

CA Clarity™ PPM

Användarhandbok för administration av IT-tjänster

Utgåva 13.3.00



Denna dokumentation, som inkluderar ett inbäddat hjälpsystem samt elektroniskt publicerat material, (kallas härafter för "Dokumentationen") tillhandahålles endast i informationssyfte och kan när som helst ändras eller tas bort av CA. Dokumentationen tillhör CA och får inte kopieras, överföras, reproduceras, uppvisas eller kopieras i sin helhet eller i delar, utan skriftligt tillstånd från CA.

Utöver det som anges ovan, om du är licensierad användare av en programvaruprodukt som nämns i Dokumentationen kan du skriva ut eller på annat sätt göra tillgängligt ett rimligt antal kopior av Dokumentationen enbart för intern användning av dig och dina kollegor i anslutning till programvaran, förutsatt att alla meddelanden och förklaringar om CA:s upphovsrätt finns med i varje reproducerad kopia.

Rättigheten att skriva ut eller på annat sätt göra kopior av Dokumentationen tillgänglig är begränsad till den period under vilken den tillämpliga licensen för sådan programvara är giltig. Om licensen upphör att gälla av något skäl är det ditt eget ansvar att skriftligen certifiera för CA att alla kopior och delvisa kopior av Dokumentationen har returnerats till CA eller att de har förstörts.

I DEN OMFATTNING DET TILLÅTS AV GÄLLANDE LAG, ERBJUDER CA DENNA DOKUMENTATION "SOM DEN 'ÄR" UTAN NÅGON FORM AV GARANTIER OCH UTAN GRÄNSER NÄR DET GÄLLER UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM DESS ANVÄNDBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL ELLER FRIHET FRÅN INTRÅNG. CA ÄR INTE VID NÅGOT TILLFÄLLE ANSVARIG GENTEMOT ANVÄNDAREN ELLER MOT TREDJE PART FÖR FÖRLUST ELLER SKADA, DIREKT ELLER INDIREKT, PÅ GRUND AV ANVÄNDNING AV DENNA DOKUMENTATION, INKLUSIVE UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST, FÖRLORADE INVESTERINGAR, DRIFTAVBROTT, GOODWILL, ELLER FÖRLORADE DATA, ÄVEN OM CA UTTRYCKLIGEN BLIVIT UNDERRÄTTAD OM SÅDAN FÖRLUST ELLER SKADA.

Användningen av programvara som nämns i Dokumentationen gäller under tillämpligt licensavtal och sådana licensavtal ändras inte på något sätt av villkoren i detta meddelande.

CA är tillverkaren av Dokumentationen.

Begränsade rättigheter gäller. Användade, reproduktion eller uppvisande av Förenta Staternas regering är under restriktionerna angivna i FAR paragraf 12.212, 52.227-14 och 52.227-19(c)(1) - (2) och DFARS paragraf 252.227-7014(b)(3), som gällande, eller avtalets efterföljare.

Copyright © 2013 CA. Med ensamrätt. Alla här angivna varumärken, handelsnamn och logotyper tillhör respektive företag.

Kontakta teknisk support.

För teknisk assistans online och en fullständig listga över platser, öppettider och telefonnummer, kontakta Teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Innehåll

Kapitel 1: Tjänstadministration 7

Översikt av IT-tjänster	7
Komma åt tjänster.....	8
Rapporter om tjänstadministration	9
Tjänstadministrationsjobb	9

Kapitel 2: Administrera tjänster 11

Skapa tjänster.....	11
Filtrera och sortera listor.....	14
Definiera risk och inriktning	14
Huvudegenskaper	14
Redigera allmän information	15
Hantera schemainformation	18
Budgetegenskaper	19
Aktivera finansiella transaktioner	23
Incidenter	24
Visa eller definiera beroenden.....	26
Originalplaner	26
Abonnemang.....	29
Övervaka tjänstabonnemang	29
Abonnera avdelningar till tjänster	30
Annullera avdelningsabonnemang	30
Scenarier för kapacitetsplanering	31
Skapa scenarier för kapacitetsplanering	31
Använd scenarier för kapacitetsplanering i tjänster	31
Markera tjänster för borttagning	31

Kapitel 3: Hierarkier 33

Om hierarkier	33
Filtrera listan över underordnade investeringar	34
Bygga en hierarki.....	34
Om delning av tjänster över investeringar	35
Lägg till underordnade investeringar och tjänster från den ekonomiska ackumuleringen	35
Visa ekonomisk ackumulering.....	36
Definiera underordnade investeringsallokeringar	37
Visa Insatsackumulering	37

Visa total ägandekostnad	38
Administrera överordnade investeringar	38
Lägg till överordnade investeringar.	39
Definiera överordnade investeringsallokeringar	39

Kapitel 4: Tjänsteteam: 41

Forma ett team	41
Redigera detaljer för anställda	41
Om sidan Team: Personal.....	44
Så här bemannar du ett team	46
Lägg till resurser eller roller för personal	46
Boka överallokerade resurser	47
Rollkapacitet.....	47
Personalallokeringar	47
Redigera personalallokeringar	48
Hantera egenskaper för anställd	49
Ändra standardallokering för en resurs	49
Så här återställer du personalallokeringar	50
Redigera planerade och utförda allokeringar	54
Ersättning av anställda	55
Riktlinjer för ersättning av anställda	55
Dataöverföring vid ersättning av personal.....	56
Ersätt anställda.....	56
Ändra roller för anställd i tjänsten	57
Ta bort anställda	58

Kapitel 5: Administrera företags-, tjänste- och IT-enheter 59

Översikt av BRM Accelerator	59
Avdelningsabonnemang.....	60
BRM-portaler.....	61
BRM-paneler	62
Använda BRM Accelerator	62
Komma åt BRM Accelerator-paneler och -portaler	62
Tjänstepanel	63
Tjänstehälsa	63
Kundbevakning.....	72
Projektanalys.....	73
Leverantörspanel	74
Kundbevakning.....	74
Projektanalys.....	75
Alla tjänster	75

Kundpanel	79
Bevaka abonnemang.....	80
Projektanalys.....	80
Avgiftsanalys för kund.....	80
Alla abonnemang	80
Kundportal.....	82
Abonnemangslleverans.....	82
Abonnemangsförfrågningar	83
Abonnemangsavgifter	84
Leverantörportal.....	85
Översikt	86
Kunder	88
Incidenter	88
Projekt/ändringsorder.....	90
Arbetsbelastning	90
Ekonomi	91

Bilaga A: BRM Accelerator Setup **93**

Ställa in BRM med attribut som krävs	93
Tjänsteobjekt	93
Nyckelmetrikobjekt	94
Service Desk-integrering	95
Hur incidentportlets får sina värden	95
Relevanta fält i CA Clarity PPM	96
Relevanta Service Desk-fält.....	97
Relevanta BRM-portlets	98
Så här kör du jobbet Importera data från Unicenter Service Desk	99

Kapitel 1: Tjänsteadministration

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Översikt av IT-tjänster](#) (på sidan 7)

[Komma åt tjänster](#) (på sidan 8)

[Rapporter om tjänsteadministration](#) (på sidan 9)

[Tjänsteadministrationsjobb](#) (på sidan 9)

Översikt av IT-tjänster

IT-tjänster representerar en samling investeringar som kan analyseras för värde och kvalitet. Med IT-tjänsterna kan du fatta välgrundade finansiella beslut genom att visa jämförande data om IT-tjänstens kostnader och arbetsinsatser. Du kan dela investeringar och tjänster över andra investeringar och tjänster. Varje underordnad investering eller tjänst kan ha tilldelningar som definierar hur mycket en tjänst delas.

Med IT-tjänster kan du:

- Visa en sammanställning av finansiella data och insatsdata, så att du i realtid kan analysera din tjänsts totala ägarskapskostnad
- Definiera en procentandel som varje underordnad investering eller tjänst tilldelar tjänsten
- Tilldela ett procentvärde för tjänsten gentemot andra tjänster, investeringar eller idéer
- Visa en hierarki med flera nivåer av underordnade investeringar som är kopplade till tjänsten

IT-tjänster består av följande komponenter:

- **Egenskaper.** Använd menyn Egenskaper för att definiera investeringen, från dess namn och schema till originalplaner som visar olika steg i investeringens livscykel. Dessutom kan du definiera budgetinformation och aktivera investeringen för ekonomiska transaktioner.
- **Team.** Använd menyn Team för att skapa ett investeringsteam. Ett team består av personal som ska utföra arbetet samt deltagare som bistår personalen med information, förslag och frågor. Deltagarna utför inte något arbete i direkt anslutning till investeringen.
- **Ekonomiplaner** En ekonomiplan är ett verktyg som hjälper de ansvariga att göra en uppskattning av framtida kostnadskrav. Med verktygen för ekonomiplanering kan de ansvariga ange exakt när kostnader och intäkter inträffar i en viss period. Verktygen kan också användas för att skapa en lämplig budget för affärsbehoven.

Ekonomiecheferna definierar standarder för upprättandet av ekonomiplaner och de tidsperioder som ska användas. Investeringsansvariga skapar flera ekonomiplaner som uppskattningar för en budget. De kan skicka den mest passande kostnadsplanen för godkännande som en budget. Ekonomiecheferna godkänner skickade kostnadsplaner.

På sidorna för investeringens ekonomiplanering visas en summering (nedifrån och upp) av planen och radartikelinformation om underordnade investeringar.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

- Hierarkier Använd fliken Hierarkier för att visa och administrera överordnade och underordnade relationer till andra investeringar. I en hierarki kan du se den ekonomiska ackumuleringen och insatsackumuleringen.
- Processer. Använd Processer för att visa initierade processer eller skapa nya. Du kan t.ex. skapa en process som underrättar cheferna när en investerings status ändras till "Godkänd". Du kan också definiera en process som vidtar åtgärder, t.ex. att ändra förloppet till "Slutfört".

Med administrationsverktyget kan din CA Clarity PPM-administratör definiera tjänstetypsspecifika processer eller globala processer som är utformade för en viss tjänst. Använd sidan *Processer: Initierade* för att skapa och köra processer för tjänster.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

- Granskning Granskningsspåret sparar en historikförteckning över alla ändringar, tillägg och borttagningar som gjorts i de angivna investeringsfälten. Använd menyn Granskning för att visa en logg med ändringar, tillägg eller borttagning för de fält som är utvalda att granskas.

Menyn Granskning visas bara om den har konfigurerats av CA Clarity PPM-administratören och om du har rätt åtkomstbehörighet. CA Clarity PPM-administratören bestämmer också vilka fält som ska granskas och vilken information som ska lagras i granskningsspåret.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Komma åt tjänster

När du vill administrera dina IT-tjänster klickar du på Hem och sedan på Tjänster på menyn Administration av IT-tjänster.

En sida visas med en lista över alla godkända och icke godkända tjänster, och tjänster som du har behörighet att visa, redigera eller ta bort. På den här sidan kan du skapa nya tjänster, visa detaljer, ekonomiplaner, hierarki, abonnemang och mer.

Du kan redigera vissa tjänstegenskaper från listsidan.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Tjänster som du inte har behörighet till visas inte på din listsida. Om inte har visningsbehörighet för någon tjänst alls är listan tom.

Rapporter om tjänstadministration

Följande rapporter kan användas för administration av IT-tjänster:

- Budget/Prognosanalys
- Återbetalning Huvudbokskonto
- Återbetalning för kunder och leverantörer
- Investeringsstatus
- Fråga projekttransaktioner
- Resurstilldelningar
- Detaljerat tidkort
- Kapacitet vs begäran av resurs (tillägget PMO Accelerator krävs)
- Kapacitet vs begäran av resurs (tillägget PMO Accelerator krävs)

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Se *PMO Accelerator Produkthandbok* för mer information.

Tjänstadministrationsjobb

Jobbet Investeringsallokering kan påverka data eller prestanda i Administration av IT-tjänster.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Kapitel 2: Administrera tjänster

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Skapa tjänster](#) (på sidan 11)

[Filtrera och sortera listor](#) (på sidan 14)

[Definiera risk och inriktning](#) (på sidan 14)

[Huvudegenskaper](#) (på sidan 14)

[Abonnemang](#) (på sidan 29)

[Scenarier för kapacitetsplanering](#) (på sidan 31)

[Markera tjänster för borttagning](#) (på sidan 31)

Skapa tjänster

Denna procedur förklarar hur du skapar en tjänst.

Du kan också importera en tjänst från ett annat system med hjälp av XML Open Gateway.

Se *XML Open Gateway Handbok för utvecklare* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, gå till Administration av IT-tjänster och klicka på Tjänster.
Listsidan visas.
2. Klicka på Ny.
Sidan Skapa sida öppnas.
3. I avsnittet Allmänt på den här sidan fyller du i följande fält:

Tjänstenamn

Namnet på tjänsten.

Gräns: 80 tecken

Tjänste-ID

Unik identifierare för tjänsten.

Beskrivning

Definierar den detaljerade beskrivningen av tjänsten.

Gräns: 762 tecken.

Huvudapplikation

Definierar den huvudapplikation som är associerad med tjänsten.

Chef

Definierar vem som är ansvarig för tjänsten. Som standard anges den användare som skapar tjänsten som chef.

Startdatum

Definierar när tjänsten startar.

Obs! Om start- och slutdatum inte har angivits, kan du inte beräkna de allokeringsdata som visas på sidan Team.

Slutdatum

Visar när tjänsten avslutas.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Anger om datum för planerad kostnad ska synkroniseras med tjänstens datum. När du väljer alternativet för en detaljerad ekonomiplan påverkas inte datumen för planerad kostnad.

Standard: Valt

Obligatoriskt: Nej

Mål

Definierar målet för tjänsten i jämförelse med den övergripande företagsstrategin. Välj ett mål i snabbvalslistan. Företaget definierar värdena och CA Clarity PPM-administratören ställer in dem.

Inriktning

Anger hur tjänsten överensstämmer med organisationens företagsmål. Ju högre värde, desto starkare överensstämmelse. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara villkor för företagsinriktning för alla portföljtjänster.

Ange ett numeriskt värde. När det sparas visas någon av följande stoppljussymboler:

- Rött stoppljus. Poäng mellan 0 och 33 är inte inriktade.
- Gult stoppljus. Poäng mellan 34 och 67.
- Grönt stoppljus. Poäng mellan 68 och 100 är inriktade.

Status

Anger tjänstens status.

Värden: Godkänd, Avvisad, Icke godkänd

Standard: Icke godkänd

Statusindikator

Visar en grafisk återgivning av statusen. Om statusen t.ex. är "Godkänd" visas detta med ett grönt stoppljus.

Värden: Rött, Gult och Grönt. När du sparar visas ditt val som en stoppljussymbol.

Steg

Definierar steget i investeringens livscykel. Listan med val är företagsspecifik och beror på värden som din administratör ställer in.

Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar.

Prioritet

Visar den relativa betydelsen för organisationens företagsmål. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara prioritetskriterier för alla portföljinvesteringar.

Gräns: noll (lågt) till 36 (høgt).

Standard: 10

Risk

Visar den numeriska riskpoängen. Ju lägre värde, desto lägre är risken. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar.

Ange ett numeriskt värde. När det sparas visas någon av följande stoppljussymboler:

- Grönt stoppljus. Poäng mellan 0 och 33 visar på en låg risk.
- Gult stoppljus. Poäng mellan 34 och 67.
- Rött stoppljus. Poäng mellan 68 och 100 visar på en hög risk.

Förlopp

Visar investeringens förlopp.

Värden:

- Completed
- Inte startad
- Startad

Standard: Inte startad

Obligatoriskt

Anger om investeringen uppfyller ett affärskrav. Attributet används för att övervaka investeringar i portföljer, portlets eller disgram. Markera kryssrutan för att ange att investeringen uppfyller affärskravet.

4. I avsnittet Organiserade analysstrukturer definierar du de OBS du vill associera med tjänsten för säkerhet, organisation eller rapportering. Om avdelningen är vald på sidan med ekonomiska egenskaper fylls detta fält i automatiskt.

Organisationsstrukturen Avdelning används för att associera tjänsten med en CA Clarity PPM-avdelning. Om det finns flera OBS med samma namn är avdelningen listad sist.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

5. Spara ändringarna.

Filtrera och sortera listor

Du kan filtrera, sortera och konfigurera om sidan med tjänstlistan. Tjänsterna som visas i listan sorteras stigande efter tjänsternas namn. Listan sorteras inte om när du klickar på en kolumnrubrik.

Du kan också spara och använda filter, skapa och använda avancerade filter, radera filter och sortera listor.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Definiera risk och inriktning

Risk- och inriktningsdata är viktiga för administreringen och analysen av en investeringsportfölj. Dessa uppgifter gör det möjligt att exakt utvärdera och analysera investeringar under portföljadministreringen.

Om du vill definiera tjänstens risk och inriktning använder du fälten Inriktning och Risk i avsnittet Allmänt på sidan med tjänstegenskaper.

Huvudegenskaper

I huvudegenskaperna kan du definiera grundläggande information om investeringen. När du vill visa huvudegenskaper öppnar du investeringen. En sida med egenskaper visas som standard.

Du kan hantera tjänster enligt följande:

- Redigera allmän information , t.ex. namn, ansvarig, mål, status, inriktning och OBS-associationer.
- Hantera planeringsinformation, t.ex. start- och slutdatum samt spårningsmetoder.
- Administrera budgetinformation, t.ex. planerad och budgeterad kostnad och nytta, samt ställa in alternativ för ekonomisk planering och metrik.
- Aktivera för ekonomiska transaktioner.

Redigera allmän information

Använd sidan med tjänstegenskaper för att visa och redigera allmän information som t.ex. namn, ID, beskrivning osv.

Du kan också visa eller associera en organisationsstruktur eller s k OBS-enhet (Organizational Breakdown Structure) med din tjänst i säkerhets-, organisations- eller rapporteringssyfte.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.

Egenskapssidan visas.

2. I avsnittet Allmänt kan du visa eller redigera följande fält och spara ändringarna:

Tjänstenamn

Namnet på tjänsten.

Gräns: 80 tecken

Tjänste-ID

Unik identifierare för tjänsten.

Beskrivning

Definierar den detaljerade beskrivningen av tjänsten.

Gräns: 762 tecken.

Huvudapplikation

Definierar den huvudapplikation som är associerad med tjänsten.

Chef

Definierar vem som är ansvarig för tjänsten. Som standard anges den användare som skapar tjänsten som chef.

Aktiv

Anger om tjänsten är aktiv. Aktivera tjänsten så att resurser kan visa tjänster i andra portlets för kapacitetsplanering.

