

CA Clarity™ PPM

BT Hizmet Yönetimi Kullanım Kılavuzu

Sürüm 13.3.00



Gömülü yardım sistemleri ve elektronik olarak dağıtılan materyalleri içeren bu Dokümanlar (bundan böyle "Dokümanlar" olarak anılacaktır) yalnızca sizi bilgilendirme amaçlıdır ve CA tarafından herhangi bir zamanda değiştirilebilir veya geri çekilebilir. Bu Dokümanlar CA'nın önceden yazılı izni alınmaksızın kısmen veya tamamen kopyalanamaz, devredilemez, çoğaltılamaz, ifşa edilemez, değiştirilemez veya kopyası çıkarılamaz.

Dokümanlarda adı geçen yazılım ürününün/ürünlerinin lisanslı bir kullanıcısıysanız, tüm CA telif hakkı bildirim ve açıklamalarının çoğaltılan her bir kopyaya eklenmesi koşuluyla, ilgili yazılımla bağlantılı olarak siz ve çalışanlarınız tarafından kullanılmak üzere, kuruluşunuz dahilinde kullanım amacıyla Dokümantasyonun çıktısını alabilir veya makul sayıda kopyasını kullanıma sunabilirsiniz.

Dokümanlardan çıktı alma veya kopyalarını kullanıma sunma hakkı, bu yazılıma ait geçerli lisansın geçerli olarak yürürlükte kaldığı süre ile sınırlıdır. Lisansın herhangi bir sebeple feshedilmesi durumunda, Dokümanların tüm kopyalarının ve kısmi kopyalarının CA'ya iade edildiğini veya imha edildiğini yazılı olarak CA'ya karşı beyan ve tasdik etmek sizin sorumluluğunuzdadır.

YÜRÜRLÜKTEKİ YASALARIN İKMAN VERDİĞİ ÖLÇÜDE, CA BU DOKÜMANLARI, , PAZARLANABİLİRLİK, BELLİ BİR AMACA UYGUNLUK, VEYA HERHANGİ BİR İHLAL OLMADIĞINA DAİR BİR GARANTİ VERMEDEN "OLDUĞU GİBİ" SAĞLAMAKTADIR. CA HİÇBİR DURUMDA SİZE VEYA ÜÇÜNCÜ KİŞİLERE KARŞI BU DOKÜMANTASYONUN KULLANILMASINDAN KAYNAKLANAN, KAR KAYBI, YATIRIM KAYBI, İŞLERİN/TİCARETİN KESİNTİYE UĞRAMASI, PEŞTAMALİYE, VERİ KAYBI DAHİL ANCAK BUNLARLA SINIRLI OLMAKSIZIN OLUŞAN DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI ZARAR VEYA KAYIPLARDAN, CA ÖNCEDEN SÖZ KONUSU KAYIP VE ZARARIN GERÇEKLEŞME İHTİMALİ İLE İLGİLİ BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA DAHİ SORUMLU TUTULAMAZ.

Dokümanlarda atıfta bulunulan tüm yazılımların kullanımı yürürlükte bulunan lisans sözleşmesine tabidir ve söz konusu lisans sözleşmesi hiçbir şekilde bu bildirimin hükümleriyle değişikliğe uğratılmamıştır.

Bu Dokümanların üreticisi CA'dır.

"Sınırlı Haklar" ile temin edilir. Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti tarafından kullanım, kopyalama ve ifşasında FAR Bölüm 12,212, 52,227-14 ve 52,227-19(c)(1) - (2) ve DFARS Bölüm 252,227-7014(b)(3) hükümleri veya bunların yerine getirilen hükümler esas alınır.

Telif Hakkı © 2013 CA. Tüm hakları saklıdır. Burada atıfta bulunulan tüm ticari markalar, ticari unvanlar ve logolar ilgili şirketlere aittir.

CA'ye Başvurma

Çevrimiçi teknik destek almak ve yerlerin, öncelikli hizmet saatlerinin ve telefon numaralarının tam listesini görmek için, <http://ca.com/worldwide> adresindeki Teknik Desteğe başvurun.

