok szolgáltatástípus szerint vannak lebontva, így az IT-igazgató vagy -vezető láthatja, hogy melyik szolgáltatási területek kapják a legtöbb erőforrást. Az adatokat a Szolgáltatás objektum Szolgáltatástípus attribútumából olvassák be, az egyes erőforrásra vonatkozó napok teljes számával. Az erőforrásnak az adott típusú szolgáltatáshoz vagy egy oda tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő bármely befektetéshez hozzárendelve kell lennie, a hierarchia allokációs százalékos értékei szerint arányosítva. A portlet halmozott oszlopokat jelenít meg, az oszlopokban szereplő halmok egy-egy szolgáltatástípusnak felelnek meg. Az X-tengely hónapokat jelöl (három hónappal az aktuális dátum előtt és három hónappal az aktuális dátum után). Az Y-tengely az órák számát jelöli (ténylegesen teljesített órákból és a fennmaradó allokációkból számítva).

Alkalmazott/alvállalkozó idejének összehasonlítása

Hisztogramot jelenít meg, amely részletesen mutatja a külső vállalkozókra és a belső dolgozókra költött összegek közötti különbségeket. A hisztogram révén az IT-vezető láthatja, hogy a hozzá tartozó összes szolgáltatásnál hogyan történik a munkaerő kezelése. A hisztogram időszakonként két oszlopot jelenít meg. Az egyik oszlop az egy szolgáltatáson dolgozó összes alkalmazotti erőforrás teljes óraszámát, illetve a szolgáltatáshierarchiához társított befektetéseket mutatja. Az oszlopokat a hierarchia százalékarányai méretezik. A másik oszlop az egy szolgáltatáshoz hozzárendelt összes vállalkozói erőforrás teljes óraszámát jeleníti meg. A teljes óraszám az erőforrás-megbízás. A vállalkozókat és alkalmazottakat az erőforrás-objektum Típus attribútuma határozza meg. Az X-tengely hónapokat jelöl (három hónappal az aktuális dátum előtt és három hónappal az aktuális dátum után). Az Y-tengely az órák számát jelöli (ténylegesen teljesített órákból és a fennmaradó allokációkból számítva).

Pénzügyek

A pénzügyek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Visszatérítési értesítő

Megjeleníti az összes térített visszatérítési pénzösszeget. Továbbá kiszámítja a teljes szolgáltatási költség, illetve a beérkezett pénzösszegek közötti esetleges eltéréseket. Megjelenik egy szolgáltatáslista, amely a negyedéves díjösszegeket is mutatja. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

Az IT-vezetőhöz tartozó szolgáltatás nevét mutatja. Ha rákattint egy szolgáltatásnévre, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja.

Költség

Szolgáltatás teljes költségét jeleníti meg.

Terhelések

A szolgáltatás nyújtásáért felszámított összeget jeleníti meg.

Variancia

A költségek és díjak közötti eltérést jeleníti meg.

Variancia %

A variancia összegét a költség százalékos hányadaként kifejezve jeleníti meg.

Állapot

Az állapotot a következő jelzőlámpákkal jeleníti meg:

- Vörös. A variancia értéke 20 százaléknál kisebb.
- Sárga. A variancia értéke 5 százaléknál kisebb.
- Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpaérték.

Függelék A: BRM Accelerator beállítása

A BRM Accelerator egy portletekből álló bővítmény, amely az IT-szolgáltatásmenedzsment modul része. A BRM Accelerator eléréséhez és használatához el kell végeznie néhány további beállítási feladatot.

Az Accelerator: Üzleti kapcsolati felelős bővítmény opcionális összetevő, amelyet a rendszergazda alkalmazhat.

A BRM beállítása a szükséges attribútumokkal

További beállítási lépéseket kell végrehajtania, hogy a BRM Accelerator bővítmény részét képező bizonyos attribútumokat megtekinthesse. Az attribútumok a bővítménnyel elérhetővé válnak ugyan, de csak azután válnak láthatóvá, miután a CA Clarity PPM-rendszergazda beállítja azokat a Studio alkalmazással.