Standard: Vald

Mål

Definierar målet för tjänsten i jämförelse med den övergripande företagsstrategin. Välj ett mål i snabbvalslistan. Företaget definierar värdena och CA Clarity PPM-administratören ställer in dem.

Denna metrik används i portföljanalyser när du använder jämförbara målkriterier över alla portföljtjänster.

Inriktning

Anger hur tjänsten överensstämmer med organisationens företagsmål. Ju högre värde, desto starkare överensstämmelse. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara villkor för företagsinriktning för alla portföljtjänster.

Ange ett numeriskt värde. När det sparas visas någon av följande stopplussymboler:

- Rött stoppljus. Poäng mellan 0 och 33 är inte inriktade.
- Gult stoppljus. Poäng mellan 34 och 67.
- Grönt stoppljus. Poäng mellan 68 och 100 är inriktade.

Status

Anger tjänstens status.

Värden: Godkänd, Avvisad, Icke godkänd

Standard: Icke godkänd

Statusindikator

Visar en grafisk återgivning av statusen. Om statusen t.ex. är "Godkänd" visas detta med ett grönt stoppljus.

Värden: Rött, Gult och Grönt. När du sparar visas ditt val som en stopplussymbol.

Steg

Definierar steget i investeringens livscykel. Listan med val är företagsspecifik och beror på värden som din administratör ställer in.

Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar.

Prioritet

Visar den relativa betydelsen för organisationens företagsmål. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara prioritetskriterier för alla portföljinvesteringar.

Gräns: noll (lågt) till 36 (högt).

Standard: 10

Risk

Visar den numeriska riskpoängen. Ju lägre värde, desto lägre är risken. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar.

Ange ett numeriskt värde. När det sparas visas någon av följande stoppljussymboler:

- Grönt stoppljus. Poäng mellan 0 och 33 visar på en låg risk.
- Gult stoppljus. Poäng mellan 34 och 67.
- Rött stoppljus. Poäng mellan 68 och 100 visar på en hög risk.

Förlopp

Visar investeringens förlopp.

Värden:

- Completed
- Inte startad
- Startad

Standard: Inte startad

Obligatoriskt

Anger om investeringen uppfyller ett affärskrav. Attributet används för att övervaka investeringar i portföljer, portlets eller disgram. Markera kryssrutan för att ange att investeringen uppfyller affärskravet.

Skapat datum

Det datum då tjänsten skapades.

Senast ändrad

Det datum då tjänsten senast ändrades.

3. I avsnittet OBS, associera en OBS-enhet till tjänsten.

Hantera schemainformation

Använd sidan med tjänstegenskaper för scheman när du vill ställa in start- och slutdatum, tidsregistrering och för att definiera en debiteringskod.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna menyn Egenskaper och klicka på Schema från Egenskaper.
Egenskapssidan visas.
3. I avsnittet för Schema på den här sidan fyller du i följande fält:

Startdatum

Definierar när tjänsten startar.

Obs! Om start- och slutdatum inte har angivits, kan du inte beräkna de allokeringsdata som visas på sidan Team.

Slutdatum

Visar när tjänsten avslutas.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Visar om de planerade kostnadsdatumen är synkroniserade med tjänstens start- och slutdatum. Kryssa i rutan för att synkronisera.

4. I avsnittet för Spårning på den här sidan fyller du i följande fält:

Tidsregistrering

Visar om de anställda kan ange tid i sina tidkort för denna tjänst. Markera kryssrutan för att aktivera tidsregistrering i tjänsten.

Viktigt! Varje anställd måste också vara aktiverad för tidsregistrering.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Spårningsläge

Visar de spårningsmetoder som används för att ange tid för denna tjänst.

Värden:

- Clarity. Anställda registrerar tid mot sina tilldelade uppgifter med hjälp av tidkort.
- Ingen. För resurser som inte är personalrelaterade, som t.ex. utgifter, material och utrustning, spåras de rapporterade värdena via transaktionsverifikat eller via ett planeringsverktyg som Open Workbench eller Microsoft Project.
- Annat. Visar att rapporterade värden importeras från ett tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskod

Definierar den debiteringskod som är associerad med tjänsten. Debiteringskoder används för att bearbeta ekonomiska transaktioner och i ekonomisk planering för att spåra de konterade rapporterade värdena.

Om du anger en annan debiteringskod på uppgiftsnivå i tidkorten, går koderna på uppgiftsnivå före.

5. Spara ändringarna.

Budgetegenskaper

Du kan definiera dina tjänsters budgetegenskaper på budgetsidan i tjänstegenskaperna. Budgetdata behövs vid administration och analys av portföljer. Det är viktigt att definiera och registrera information om planerad kostnad och nytta på rätt sätt för att korrekt kunna bedöma och analysera tjänster.

Med en enkel budget kan du definiera mått som tjänstens planerade kostnad, aktuellt nettovärde (NPV), avkastning på investering (ROI) och nollresultat.

Du kan också använda sidan för att definiera planerad kostnad och nytta för tjänsten. Du kan ställa in start- och slutdatum för den period som budgeten gäller. Pengar flödar konstant och jämnt över denna period. De värden du ange tillämpas på en tidsperiod: Från tjänstens startdatum till slutdatumet. Värdena tillämpas bara på denna tjänst, inte på någon av dess underordnade eller överordnade investeringar.

Alternativt kan du använda en detaljerad ekonomiplan för att budgetera kostnader över flera perioder. Om du väljer att skapa en ekonomiplan, fylls data från planen i automatiskt på budgetens egenskapssida.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Definiera enkla budgetar

Definiera en enkel budget för en tjänst med budgetsidan i tjänstegenskaperna. Om du definierar en detaljerad plan senare, gäller data från den detaljerade planen före den enkla budgeten och fälten på den här sidan blir skrivskyddade.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Budget.
Egenskapssidan visas.
3. Fyll i följande fält i avsnittet för ekonomiplanering:

Valuta

Anger den valuta som ska användas när budgeterade och prognostiserade värden ska beräknas.

Budget lika med planerade värden

Anger om budgetvärdena i budgetegenskaperna för en investering matchar de planerade värdena. Om det finns en detaljerad budgetplan för investeringen är alla fältvärden i avsnittet Budget skrivskyddade. Fälten speglar värdena i den detaljerade budgetplanen. När kryssrutan är avmarkerad kan du redigera budgetfälten.

Standard: Vald

Beräkna ekonomisk metrik

Anger om ekonomisk metrik för investeringen beräknas automatiskt. Om alternativet är avmarkerat kan du definiera metriken manuellt.

Standard: Vald

4. Fyll i följande fält i avsnittet med alternativ för ekonomisk metrik:

Använd systemkurs för Totalkostnad för kapital

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemkursen.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Initial investering

Den initiala investeringen för tjänsten.

Använd systemets återinvesteringskurs

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemets återinvesteringskurs.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

5. Fyll i följande fält i avsnittet Planerad:

Planerad kostnad

Definierar den totala planerade kostnaden för investeringen Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumerna för den planerade kostnaden.

Planerad kostnad start

Definierar startdatum för investeringens budget.

Planerad kostnad slut

Definierar planerat slutdatum för investeringens budget.

Planerad nytta

Definierar förväntad ekonomisk nytta för denna investering. Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumen för den budgeterade förmånen.

Planerad nytta start

Definierar planerat startdatum för investeringens nytta.

Planerad nytta slut

Definierar planerat slutdatum för investeringens nytta.

Planerad NPV

Visar det aktuella nettovärdet (NPV) som beräknas med utgångspunkt från följande formel:

Planerad NPV = Planerad nytta - Planerad kostnad

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad ROI

Värdet i det här fältet beräknas baserat på följande formel:

Planerad ROI = Planerad NPV / Planerad kostnad

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad kritisk punkt

Visar datum och belopp för att ange den period och det värde när programmet blir lönsamt.

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad IRR

Visar planerad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad MIRR

Visar planerad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad återbetalningsperiod

Datumet för investeringens planerade återbetalningsperiod.

6. Fyll i följande fält i avsnittet Budget:

Budgetkostnad

Den budgeterade kostnaden för investeringen.

Budgeterad kostnad - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgeterad kostnad - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgetnytta

Visar budgeterad nytta för en investering.

Budgetnytta - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade nyttan.

Budgetnytta - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade nyttan.

Budget NPV

Visar budgeterad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Budget ROI

Visar budgeterad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Budget Nollresultat

Datumet när den budgeterade kostnaden för investeringen är lika med den budgeterade nyttan.

Budget IRR

Visar budgeterad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget MIRR

Visar budgeterad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget Startperiod

Datumet för investeringens budgeterade återbetalningsperiod.

7. Spara ändringarna.

Aktivera finansiella transaktioner

Använd sidan med ekonomiska egenskaper för att tjänsten investeringen för ekonomisk bearbetning. Du kan identifiera tjänstens ekonomiplacering, ekonomiavdelning och andra attribut som används vid bearbetningen av finansiella transaktioner.

Du kan också associera tjänsten med allmänna kostnader för personalöverföringar, priser för materialtransaktioner, utrustningens transaktionspriser och kostnadsöverföringar.

Verifiera att följande är konfigurerat innan du aktiverar en tjänst för ekonomiska transaktioner:

- Enhet, WIP och investeringsklasser, platser samt kurs- och kostnadsmatriser.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

- En avdelning.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Ekonomi.
3. I avsnittet Allmänt anger du följande:

PA-klass

Definierar den klass för pågående arbete som används för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. PA-klassen kan också användas till rapportering.

Investeringsklass

Definierar den investeringsklass som används för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. Investeringsklassen kan också användas till rapportering.

Avdelning

Definierar den avdelning som används vid bearbetningen av återbetalningar för debitering eller kreditering av avdelningar. Avdelningen kan också användas för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. Om avdelningen är vald på sidan för allmänna egenskaper fylls detta fält i automatiskt. Krävs för återbetalningar.

Plats

Definierar den plats som används för att matcha investeringen med debiterings- och krediteringsregler för transaktionsbearbetning av återbetalningar. Om system- eller enhetsstandarder anger att källplatsen tas från investeringen kan du använda platsen för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser.

4. I Priser för personaltransaktioner, Priser för materialtransaktioner, Priser för utrustningstransaktioner eller Priser för utgiftstransaktioner anger du följande för varje transaktionstyp (om tillämpligt):

Priskälla

Definierar det pris som används under transaktionsbearbetning för att debitera kostnaden för arbetskraft, material, utrustning eller andra kostnader som är associerade med tjänsten.

Kostnadskälla

Definierar kostnaden för arbetskraft, material, utrustning eller andra kostnader som är associerade med tjänsten.

Valutakurstyp

Om flera valutor är aktiverade visas här hur kurser och kostnader konverteras.

5. Spara ändringarna.

Incidenter

Från tjänstegenskaper kan du hantera incidenter (händelser) som tilldelats tjänsten. Du kan också associera incidentkategorier med tjänsten.

Incidentkategori

Incidentkategorier grupperar incidenter så att du kan hämta och bedöma kostnader och visa resursanvändning. Du kan associera incidentkategorier med tjänsten. CA Clarity PPM-administratören ställer in och underhåller incidentkategorier.

Se *Användarhandbok för Administration av efterfrågan* för mer information.

Incidenter

Incidenter spårar det arbete som utförs på din tjänst. Du kan visa incidenter som tilldelats till din tjänst eller skapa nya incidenter.

Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.

Associera tjänsten med incidentkategorier

Använd sidan med egenskaper för incidentkategorier för att associera tjänsten med en incidentkategori.

När du vill associera tjänsten med en incidentkategori måste CA Clarity PPM-administratören skapa en incidentkategori. Administratören kan också associera en tjänst globalt till en incidentkategori.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Incidentkategorier.
Egenskapssidan visas.
3. Välj de incidentkategorier som du vill associera med tjänsten och klicka sedan på Lägg till.
4. Spara ändringarna.

Visa och hantera incidenter

Använd sidan med egenskaper för incidenter för att visa en lista över incidenter som är associerade med tjänsten. På incidentsidan kan du göra följande:

- Skapa nya incidenter.
- Tilldela valda incidenter på nytt.
- Konvertera incidenter till uppgifter eller projekt.

Se *Användarhandbok för Administration av efterfrågan* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Incidenter.
Egenskapssidan visas.
3. Visa listan över tjänstincidenter associerade med incidenten.

Visa eller definiera beroenden

Beroendeförhållanden kan finnas mellan två tjänster i en portfölj. Använd beroendesidan för att identifiera denna relation. Beroenden kan uppstå mellan start och slutförande av uppgifter som står i konflikt eller om budgeten överskrids. Från sidan kan du lägga till investeringar med beroendeförhållanden. Du kan också ange om dessa investeringar är beroende av din investering, eller om din investering är beroende av dem.

När du vill visa sidan öppnar du tjänsten och klickar på Beroenden i sidverktygsfältet.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Beroenden.
Sidan med investeringsberoenden visas.
3. Välj ett läge för att lägga till följande:
 - Investeringar som är beroende av denna. Visar andra investeringar som är beroende av din investering.
 - Investeringar som denna beror på. Visar andra investeringar som din investering är beroende av.
4. Klicka på Lägg till för att lägga till fler beroenden till investeringen.
Sidan där du kan välja investeringar visas.
5. Klicka på Namn och välj investeringstyp i listan Typ. Eller, klicka på Visa alla.
6. I avsnittet Investeringsfilter markerar du kryssrutan för investeringsnamn och klickar på Lägg till.

Originalplaner

Originalplaner är ögonblicksbilder av din tjänsts totala planerade insats och dess kostnadsberäkningar. Rapporterade värden för incidenter är inte en del av den totala insatsen för originalplaner. Dessa är oplanerat arbete och tas inte med i beräkningen under originalplansarbetet.

Eftersom ögonblicksbilder av originalplaner är statiska kommer de ändringar du gör i tjänster, efter att du har skapat en originalplan, inte automatiskt att visas i aktuell originalplan. Du kan emellertid uppdatera en originalplan så att den inkluderar nyligen angiven och registrerad information.

Skapa originalplaner

Skapa flera originalplaner. Första gången en originalplan aktiveras är vanligen före resurser anger tid. Då du har skapat den första originalplanen kan du skapa flera vid olika intervaller som t.ex. halvvägs genom tjänsten, vid slutförande av olika faser, och i slutet av tjänsten. Du kan använda den första originalplanen till att jämföra beräkningar med rapporterade värden så snart tjänsten har startats.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Originalplan.

Sidan med originalplaner visas.

3. Klicka på Ny.
Egenskapssidan visas.

4. Fyll i följande fält:

Revisionsnamn

Definierar originalplansrevisionens namn.

Exempel:

Första originalplan, Mellanoriginalplan eller Slutlig originalplan.

Obligatoriskt: Ja

Revision-ID

Unik identifierare för originalplansrevisionen.

Exempel:

Originalplanens versionsnummer, som till exempel v1 eller v5.

Obligatoriskt: Ja

Beskrivning

Definierar en beskrivning av en originalplansrevision.

Obligatoriskt: Nej

Aktuell revidering

Anger att du vill göra denna originalplan till aktuell originalplan. Fältet visas bara om det finns en originalplansrevision.

Standard: Vald

5. Spara ändringarna.

Redigera originalplaner

Använd sidan med egenskaper för revision av originalplaner för att redigera originalplanens revisionsnamn, ID och beskrivning. Om du vill redigera en originalplan för en tjänst, klickar du på namnet på en originalplansrevision på sidan.

Om du tar bort aktuell revisionsoriginalplan och det finns mer än en originalplan kommer den senaste originalplanen att bli aktuell revision.

Kostnads- och användningsdata från originalplaner

Visa följande information om arbetsinsats och kostnad för en originalplan. Informationen hämtas från kolumnerna på sidan med originalplansrevisioner i tjänstegenskaperna:

- Användning. Den totala insatsen (rapporterade värden plus återstående ETC) vid tidpunkten då originalplanen togs. Rapporterade värden är de som registrerats mot tilldelningar för tjänsten.
- BCWP Budgeterad kostnad för arbete som utförts vid den tidpunkt då originalplanen togs. Kostnaden baseras på BAC-värdet gånger summeringsnivån i slutförd procent.

Du kan använda originalplaner för att utföra en Analys av intjänat värde (EVA) på tjänstestandard. En EVA talar om hur mycket du hittills har spenderat på tjänster.

Obs! Definiera kurser för tjänstens personal och köra jobbet Utdrag ur prismatris innan du gör originalplanen för att få värden för originalplanskostnaden. Du måste ha slutförda procentvärden angivna på summeringsuppgifter innan du gör originalplanen för att få originalplansvärden för BCWP.

Uppdatera originalplaner på tjänstnivå

Du kan uppdatera en befintlig originalplan istället för att skapa en ny. Du kan uppdatera en befintlig originalplan så att den omfattar data från nyligen registrerade rapporterade värden. När du uppdaterar en originalplan ändras dess värden i motsvarande grad.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Originalplan.
Sidan med originalplan för tjänsten visas.
3. Markera kryssrutan bredvid originalplanen.
4. Klicka på Uppdatera originalplan.
Bekräftelsesidan visas.

5. Klicka på Ja.

Ställ in aktuell originalplan

Den senast skapade originalplanen blir som standard den aktuella originalplanen. Du kan verifiera vilken originalplan som är aktuell på sidan Projekt: Egenskaper: Originalplan. Om investeringen bara har en originalplan är den markerad som aktuell originalplan. Originalplanen visas i listan med en gul markering i kolumnen Aktuell. Öppna en originalplan för att göra den till aktuell originalplan, välj fältet Aktuell revidering och spara originalplansrevisionen.

Abonnemang

Ett abonnemang är en begäran från en avdelning att ta emot en tjänst. Abonnerande avdelningar blir konsumenter av tjänsten. Avdelningen som administrerar tjänsten blir tjänstleverantör. När förhållandet har etablerats kan tjänstleverantören använda abonnemangen för att övervaka och hantera förhållandena med abonnerande avdelningar. Abonnemangen inkluderar kostnader som debiteras den abonnerande avdelningen för tjänster som levereras.

Du kan visa en lista över alla avdelningar som har abonnerat på en tjänst samt lägga till eller ta bort avdelningar från abonnemangslistan.

Obs! Avdelningschefer kan också abonnera på tjänster för sina avdelningar.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Övervaka tjänstabonnemang

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Abonnemang.
Listsidan visas.
3. Bläddra efter eller filtrera abonnemang.
4. Se följande information i listan över abonnemang:

Kundavdelning

Avdelning som abonnerar på denna tjänst.