İçerik

Bölüm 1: Hizmet Yönetimi

9

BT hizmetleri Genel Bakışı	9
Erişim Hizmetleri	10
Hizmet Yönetimi Raporları	11
Hizmet Yönetimi İşleri	11

Bölüm 2: Hizmetleri Yönetme

13

Hizmetler Oluştur	13
Listeleri Filtrele ve Sırala	16
Riski ve Hizalamayı Tanımla.....	16
Ana Özellikler	16
Genel Bilgileri Düzenle	17
Zamanlama Bilgilerini Yönet	20
Bütçe Özellikleri	21
Finansal İşlemleri Etkinleştir.....	25
Vakalar	26
Bağımlılıkları Görüntüle veya Tanımla	28
Anahatlar.....	28
Abonelikler	31
Hizmet Aboneliklerini Takip Et	31
Bölümleri Hizmetlere Abone Et.....	32
Bölüm Aboneliklerini İptal Et	32
Kapasite Planlama Senaryoları	33
Kapasite Planlama Senaryoları Oluştur	33
Hizmetlere Kapasite Planlama Senaryoları Uygula	33
Hizmetleri Silme için İşaretle	33

Bölüm 3: Hiyerarşiler

35

Hiyerarşiler Hakkında	35
Alt Yatırımlar Listesini Filtrele	36
Hiyerarşi Oluşturma	36
Yatırımlarda Hizmetleri Paylaşmak Hakkında	37
Alt Yatırımların ve Hizmetlerin Finansal Toplamdan Eklenmesi.....	37
Finansal Toplamı Görüntüle	38
Alt Yatırım Tahsislerini Tanımla.....	38
Efor Toplamını Görüntüle	39

Toplam Sahiplik Maliyetini Görüntüle	39
Üst Yatırımların Yönetimi	40
Üst Yatırımları Ekle	40
Üst Yatırım Tahsislerini Tanımla	40

Bölüm 4: Hizmet Ekibi **43**

Ekip Oluşturma Hakkında	43
Personel Üyesi Ayrıntılarını Düzenle	43
Ekip: Personel Sayfası Hakkında	46
Ekip Kadrosu Oluşturma	47
Personele Kaynak veya Rol Ekle	48
Fazla Tahsis Edilmiş Kaynakları Rezerve Et	48
Rol Kapasitesi	49
Personel Tahsisleri	49
Personel Tahsislerinin Düzenlenmesi	50
Personel Üyesi Özelliklerini Yönetmek	51
Kaynağın Varsayılan Tahsisini Değiştirmek	51
Personel Tahsislerinin Sıfırlanması	52
Planlanan ve Taahhüt Edilen Kaynak Tahsislerini Düzenle	56
Personel Üyesi Değiştirme	56
Personel Üyelerini Değiştirmek İçin Yön Gösterici İlkeler	57
Personel Üyelerini Değiştirirken Veri Aktarma	57
Personel Üyelerini Değiştir	58
Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme	59
Personel Üyelerini Kaldır	59

Bölüm 5: İş, Hizmet ve BT Birimlerinizi Yönetmek **61**

İİY Hızlandırıcı Genel Bakışı	61
Bölüm Abonelikleri	62
İş İlişkileri Yöneticisi Portalları	63
İş İlişkileri Yöneticisi Gösterge Tabloları	64
İİY Hızlandırıcısından Tam Olarak Faydalanma	64
İİY Hızlandırıcı Gösterge Tabloları ve Portallarına Erişin	64
Hizmet Gösterge Tablosu	65
Hizmet Durumu	65
Müşteri İzleme	74
Proje Analizi	75
Sağlayıcı Gösterge Tablosu	76
Müşteri İzleme	76
Proje Analizi	77
Tüm Hizmetler	77

Müşteri Gösterge Tablosu	81
Abonelik İzleme	82
Proje Analizi	82
Müşteri Ödeme Analizi	82
Tüm Abonelikler	82
Müşteri Portalı	84
Abonelik Teslimi	84
Abonelik İstekleri	85
Abonelik Ücretleri	86
Sağlayıcı Portalı	87
Genel Bakış	88
Müşteriler	90
Vakalar	91
Projeler/Değişiklik Talimatları	92
İş Yüğü	93
Mali Öğeler	93

Ek A: İİY Hızlandırıcı Ayarı **95**

İİY'nin Gerekli Öznitelikler ile Ayarlanması	95
Hizmet Nesnesi	95
Kilit Metrik Nesnesi	96
Hizmet Masası Tümleştirmesi	97
Vaka Portletlerini Doldurma	97
İlgili CA Clarity PPM Alanları	97
İlgili Hizmet Masası Alanları	99
İlgili İİY Portletleri	100
Unicenter Hizmet Masası Verilerini İçer Aktar İşinin Ayarı	101

Bölüm 1: Hizmet Yönetimi

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[BT hizmetleri Genel Bakışı](#) (sayfa 9)

[Erişim Hizmetleri](#) (sayfa 10)

[Hizmet Yönetimi Raporları](#) (sayfa 11)

[Hizmet Yönetimi İşleri](#) (sayfa 11)

BT hizmetleri Genel Bakışı

BT hizmetleri, değer ve kalite bakımından analiz edilebilecek yatırımlar koleksiyonunu temsil eder. BT hizmetleri sayesinde BT hizmetinizin maliyeti ve iş gücü ile ilgili verileri karşılaştırmalı olarak görüntüleyerek finansal kararlarınızı bilinçli bir şekilde alabilirsiniz. Yatırım ve hizmetleri, başka yatırım ve hizmetlerde de paylaşabilirsiniz. Her alt yatırım veya hizmet, bir hizmetin ne kadar paylaşıldığını tanımlatan tahsislere sahip olabilir.