Megjegyzés: A BRM Accelerator-portletek adatainak megjelenítéséhez állítsa be a meghatározott objektumok további mezőit és attribútumait a Studio alkalmazással.

forduljon a CA Clarity PPM-rendszergazdához, vagy További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

A következő objektumok mezői igényelnek BRM telepítést:

- [Szolgáltatásobjektum](#) (lapon 103)
- [Kulcsmetrika objektum](#) (lapon 104)

Szolgáltatásobjektum

A szolgáltatásobjektum következő mezőit kell beállítani a Studio alkalmazással:

Szolgáltatástípus

A szolgáltatás típusa. A mezőt a szolgáltatás tulajdonságai oldalhoz kell hozzáadni. A szolgáltatástípusok definícióját egy keresési tábla tárolja, amely alapértelmezés szerint az alábbi értékeket tartalmazza:

- Infrastruktúra
- Karbantartás
- Létfontosságú
- Jövedelemtermelő támogatás

Megjegyzés: A Szolgáltatástípus mező egy normál keresőmező. Ezzel a mezővel típusuk szerint kereshet szolgáltatásokat.

Üzleti stratégiához igazodás

Az Üzleti stratégiához igazodás mezőt a szolgáltatás tulajdonságai oldalhoz kell hozzáadni. Az oldal azt jelzi, hogy mennyire igazodik a szolgáltatás a szervezet üzleti célkitűzéseire. A mezőben egy 1 és 100 közötti számérték adható meg. A normál jelzőlámpa neve „Igazodás”. A Stratégiához igazodás jelzőlámpa jelentése a következő:

- Vörös. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 0 és 33 között van.
- Sárga. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 33 és 66 között van.
- Zöld. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 66 és 100 között van.

Kulcsmetrika objektum

A Kulcsmetrika objektumon, az Előfizetési objektum leszármazott objektumán állítsa be a következő mezőket.

Küszöbjelző

Adja hozzá a Küszöbjelző mezőt a Kulcsmetrika létrehozása, Kulcsmetrika szerkesztése és Kulcsmetrika lista oldalhoz. A mező az A nagyobb értékek jobbakk jelölőnégyzetként jelenik meg. Ha bejelöljük a jelölőnégyzetet, akkor a küszöbérték feletti értékek elfogadhatók. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, akkor a küszöb alatti értékek kívánatosak.

A nagyobb értékek jobbakk jelölőnégyzet jelzi, hogy mi a jelzőlámpák jelentése egy adott kulcsmetrika-mező esetén. Ha például létrehoz egy Felfüggesztett felhasználók száma nevű új kulcsmérés számot és törli a jelet a jelölőnégyzetből. Ez jelzi az Értékmérő portlet adatszolgáltatója számára, hogy a küszöb alatti értékek a jobbakk.

Típus

A mező az osztály-előfizetések Kulcsmetrika létrehozása, Kulcsmetrika szerkesztése és a Kulcsmetrika lista- és szűrőoldalán jelenik meg. Normál szövegmező legördülő listával, amely egy keresőtábla értékeit jeleníti meg. A keresőtábla alapértelmezés szerint a következő értékeket tartalmazza:

- Érték
- Kihasználtság
- Lezárt váratlan események
- Létrehozott váratlan események
- Egyéb

A Típus mezővel a BRM Accelerator portletek egyéni mérőszámai sorolhatók be. Ha például az Érték hivatkozást választja a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldal Szolgáltatás állapota portletjében, akkor a Metrika portlet csak az Érték kategóriába sorolt értékeket használja.

Service Desk-integráció

A BRM Accelerator betekintést ad az IT-osztályok által kezelt és az ügyfélosztályok által használt szolgáltatások és befektetések pénzügyi, erőforrás- és szolgáltatásteljesítési mérőszámaiba. A BRM Accelerator-portletekben megjelenő adatok egy része a váratlan eseményekről és azok számáról nyújt információt. Előfordulhat, hogy a váratlan eseményeket külső rendszerek használatával – például a CA Unicenter Service Desk alkalmazásával – követi nyomon. A váratlan események adatait meg lehet adni manuálisan a CA Clarity PPM alkalmazásba, lehet importálni a XOG felületen keresztül, illetve a Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat használatával is.