BRM

Namnet på relationschefen för den abonnerande avdelningen.

Incidenter

Antalet incidenter som loggats av den abonnerande avdelningen mot tjänsten.

Debiteringar

Visar de summerade kostnaderna som för närvarande har godkänts av den abonnerande avdelningen för levererad tjänst.

SLA-överträdelser

Antalet överträdelser av tjänstenivåer som loggats av den abonnerande avdelningen mot tjänsten.

Abonnera avdelningar till tjänster

Om du vill debitera en avdelning för en levererad tjänst, uppdaterar du debiteringsregeln för återbetalning genom att lägga till GL-allokeringar för den avdelning som nyligen abonnerat. Arbeta med IT-ekonomichefen och chefen för den abonnerande avdelningen när du vill avgöra när återbetalningen för tjänster ska starta.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Abonnemang.
Sidan med abonnemangslistan visas.
3. Klicka på Lägg till.
Sidan Lägg till abonnerande avdelningar visas.
4. Bläddra eller filtrera avdelningar som du vill lägga till i abonnemangslistan och klicka på Lägg till.
5. Klicka på Gå tillbaka.

Annullera avdelningsabonnemang

När du annullerar ett abonnemang ska du uppdatera debiteringsreglerna för återbetalning och ta bort GL-allokeringen för avdelningen. Annars fortsätter avdelningen att debiteras för tjänsterna.

Se *Användarhandbok för ekonomisk administration* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.

Egenskapssidan visas.

2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Abonnemang.

Sidan med abonnemangslistan visas.

3. Markera kryssrutan intill de avdelningar vars abonnemang du vill annullera och klicka på Ta bort.

Bekräftelsesidan visas.

4. Klicka på Ja.

Scenarier för kapacitetsplanering

Scenarier gör det möjligt att tillämpa en systematisk metodik för optimering av en tjänst. Använd scenarier med din tjänst när du vill analysera hur förändringar i personal eller datum påverkar resultatet för din tjänst. Utvärdera tjänsten genom att växla mellan ett scenario och ursprungsschemat.

Skapa scenarier för kapacitetsplanering

Du kan skapa ett scenario för kapacitetsplanering från alla investeringssidor som innehåller verktygsfältet för scenarier. Verktygsfältet för scenarier visas under sidans verktygsfält.

Använd scenarier för kapacitetsplanering i tjänster

Använd verktygsfältet för scenarier för att markera befintliga scenarier för kapacitetsplanering som du har åtkomstbehörighet till. När du öppnar en tjänst och väljer ett scenario ställs det in som aktuellt scenario.

Markera tjänster för borttagning

Tjänster tas bort när borttagningsjobbet för den tjänsten körs.

Obs! Om tjänstens status är "Aktiv" kan du inte radera tjänsten. När du vill inaktivera, öppnar du tjänsten och avmarkerar kryssrutan Aktiv.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.

Listsidan visas.

2. Markera kryssrutan bredvid tjänsten och klicka sedan på Välj för borttagning.
Bekräftelsesidan visas.
3. Klicka på Ja.

Kapitel 3: Hierarkier

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Om hierarkier](#) (på sidan 33)

[Filtrera listan över underordnade investeringar](#) (på sidan 34)

[Bygga en hierarki](#) (på sidan 34)

[Visa Insatsackumulering](#) (på sidan 37)

[Visa total ägandekostnad](#) (på sidan 38)

[Administrera överordnade investeringar](#) (på sidan 38)

Om hierarkier

Från investeringshierarkin för en tjänst kan du hantera dess investeringar och tjänster.

Om du vill visa den här hierarkiska listan – med projekt, tillgångar, applikationer, produkter, tjänster med mera – väljer du Hierarki. Sidan för ekonomisk ackumulering för tjänsthierarkin visas.

Den ekonomiska hierarkin visar en summering av investeringen och den underordnade investeringens planerade, rapporterade och återstående kostnad. De värden som visas varierar med tiden och tar hänsyn till de allokeringsprocent du har definierat för investeringen.

Det värde som visas i kolumnen Planerad kostnad är de planerade kostnader som ackumulerats från investeringen och den underordnade investeringen. Värdena ackumuleras efter att investeringens allokeringsprocent har medräknats. Värdet som visas i fältet Rapporterad kostnad är kostnader från debiteringar och fakturor. Om tjänsten inte är godkänd, ackumuleras även de rapporterade kostnaderna från den underordnade investeringen eller tjänsten. Kostnaderna ackumuleras efter att investeringens allokeringsprocent har medräknats. Tjänstens status är något annat än "Godkänd". Rapporterade kostnader visas inte i den ekonomiska ackumuleringen eftersom kostnaderna ännu inte har uppkommit. Det värde som visas i kolumnen Kvarvarande kostnad är skillnaden mellan de planerade och de rapporterade kostnaderna.

I kolumnerna Planerad ROI och Planerad NPV visas ROI och NPV för den underordnade investeringen. I kolumnen Planerad nytta visas den planerade intäkten (summan av planerad nytta och prognostiserad nytta från den detaljerade budgeten för investeringen, tjänsten eller idén).

På fliken Hierarki kan du också komma åt sidorna Tjänstehierarki: Ackumulera insats och Tjänstehierarki: Överordnade. Om du t.ex. vill visa insatsackumulering för en tjänst, öppnar du menyn Hierarki för tjänsten och väljer Insatsackumulering.

Både den ekonomiska ackumuleringen och insatsackumuleringen är hierarkiska representationer av tjänstens investeringar, tjänster och idéer. Du kan visa och dölja de objekt som visas på den här sidan och även lägga till och ta bort underordnade investeringar och tjänster.

Beroende på vyn du väljer i hierarkin visar raden Egen de arbetsvärden eller kostnader som är specifika för den överordnade tjänsten. Raderna som ligger nedanför raden Egen är de underordnade investeringarna eller tjänsterna som utgör tjänsthierarkin.

Filtrera listan över underordnade investeringar

Som standard visar både ekonomisk ackumulering och ackumulerade insatser en lista över godkända och icke-godkända underordnade investeringar och tjänster. Du kan visa endast godkända eller icke godkända underordnade investeringar. Välj status i fältet Status i filteravsnittet på sidan.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Bygga en hierarki

Du kan lägga till och ta bort underordnade investeringar, tjänster och idéer till och från din tjänsthierarki, baserat på ditt företags affärsregler. De underordnade investeringar, tjänster och idéer är de som du har visningsbehörighet för. Dessa investeringar och tjänster är kopplade till samma enhet som din tjänst. Använd sidan för ekonomisk ackumulering eller tjänsthierarki för att lägga till eller ta bort associationer för investeringar och tjänster i tjänsthierarkin.

När du skapar en hierarki flyttas de planerade kostnaderna för underordnade investeringar upp till den överordnade investeringen som planerade kostnader. Kostnaderna visas i den ekonomiska ackumuleringen. På samma sätt ackumuleras de associerade underordnade investeringarna eller tjänstens samlade arbetsvärden till den överordnade tjänsten, och visas i insatsackumuleringen.

Så här skapar du en tjänsthierarki:

- [Lägg till underordnade investeringar](#) (på sidan 35).
- [Ta bort underordnade investeringar](#) (på sidan 35).
- [Visa den ekonomiska ackumuleringen](#) (på sidan 36).
- [Definiera allokeringar för underordnade investeringar](#) (på sidan 37).
- [Visa insatsackumulering](#) (på sidan 37).

Om delning av tjänster över investeringar

Du kan dela tjänster mellan andra investeringar, tjänster och idéer. Du kan t.ex. dela en databasserver, som har stöd för två applikationer (program). Lägg till de två programapplikationerna som underordnade investeringar till databasserverns investeringshierarki. Redigera kostnadsallokeringens procent och tidssegment för den underordnade investeringen eller tjänsten.

Tjänstens procentsats för investeringsallokering bestämmer till vilken grad tjänsten allokeras till en investering, tjänst eller idé. All kostnadsinformation som visas i investeringshierarkin grundar sig på allokeringsprocenttalen.

Lägg till underordnade investeringar och tjänster från den ekonomiska ackumuleringen

Du kan lägga till underordnade investeringar, tjänster och idéer till tjänsten från sidan för ekonomisk ackumulering eller insatsackumulering.

Investeringar, tjänster och idéer måste finnas innan de kan läggas till i hierarkin. Samarbeta med andra investeringsansvariga för att fastställa och definiera investeringsallokeringar för de olika underordnade investeringarna och tjänsterna som du lägger till i hierarkin.

Obs! Tjänstens hierarki tillåter endast att du lägger till underordnade/överordnade inom samma enhet.

Lägga till en underordnad investering och tjänst

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Ekonomisk ackumulering.
Sidan för ekonomisk ackumulering visas.
3. Markera kryssrutan bredvid den underordnade tjänsten och klicka på Lägg till underordnad.
Sidan där du kan välja investeringar visas.
4. Markera kryssrutan bredvid investeringarna och klicka på Lägg till.
5. Klicka på Gå tillbaka.

Ta bort en underordnad investering och tjänst

Om du vill ta bort underordnade tjänster från den ekonomiska ackumuleringen markerar du kryssrutan bredvid den underordnade tjänsten och klickar på Ta bort.

Visa ekonomisk ackumulering

Du kan visa tjänstens ekonomiska ackumulering på sidan Tjänsthierarki: Ekonomisk ackumulering. På den här sidan visas en hierarkisk lista över de underordnade investeringar, tjänster och idéer som projektet består av. Alla underordnade kostnader och förmåner är ackumulerade till den överordnade tjänsten och visas på raden för den överordnade tjänsten.

På den här sidan kan du hålla reda på kostnader för att skapa, underhålla och stödja tjänsten. Du kan också hålla reda på allokeringsprocentsatser, planerade kostnader, rapporterade kostnader, kvarvarande kostnader, planerad nytta, planerad ROI och planerad NPV. Du kan ändra tjänsten genom att lägga till eller ta bort underordnade investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Ekonomisk ackumulering.
Sidan för ekonomisk ackumulering visas.
3. Visa tjänsterna och underordnade tjänster i den ekonomiska ackumuleringen.

Definiera underordnade investeringsallokeringar

När du lägger till en underordnad investering i en tjänst, används allokeringssatsen 100% som standard. Visa hur stor del av den underordnade investeringen som är allokerad till din tjänst kolumnen Allokering i tjänstens ekonomiska ackumulering och insatsackumulering.

Använd sidan Ställ in allokeringar om du vill definiera procentsatsen för allokering av en underordnad tjänst, investering eller idé. På den här sidan visas en lista över de överordnade investeringar som har en allokerad investering. Du kan fördela det belopp som den underordnade investeringen allokerar till dess överordnade investeringar genom att redigera fältet Allokering.

Underordnade investeringars totalkostnader summeras automatiskt till den överordnade investeringen baserat på investeringens allokeringsprocent.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Ekonomisk ackumulering.
Sidan för ekonomisk ackumulering visas.
3. Klicka på allokeringsgraden för den underordnade investeringen.
Sidan där du kan ställa in allokeringar visas.
4. I fältet Allokering för tjänsten anger du hur mycket den underordnade investeringen ska allokeras till tjänsten (den överordnade investeringen).
5. Spara ändringarna.
6. Klicka på Gå tillbaka för att återgå till sidan med ekonomisk ackumulering.

Visa Insatsackumulering

Använd Tjänsthierarki: Insatsackumulering om du vill visa insatsackumuleringen för de investeringar, tjänster och idéer som ingår i tjänsten. Sidan visar den sammanlagda arbetsrelaterade informationen för projektets underordnade investering (t.ex. ETC, EAC och arbetsavvikelse). Samtidigt beaktas allokeringsprocenttalen för den underordnade investeringen eller tjänsten. Du kan visa dessa totalsummor i kolumnerna ETC, EAC och Rapporterat arbete på den här sidan.

Investeringarna som visas på den här sidan är samma investeringar som finns på sidan Tjänsthierarki: Ekonomisk ackumulering. Den här sidan ger dock en annan vy över hierarkin för de underordnade investeringarna.

Du kan upprätta investeringshierarkin när du väljer en överordnad tjänst från den underordnade investeringen eller tjänstens sida för allmänna egenskaper.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Insatsackumulering.
Sidan för insatsackumulering visas.
3. Visa tjänsterna och underordnade tjänster i den ekonomiska ackumuleringen.

Visa total ägandekostnad

Den totala ägandekostnaden (TCO) är den summerade mängden av att köra eller driva en tjänst. Att driva en tjänst involverar hantering av alla investeringar som t.ex. projekt, program och idéer som stöder tjänsten. Den totala ägandekostnaden spårar var kostnader spenderas och hur de fördelas. Ackumuleringen av kostnader ger dig möjlighet att hantera en tjänstbudget jämfört med hantera summerade kostnader från flera olika investeringstyper.

Lägg till alla underordnade investeringar i tjänsten. Sedan kan du visa den sammanlagda kostnaden och arbetsinsatsen via den hierarkiska investeringsstrukturen.

Administrera överordnade investeringar

Använd den överordnade sidan för tjänsthierarkin för att visa en lista över investeringar och tjänster som en tjänst är allokerad till. Du kan också visa med hur stor procentandel din tjänst är allokerad till varje överordnade.

Du kan göra följande:

- [Lägga till överordnade investeringar](#) (på sidan 39).
- Ta bort överordnade investeringar.
- [Definiera tilldelningar för överordnade investeringar](#) (på sidan 39).

Lägg till investeringar som du har åtkomstbehörighet till som överordnade investeringar för din tjänst.

Lägg till överordnade investeringar.

Använd sidan Tjänsthierarki: Överordnade för att lägga till en associering för en överordnad investering till din tjänst. Du kan lägga till en överordnad investering eller flera investeringar på en gång.

Investeringar, tjänster och idéer måste finnas innan de kan läggas till i hierarkin. Samarbeta med andra investeringsansvariga för att fastställa och definiera investeringsallokeringar för de olika underordnade investeringarna och tjänsterna som du lägger till i hierarkin.

Du kan också ta bort dessa överordnade investeringsassociationer.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Överordnade.
En sida med överordnade investeringar visas.
3. Klicka på Lägg till för att välja och lägga till överordnade investeringar.

Definiera överordnade investeringsallokeringar

Investeringar och tjänster kan allokeras till en eller flera underordnade investeringar. Den totala allokeringen måste vara 100 procent för en överordnad investering. Du kan se tjänstens allokeringar till överordnade investeringar och tjänster på sidan Tjänsthierarki: Överordnade.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Överordnade.
En sida med överordnade investeringar visas.
3. I fältet Allokering kan du ange procenttilldelning för den överordnade investeringen.
4. Spara ändringarna.

Kapitel 4: Tjänsteteam:

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Forma ett team](#) (på sidan 41)
[Redigera detaljer för anställda](#) (på sidan 41)
[Om sidan Team: Personal](#) (på sidan 44)
[Så här bemannar du ett team](#) (på sidan 46)
[Rollkapacitet](#) (på sidan 47)
[Personalallokeringar](#) (på sidan 47)
[Ersättning av anställda](#) (på sidan 55)
[Ändra roller för anställd i tjänsten](#) (på sidan 57)
[Ta bort anställda](#) (på sidan 58)

Forma ett team

Anställda är resurser eller roller som kan tilldelas till arbetet med en tjänst och som kan registrera den tid som de lägger ned på arbetet med tjänsten i sitt tidkort. Tjänster är inte associerade med uppgifter, och att tilldela personal till tjänsterna resulterar inte i några långsiktiga åtaganden för personalen.

Använd teampersonalsidan för att bemanna dina tjänster genom att allokera roller och resurser. Öppna tjänsten och klicka på Team. Du kan lägga till både arbetskraftsresurser och resurser med icke-arbetskraft. På den här sidan visas det summerade arbetet sorterat efter roll. Du kan växla vyn om du vill redigera det direkt planerade arbetet för tjänsten. Menyn Team innehåller fyra alternativ: Personligt, Detalj och Rollkapacitet.

Allokeringen av personal är den period under vilken en resurs är bokad för en tjänst. Om du inte ändrar bokningsdatumet, bokas anställda automatiskt för projektets totala varaktighet. En allokeringsmängd skapas för varje resurs genom multiplicering av det totala antalet arbetsdagar mellan start- och slutdatumet (inklusive start- och slutdatumet) för en tjänst med antalet timmar som resursen är tillgänglig för arbete varje dag. ETC baseras på antalet timmar en resurs är tilldelad till tjänsten.

Redigera detaljer för anställda

När du har lagt till resursen eller rollen till din tjänst, använder du sidan med egenskaper för anställda för resursen för att ange detaljerna för detta personalbehov.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. Klicka på ikonen Egenskaper för resursen eller rollen.
Egenskapssidan visas.
3. Ange egenskaper för teammedlem:

Behovsnamn

Ett namn på personalbehovet.

Startdatum

Definierar teammedlemmens allokeringsstartdatum för denna investering.

Standard: Investeringens startdatum.

Slutdatum

Definierar teammedlemmens allokeringslutdatum för denna investering.

Standard: Investeringens slutdatum.

Standardallokering i %

Tid i procent som du vill allokera resursen till i denna investering (du kan ange 0 procent). Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringens personalsida.

Bokningsstatus

Visar den anställdes bokningsstatus. Anställda kan antingen vara bokade preliminärt, hårt eller blandat.

Bokningsstatusen anges automatiskt när anställda bokas eller om deras allokeringar ändras. Ange bokningsstatusen manuellt vid behov.

Värden:

- Preliminär
- Hård
- Blandat. Visar att både preliminär och hård allokering finns för teammedlemmen.

Obs! Kontakta CA Clarity PPM administratören eller se *Administrationshandboken* för mer information.

Förfrågans status

Bestämmer personalbehovet. Välj en annan status från snabbvalslistan.

Standard: Nytt

Resurs

Visar resursen som associerats med personalbehovet.

Startdatum för investeringen

Visar investeringens startdatum för behovet.

Slutdatum för investering

Visar investeringens slutdatum för behovet.

Investeringsroll

Definierar den roll för vilken resurser begärs för investeringen.

Exempel: utvecklare, affärsanalytiker, arkitekt

OBS-personalenhet

Definierar OBS-personalenheten.

Standard: Investeringens värde för OBS-personalenheten, om definierat.

Öppna för tidsangivelse

Anger om resursen kan använda tidkort för att spåra tiden som används för uppgiftstilldelningar. Om alternativet är avmarkerat kan inte resursen logga tid för projekt.