BT hizmetleriyle şunları yapabilirsiniz:

- Hizmetinizin toplam sahip olma maliyetini gerçek zamanlı olarak görmek için mali verilerin ve efor verilerinin toplamını görüntüleyin.
- Her alt yatırım veya hizmetin hizmete tahsis edildiği yüzde değerini tanımlayın.
- Hizmetin bir yüzde değerini, diğer hizmetler, yatırımlar veya fikirlere tahsis edin.
- Hizmetle ilişkilendirilmiş alt yatırımların çok düzeyli hiyerarşisini görüntüleyin.

BT hizmetleri aşağıdaki öğelerden oluşur:

- Özellikler. Yatırımın adı ve zamanlamasından yatırımın yaşam döngüsü boyunca çeşitli evrelerde anlık görüntülerini alan ana hatlarına kadar tanımlamak için Özellikler menüsünü kullanın. Ayrıca, bütçe bilgilerini tanımlayabilir ve yatırımı mali işlemler için etkinleştirebilirsiniz.
- Ekip. Yatırım için bir ekip oluşturmak amacıyla Ekip menüsünü kullanın. Bir ekip çalışmayı gerçekleştiren personelden ve personele bilgi vererek, önerilerde bulunarak ve sorunlu noktaları belirterek destek olan katılımcılardan oluşur. Ancak katılımcılar yatırımla ilgili olarak doğrudan herhangi bir çalışma gerçekleştirmezler.
- Mali Planlar. Mali plan yöneticilerin gelecekteki gereksinim maliyetlerini tahmin etmesine ve öngörmesine yardımcı olan bir araçtır. Finansal planlama araçları yöneticilerin belirli bir döneme ait maliyetleri veya gelirleri ayrıntılı olarak modelleyebilmelerini sağlar. Araçlar ayrıca kendi ticari gereksinimlerine göre en uygun bütçeyi oluşturabilmelerini mümkün kılar.

Finans yöneticileri mali planların nasıl oluşturulabileceğini belirleyen varsayılan değerleri ve mali dönemleri ayarlar. Yatırım yöneticileri bütçe için birden çok tahmini finansal maliyet planı oluştururlar. En uygun olan maliyet planını bütçe olarak onaylanması için gönderebilirler. Finans yöneticileri gönderilen maliyet planlarını onaylar.

Finansal yatırım planlama sayfaları, planın alt ve üst toplamı ile alt yatırımların satır ögesi planının ayrıntılarını görüntüler.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

- **Hiyerarşiler.** Diğer yatırımlarla üst - alt ilişkilerini görüntülemek ve yönetmek için Hiyerarşi sekmesini kullanın. Hiyerarşi ile, mali toplamı ve emek toplamını görüntüleyebilirsiniz.
- **Süreçler.** Başlatılan süreçleri görmek veya süreç oluşturmak için Süreçler seçimini kullanın. Örneğin, bir yatırımın durumu "Onaylandı" olarak değiştiğinde yöneticileri bilgilendiren bir süreç oluşturabilirsiniz. Ayrıca, ilerleme durumunu "Tamamlandı" olarak değiştirmek gibi eylemleri yapan bir süreç de tanımlayabilirsiniz.

CA Clarity PPM yöneticiniz, Yönetim Aracından, hizmet türüne özel süreçler —veya belirli bir hizmet üzerinde çalışmak üzere tasarlanmış küresel süreçler— tanımlayabilir. Hizmetler üzerinde süreçler oluşturmak ve çalıştırmak için *Süreçler: Başlatıldı* sayfasını kullanın.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

- **Denetim.** Denetim kılavuzu, belirlenen yatırım alanlarında meydana gelen tüm değişiklik, ekleme ve silme işlemlerinin geçmişe dönük bir kaydını tutar. Seçilen alanların herhangi biri için değişiklik, ekleme veya silme kaydı günlüğünü görüntülemek için Denetim menüsünü kullanın.

Denetim menüsü sadece CA Clarity PPM yöneticiniz tarafından ayarlanmışsa ve uygun erişim haklarına sahipseniz görüntülenir. CA Clarity PPM yöneticisi ayrıca hangi alanların denetlendiğini ve denetim kılavuzunda hangi bilgilerin saklandığını belirler.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Erişim Hizmetleri

BT hizmetlerinizi yönetmek üzere Giriş Sayfasını tıkkatın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıkkatın.