A váratlanesemény-portletek kitöltése

Az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat egy folyamatot hív meg, amely a GEL címke segítségével kommunikál a Service Desk-adatbázissal, hogy lekérdezze a váratlan események adatait. A feladat ütemezés szerint fut, és a következőket hajtja végre:

- Beolvassa a váratlan események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti számát a Service Deskből.
- Megkeresi a megfelelő ügyfelet és szolgáltatást a CA Clarity PPM rendszerben.
- Tárolja a számlálóértékeket a CA Clarity PPM Előfizetés objektumának attribútumaiban.

A feladat minden egyes futtatáskor lecseréli a korábbi értékeket. Az integrációs mód használata esetén a Service Desk a váratlan események nyilvántartó rendszere. A CA Clarity PPM pedig a váratlan események elfogadható számát meghatározó célok (vagy küszöbértékek) nyilvántartó rendszere, amelyek a BRM Accelerator portletekben jelennek meg.

A feladat sikeres futtatásához feltételeknek kell teljesülniük a következő paraméterekre:

- A Service Desk kapcsolattartói azonosító megegyezik egy CA Clarity PPM-felhasználónévvel.
- A Service Desk váratlan eseményének konfigurációs eleme megegyezik egy CA Clarity PPM-szolgáltatásazonosítóval.
- A váratlan esemény érintett felhasználója egy CA Clarity PPM-felhasználó.
- A CA Clarity PPM felhasználó definíciójában társítva van a szervezeti struktúrának ahhoz az osztályához, amely előfizet a szolgáltatásra, amelyről a felhasználó jelentést tesz a Service Deskben. A váratlanesemény-adatok importálásakor a társítás közli a rendszerrel, hogy egy Service Desk kapcsolattartói azonosítóval egyező CA Clarity PPM-felhasználónevet kell keresnie.

Releváns CA Clarity PPM-mezők

A CA Clarity PPM a Kulcsmetrika objektum (az Előfizetés objektum alárendelt objektuma) részeként tárolja a váratlan események adatait. Ennek az objektumnak kód, név, típus, kezdési és befejezési dátum attribútuma van, amelyek mindegyikéhez egy célérték és egy tényleges érték tartozik. A Service Desk-adatok havi bontásban jelennek meg. A rendszer a Service Desk váratlan esemény-adatainak csak az elmúlt hat hónapra és az aktuális hónapra vonatkozó részével dolgozik. A váratlan eseményeknek két kulcsmetrika-típusa van: Létrehozott váratlan események és Lezárt váratlan események. A rendszer a nyitott váratlan eseményeket elkülönítve kezeli, mivel csak a nyitott váratlan események teljes számára van szükség.

Létrehozott váratlan események

Az ügyfél által létrehozott váratlan események ügyfelenkénti számát a megfelelő előfizetés kulcsmetrikáiként tartja nyilván a CA Clarity PPM rendszer. Ha szükséges, akkor az információk tárolásához új előfizetéseket hoz létre.

A kulcsmetrikák időben változó tényleges értékeket, illetve időben változó célértékeket is ábrázolhatnak. A tényleges értékeket a rendszer tölti ki a Service Desk-adatok importálásakor, míg a célértékeket manuálisan vagy importálás útján kell megadni. Ezek az adatok a CA Clarity PPM rendszerben minimálisan hónap szerint részletezhetők, mivel a portletek erre a megjelenítési szintre vannak beállítva.

A CA Clarity PPM rendszerben minden létrehozott váratlan eseménynek a következő attribútumai jelennek meg:

Kulcsmetrika azonosítója vagy neve

A lezárt váratlan esemény azonosítója vagy neve.

Megjegyzés: Az integráció a várt azonosítójú kulcsmetrikát frissíti, nem feltétlenül a várt nevűt.

Tényleges érték

A váratlan események száma azon alapul, amikor a váratlan eseményt létrehozták (azaz a megnyitásuk időpontján). A azóta lezárt váratlan események is beletartoznak.

Lezárt váratlan események

A lezárt események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti száma szintén kulcsmetrikaként van tárolva. Minden lezárt váratlan eseménynek a következő attribútumai jelennek meg:

Kulcsmetrika azonosítója vagy neve

A lezárt váratlan esemény azonosítóját vagy nevét jeleníti meg.

Tényleges érték

A váratlan események száma akkor, amikor a váratlan eseményt lezárták (azaz a lezárás időpontjában).