Standard: Valt

4. Fyll i följande fält i avsnittet Sök resurs:

Anställningstyp för resurs

Anger om resursen är avtalsanställd eller heltidsanställd.

Återuppta nyckelord

Nyckelord från resursens resumé.

Planerad allokering

Definierar den totala procentandel som resursen är planerad att allokeras till investeringen, enligt begäran från den investeringsansvarige. Allokeringen anger också start- och slutdatum.

Hårdallokering

Definierar den totala procentandelen hårdbokad allokering som resursen har i denna investering (enligt inmatning av den resursansvarige). Allokeringen anger också start- och slutdatum för allokeringen.

Innan resurshanteraren hårdbokar allokeringarna finns det inget värde för hårdallokeringar.

5. Spara ändringarna.

Om sidan Team: Personal

Anställda är resurser eller roller som kan tilldelas till arbetet med en tjänst och som kan registrera den tid som de lägger ned på arbetet med tjänsten i sitt tidkort. Tjänster är inte associerade med uppgifter, och att tilldela personal till tjänsterna resulterar inte i några långsiktiga åtaganden för personalen.

Använd en roll som en platshållare när du inte känner till namnet på resursen. Använd också resursen om resursen är otillgänglig för bemanning i tjänsten. Du kan bemanna en tjänst med flera instanser av en roll. Du kan däremot inte lägga till flera instanser av samma resurs.

Använd sidan teampersonal för tjänsten när du vill lägga till personal i en tjänst. Sidan innehåller följande kolumner och ikoner:

Ikonen Egenskaper

Öppnar resursens profil. Du kan visa profilinformation och ändra allokeringar, inklusive planerade och hårda allokeringar.

Mer information om resurshantering finns i *Användarhandbok för resurshantering*.

Ikonen Resurssök

Öppnar sidan Sök resurser för den valda resursen. På denna sida kan du ersätta resursen eller rollen med en annan resurs eller roll.

Resursallokering

Öppnar sidan Resurs-/rollallokeringar. Du kan uppdatera resursallokeringen.

Roll

Visar rollen för resursen, som kan skilja sig från den primära roll som valts i resursprofilen.

Tid

Visar en gul markering om resursen eller rollen har behörighet att ange tid för denna investering.

Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus.

Värden

- Hård. Resursen har tilldelats till investeringen.
- Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för investeringen.
- Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

Start

Visar teammedlemmens startdatum för allokeringen. Om detta datum inte har definierats anges investeringens startdatum som standard.

Slut

Visar teammedlemmens slutdatum för allokeringen. Om detta datum inte har definierats anges investeringens slutdatum som standard.

% Allokering

Visar med hur många procent teammedlemmen är allokerad till investeringen.

Allokering

Visar antal timmar som resursen har preliminärbokats för investeringen. Såvida du inte ändrar bokningsdatumen kommer de anställda automatiskt bokas för hela tidsperioden. Du kan inte redigera allokeringen direkt, men du kan ändra den med hjälp av följande:

- Alternativen för allokeringsinställningar.
- De nya allokeringskurvorna definieras på egenskapssidan för anställda för resursen.
- Alternativet Flytta allokering

Allokerade rapporterade värden

Visar det totala antalet timmar som resursen hittills har registrerat för denna investering.

Rapporterade värden för incident

Visar hur mycket tid som registrerats för incidenter som associerats till investeringen.

Totalt rapporterat

Visar den sammanlagda tid som registrerats för denna investering. Det här värdet är summan av de allokerade rapporterade värdena och de rapporterade incidentvärdena.

Så här bemannar du ett team

Du kan göra följande för att ange personal för ett team:

- [Lägga till resurser eller roller](#) (på sidan 46).
- [Boka överallokerade resurser](#) (på sidan 47).
- [Redigera detaljer för anställda](#) (på sidan 41).
- [Ändra standardtilldelningar för en resurs](#) (på sidan 49).
- [Flytta och skala resursallokeringar](#) (på sidan 51).
- [Ersätta anställda tilldelade till tjänsten](#) (på sidan 55).

Lägg till resurser eller roller för personal

Personalsidan för tjänstteamet innehåller en lista över de resurser eller roller som har lagts till i tjänsten. Alla resurser allokeras automatiskt till 100 % av tillgängliga arbetsdagar. Du kan ändra på det här värdet för att passa dina behov.

När du lägger till resurser till personalen för en tjänst, kan resursen överallokeras. En bekräftelsesida visas där du antingen kan överallokera resursen eller godkänna eventuell återstående tillgänglighet som resursen kan ha.

Du kan lägga till flera instanser av en roll till en tjänst, men inte flera instanser av samma namngivna resurs. Du kan t.ex. tilldela en programmerare (1) och en programmerare (2) för att representera två olika krav för en resurs med programmeringsroll.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.

Sidan Team: Personal visas.

2. Klicka på Lägg till.

Sidan där du kan välja resurstyp visas.

Obs! Om du vill lägga till medlemmar i tjänsten på OBS-nivå öppnar du sidan Tjänst Team: Personal och klickar på Lägg till/uppdatera efter OBS. Med det här alternativet läggs alla resurser i den valda OBS-enheten till tjänsten.

3. Välj de resurser och/eller roller du vill lägga till i tjänstpersonalen. Använd sökfiltret för att hitta resurser eller roller efter namn eller andra kriterier.
4. Klicka på Lägg till för att lägga till de resurser eller roller som du har valt.

Boka överallokerade resurser

Om de tillgängliga timmarna för en resurs är mindre än det totala antalet begärda timmar visas sidan Bekräftelse för kvarvarande tillgänglighet.

Om du lägger till dem i tjänsten anger sidan för kvarvarande tillgänglighet överbokning av resursen. Om du bokar 100 procent (standard) av resursens tillgänglighet, listar kolumnen 100 procent Resursallokering antalet timmar som används. I kolumnen Kvarvarande tillgänglighet anges faktiskt antal arbetstimmar som resursen har tillgängliga för arbete på ditt projekt.

När bekräftelsesidan visas väljer du något av följande alternativ:

Överallokera

Överallokerar resursen.

Endast kvarvarande

Bokar resursen för den mängd som visas i kolumnen Kvarvarande tillgänglighet.

Rollkapacitet

Sidan Team: Rollkapacitet för tjänsten visar en summerad vy över all rollefterfrågan från rollbaserade teammedlemmar eller namngivna resurser. Den här informationen kan visas mot kapaciteten hos resurserna som antar de här rollerna.

När du vill visa denna sida klickar du på Rollkapacitet på menyn Team. Resurser utan en teamroll registreras på den här sidan på raden [Ingen roll].

Från rollkapacitetssidan kan du visa:

- Rollallokering till den här tjänsten kontra allokering till andra investeringar eller tjänster. Investeringshierarki summerar data för en roll och varje underinvestering allokera en specifik procentandel till tjänsten.
- Tillgänglig rollkapacitet för tjänsten och underinvesteringar.

Du kan visa den här informationen både i och utanför ett scenario. Anta att rollen visas som överallokerad. Klicka på ikonen Personal för att öppna personalsidan för tjänstteamet och se de resurser som använder rollen.

Personalallokeringar

Allokeringen av personal är den period under vilken en resurs är bokad för en tjänst. Om du inte ändrar bokningsdatumet, bokas anställda automatiskt för projektets totala varaktighet.

Följande formel används för att skapa allokeringsarbetstimmar för en resurs:

Det totala antalet arbetsdagar från tjänstens startdatum till slutdatumet
* Antalet tillgängliga arbetstimmar för resursen per dag

ETC baseras på antalet timmar en resurs är tilldelad till tjänsten.

Redigera personalallokeringar

Du kan använda personalsidan för tjänstteam för att redigera den allokeringsrelaterade personalinformationen.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.

Sidan Personallista visas.

2. Redigera följande fält:

Resurs

Namnet på resursen. Klicka på en resursnamnlänk om du vill se resursens egenskaper.

Roll

Definierar resursens roll i investeringen.

Tid

Visar om resursen kan ange utförd arbetstid i investeringen.

Bokningsstatus

Visar resursens bokningsstatus för investeringen.

Starta och avsluta

Definierar de start- och slutdatum som resursen är bokad för investeringen.
Ändringar av datum uppdaterar värdet i kolumnen Allokering.

% Allokering

Definierar den standardmängd som resursen är allokerad till investeringen. Du kan ange 0 (noll) som allokeringsprocent. Eventuella ändringar kommer att uppdatera värdet i kolumnen Allokering.

Allokering

Visar antal timmar som resursen har preliminärbokats.

Allokerade rapporterade värden

Visar det totala antalet timmar som resursen har registrerat för denna investering.

Rapporterade värden för incident

Visar hur mycket tid som registrerats för incidenter som associerats till investeringen.

Totalt rapporterat

Anger totalt rapporterad tid som registrerats för resursen.

3. Spara ändringarna.

Hantera egenskaper för anställd

Hantering av personalmedlemmar i ett team omfattar följande:

- Redigera deras egenskaper.
- Ändra deras roller.
- Ändra deras standardplats.

Ändra standardallokering för en resurs

Du kan använda avsnitten Planerad allokering och Hårdallokering på en personalsida. Dessa avsnitt visar eventuella avvikelser från fältet Standard % Allokering. Du kan avboka en hårdbokad resurs eller utöka en resurs att utföra ytterligare planering. På denna sida visas några av de grundläggande profilmännen, samt ett antal redigerbara allokeringsrelaterade fält.

Kurvan Planerad allokering representerar standarden, eller totalt allokeringsmängd som begärts av den som är tjänstansvarig. Kurvan Hårdallokering representerar allokeringsmängden som resursansvarig använder. Bokningsstatus för en resurs ändras efter allokeringsmängden i kurvorna för planerad allokering och hårdallokering.

Anta t.ex. att den planerade allokeringen eller standardallokering för en resurs är 100 %. Resursen bokas för att arbeta på din tjänst mellan 8/11 och 11/1. Resursen är schemalagd att arbeta på en annan tjänst 50 procent av tiden från 1 september och är på semester från 15 september till den 22 september. I det här fallet kan du skapa två allokeringskurvor. En som visar avvikelsen med 50 % från 8/01/11 till 9/01/11. En annan som visar avvikelsen med 0 % från 9/15/11 till 9/22/11.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. Klicka på ikonen Egenskaper bredvid resursen för att ändra allokeringar.
Egenskapssidan visas.

3. För Standardallokering i % anger du den tidprocentandel som du vill att resursen ska allokeras till den här tjänsten (du kan ange 0 %).

Den ändring du gör här återspeglas i kolumnerna Allokering och Allokering i % på personalsidan för tjänsten.

4. I avsnitten Planerad allokering och Hårdallokering skapar du en rad för varje avvikelse från standardallokeringen.

Exempel:

Skapa två rader. En för att täcka den period där resursen arbetar 50 procent (jämfört med 100 procent standard eller planerad allokering). En annan för den period där resursen arbetar 0 procent (jämfört med 100 procent standard eller planerad allokering).

5. Gör följande för att skapa en period för planerad eller hård allokering:
 - a. Ange eller välj ett startdatum för perioden.
 - b. Ange eller välj ett slutdatum för perioden.
 - c. Ange den tidprocentandel du förväntar dem att arbeta (som preliminär eller reserverad) i fältet % allokering. Du kan ange 0%.
6. Spara ändringarna.

Så här återställer du personalallokeringar

Du kan återställa investeringens personalallokeringar på följande sätt:

- [Flytta allokering](#) (på sidan 51) för att flytta eller skala alla eller en del av resursallokeringarna. Du kan flytta resursallokeringar framåt och bakåt i tiden.
- [Ange allokering](#) (på sidan 52) för att uppdatera allokeringen hos flera anställda samtidigt.
- [Utför planerad allokering](#) (på sidan 53) när du vill återställa hårdallokeringarna hos en resurs till den planerade allokeringen.
- [Acceptera hårdallokering](#) (på sidan 54) om du vill återställa resursens planerade allokering så att den är lika med den hårdbokade allokeringen.

Dessa alternativ är tillgängliga från knappen Mer på investeringssidorna Team: Personal och Team: Detalj.

Flytta och skala resursallokeringar

Du kan flytta eller skala alla eller några av en resurs allokeringar i en tjänst genom att flytta resursallokeringar framåt eller bakåt i tiden. När du flyttar information kommer segmenterade allokeringsdatum förbli oförändrade, även när allokeringsprocenten för varje segment ändras. Att flytta en resursallokering är särskilt användbart då du vill flytta investeringsallokeringar utanför tillåten tidsskala, som endast kan omfatta sex månader.

Använd alternativet Flytta allokering som finns tillgängligt på sidorna Team: Personal och Team: Detalj.

Som ett exempel, anta en allokering som startar 1 maj, och fortsätter enligt standardutförande på 100% fram till 31 maj. Därefter fortsätter allokeringen genom juni med en reducerad allokering på 50%. Om du ändrar allokeringen till att starta den 1 juni, pågår den från den 1 juni till den 2 juli (i 31 kalenderdagar) med 100 %. Till och med den 2 augusti är allokeringen 50 %. Du kan också ändra allokeringar för tidsområden som saknar segment.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. På sidan Tjänst Team: Personal eller Team: Detalj markerar du kryssrutan bredvid den resurs vars allokeringar du vill flytta.
Listsidan visas.
3. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Flytta allokering.
Allokeringssidan visas.
4. I avsnittet Tidsområde som ska flyttas ändrar du det start- och slutdatum som resursen är allokerad att arbeta med tjänsten.
5. I Parametrar för tidsändring gör du följande:

Flytta till datum

Definierar startdatum för data som flyttas.

Obs! Om du lämnar fältet tomt görs ingen flytt.

Slutdatum för flytt

Det sista datumet för flytt av allokeringar. Allokeringar kan inte flyttas längre än sista datumet.

Skala allokeringsprocent med

Ändringsprocent i allokeringen som krävs för skalningen.

Obs! Om detta fält lämnas tomt görs ingen skalning.

Obligatoriskt: Nej

6. Spara ändringarna.

Den ändring du gör här återspeglas i kolumnerna Allokering och Allokering i % på personalsidan för tjänsten.

Ange allokeringar för flera teammedlemmar

Du kan ställa in allokeringarna hos flera teammedlemmar samtidigt.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill uppdatera allokering för.
Listsidan visas.
3. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Ange allokering.
Allokeringssidan visas.
4. I området Allmänt ställer du in följande allokeringar för de anställda som valts:

Startdatum

Anger det datum när allokeringen ska starta.

Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens startdatum, så matchas resursens personalbehov med tjänstens startdatum.

Slutdatum

Anger det datum när allokeringen ska sluta.

Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens slutdatum, så matchas resursens personalbehov med tjänstens slutdatum.

Standardallokering %

Anger resursens allokering för aktuell tjänst.

5. Markera kryssrutan Ta bort befintliga allokeringssegment avsnittet Befintliga allokeringssegment. Då tas alla allokeringssegment bort för valda teammedlemmar.
6. Fyll i följande fält i avsnittet Nya allokeringssegment för att skapa ett nytt allokeringssegment för de valda teammedlemmarna:

Start

Anger det datum när allokeringen ska starta.

End

Anger det datum när allokeringen ska sluta.

% Allokering

Anger den procentandel som resursen har allokaterats för tjänsten.

7. Spara ändringarna.

Utför planerad allokering för en resurs

När du utför den planerade allokeringen för en resurs anger du resursens hårdallokering som dess planerade allokering. Om du vill hårboka segmenten ska du redigera det planerade allokeringssegmentet för en resurs. En resurs med hård bokningsstatus är helt uppbunden.

Att utföra en planerad allokering återställer inte allokeringens standardprocent. Istället kopieras den planerade allokeringen till avsnittet Hårdallokering på resurssidan Egenskaper för anställd.

Obs! Avsnittet Hårdallokering Avsnittet Hårdallokering visas på sidan beroende på den projektadministrativa inställningen Tillåt blandad bokning (standard).

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill utföra allokering för.
3. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Utför planerad allokering.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Acceptera en hårdallokering för en resurs

Använd alternativet Acceptera hårdallokering om du vill återställa resursens planerade allokering så att den är lika med den fast bokade allokeringen. Om preliminärt bokade planerade segment visas i avsnittet Planerad allokering tas de bort och alla segment återställs till samma värde som i det fast bokade segmentet.

Obs! Alternativet Acceptera hårdallokering visas på sidan beroende på inställningarna för Blandad bokning.

Kontakta CA Clarity PPM administratören eller se *Administrationshandboken* för mer information.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill acceptera hårdallokering för.
3. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Acceptera hårdallokering.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Detta viktat den planerade allokeringen med den utförda allokeringen. Värdena i kolumnerna % Allokering och Allokering kanske ändras. Värdet i Bokningsstatus visas som "Fast" eftersom alla allokeringar är helt utförda.

Redigera planerade och utförda allokeringar

På detaljsidan för tjänsterna visas en lista över planerade och utförda allokeringar för en tjänst efter resurs efter tidsperiod i ett diagram. I denna vy kan du se om en resurs är över- eller underbokad och med hur mycket. Du kan även se tillgängligheten som en resurs har för en tjänst.

På den här sidan kan du redigera information som t.ex. tidscellerna för varje resurs. Om du ändrar tidscellerna så ändras sättet som planerade och utförda allokeringar presenteras i tabellen.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
Egenskapssidan visas.

2. Öppna Team-menyn och klicka på Detalj.

Sidan med detaljer visas. Data visas efter resurs, allokering och tidsperiod. När du bläddrar i en tidsperiod, visas ett meddelande med en kort sammanfattning av det du ser. Tidsperiodkolumnerna är automatiskt inställda veckovis, och startar alltid med aktuell vecka. Allokeringfärgen anger följande:

- Gult: Resursen har allokerats för eller under tillgänglighet för denna tidsperiod.
- Rött: Resursen är överallokerad (dvs. bokad tid överskrider tillgänglighet) för denna tidsperiod.
- Grönt: Allokering till andra investeringar, idéer eller tjänster.

3. Klicka i grafen om du vill redigera tidsrelaterade värden.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Ersättning av anställda

Du kan ersätta en personaltilldelning från teampersonalsidan för en tjänst. Använd tillgänglighetspoäng för att hitta en ersättare på teamnivå. Du kan också ersätta en resurs med en annan resurs, eller byta ut en roll med en faktisk resurs.

Viktigt! Det är möjligt att ersättningsprocessen överallokerar den anställda som ersätter föregående anställd eller anställda.