Nyitott váratlan események

A nyitott váratlan események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti száma skaláris (tehát nem időskálás) formátumban van tárolva. A szám az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldal Váratlan események száma attribútuma tárolja. A célérték szintén skaláris attribútum, amelyen ezen az oldalon látható (Váratlan esemény - küszöb).

A nyitott váratlan események száma az integráció utolsó futtatásának időpontjában érvényes pillanatkép azon váratlan események számáról, amelyeknek nincs lezárási dátuma vagy időpontja.

Releváns Service Desk-mezők

Az alábbi lista azokat a Service Desk-mezőket sorolja fel, amelyek alapján az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat kiszámítja a váratlanesemény-portletek mezőit. A CA Clarity PPM nem minden mezőt tárol. Egyes mezők csak a Service Desk-értékek és a CA Clarity PPM-objektumok egyeztetéséhez szükségesek. A Service Desk-értékek a Váratlan esemény, Kérés és Probléma objektumokból származnak. Az objektumoknak a részletező oldalain ugyanazok a mezők szerepelnek. Ezért lényegében az objektumok adatbázissémája is megegyezik.

Nyomkövetési azonosító (Service Desk DBS ID)

Az adatbázis egyedi azonosítója a Service Deskből. Ha a már számolt váratlan események és az új események megkülönböztetése szükséges, a nyomkövetési mezőt a váratlan eseményeket számláló programrész használja.

Jelentés készítője

A Service Desk System Login (Rendszerbejelentkezés) mezőjében megadott felhasználónév. Az A jelentés készítője mező meghatározza a CA Clarity PPM-felhasználót. A felhasználónévnek meg kell egyeznie a CA Clarity PPM-felhasználó nevével. A feladat a CA Clarity PPM-felhasználónév alapján keresi meg a konkrét CA Clarity PPM-osztályt.

Megnyitás dátuma/időpontja

A váratlan esemény létrehozási dátuma a Service Deskből. A megnyitás dátuma/időpontja az időeltérések számításához szükséges.

Lezárás dátuma/időpontja

A váratlan esemény lezárási dátuma a Service Deskből. A lezárás dátuma/időpontja az időeltérések számításához szükséges.

Konfigurációs elem

A konfigurációs elem a Service Deskben. Ez a mező a Service Desk-objektumot (ebben az esetben váratlan eseményt) egy CA Clarity PPM rendszerbeli szolgáltatáshoz társítja. A rendszergazdának manuálisan rögzíteniük kell a CA Clarity PPM-szolgáltatások neveit a konfigurációs elemek Service Desk-keresőtáblájában. A konfigurációs elemek Service Deskben tárolt nevei tehát megfelelnek a CA Clarity PPM-szolgáltatások neveinek, amelyekhez a váratlan eseményt hozzárendelik.

Releváns BRM-portletek

Az alábbi lista felsorolja és leírja a Service Deskből importált adatokat használó BRM Accelerator-portleteket, valamint az adatok beolvasásának módját:

Szolgáltatásteljesítés jelzőlámpája

A szolgáltatói portál oldalon található jelzőlámpa állapotát a szolgáltatásra előfizető ügyfeleknél megnyitott váratlan események száma határozza meg. Az adatok beolvasása a következőképpen történik:

- A program összegyűjti minden egyes ügyfél nyitott váratlan eseményeinek adatait.
- A nyitott váratlan események adatait összeveti az előfizetésekben szereplő váratlanesemény-küszöbvel.
- Meghatározza a jelzőlámpa állapotát. Majd az egyes előfizetők jelzőlámpáinak állapotát összegezve meghatározza, hogy mi legyen az összesítő jelzőlámpa állapota.

Ügyfélfigyelés portlet

Ez a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldalon található portlet egy buborékdiagram, amely egy szolgáltatásra előfizető ügyfél által nyitott váratlan események számát ábrázolja. A portlet az egyes ügyfelek adott szolgáltatással kapcsolatban nyitott váratlan eseményeinek számából határozza meg ezt az adatot.