Riktlinjer för ersättning av anställda

Tänk på följande innan du byter ut anställda:

- När du ersätter en resurs med en annan resurs, överförs inte rapporterade värden, väntande rapporterade värden eller originalplan för den ursprungliga personalmedlemmen till den nya personalmedlemmen. Endast återstående ETC överförs till den nya personalmedlemmen.
- Ursprungliga anställda ska slutföra tidsposter så att rapporterade data läggs in innan ersättningen utförs.
- Roller för den ursprungliga anställda överförs till nya anställda (såvida du inte ersätter en roll med en annan roll).

Dataöverföring vid ersättning av personal

Följande tabell identifierar hur data från den ersatta anställda överförs till den nya anställda:

Datotyp	Överföringar
Tillgänglighet för Start	Ja, om det datumet inte har gått ut och om den nya resursen inte är bokad för det datumet.
Tillgänglighet för slut	Ja
Kvarvarande allokering	Ja
Allokeringsprocent (%)	Ja
Investeringsroll	Ja
Befintliga rapporterade värden	Nej
Väntande rapporterade värden	Nej
Originalplaner	Nej

Ersätt anställda

Använd personalsidan för att ersätta personal som har tilldelats investeringen. När du gör detta genereras en lista med resurser som delar samma roll som den resurs som ska ersättas. Du kan byta ut en resurs via sidorna för personal och detaljer.

Använd metoden för att välja en resurs som bäst passar vad gäller tillgänglighet för att ersätta den andra. Tillgänglighetspoäng skapas för varje resurs som du har åtkomst till. Poängen anger nivån av matchning mellan de ersättande och de ersatta resurserna. Tillgängligheten baseras på tilldelningens varaktighet och resursens dagliga tillgänglighet. Rent allmänt kan man säga att ju högre resultat, desto närmare träff.

Mer information finns i *Användarhandbok för projektledning*.

Använd sidan för att söka efter resurser när du vill byta ut anställda. På denna sida visas samtliga resurser som du har åtkomst till.

Tillgänglighet

Identifierar tilldelningsperioden och antalet timmar som resursen du byter ut var allokerad för i tjänsten. Både allokerade datum och timmar överförs till den nya ersättningen.

Tillgänglighet Matchning

Visar en poäng som räknar in arbetsperioden och tillgängligheten för varje resurs. Anta att du inte lägger till några kompetensspecifikationer till dina sökvillkor. I så fall duplicerar kolumnen Fullständig match numret i Tillgänglighet för matchning och kolumnen Kompetensmatchning blir tom. Om du söker enligt kompetenskriterier såväl som tillgänglighetskriterier kommer kolumnen Fullständig match att visa ett genomsnitt av de båda resultaten.

Följande meddelande visas överst på sidan:

"Matchresultaten kan vara felaktiga om tillgänglighetsdatumerna inte faller inom följande område: ddmåå - ddmåå"

Meddelandet anger att om det finns en avvikelse mellan datumintervallet i meddelandet och datumerna i fältet Tillgänglighet, då kan poängen i Tillgänglighet Matchning vara inkorrekt.

Exempel: Om datumerna i fältet Tillgänglighet är 9/1/05 - 2/7/06 och datumintervallet i meddelandet är 9/7/11 - 9/7/12 går det inte hitta någon jämförelse för någon resurs. Detta sänker den övergripande poängen för matchningen.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.
2. För den anställda som du vill ersätta klickar du på ikonen Resurssök.
Sidan Sök resurser visas.
3. Markera kryssrutan för den resurs med vilken du vill ersätta föregående resurs, och klicka på Ersätt.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Ändra roller för anställd i tjänsten

Du kan ändra rollen för en anställd på tjänst för tjänst-basis. Detta ändrar inte den roll som identifierats i resursprofilen. Du kan byta ut rolltilldelning från personal- eller detaljsidan.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
Sidan Personallista visas.

2. Klicka på ikonen Egenskaper bredvid resursen för att ändra rollen.
Egenskapssidan visas.
3. I avsnittet Allmänt på sidan väljer du ett värde i fältet Investeringsroll.
4. Klicka på Lägg till.
5. Spara ändringarna.

Ta bort anställda

Om resursen inte har bokat rapporterade värden till tjänsten och inte har några skickade rapporterade värden som väntar, kan du ta bort dem från tjänsten.

Obs! När du tar bort en personalmedlem från en tjänst tas inte resursen bort. Det ändrar inte heller personalmedlemmen till inaktiv.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill ta bort.
3. Klicka på Ta bort.
Bekräftelsesidan visas.
4. Klicka på Ja.

Kapitel 5: Administrera företags-, tjänste- och IT-enheter

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Översikt av BRM Accelerator](#) (på sidan 59)

[Avdelningsabonnemang](#) (på sidan 60)

[BRM-portaler](#) (på sidan 61)

[BRM-paneler](#) (på sidan 62)

[Använda BRM Accelerator](#) (på sidan 62)

[Komma åt BRM Accelerator-paneler och -portaler](#) (på sidan 62)

[Tjänstepanel](#) (på sidan 63)

[Leverantörspanel](#) (på sidan 74)

[Kundpanel](#) (på sidan 79)

[Kundportal](#) (på sidan 82)

[Leverantörsportal](#) (på sidan 85)

Översikt av BRM Accelerator

BRM Accelerator (Business Relationship Manager) förbättrar och underlättar IT-avdelningens samarbete med företagsenheter inom området för tjänsteleverans. Tillägget inkluderar följande paneler och portaler:

Tjänstepanel

Visar en uppsättning portlets som är specifika för en enskild tjänst. Gör det möjligt för tjänsteansvariga att visa varningsmeddelanden och aktuell metrik för tjänsten.

Leverantörspanel

Visar en uppsättning portlets som är specifika för en leverantörsavdelning. Gör det möjligt för avdelningschefen eller den IT-ansvarige/IT-chefen att granska varningsmeddelanden och aktuell metrik för avdelningen.

Kundpanel

Visar en uppsättning portlets som är specifika för en kundavdelning. Gör det möjligt för avdelningschefen eller den IT-ansvarige/IT-chefen att granska varningsmeddelanden och aktuell metrik för avdelningen.

Leverantörsportal

Visar en uppsättning portlets som ger en vy över tjänstedata för alla leverantörsavdelningar.

Kundportal

Visar en uppsättning portlets som ger en vy över tjänstedata för relationschefens samtliga kunder.

Obs! Innan du kan börja använda panelerna och portalerna måste du installera och ställa in BRM Accelerator.

BRM Accelerator-portalens visar många datapunkter över flera projekt, uppgifter, risker, abonnemang, avdelningar och tjänster.

Portalens visar data på följande sätt:

- Automatiskt från andra moduler
- Manuellt via import med XOG
- Import genom att köra ett jobb

Avdelningsabonnemang

Kundavdelningar kan abonnera på tjänster från leverantörsavdelningar. Varje abonnemang har metriska värden som används i BRM Accelerator-portalens för paneler och portaler. De flesta metrikvärden kan definieras av användaren. Incidentdata importeras från Service Desk.

Om du vill visa dessa metriska värden klickar du på Egenskaper för namnet på ett tjänsteabonnemang.

Följande metrik används i BRM Accelerator-portalens:

Kunduppskattningspoäng

Ett procentvärde som anger nivån av kundens uppskattning av abonnemanget. Detta fält accepterar procentvärden mellan 1-100. Stoppljusregler för kunduppskattning är fasta baserat på detta procentvärde. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal SLA-överträdelser

Det totala antalet SLA-överträdelser för det här abonnemanget. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Tröskelvärde för SLA-överträdelser

Tröskelvärdet för SLA-överträdelser för det här abonnemanget. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal incidenter

Det totala antalet öppna incidenter för det här abonnemanget.

Tröskelvärde för incidenter

Tröskelvärde för incidenter för stoppljusvärden för incidenter. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal ändringsorder

Det totala antalet ändringsorder för det här abonnemanget.

Abonnemangsavgifter

Det belopp som kunden debiteras för det här abonnemanget.

Totalt antal användare

Det totala antalet användare eller kunder för det här abonnemanget.

Antal aktiva användare

Det totala antalet aktiva användare eller kunder för det här abonnemanget.

Antal sidträffar

Antalet gånger som den här webbplatsen för abonnemang (om en sådan finns) har besökts.

Nyckelmetrik

Detta är en länk till sidan Nyckelmetrik där användare kan definiera vilken typ av nyckelmetrik som de skapar. Exempel: Stängda incidenter, Skapade incidenter, Annat, Användning eller Värde. Stoppljusen bestäms efter metriktyp, vare sig värdet är över måltröskelvärdet eller inte, och vare sig kryssrutan Högre värden bättre är markerad eller inte. Enbart användardefinierade team är tillämpliga. Om det inte finns någon fördefinierad nyckelmetrik för skapade incidenter eller stängda incidenter, skapas en sådan i abonnemanget med hjälp av Service Desk.

BRM-portaler

Följande BRM Accelerator-portalvyer är tillgängliga:

Kundportal

Ger en vy för alla BRM-kunder, med detaljerad statistik om de tjänster som de abonnerar på.

Leverantörsportal

Ger en vy över tjänstdata för alla leverantörsavdelningar. Används av IT-chefer och IT-ansvariga.

BRM-paneler

BRM Accelerator består av flera paneler som är utformade för IT-chefer, IT-ansvariga och ansvariga för affärsrelationer. Panelerna innehåller i sin tur portlets som ger ögonblicksbilder av olika data.

Använda BRM Accelerator

Om du vill kunna utnyttja paneler och portlets i BRM till fullo, måste din organisationsstruktur inkludera följande:

- Flera kund- och leverantörsavdelningar med avdelningschefer
- Relationschefer som arbetar med kundavdelningar och IT-avdelningar
- Tjänster som ägs av leverantörsavdelningar
- Kundavdelningar som abonnerar på tjänster
- Nyckelmetrik som spåras i kundavdelningar
- Tillgångar, applikationer och projekt tilldelade till tjänsterna.

Komma åt BRM Accelerator-paneler och -portaler

För att komma åt BRM Accelerator-portlets måste du ha specifika åtkomstbehörigheter. När du vill använda BRM Accelerator väljer du Leverantörsportal eller Kundportal på menyn Administration av IT-tjänster.

Du kan visa data från följande portaler:

Leverantörsportal

Innehåller metrik för t.ex. ekonomi, kunder, resurser och tjänstbegäran. Portalens portlets använder stoppljus och grafer för att varna IT-chefen eller den IT-ansvarige om eventuella områden som behöver ses över. I vyn summeras all tjänsteinformation baserat på de avdelningar som IT-chefen eller den IT-ansvarige ansvarar för.

Kundportal

Fokuserad på tjänstmetrik och kostnader. Den innehåller även portlets med grafer, rutnät och information för att meddela relationschefen om eventuella problem med kundernas tjänster. Vyn i kundportalen är begränsad till de avdelningar som är tilldelade till relationschefen.

Du kan få åtkomst till tjänst- och avdelningspaneler från tjänst- och avdelningsobjekten.

Komma åt panelen från tjänsten

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, gå till Administration av IT-tjänster och klicka på Tjänster.
2. Öppna en tjänst för att visa dess panel.
3. Klicka på Panel.

Komma åt panelen från avdelningen

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Avdelningar från Organisation.
2. Öppna en avdelning för att visa dess paneler.
3. Klicka på fliken Leverantörspanel eller Kundpanel.

Tjänstepanel

Tjänstepanelen finns tillgänglig via objektet Tjänst och inkluderar flera portlets med detaljer på flera nivåer. Panelen brukar användas av enskilda tjänstadministratörer eller IT-chefer.

Tjänstehälsa

Denna portlet innehåller en lista över metrik. All metrik visas med ett stoppljus för att indikera dess status. Ägaren till tjänsten kan snabbt fastställa tjänsteområden:

- Som är över de angivna tröskelvärdena (rött)
- Som bör granskas (gult)
- Som är problemfria (grönt)

Data visas för de investeringar, ändringsorder och risker som för närvarande är aktiva och godkända, eller för de som väntar på att starta. Avbrutna eller slutförda investeringar är inte inkluderade.

Data i denna portlet hämtas från en uppsättning av användardefinierad nyckelmetrik på sidan med abonnemangsegenskaper. Metriken inkluderar planerade start- och slutdatum och rapporterade start- och slutdatum som visas efter tidsperiod.

Tjänstehälsa presenteras i ett hierarkiskt rutnät som innehåller kolumnerna Metrik och Status. Det finns stoppljus för metrik på toppnivå i denna portlet (tjänstesupport, administration samt projekt och ändringsorder). Stoppljusen på toppnivå summerar eller ackumulerar alla inkluderade stoppljus.

När du expanderar metrik på toppnivå, blir följande extra metrik tillgänglig:

Värde

Visar all nyckelmetrik som är av typen Värde. Om värden under tröskelgränsen efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Rött: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >100 %.
- Gult: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >80 % (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är <=80%.

Om värden över tröskeln efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Grönt: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >120 %.
- Gult: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >100 % (om inget grönt stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Rött: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är <100 %.

Klicka på länken Värdemetrik för att gå till en förfiltrerad metrikportlet och bara visa värdesmärkt nyckelmetrik för avdelningsabonnemang. Data visas i ett rutnätsformat med inbäddade grafer med tidsskalevärde (TSV). Antalet rader i denna portlet baseras på antalet nyckelmetrik som det finns för en angiven typ. Antalet rader är också baserat på det valda värdet i snabbvalslistan (dvs. Stängda incidenter, Skapade incidenter, Annat, Användning eller Värde).

För TSV-avsnittet används som standard en tidsperiod om de tre senaste månaderna och de närmsta tre månaderna baserat på det aktuella datumet. Det verkliga värdet och tröskelvärdet visas som jämförelse.

ROI

Anger avkastning på investering. Klicka på ROI-metrik-länken för att gå till sidan Tjänstegenskaper: Budget för vald tjänst. Följande stoppljus visas:

- Rött: ROI-värdet är <0 %.
- Gult: ROI-värdet är <15 %.
- Grönt: ROI-värdet är >=15.

Användning

Visar all nyckelmetrik som är av typen Användning. Om värden under tröskelgränsen efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Rött: Användningsvärdet är >=100 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.
- Gult: Användningsvärdet är >=90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Användningsvärdet är <90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.

Om värden över tröskeln efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Rött: Användningsvärdet är ≤ 70 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.
- Gult: Användningsvärdet är ≤ 90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Användningsvärdet är < 90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.

Klicka på länken för användningsmetrik för att gå till en förfiltrerad metrikportlet och bara visa användningsmärkt nyckelmetrik för avdelningsabonnemang. Metrikportleten beskrivs i avsnittet Värdesmetrik.

Incidenter

Denna metrik baseras på summeringen av öppna incidenter för en kund som abonnerar på tjänsten. Attributet Tröskelvärde för incidenter på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud lagrar incidenttröskelvärdet. Följande stoppljus visas beroende på antalet öppna incidenter:

- Rött: Incidenterna är > 30 % över det angivna tröskelvärdet.
- Gult: Incidenterna är > 10 % över det angivna tröskelvärdet (om inget rött stoppljus hittas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Incidenterna är ≤ 10 % över det angivna tröskelvärdet.

Klicka på länken för incidentmetrik för att öppna sidan Incidentanalys för tjänster. Denna portletsida innehåller de incidentportlets som är en del av den ingående informationen i tjänstepanelen, inklusive:

Ny trend för incidenter

I denna portlet finns information om antalet skapade eller nya incidenter som har registrerats under en tidsperiod på sex månader, inklusive innevarande månad. Incidentdata hämtas från Service Desk med hjälp av jobbet Importera data. Du kan även manuellt ange data för en skapad incident från sidan Abonnemangsegenskaper: Nyckelmetrik. Välj Skapade incidenter som nyckelmetrikstyp och ange både målvärden och rapporterade värden för varje önskad tidsperiod.

Ny trend för incidenter presenteras i ett rutnät med ett stapeldiagram. I kolumnen Kund visas avdelningsnamnet och i kolumnen Tjänst visas namnet på tjänsten som kunden abonnerar på. En del av stapeldiagrammet visar det totala antalet nya incidenter efter kund för den specifika tjänsten under de senaste sex månaderna (inklusive innevarande månad). Den andra delen visar tröskellinjen för de skapade incidenterna. Tröskelvärdet kan skilja sig åt för varje kund och är en del av målvärdena för varje skapad incidentrad.

Öppna incidenter efter kund

En grafisk vy över öppna incidenter kategoriserade efter kund. Incidentdata hämtas från Service Desk med hjälp av jobbet Importera data. Data visas i kolumner och visar det totala antalet öppna incidenter för denna specifika tjänst för varje kund. På X-axeln visas kunder och på Y-axeln visas antalet incidenter.

SLA

Denna metrik fastställs baserat på varje abonnerande kunds överträdelser av servicenivåavtalet (SLA). Allt över tröskelvärde betraktas som icke önskvärt. Följande stoppljus visas beroende på antalet SLA-överträdelser:

- Rött: En kund befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: En kund befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för ett gult stoppljus vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Värdet är 0 för alla SLA-överträdelser för samtliga kunder.

Klicka på länken för SLA-metrik för att öppna Poängkort för kund och visa metrik för en specifik tjänst som brutits ut efter kunderna för denna tjänst. Data visas som ett rutnät som visar stoppljus och staplar för särskild metrik för alla kunder för den valda tjänsten. Innehåller följande kolumner:

Kund

Namnet på den kundavdelning som abonnerar på tjänsten.

Debiteringar

Abonnemangsavgifterna för avdelningen.

Incidenter

Det totala antalet öppna incidenter för alla kunder för denna specifika tjänst. Följande stoppljus visas:

- Rött: Incidenterna är >30 % över det angivna tröskelvärde.
- Gult: Incidenterna är >10 % över det angivna tröskelvärde.
- Grönt: Incidenterna är ≤10 % över det angivna tröskelvärde.

Tillfredsställelse

Denna kolumn hänvisar till fältet Kunduppskattningspoäng på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden är nöjd till <50 %.
- Gult: Kunden är nöjd till <80 %.
- Grönt: Kunden är nöjd till ≤80 %.

SLA

Denna kolumn hänvisar till fältet Tröskelvärde för SLA-överträdelser på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för ett gult stoppljus vara 1, 2 och 3.
- Grönt: SLA-överträdelserna är noll till antalet i det här fallet.