Új váratlan események trendje

Ez a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldalon és az osztályelrendezés szolgáltatói irányítópult oldalán megjelenő portlet egy adott szolgáltatásra előfizető ügyfelek által naplózott és létrehozott váratlan eseményeket használja. A portlet összegyűjti az utóbbi hat hónapban létrehozott váratlan események adatait. Továbbá figyelembe veszi az aktuális hónapot is minden egyes ügyfél esetén, aki előfizetett a szolgáltatásra. A portlet a létrehozott váratlan események kulcsmetrikájának manuálisan megadott célértéke alapján egy küszöbvonalat is megjelenít. Csak egy célvonal jelenik meg, amely az összes ügyfél célértékét egyesíti.

Nyitott események ügyfél szerint portlet

Ez a szolgáltatási esetek elemzése és szolgáltatói portál oldalon megjelenő portlet egy adott szolgáltatás ügyfelei által nyitott váratlan eseményeket használja. A portlet úgy származtatja az adatot, hogy kiválasztja azokat a nyitott váratlan eseményeket, amelyeket az ügyfelek a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt szolgáltatásokkal kapcsolatban naplóznak.

Ügyfél scorecard portlet

Ha a nyitott váratlan eseményeinek száma átlépte az előfizetés definíciójában szereplő küszöbértéket, akkor az Ügyfél scorecard portlet egy jelzőlámpát jelenít meg a szolgáltatás minden egyes ügyfele számára. Alternatív formákban a portlet a váratlan események számát összesítve jeleníti meg. Az összegzés azt mutatja, hogy az ügyfél bármely szolgáltatással kapcsolatos váratlan eseményeinek száma átlépte-e a küszöbértéket vagy sem.

Nyitott események szolgáltatás szerint portlet

Ez a szolgáltatói portál oldalon látható portlet egy adott szolgáltatás nyitott váratlan eseményeit használja. A portlet a szolgáltatásra előfizető egyes ügyfelek nyitott váratlan eseményeinek összegzésével származtatja ezt az adatot.

Szolgáltatási esetfigyelő portlet

Ez a szolgáltatói portál oldalon látható portlet a nyitott váratlan események szolgáltatásonkénti számát használja. A portlet úgy származtatja ezt az adatot, hogy összesíti azokat a nyitott váratlan eseményeket, amelyeket az ügyfelek a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban naplóznak.

Nyitott és lezárt események portlet

A szolgáltatói portál oldalon látható portlet a szolgáltató osztályok által befektetésként kezelt szolgáltatásokkal kapcsolatban létrehozott és lezárt váratlan események számát használja. A portlet az adatokat úgy gyűjti össze, hogy összesíti a nyitott és lezárt váratlan eseményeket. Az ügyfelek ezeket a váratlan eseményeket a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban naplózzák.

Az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat beállítása

Teendők az Adatimportálás feladat beállítása előtt:

- Hozzon létre a Service Deskben kapcsolattartói azonosítókat, amelyek megegyeznek a CA Clarity PPM rendszer BRM alkalmazásában megadott felhasználói azonosítókkal.
- A CA Clarity PPM-szolgáltatások neveit, amelyekkel kapcsolatban a váratlan eseményeket rögzítik, beállította konfigurációs elemként a Service Deskben.
- Hozzon létre váratlan eseményeket a Service Deskben, és csatolja azokat a konfigurációs elemekhez, valamint az érintett végfelhasználókhoz vagy kapcsolattartói azonosítókhoz.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Személyes menüt és kattintson a Jelentések és feladatok elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladatra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Adja meg a következő kötelező paramétereket:

Unicenter Service Desk URL

Annak a Service Desk rendszernek az URL-címét határozza meg, amelyből a váratlanesemény-adatokat importálja. Az URL-cím a Service Desk Axis szolgáltatásának címe.

Unicenter Service Desk jelszó

Annak a Service Desk rendszernek a jelszavát határozza meg, amelyből a váratlanesemény-adatokat importálja.

Unicenter Service Desk felhasználónév

Annak a Service Desk rendszernek a felhasználói nevét határozza meg, amelyből a váratlanesemény-adatokat importálja.

4. Adja meg, hogy mikor szeretné futtatni a feladatot. Futtathatja azonnal, vagy ütemezheti, hogy egy későbbi időpontban fusson. Tetszés szerint ismétlődést is beállíthat.
5. Szintén tetszés szerint meghatározhatja, hogy milyen erőforrások és csoportok értesüljenek a feladat sikertelen és sikeres végrehajtásáról.
6. Mentse a módosításokat.