Tillfredsställelse

Denna metrik hämtar data från fältet Kunduppskattningspoäng på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Värdet i detta fält är en procenttal mellan 1 och 100. Följande stoppljus visas beroende på uppskattningspoäng:

- Rött: Kunden är nöjd till <50 %.
- Gult: Kundens uppskattningsnivå är <80 % (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt stoppljus. Kunden är nöjd till >=80 %.

Klicka på länken för uppskattningsmetrik för att gå till Kundpoäng-portleten. Denna portlet beskrivs i metrikavsnittet för SLA.

Budget

Denna metrik fastställs baserat på en jämförelse mellan rapporterade kostnader och planerade kostnaderna. Jämförelsen görs från årets början till datumet för de senaste rapporterade värdena. Klicka på den här metrik-länken om du vill gå till sidan Tjänst: Ekonomiplan på vilken kostnadsplaner för den specifika tjänsten listas. Följande stoppljus visas för metriken beroende på jämförelsevärdet:

- Rött: Jämförelsevärdet är >120 % av den planerade kostnaden.
- Gult: Jämförelsevärdet är >100 % av den planerade kostnaden (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Jämförelsevärdet är <=100 % av den planerade kostnaden.

Kostnadsåterhämtning

Denna metrik baseras på återhämtade kostnader i jämförelse med de totala kostnaderna för tjänsten för det aktuella året. De totala kostnaderna är de verkliga kostnaderna för tjänsten enligt beräkningen på sidan Tjänstehierarki: Ekonomisk ackumulering. De återhämtade kostnaderna beräknas från transaktionerna på fliken Återbetalningar och inkluderar alla återhämtade kostnader för aktuellt kalenderår. Klicka på länken Kostnadsåterhämtning för att uppdatera sidan.

Följande stoppljus visas för metriken beroende på de återhämtade kostnaderna:

- Rött: De återhämtade kostnaderna utgör <80 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året.
- Gult: De återhämtade kostnaderna utgör <100 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt stoppljus. De återhämtade kostnaderna utgör ≥ 100 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året.

Arbetsbelastning

Denna metrik baseras på summan av de rapporterade värdena och ETC för den senaste månaden och den aktuella månaden i jämförelse med originalplansarbetet för tjänsten under samma tidsperiod. Denna inkluderar inte rapporterade värden, ETC eller originalplansarbete för den underordnade investeringen för tjänsten. Klicka på metriklinken för att öppna sidan Tjänsthierarki: Insatsackumulering. På den här sidan visas hur allokeringarna av de underordnade investeringarna ackumuleras till den överordnade investeringen i tjänsthierarkin.

Följande stoppljus visas för metriken beroende på arbetsbelastningen:

- Rött: Arbetsbelastningen uppgår till >120 % av originalplansarbetet.
- Gult: Arbetsbelastningen uppgår till >100 % av originalplansarbetet (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Arbetsbelastningen uppgår till ≤ 100 % av originalplansarbetet.

Överensstämmelse

Denna metrik summerar alla överensstämmelsefaktorer för tjänsten. Klicka på metriklinken för att öppna sidan för överensstämmelse i tjänstegenskaperna. Följande stoppljusdefinitioner baseras på det övergripande stoppljuset för överensstämmelse som summerar alla överensstämmelsefält på sidan.

- Rött: Attributet Överensstämmelse på sidan överensstämmelsesidan har ett rött stoppljus.
- Grönt: Attributet Överensstämmelse på sidan överensstämmelsesidan har ett grönt stoppljus.

Tillgångar och applikationer

Detta stoppljus representerar ett enda summerat värde för överensstämmelse för överensstämmelsesidorna för både tillgångar och applikationer. Klicka på den här metriklinken för att öppna sidan med tjänstillgångar som innehåller portlets för tillgångar och applikationer tilldelade till denna tjänst.

Följande stoppljusdefinitioner baseras på det övergripande stoppljuset för överensstämmelse som summerar alla överensstämmelsefält på sidan.

- Rött: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är röda.
- Gult: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är gula och inga är röda.
- Grönt: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är gröna och inga är röda eller gula.

Projekt

Denna metrik baseras på summeringen av fältet Statusindikator för alla projekt som är associerade med tjänsten i dess hierarki.

Följande stoppljus visas beroende på projektstatus:

- Rött: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en röd statusindikator.
- Gult: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en gul statusindikator.
- Grönt: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en grön statusindikator.

Milstolpar

Denna metrik baseras på slutförandedatumet för nyckeluppgifter som tillhör projekt som är associerade med tjänstehierarkin. Den inkluderar inte några uppgifter som har märkts som Ändringsorder.

Följande stoppljus visas beroende på milstolparna för nyckeluppgifter:

- Rött: En nyckeluppgift vars sista datum skulle infalla inom ett tremånadersintervall (inklusive innevarande, föregående och nästa månad) är mer än två veckor efter slutdatumet för originalplanen.
- Gult: En nyckeluppgift vars sista datum skulle infalla inom ett tremånadersintervall är mer än två dagar efter slutdatumet för originalplanen (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Om det inte finns några röda eller gula stoppljus visas grönt.

Klicka på metriklänken för milstolpar för att öppna sidan med nyckeluppgifter och milstolpar för tjänsten. Den här sidan innehåller en portlet för nyckeluppgifter och milstolpar som använder uppgiftsdata i CA Clarity PPM. Denna portlet visar bara de nyckeluppgifter som tillhör den investering som är listad på tjänstens Hierarki-flik.

Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Projektstatus. Godkänd
- Aktivt fält för projekt Vald
- Projektförlopp Startad, Inte startad
- Uppgiftsstatus Startad, Inte startad
- Uppgift slutförd i procent Skall vara <100 %

Data i denna portlet visas som ett rutnät som visar data för upp till tre månader framåt, inklusive innevarande månad.

Följande kolumner visas:

- Projekt Attributet för projektnamn i projektobjektet. Om du klickar på länken för ett projektnamn kommer du till sidan med projektegenskaper.
- Namn. Attributet för namn i uppgiftsobjektet. Om du klickar på ett uppgiftsnamn kommer du till sidan med uppgiftsegenskaper.
- Start. Attributet för startdatum i uppgiftsobjektet.
- Slut. Attributet för slutdatum i uppgiftsobjektet.
- Status Attributet för Status i uppgiftsobjektet.
- % klart Attributet för klart i procent i uppgiftsobjektet.
- Gantt Den aktuella originalplanen och slutdatumet används för gantt-stapeln i gantt-schemat. Samma stoppljusregel används för att färga Gantt-grafen som stoppljuset för milstolpar i Tjänstehälsa-portleten.

Risker

Denna metrik baseras på summeringen av projektrisker och ändringsorderrisker (uppgift). Projektrisk är ett attribut i projektobjektet. Ändringsorder- och uppgiftsrisker är attribut i uppgiftsobjektet. Data hämtas från investeringarna i tjänstens hierarki.

Följande stoppljus visas beroende på typen av risker:

- Rött: Det finns en eller flera risker med hög prioritet.
- Gult: Det finns en eller flera risker med medelhög prioritet.
- Grönt: Det finns inga risker med hög eller medelhög prioritet.

Klicka på metriklinken för risker för att öppna sidan med tjänsterisker som inkluderar portleten Risker. Denna portlet liknar den för milstolpar och inkluderar risker för projekt och ändringsorder (uppgifter) som är en del av tjänstens hierarki.

Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Projektstatus. Godkänd
- Aktivt fält för projekt Vald
- Projektförlopp Startad, Inte startad
- Uppgiftsstatus Startad, Inte startad
- Uppgift slutförd i procent Skall vara <100 %
- Uppgiftstyp Ändringsorder
- Riskstatus Öppen, Pågående arbete

I denna portlet visas data i ett rutnätsformat för upp till tre månader framåt, inklusive innevarande månad. Alla uppgifter som har associerats med ett projekt visas, inklusive uppgifter med ändringsorderassociationer.

Följande kolumner ingår:

- Projekt Attributet för Namn i projektobjektet. Om du klickar på ett projektnamn kommer du till projektpanelen.
- Risk Attributet för Namn i riskobjektet. Om du klickar på ett risknamn kommer du till sidan med riskegenskaper.
- Ändringsorder Attributet för Namn i objektet för ändringsorder (uppgift). Om du klickar på ett ändringsordernamn kommer du till sidan med uppgiftsegenskaper.
- Prioritet Attributet för prioritet i riskobjektet.
- Ägare Den tilldelade ägaren för risken. Attributet för Ägare i riskobjektet.
- Påverkan. Attributet för påverkan i riskobjektet. Följande stoppljus visas:
 - Rött: Riskpåverkan är hög.
 - Gult: Riskpåverkan är medelhög.
 - Grönt: Riskpåverkan är varken hög eller medelhög.

Sannolikhet

Attributet för sannolikhet i riskobjektet. Följande stoppljus visas:

- Rött: Sannolikheten för risk är hög.
- Gult: Sannolikheten för risk är medelhög.
- Grönt stoppljus. Sannolikheten för risk är varken hög eller medelhög.

Status

Värdet från snabblistan i fältet Status (Öppen, Pågående arbete, Löst eller Stängd).

Ändringsorder

Attributet för slutdatum för uppgiften används för det här stoppljuset. De uppgifter som har betecknats som ändringsorder med attributet för uppgiftstyp markeras. Klicka på den här metrikänken om du vill uppdatera sidan. Följande stoppljus visas:

- Rött: Alla ändringsorder med förfallodatum inom en tremånadersperiod (med början från aktuellt datum, inklusive en månad före och en månad efter) som befinner sig mer än två veckor efter slutdatumet för originalplanen.
- Gult: Alla ändringsorder med förfallodatum inom en tremånadersperiod som befinner sig mer än två dagar efter slutdatumet för originalplanen.
- Grönt: Alla ändringsorder med förfallodatum inom en tremånadersperiod som befinner sig mindre än eller lika med två dagar efter slutdatumet för originalplanen.

Kundbevakning

I denna portlet visas kundernas relation till tjänsten genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Dessa data presenteras i ett bubbelldiagram, med de större kunderna upp mot det övre högra hörnet. De mindre kunderna visas ned mot den nedre vänstra delen av diagrammet. Tjänsteägaren kan visa alla sina abonnerande kunder i relation till viktiga metriska värden för tjänsten.

Observera följande angående bubbelldiagrammet:

- Varje bubbla representerar en kundavdelning. Om du dubbelklickar på en bubbla kommer du till sidan med avdelningsabonnemang där det finns en lista över alla kunder som tillhör avdelningen.
- Storleken på bubblan representerar antalet incidenter (dvs. det totala antalet öppna incidenter som kunden loggade mot den här tjänsten). Ju högre antal incidenter desto större bubbla.
- På X-axeln visas avgifterna (ett attribut på sidan Tjänstegenskaper: Abonnemang.
- På Y-axeln visas siffror för användning baserat på nyckelmetrikstypen Användning på sidan Nyckelmetrikstyp.
- Färgen på bubblan representerar SLA-överträdelser. Det finns ett fält för inmatning av SLA-överträdelser på sidan med abonnemangsegenskaper och ett fält för att ange tröskeln. Kunden fyller i fälten manuellt.

Följande färger tillämpas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig inte över tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för en gul bubbla vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Fältet för SLA-överträdelser är 0 (noll) för kunden.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Projekt som avbrutits eller slutförts används inte i denna portlet. Tjänsteägaren kan hantera de planerade ändringarna för sin tjänst med hjälp av denna portlet.

I portleten Projektanalys visas data i ett hierarkiskt rutnätsformat. På toppnivån i hierarkin visas projektnamnen. Klicka på ett projektnamn för att öppna sidan med projekttegenskaper. När du expanderar ett projektnamn, visas namnen på nyckeluppgiften och ändringsordern för projektet på den andra nivån. Klicka på ett namn för en ändringsorder om du vill gå till sidan med uppgiftsegenskaper för ändringsordern. Klicka på ett uppgiftsnamn för att öppna sidan med egenskaper för den uppgiften.

Portleten innehåller följande kolumner:

Namn

Namnet på projektet, nyckeluppgiften eller ändringsordern.

Kostnad för originalplan

Originalplanskostnaden eller det monetära värdet för projektet.

Rapporterad kostnad

Den rapporterade kostnaden för projektet.

Kostnadsvarians

Ett procenttal som härleds genom att jämföra originalplanskostnaden och den rapporterade kostnaden.

Gantt

Gantt-schemat för projektet eller uppgiften. Staplarna i Gantt-grafer färgläggs baserat på hur försenad en uppgift är eller hur nära uppgiften är sitt slutförandedatum. Staplarna är blåa ända tills uppgifterna är försenade. När uppgifterna anses försenade, visas de i rött.

Leverantörspanel

Leverantörspanelen är tillgänglig i avdelningsobjektet och visar data för avdelningar som har markerats som leverantörer. Den innehåller flera portlets med snabblistor som fokuserar på kundstatistik, tjänsteveranser, kostnaden för att leverera tjänster och framtida tjänstebegäran. Den här panelen används vanligtvis av en leverantörsavdelningsansvarig eller IT-ansvariga på hög nivå.

Avdelningsansvariga kan summera sina tjänster med följande portlets:

- Kundbevakning
- Projektanalys
- Alla tjänster

Kundbevakning

Portleten Kundbevakning visar abonnerande kunders relation till alla de tjänster som ägs av leverantörsavdelningen. Den fokuserar på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Data visas i ett bubbelldiagram. Större kunder visas högst upp till höger och mindre kunder ned till vänster.

Observera följande angående bubbelldiagrammet:

- Varje bubbla representerar en kund som abonnerar på en tjänst som ägs av den här leverantörsavdelningen.
- På Y-axeln visas antalet tjänster. Varje kundavdelning innehåller en lista över tjänster som är en del av abonnemangen. Antalet inkluderar även tjänster för underavdelningar.
- På X-axeln visas abonnemangavgifterna.
- Data för bubblorna gäller för alla tjänster som kunden abonnerar på och som stöds av den här leverantörsavdelningen. Data för incidenter och avgifter summeras för alla tjänster.
- Följande logik används för att färglägga stoppljuset för SLA-överträdelser:
 - Rött: Ett abonnemang har ett rött stoppljus.
 - Gult: Ett abonnemang har ett gult stoppljus.
 - Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Denna portlet liknar portleten Projektanalys i tjänstepanelen förutom följande skillnader:

- Du kan filtrera efter projekt, projektledare eller tjänst.
- Kolumnnamnen inkluderar: Namn, Tjänst, Originalplan, Faktisk, CV och Gantt
- Eventuella tjänster för underavdelningarna inkluderas också.

Alla tjänster

Denna portlet innehåller en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera status för varje enskilda metriska värde. IT-chefen eller den IT-ansvarige kan snabbt fastställa tjänsteområden. Områdena är de som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), de tjänsteområden som ska bevakas (gult) och de tjänsteområden som är problemfria (grönt). Inkluderar eventuella tjänster för underavdelningarna.

Portleten Alla tjänster i objektet Avdelning liknar Tjänstehäls för objektet Tjänst förutom följande skillnader:

- Leverantörsavdelningen kan äga flera tjänster.
- Leverantörsavdelningen kan inkludera eventuella tjänster för underavdelningarna.
- Alla stoppljus summeras för samtliga tjänster som ägs av den här leverantörsavdelningen.

Här följer en lista över portlets som du kan bläddra ned till via metriken i portleten Alla tjänster. Dessa portlets skiljer sig från de portlets som du kan bläddra till via Tjänstehälsa i tjänstepanelen.

Metrik

Klicka på länken för Värde eller Användning för att gå till den portleten. I denna portlet visas data för nyckelmetrik som en lista efter tjänst (i förhand filtrerad för att endast visa antingen datatypen Värde eller Användning).
Leverantörsavdelningen äger tjänsterna.

Ny trend för incidenter

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för incidenter. I denna portlet visas det totala antalet som kunden skapar för alla tjänster. Tjänsterna är de som leverantörsavdelningen äger för de senaste sex månaderna (med start från aktuellt datum).

Öppna incidenter efter kund

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för incidenter. I denna portlet visas det totala antalet öppna incidenter för alla tjänster som leverantörsavdelningen äger för var och en av de abonnerande kunderna.

Budgetanalys

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklnken för budget. I portleten visas de rapporterade kostnaderna och planerade kostnaderna för varje tjänst som leverantören tillhandahåller. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjktet. Om du klickar på ett tjänstenamn kommer du till den underordnade sidan Tjänstebudget.

Rapporterad kostnad

Attributet för Rapporterad Kostnad i tjänsteobjktet.

Planerad kostnad

Attributet för Planerad Kostnad i tjänsteobjktet.

Varians

Skillnaden mellan den planerade kostnaden och den rapporterade kostnaden.

Status

Följande stoppljus visas baserat på en jämförelse mellan rapporterade kostnader och planerade kostnaderna. Jämförelsen görs från årets början till datumet för de senaste rapporterade värdena.

- Rött: Jämförelsevärde är >120 % av den planerade kostnaden.
- Gult: Jämförelsevärde är >100 % av den planerade kostnaden.
- Grönt: Jämförelsevärde är <=100 % av den planerade kostnaden.

Arbetsbelastning analyserad efter tjänst

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklnken för arbetsbelastning. I portleten visas det verkliga arbetet och återstående arbete jämfört med originalplansarbetet för varje enskild tjänst som leverantörsavdelningen tillhandahåller. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjktet.

Rapporterat arbete

Den totala mängden arbete i antal timmar.

ETC

Attributet för ETC (i antalet timmar) i tjänsteobjktet.

Originalplan Arbete

Attributet för ETC (i antalet timmar) i tjänsteobjktet.

Tjänsteöverensstämmelse

Öppna denna portlet genom att klicka på metrik-länken Överensstämmelse. I denna portlet visas varje enskild tjänst för leverantörsavdelningen och dess stoppljus för överensstämmelse. Den används tillsammans med stoppljuset för överensstämmelse i portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Data visas i ett rutnät och hämtas från de enskilda sidorna för överensstämmelse för varje tjänst. Följande kolumner visas:

- Namn. Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjektet. Om du klickar på länken för ett tjänstenamn kommer du till sidan Överensstämmelse för tjänsten.
- Licensöverensstämmelse Det övergripande stoppljuset för överensstämmelse på sidan Överensstämmelse för tjänsten.

Nyckeluppgifter och milstolpar

Öppna denna portlet genom att klicka på metrik-länken för milstolpar. Data i denna portlet baseras på de projekt som har associerats med varje tjänstehierarki som leverantörsavdelningen äger. Följande kolumner visas:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn för varje tjänst som leverantörsavdelningen tillhandahåller.

Projekt

Projektnamnet i tjänstens hierarki.

Namn

Namnet på nyckeluppgiften eller milstolpen för projektet.

Start/avslut

Start- och slutdatumen för uppgiften eller milstolpen.

Status

Status för nyckeluppgiften eller milstolpen.

% klart

Slutförandestatus för nyckeluppgiften eller milstolpen uttryckt som procenttal.

Schema

Visar schemat för projektet.

Risker

Öppna denna portlet genom att klicka på metrik-länken för risker. Data i denna portlet baseras på de projekt och nyckeluppgifter som har associerats med varje tjänst (via hierarkin) som leverantörsavdelningen äger. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Tillgångar

Öppna denna portlet genom att klicka på metriklänken för tillgångar och applikationer. Data för denna portlet hämtas från tillgångsobjektet. Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Status för tillgång. Godkänd
- Förlopp för tillgång. Startad, Inte startad

Data visas i rutnätsformat och inkluderar alla tillgångar som har associerats med tjänsten via hierarkin. Följande kolumner visas i denna portlet:

Namn

Attributet för tillgångsnamn i tillgångsobjektet.

Kategori

Tillgångskategorin.

Status

Detta stoppljus baseras på stoppljuset Statusindikator på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Det finns ett eller flera röda stoppljus.
- Gult: Det finns ett eller flera gula stoppljus.
- Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.

Överensstämmelse med föreskrifter

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Överensstämmelse med föreskrifter på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för överensstämmelse med föreskrifter är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Licensöverensstämmelse

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Licensöverensstämmelse på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för licensöverensstämmelse är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Underhållsöverensstämmelse

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Underhållsöverensstämmelse på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för underhållsöverensstämmelse är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Risk

Attributet för risk i tillgångsobjektet.

Applikationer

Klicka på länken för Tillgångar och applikationer för att gå till den här portleten. Denna portlet är identisk med portleten Tillgångar, förutom att alla data hämtas från applikationsobjektet baserat på tjänstehierarkierna.

Kundpanel

I kundpanelen, som är tillgänglig i avdelningsobjektet, visas data för avdelningar som har markerats som kunder. Den innehåller flera portlets med ingående information. Den här panelen används vanligtvis av avdelnings- eller affärsrelationsansvariga.

Den som är avdelningsansvarig kan visa statistik om följande:

- Tjänsteleverans
- Användning
- Kostnad för abonnerade tjänster
- Aktuella begäran om tjänständringar
- Specifika avgifter för kunden som använder tjänsten.

Följande portlets är tillgängliga:

- Bevaka abonnemang
- Projektanalys
- Avgiftsanalys för kund
- Alla abonnemang

Bevaka abonnemang

I denna portlet visas abonnerade tjänster genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser.

Den avdelningsansvarige kan se vilka abonnemang som kostar mest samt användningen och antalet SLA-överträdelser. Data visas i ett bubbelldiagram. Varje bubbla representerar en tjänst.

Klicka på en bubbla för att visa tjänstpanelen. Håll muspekaren över en bubbla om du vill visa namnet på tjänsten.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Sådana projekt bearbetas för alla tjänster som avdelningen abonnerar på. Denna portlet liknar portleten Projektanalys i tjänstpanelen men den inkluderar ett extra tjänstattribut. Tjänsteattributet visar tjänstenamnet som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Avgiftsanalys för kund

I denna portlet jämförs de rapporterade kostnaderna med de planerade kostnaderna för varje tjänst under en sexmånadersperiod. Detta ger den avdelningsansvarige tillgång till aktuell information om tjänstebudgeten med hänsyn till den rapporterade kostnaden för att tillhandahålla tjänsterna. Data visas i en kolumngraf med en vertikal kolumn för varje tjänst. På X-axeln visas kostnadsbeloppen och på Y-axeln visas tjänstenamnen – baserat på tjänster som kunden abonnerar på.

Alla abonnemang

Ett abonnemang är en tjänst som kundavdelningen abonnerar på och som kundavdelningen betalar för att använda.

Portleten Alla abonnemang liknar portleten Tjänstehälsa i Tjänst-panelen. Portleten innehåller en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera status för varje enskilda metriska värde.

Till skillnad från portleten Tjänstehälsa finns det inget administratörsavsnitt för denna portlet. Den avdelningsansvarige kan snabbt fastställa vilka abonnemang som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), vilka abonnemang som ska bevakas (gult) och vilka abonnemangsområden som är problemfria (grönt). Visningen innehåller en eller flera tjänster som kundavdelningen abonnerar på.

Följande är en kort beskrivning av de metriska värden och portlets som Alla abonnemang kopplas till.

Värde

Klicka på denna länk för att visa en lista över nyckelmetrik efter tjänst och alla sådana tjänster som kunden abonnerar på. Klicka på denna länk för att öppna portleten Metrik förfiltrerad av Värdemetrik.

Användning

Klicka på denna länk för att komma åt portleten Metrik förfiltrerad av Värdemetrik.

Incidenter

Klicka på länken Incidenter för att komma åt följande portlets på sidan med incidentanalys för kunder.

Ny trend för incidenter

Denna portlet är samma som portleten Trend för nya incidenter i tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är det totala antalet nya incidenter efter kund. Data gäller för alla tjänster som kunden abonnerar på, för de senaste sex månaderna (från och med aktuellt datum).

Öppna kundincidenter efter tjänst

Denna portlet är samma som portleten Öppna incidenter i tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är det totala antalet öppna incidenter för alla tjänster som kunden abonnerar på.

SLA

Klicka på länken SLA för att gå till den portleten Poängkort. I denna portlet listas tjänstenamn och den innehåller särskild tjänstemetrik och stoppljus (avgifter, incidenter, tillfredsställelse, SLA) för varje tjänst som kunden abonnerar på.

Tillfredsställelse

Klicka på länken för att gå till portleten Poängkort.

Projekt

Klicka för att uppdatera sidan.

Milstolpar

Klicka på denna länk för att visa portleten Nyckeluppgifter och milstolpar. Denna portlet liknar portleten Nyckeluppgifter och milstolpar som är tillgänglig från tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är baserade på de projekt som är associerade med varje tjänsthierarki som kunden abonnerar på. Det betyder flera tjänster istället för en enskild tjänst. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Risker

Klicka på denna länk för att visa portleten Risker. Denna portlet liknar portleten Risker som är tillgänglig från tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är baserade på de projekt som är associerade med varje tjänsthierarki som kunden abonnerar på. Det betyder flera tjänster istället för en enskild tjänst. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Kundportal

Du kan visa kundportalen om du är relationschef (BRM) för minst en kundavdelning.

Denna portal har utformats för att tillåta relationschefen att få aktuell information om alla kunder som de stöder och de tjänster som dessa kunder använder.

Portleten består av följande:

- Abonnemangsleverans
- Abonnemangsförfrågningar
- Abonnemangsavgifter

Du öppnar kundportalen från Administration av IT-tjänster.

Abonnemangsleverans

Sidan Abonnemangsleverans innehåller följande portlets:

Bevaka abonnemang

Visar ett bubbelldiagram med abonnerade tjänster genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Relationschefen kan se vilka abonnemang som kostar mest och se över användning och antalet SLA-överträdelser. Denna portlet innehåller alla abonnerade tjänster för alla kunder till relationschefen. Varje bubbla i diagrammet representerar en tjänst. Om du klickar på en bubbla kommer du till tjänstepanelen. På Y-axeln visas antalet kunder som relationschefen har fått tilldelade. Det här antalet inkluderar kundens underavdelningar. På X-axeln visas abonnemangsavgifterna.

Resultatsprotokoll

Visar ett rutnät med stoppljus för vissa metrikvärden. Den visar en lista över kunder som relationschefen administrerar och summerar stoppljusen baserat på dessa kunders samtliga abonnemang. Klicka på ett kundnamn för att komma åt kundpanelen.

Metrik

Visar nyckelmetrikdata för användning från varje kunds abonnemang. Gör att relationschefer kan visa metrik som deras kunder spårar. Det går också att se om det finns metrik som ligger över inställda tröskelvärden. Klicka på ett kundnamn för att komma åt kundpanelen.

Åtgärdsalternativ

Stöder användningen av kundportalen som standardöversiktssida. Detta är standardportleten för åtgärdsalternativ.

Abonnemangsförfrågningar

Sidan Abonnemangsförfrågningar innehåller följande portlets:

Idéer

I denna portlet samlas viktig statistik över idéer ihop för alla tjänster som relationschefens kunder abonnerar på. Idéer hämtas baserat på att användaren tillhör en av de avdelningar som relationschefen har associerats med. Varje idé som visas är associerad med en tjänst som avdelningen abonnerar på. Attributen i denna portlet hämtar sin information från följande objekt:

- Idé
- Tjänst
- Avdelning

Data visas i denna portlet som ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Prioritet

Visar idéobjektets prioritet. Följande stoppljus finns:

- Rött: En idé med hög prioritet.
- Gult: En idé med medelhög prioritet.
- Grönt: En idé med låg prioritet.

Tjänst

Tjänstenamnet listas i idéns hierarki. Detta är Tjänstnamn-attributet som är associerat med tjänstobjektet.

Idéämne

Visar idéämnet för från idéobjektet.

Avdelning

Den avdelning som användaren tillhör.

Uppskattad nytta

Visar uppskattad nytta från idéobjektet.

Uppskattad kostnad

Visar uppskattad kostnad från idéobjektet.

Datum skickat

Visar sändningsdatum från idéobjektet.

Datum för godkännande

Visar datum för godkännand från idéobjektet.

Projektanalys

I denna portlet visas data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas för de tjänster som relationschefens alla kunder abonnerar på. Data presenteras i ett hierarkiskt rutnät. På toppnivån visas projektnamnen.

Klicka på ett projektnamn för att visa sidan med projekttegenskaper. Om du expanderar ett projekt (genom att klicka på plusikonen framför projektet), listas uppgifter under projektet.

Klicka på ett uppgiftsnamn för att öppna sidan med uppgiftsegenskaper. Tjänsteattributet visar tjänstenamnet som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Abonnemangsavgifter

Sidan Abonnemangsavgifter innehåller följande portlets:

Avdelningsfakturor

Denna portlet ger en vy över det aktuella fakturabeloppet för var och en av relationschefens kunder under innevarande och föregående fiskalperiod. Attributen i denna portlet hämtar sin information från följande objekt:

- Avdelning
- Faktura

Data visas i ett rutnätsformat och inkluderar följande kolumner:

Namn

Visar kundens avdelningsnamn från avdelningsobjektet som relationschefen stöder. Klicka på ett kundnamn för att öppna kundpanelen.

ID

Visar fakturanumret från fakturaobjektet. Klicka på ett fakturanummer för att visa fliken Faktura från kundavdelningen.

Faktureringsdatum

Visar fakturadatumet från fakturaobjektet.

Belopp

Visar fakturabeloppet från fakturaobjektet.

period

Den fiskalperiod som fakturan inkluderar avgifter för.

Status

Visar fakturaobjektets status.

Avgifter för tjänst efter tidsperiod

Visar alla tjänster som relationschefens kunder abonnerar på. Dessutom visas totala fakturabeloppen summerade för varje tjänst över de senaste sex månaderna. Data visas som en linjegrav med en rad per tjänst. Om t.ex. relationschefen har tre tjänster som hans kunder använder visas tre rader med markeringar för angiven tidsperiod. På X-axeln visas månader och på Y-axeln visas kostnadsbeloppen.

Faktureringshistorik

I denna portlet ges en ögonblicksbild över fakturaavgifter för varje kund under en sexmånadersperiod. Avgifterna summeras för alla tjänster som kunden abonnerar på. Data visas som en linjegrav med en rad per kund. Om t.ex. relationschefen har tre tjänster som hans kunder använder visas tre rader med markeringar för angiven tidsperiod. På X-axeln listas de senaste sex månaderna, med start från aktuellt datum. På Y-axeln visas kostnadsbeloppen.

Leverantörsportal

Du kan visa leverantörsportalen om du ansvarar för minst en leverantörsavdelning. Du måste godkänna alla fakturor innan data kan visas i portlets för ekonomi.

Denna portal är tillgänglig som en länk under Administration av IT-tjänster på huvudmenyn. Den har utformats för att ge den IT-ansvarige eller IT-chefen aktuell information om tjänster och kunder för flera leverantörsavdelningar.

Portleten består av följande:

- Översikt
- Kunder
- Incidenter
- Projekt/ändringsorder
- Arbetsbelastning
- Ekonomi

Obs! Om det sker en överlappning, där en IT-ansvarig eller IT-chef hanterar en avdelning med en tjänst. Tjänsten är en del av tjänstehierarkin för en andra tjänst som samma IT-chef/IT-ansvarig hanterar. Båda tjänsterna räknas.

Översikt

Fliken Översikt innehåller följande portlets:

Åtgärdsalternativ

Stöder användningen av kundportalen som standardöversiktssida. Det är den standardportlet för åtgärdsalternativ som finns på andra ställen i produkten.

Alla tjänster

Visar en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera statusen för det metriska värdet. IT-ansvarig eller annan ansvarig kan fastställa vilka tjänstområden som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), vilka som ska bevakas (gult) och vilka som är problemfria (grönt).

Obs! Portleten skiljer sig från portleten Tjänstehälsa i Tjänst-panelen. Den IT-ansvarige/IT-chefen kan visa flera avdelningar och deras tjänster, i stället för endast en avdelning och dess tjänster. Följande metrik inkluderas i denna portlet:

Värde

Klicka för att komma åt metrikportleten förfiltrerad för att visa nyckelmetrik från värdetypen.

Användning

Klicka för att komma åt metrikportleten förfiltrerad för att visa nyckelmetrik från användningstypen.

Incidenter

Klicka för att visa Incidenter i leverantörsportalen.

SLA

Klicka för att visa portleten Kundpoäng. Detta är en portlet med särskilda metriska värden för tjänster som summeras för flera kunder.

Tillfredsställelse

Klicka för att visa portleten Kundpoäng.

Budget

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på denna metriklink för att gå till portleten Budgetanalys. Denna portlet visar samma data som när den öppnas från metriklinken Leverantörsavdelning – Budget.

Kostnadsåterhämtning

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på den här metriklinken om du vill uppdatera sidan.

Arbetsbelastning

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på denna metriklink för att gå till portleten Arbetsbelastning analyserad efter tjänst.

Överensstämmelse

Klicka för att visa portleten Tjänsteöverensstämmelse. Stoppljuset summeras enligt följande:

- Rött: En tjänst som representeras har ett rött stoppljus.
- Gult: En tjänst som representeras har ett gult stoppljus.
- Grönt: En tjänst som representeras har ett grönt stoppljus.

Tillgångar och applikationer

Klicka för att visa sidan Tjänstetillgångar som innehåller portlets för tillgångar och applikationer.

Projekt

Klicka för att uppdatera sidan. Stoppljuset visar allmän status för projekten. Projekten är associerade med alla de tjänster som IT-chefen har ansvar för, för alla leverantörsavdelningar som han/hon äger.

Milstolpar

Klicka för att visa portleten Nyckeluppgifter och milstolpar.

Risker

Klicka för att visa portleten Risker.

Ändringsorder

Klicka för att uppdatera sidan. Stoppljuset visar övergripande status för alla ändringsorder i eller utanför ett projekt. Projekten är associerade med alla de tjänster som IT-chefen har ansvar för, för alla leverantörsavdelningar som han/hon äger.

Kunder

Fliken Kunder innehåller följande portlets:

Värde

I denna portlet visas nyckelmetrikdata för varje kunds abonnemang. Med denna kan dem som är IT-ansvarig/IT-chef se de metriska värden som deras abonnerande kunder spårar, och även se om några av dessa metriska värden befinner sig över de angivna tröskelgränserna.

Klicka på länken för ett kundnamn i denna portlet om du vill gå till avdelningens kundpanel. Klicka på länken för ett tjänstenamn för att öppna tjänstepanelen. Klicka på ett metriknamn för att öppna sidan Egenskaper för nyckelmetrik: Huvud.

Användning

I denna portlet visas nyckelmetrikdata för varje kunds abonnemang. Gör att relationschefer kan visa metrik som deras kunder spårar. Det går också att se om det finns metrik som ligger över inställda tröskelvärden.

Kundpoäng

Visar ett rutnät med stoppljus för vissa metrikvärden. Visar en lista över tjänster som IT-chefen eller -ansvarig hanterar. Här summeras stoppljus baserat på samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen.

Incidenter

Du kan spåra incidenter med hjälp av externa system, inklusive CA:s Unicenter Service Desk. Incidentdata kan anges manuellt i CA Clarity PPM, importeras via XOG eller importeras med jobbet Importera data från Unicenter Service Desk.

Fliken Incidenter innehåller följande portlets:

Öppna incidenter efter tjänst

I denna portlet visas antalet öppna incidenter för varje tjänst som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. Data importeras från Service Desk. Data visas i denna portlet i form av ett cirkeldiagram. Varje tårtbit i cirkeldiagrammet representerar en tjänst. Storleken på tårtbiten representerar antalet incidenter för tjänsten. Placera muspekaren över en del (en tjänst) om du vill se antalet öppna incidenter för tjänsten.

Bevaka tjänsteincident

I denna portlet visas relationen mellan enskilda tjänster med antalet abonnerande kunder och antal incidenter och SLA-överträdelser för tjänsterna. Dessa data kommer från samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. I portleten visas ett bubbeldiagram, där varje bubbla representerar en tjänst. Endast de tjänster som leverantören tillhandahåller ingår i diagrammet. Följande ger mer information om diagrammet:

- På X-axeln visas avgifter, som är en del av abonnemangsobjektet, summerade för alla kunder för tjänsten.
- På Y-axeln visas antalet kunder som abonnerar på tjänsten.
- Storleken på bubblan representerar antalet incidenter (dvs. alla öppna incidenter för tjänsten). Ju högre antal incidenter desto större bubbla. Det här antalet summeras för alla kunder som använder tjänsten.
- Färgen på bubblan representerar SLA-överträdelser. Detta fastställs baserat på den abonnerande kundens SLA-överträdelser summerade för varje tjänst. Informationen hämtas från fältet SLA-överträdelser på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Kunden fyller i fälten manuellt.

Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig inte över tröskelgränsen. Kunden befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för en gul bubbla vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Antalet SLA-överträdelser är 0 för kunden.
- När du placerar muspekaren över en bubbla, visas namnet på den tjänst som bubblan representerar.

Öppna incidenter efter kund

I denna portlet visas antalet öppna incidenter för varje kund för alla tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. Data importeras från Service Desk. Data visas i denna portlet i form av ett cirkeldiagram. Varje tårtbit i cirkeldiagrammet representerar en kundavdelning, och storleken på tårtbiten representerar antalet incidenter för denna kundavdelning. Placera muspekaren över en tårtbit (en kund) om du vill se antalet öppna incidenter för kunden.

Öppna och stängda incidenter

I denna portlet jämförs antalet öppna incidenter med antalet stängda incidenter för en särskild tidsperiod. Dessa data kommer från samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. I portleten visas en kolumngraf med två kolumner för varje tidsperiod. Den ena kolumnen representerar de öppna incidenterna och den andra representerar de stängda. På X-axeln visas de senaste sex månaderna, med start från aktuellt datum. På Y-axeln visas antalet incidenter.

Projekt/ändringsorder

Sidan Projekt/ändringsorder innehåller följande portlets för tjänster som ägs av IT-chefer och -ansvariga:

Projektanalys

I denna portlet finns en uppsättning stoppljus och andra data som representerar olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas för tjänsterna. Denna analys liknar den i portleten Projektanalys i tjänstepanelen. Skillnaden är att data i den här portleten kan inkludera flera avdelningar som består av flera tjänster. Tjänsteattributet representerar namnet på den tjänst som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Risker

Visar projekt- och ändringsorderrisker för de projekt som listas i tjänstehierarkin för varje tjänst. Du kan även få tillgång till denna portlet från tjänstepanelen via metriken för risker. Den enda skillnaden är att denna portlet i leverantörsportalen hanterar flera avdelningar som har flera tjänster.

Nyckeluppgifter och milstolpar

Visar nyckeluppgifter som tillhör de projekt som listas i tjänstehierarkin för varje tjänst. Du kan även få tillgång till denna portlet från tjänstepanelen via Milstolpar. Den enda skillnaden är att denna portlet i leverantörsportalen hanterar flera avdelningar som har flera tjänster.

Arbetsbelastning

Fliken Arbetsbelastning innehåller följande portlets:

OBS-resurs summering

Visar specifika data om resursefterfrågan för organisationsstrukturer (OBS).

Tidsåtgång efter tjänstetyp

I denna portlet jämförs antalet arbetstimmar för flera specifika tidsperioder under en månad. Dessa data bryts ned efter tjänstetyp så att den IT-ansvarige eller IT-chefen på ett enkelt sätt kan se vilka tjänsteområden som tar emot flest resurser. Data hämtas från attributet för tjänstetyp i tjänsteobjektet och det totala antalet dagar för varje resurs. Resursen måste ha tilldelats till tjänster av den typen eller till valfri investering i en inkluderad tjänsts hierarki, enligt skalning efter procentandelarna för hierarkiallokering. Staplade kolumner visas i denna portlet och varje stapel i en kolumn representerar en tjänstetyp. På X-axeln visas tidsperioder i månader (tre månader före aktuellt datum och tre månader efter). På Y-axeln visas antalet timmar (beräknat med hjälp av rapporterade värden och återstående allokeringar).

Tidsjämförelse anställd/entreprenör

I denna portlet visas ett stapeldiagram med detaljer om skillnaderna mellan det belopp som utbetalas för externa entreprenörer i relation till det belopp som utbetalas för interna anställda. Histogrammet visar IT-chefer hur arbetet hanteras för alla tjänster som de äger. I stapeldiagrammet visas två kolumner per tidsperiod. I den ena kolumnen visas det totala antalet timmar för alla anställda resurser som arbetar med en tjänst, eller de investeringar som är associerade med tjänstehierarkin. Kolumnerna skalas med hierarkiprocent. I den andra kolumnen visas det totala antalet timmar för alla entreprenörsresurser som har tilldelats till en tjänst. Det totala antalet timmar är resurstilldelningen. Entreprenörer och anställda tilldelas av typattributet i resursobjektet. På X-axeln visas tidsperioder i månader (tre månader före aktuellt datum och tre månader efter). På Y-axeln visas antalet timmar (beräknat med hjälp av rapporterade värden och återstående allokeringar).

Ekonomi

Fliken Ekonomi innehåller följande portlets:

Återhämtning

Visar alla återbetalda belopp som har återhämtats. Dessutom beräknas eventuell skillnad mellan den totala tjänstekostnaden och mottagna belopp. En lista över tjänster visas med tjänsternas avgiftsbelopp per kvartal. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Namnet på den tjänst som IT-chefen äger. Klicka på ett kundnamn för att öppna kundpanelen.

Kostnad

Den totala kostnaden för en tjänst.

Debiteringar

Det totala debiterade beloppet för att leverera tjänsten.

Varians

Skillnaden mellan kostnad och avgifter.

Avvikelse%

Avvikelsebeloppet uttryckt som en procentandel av kostnaden.

Status

Status anges med följande stoppljus:

- Rött: Variansen är <20 %.
- Gult: Variansen är <5 %.
- Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.

Bilaga A: BRM Accelerator Setup

BRM Accelerator-portlets är tilläggsprogram som är en del av modulen Administration av IT-tjänster. När du vill komma åt och börja använda BRM Accelerator måste du utföra en del konfigurationsåtgärder.

Tilläggsprogrammet Accelerator: Business Relationship Manager är en valfri komponent som din administratör kan tillämpa.

Ställa in BRM med attribut som krävs

Utför ytterligare konfigurationsåtgärder så att du kan visa vissa attribut i BRM Accelerator. Även om dessa attribut blir tillgängliga när du installerar tillägget kan du bara visa dem efter att din CA Clarity PPM har konfigurerat dem med Studio.

Obs! Om du vill visa data i BRM Accelerator-portlets måste du ställa in ytterligare fält eller attribut för specifika objekt med hjälp av Studio.

Kontakta CA Clarity PPM-administratören, eller Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Följande objekt har fält som kräver BRM-inställningar:

- [Tjänsteobjekt](#) (på sidan 93)
- [Nyckelmetrikobjekt](#) (på sidan 94)

Tjänsteobjekt

Ställ in följande fält för tjänsteobjektet med Studio:

Tjänstetyp

Typen av tjänst. Lägg till fältet på sidan med tjänstegenskaper. Tjänstetypen definieras i en söktabel som inkluderar följande värden som standard:

- Infrastruktur
- Underhåll
- Kritiskt uppdrag
- Support för inkomstgenerering

Obs! Fältet Tjänstetyp är ett standardsökfält. Du kan använda det här fältet när du vill söka efter tjänster per typattribut.

Affärsinriktning

Lägg till fältet på sidan med tjänstegenskaper. Sidan anger hur väl tjänsten är inriktad med företagsmålen. Detta fält ska innehålla ett numeriskt värde mellan 1 och 100. Standardstoppljuset är "Inriktning". Stoppljuset Inriktning anger följande:

- Rött: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 0-33.
- Gult: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 33-66.
- Grönt: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 66-100.

Nyckelmetrikobjekt

Ställ in följande fält i nyckelmetrikobjektet, vilket är underordnat objektet Abonnemang.

Tröskelindikator

Detta fält ska läggas till på listsidorna Skapa nyckelmetrik, Redigera nyckelmetrik och Nyckelmetrik. Fälten visas som kryssrutan Högre värden bättre. Om den här kryssrutan markeras accepteras värden över tröskeln. Om den här kryssrutan inte är markerad är värdena under tröskeln önskvärda.

Kryssrutan Högre värden bättre anger hur stoppljusen bestäms för ett visst nyckelmetrikfält. Om du t.ex. skapar en ny nyckelmetrik som heter "Antal avslutade användare" och avmarkerar kryssrutan. Då visar detta för dataleverantören för Värde-metrik-portleten att värdena under tröskeln är bättre.

Typ

Detta fält visas i listan Skapa nyckelmetrik, Redigera nyckelmetrik och Nyckelmetrik samt på filtersidor för ett avdelningsabonnemang. Det här är ett standardtextfält med listruteval från en söktabell. Söktabellen inkluderar som standard följande värden:

- Värde
- Användning
- Stängda incidenter
- Skapade incidenter
- Annat

Typfältet kategoriserar anpassad metrik för BRM-portlets. Om t.ex. Metrik-portleten bara använder värden som är märkta som "Värde"-kategorier när du väljer länken Värde i portleten Tjänstehälsa på sidan Tjänstelayou: Panel.

Service Desk-integrering

BRM Accelerator ger bättre synlighet när det gäller metrik för ekonomi, resurser och tjänsteleveranser för tjänster och andra investeringar som IT-avdelningar hanterar och kundavdelningar använder. Vissa av de data som visas i BRM Accelerator-portlets inkluderar information och räkning av incidenter. Du kan spåra incidenter med hjälp av externa system, inklusive CA:s Unicenter Service Desk. Incidentdata kan anges manuellt i CA Clarity PPM, importeras via XOG eller importeras med jobbet Importera data från Unicenter Service Desk.

Hur incidentportlets får sina värden

Jobbet Importera data från Unicenter Service Desk anropar en process som använder GEL-taggen för kommunikation med Service Desk-databasen för hämtning av incidentdata. Jobbet körs enligt schema och utför följande:

- Hämtar incidenträkning från kund-per-tjänst från Service Desk.
- Implementerar korrekt kund och tjänst i CA Clarity PPM.
- Sparar beräkningar i attribut i objektet Abonnement i CA Clarity PPM.

Varje gång jobbet körs, ersätts de tidigare värdena. När integrationsmetoden används är Service Desk registersystem för incidenter. CA Clarity PPM är system för registrering av mål (eller trösklar) för acceptabel incidenträkning som visas i BRM Accelerator-portlets.

Om du vill lyckas med körningen av jobbet måste följande parametrar vara korrekta:

- Kontakt-ID för Service Desk matchar ett användarnamn i CA Clarity PPM.
- Konfigurationsobjektet för Service Desk-incidenter matchas av ett tjänste-ID i CA Clarity PPM.
- Den användare som påverkas av incidenten är en CA Clarity PPM-användare.
- CA Clarity PPM-användardefinitionen inkluderar OBS-avdelningens associering till den avdelning som abonnerar på tjänsten som användaren rapporterar till i Service Desk. När du importerar incidentdata gör associeringen att systemet vet var det ska leta efter matchningen mellan kontakt-ID för Service Desk och användarnamnet i CA Clarity PPM.

Relevanta fält i CA Clarity PPM

CA Clarity PPM lagrar incidentdata som en del av nyckelmetrikobjektet (underordnat Abonnemang). Objektet har allmänna attribut för kod, namn, typ samt start- och slutdatum med ett målvärde och ett faktiskt värde. Service Desk-data visas i månadsintervall. Endast de senaste sex månaderna med incidentinformation för Service Desk används. Det finns två typer av nyckelmetrik för incidenter, Skapade incidenter och Stängda incidenter. Öppna incidenter hanteras separat eftersom endast en total räkning av öppna incidenter behövs.

Skapade incidenter

Kundskapade incidenter per tjänst lagras i CA Clarity PPM som nyckelmetrik för lämpligt abonnemang. Nya abonnemang skapas, om så krävs, för att innehålla denna information.

Nyckelmetrik kan representera både tidsvarierande rapporterade värden och tidsvarierande målvärden. Dataimport från Service Desk fyller i rapporterade värden medan du manuellt måste ange, eller på annat sätt importera, målvärden. Minimigranuleringen för dessa data i CA Clarity PPM görs per månad eftersom portlets har definierats för att visa det på denna nivå.

Alla skapade incidenter visar följande attribut i CA Clarity PPM:

ID eller Namn för nyckelmetrik:

ID eller namn på skapad incident.

Obs! Integrationen uppdaterar nyckelmetrik med förväntat ID, inte nödvändigtvis det förväntade namnet.

Rapporterat värde

Antalet incidenter efter när de skapades (dvs. efter öppningsdatum eller -tid). Inkluderar stängda incidenter från angivna datum och tid.

Stängda incidenter

Stängda incidenter per kund per tjänst lagras också som nyckelmetrik. Alla stängda incidenter visar följande attribut:

ID eller Namn för nyckelmetrik:

ID eller namn på stängd incident.

Rapporterat värde

Antalet incidenter efter när de stängdes (dvs. efter stängningsdatum eller -tid).

Öppna incidenter

Antalet öppna incidenter per kund efter tjänst lagras i ett skalat (inte tidsskalat) format. Antalet sparas i attributet Antal incidenter på huvudsidan med abonnemangsegenskaper. Målvärdet är också ett skalattribut som visas på den här sidan (Incidenttröskel).

Denna öppna incidenträkning är en ögonblicksbild (för den senaste gången integrationen kördes) för antalet incidenter som inte har ett stängningsdatum eller -tid.

Relevanta Service Desk-fält

I följande lista visas de Service Desk-fält som används av Importera data från Unicenter Service Desk för beräkningar för incidentportlets. Inte alla fält lagras i CA Clarity PPM. En del fält behövs endast för matchning av Service Desk-värden mot CA Clarity PPM-objekt. Service Desk-värden kommer från objekten Incident, Begäran och Problem. Dessa objekt innehåller samma fält som på sina detaljsidor. Databasschemat är därför detsamma för alla dessa objekt.

Bevaknings-ID (Service Desk DBS ID)

Ett unikt databas-ID från Service Desk. Om det krävs differentiering mellan redan räknade incidenter och nya incidenter använder beräkningen fältet för spårnings-ID.

Rapporterat av

Användarnamnet i Service Desk som anges i fältet Systeminloggning. Fältet Rapporterat av avgör CA Clarity PPM-användaren. Användarnamnet måste matcha CA Clarity PPM-användarnamnet. Baserat på CA Clarity PPM-användarnamnet letar jobbet reda på den specifika CA Clarity PPM-avdelningen.

Öppnad datum/tid

Datumet när incidenten skapades i Service Desk. Öppningsdatum och -tid krävs för beräkningar av tidvarians.

Stängd datum/tid

Datum när incidenten stängdes i Service Desk. Stängningsdatum och -tid krävs för beräkningar av tidvarians.

Konfigurationsobjekt

Konfigurationsobjektet i Service Desk. Det här fältet associerar Service Desk-objektet (i det här fallet, incident) med tjänsten i CA Clarity PPM. Administratörer måste manuellt ange CA Clarity PPM-tjänstenamn i Service Desk-söktabellen för konfigurationsobjekt. Ett konfigurationsnamn i Service Desk matchar namnet på en CA Clarity PPM-tjänst mot vilken du vill tilldela en incident.

Relevanta BRM-portlets

Följande lista visar och beskriver BRM Accelerator-portlets som använder data som har importerats från Service Desk och hur de hämtar data:

Stoppljus för tjänsteleverans

Detta stoppljus på sidan Leverantörspanel baseras på öppna incidenter för alla kunder som abonnerar på tjänsten. Data hämtas på följande sätt:

- Data från öppna incidenter för alla kunder tas med.
- Data från öppna incidenter jämförs med incidenttröskeln i deras abonnemang.
- Stoppljuset bestäms. Det jämförs sedan med varje abonnerrande kunds stoppljus för att avgöra vad det övergripande stoppljuset ska bli.

Kundbevakning-portlet

Denna portlet på sidan Tjänstelayout: Panel är ett bubbelldiagram som använder antalet öppna incidenter för en kund som abonnerar på en tjänst. Denna portlet hämtar dessa data med hjälp av en enskild kunds öppna incidenträkning för en specifik tjänst.

Portleten Ny trend för incidenter

Denna portlet på sidan Tjänstelayout: Panel och Avdelningslayout: Leverantörspanel använder skapade incidenter som loggats av alla kunder som abonnerar på en viss tjänst. Denna portlet samlar in dessa data med hjälp av skapade incidenter för de senaste sex månaderna. Denna portlet räknar även med aktuell månad för varje kund som abonnerar på tjänsten. Denna portlet visar också en tröskellinje baserat på manuell registrering av ett målvärde för den skapade nyckelmetriken för incidenter. Det finns bara en mållinje som visas och som summerar målvärdena för alla kunder.

Portleten Öppna incidenter efter kund

Denna portlet på sidorna Incidentanalys för tjänster och Leverantörspanel använder öppna incidenter efter kund för en viss tjänst. Porten hämtar data genom att välja öppna incidenter som en kund har loggat mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Portleten Kundpoäng

Om antalet öppna incidenter går över tröskelvärdet i abonnemangsdefinitionen, visar portleten Kundpoäng ett stoppljus för varje kund per tjänst. I alternativa former visar portleten incidentantalet i en summering. Summeringen visar om kunden har ett incidentantal som går över tröskelvärdet på en tjänst eller inte).

Portleten Öppna incidenter efter tjänst

Denna portlet på sidan Leverantörspanel använder öppna incidenter för en viss tjänst. Denna portlet hämtar data genom att summera öppna incidenter för varje kund som abonnerar på tjänsten.

Portleten Bevaka tjänsteincident

Denna portlet på sidan Leverantörsportal använder öppna incidenter för en viss tjänst. Denna portlet hämtar data genom att summera öppna incidenter som en kund har loggat mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Portleten Öppna och stängda incidenter

Denna portlet på sidan Leverantörsportal använder skapade incidenter och stängda incidenter för alla tjänster som leverantörsavdelningen har som en investering. Denna portlet hämtar data genom att summera både skapade och stängda incidenter. Kunder loggar sådana incidenter mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Så här kör du jobbet Importera data från Unicenter Service Desk

Innan du ställer in jobbet Importera data:

- Skapa kontakt-ID:n i Service Desk som matchar användar-ID:n för BRM i CA Clarity PPM.
- Ställ in CA Clarity PPM-tjänstenamn (mot vilka incidenterna tilldelas) som konfigurationsobjekt i Service Desk.
- Skapa incidenter i Service Desk och kopplat dem till konfigurationsobjekten och påverkade slutanvändare eller kontakt-ID.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Följ dessa steg:

1. Öppna Personligt-menyn och klicka på Rapporter och jobb.
Listsidan visas.
2. Välj jobbet Importera data från Unicenter Service Desk.
Egenskapssidan visas.
3. Ange följande nödvändiga parametrar:

URL för Unicenter Service Desk

Webbadressen för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.
Webbadressen måste vara adressen för Axis-tjänsten för Service Desk.

Lösenord för Unicenter Service Desk

Lösenordet för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.

Användarnamn för Unicenter Service Desk

Användarnamnet för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.

4. Ange när jobbet ska köras. Du kan köra det omedelbart eller schemalägga det för körning vid ett framtida datum eller tidpunkt. Alternativt kan du välja återkommande.
5. Alternativt anger du resurser eller grupper som ska meddelas vid fel eller slutförande av jobbet.
6. Spara ändringarna.