Görüntüleme, düzenleme veya silme erişim haklarına sahip olduğunuz onaylanmış ve onaylanmamış tüm hizmetlerin listesine sahip bir sayfa görünür. Liste sayfasından hizmetleri oluşturabilir, ayrıntıları, finansal planları, hiyerarşiyi, abonelikleri ve çok daha fazlasını görebilirsiniz.

Liste sayfasından bazı hizmet özelliklerini de düzenleyebilirsiniz.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Belirli hizmetlere erişim hakkınız yoksa, bunlar liste sayfanızda görüntülenmez. Herhangi bir hizmeti görüntüleme erişim hakkınız yoksa, liste boş olur.

Hizmet Yönetimi Raporları

Aşağıdakiler, BT hizmet yönetimi için önerilen raporlardır:

- Bütçe/Tahmin Analizi
- Ters İbraz BD Hesabı
- Müşteri ve Sağlayıcı Ters İbrazı
- Yatırım Durumu
- Proje Hareket Sorgusu
- Kaynak Atamaları
- Zaman Çizelgesi Ayrıntısı
- Kaynağa Göre Kapasite / Talep (PMO Hızlandırıcı eklentisi zorunludur)
- Role Göre Kapasite / Talep (PMO Hızlandırıcı eklentisi zorunludur)

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Daha fazla bilgi için *PMO Accelerator Ürün Kılavuzu*'na bakın.

Hizmet Yönetimi İşleri

Yatırım Tahsisleri işi, BT hizmet yönetimindeki veri veya performansı etkileyebilir.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Bölüm 2: Hizmetleri Yönetme

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

- [Hizmetler Oluştur](#) (sayfa 13)
- [Listeleri Filtrele ve Sırala](#) (sayfa 16)
- [Riski ve Hizalamayı Tanımla](#) (sayfa 16)
- [Ana Özellikler](#) (sayfa 16)
- [Abonelikler](#) (sayfa 31)
- [Kapasite Planlama Senaryoları](#) (sayfa 33)
- [Hizmetleri Silme için İşaretle](#) (sayfa 33)

Hizmetler Oluştur

Bu yordam bir hizmetin nasıl oluşturulacağını açıklamaktadır.

Bir hizmeti ayrıca XML Open Gateway kullanarak içe aktarabilirsiniz.

Daha fazla bilgi için bkz. *XML Open Gateway Geliştirici Kılavuzu*.

Şu adımları uygulayın:

- Giriş Sayfasını açın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıklayın.
Liste sayfası görünür.
- Yeni'yi tıklayın.
Oluştur sayfası görünür.
- Sayfanın Genel bölümünde, aşağıdaki zorunlu alanları doldurun:

Hizmet Adı

Hizmet adını tanımlar.

Sınır: 80 karakter

Hizmet Kimliği

Hizmetin benzersiz tanımlayıcısını belirtir.

Açıklama

Hizmetin ayrıntılı açıklamasını belirtir.

Sınır: 762 karakter.

Ana Uygulama,

Hizmetle ilişkilendirilmiş ana uygulamayı tanımlar.

Yönetici

Hizmet yöneticisini tanımlar. Varsayılan olarak, yönetici hizmeti oluşturan kullanıcıdır.

Başlangıç Tarihi

Hizmetin başlangıç tarihini tanımlar.

Not: Başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmemişse, Ekip sayfasında görüntülenen toplam verilerini hesaplayamazsınız.

Bitiş Tarihi

Hizmetin bitiş tarihini belirtir.

Planlanan Maliyet Tarihlerini Belirle

Planlanan maliyet tarihlerinin hizmet tarihleriyle senkronize olup olmadığını belirtir. Ayrıntılı finansal plan için bu seçeneğin belirtilmesi, planlanan maliyet tarihlerini etkilemez.

Varsayılan: Seçilen

Gerekli: Hayır

Hedef

Hizmetin temel kurumsal strateji ile hizalanmasını sağlayan hedefi tanımlar. Açılan listeden bir hedef seçin. Değerleri organizasyonunuz tanımlar ve CA Clarity PPM yöneticiniz bunları ayarlar.

Hizalama

Hizmet ile organizasyonun iş hedefinin ne şekilde hizalandığını belirtir. Değer ne kadar yüksekse, hizalanma o kadar güçlüdür. Tüm portföy hizmetlerindeki benzer iş hizalama kriterleri için portföy analizinde metrik kullanılır.

Sayısal bir değer girin. Kaydedildiğinde, aşağıdaki trafik ışığı simgelerinden biri görüntülenir:

- Kırmızı trafik ışığı. 0 - 33 arası puan hizalanmadığını gösterir.
- Sarı trafik ışığı. 34 - 67 arası puan.
- Yeşil trafik ışığı. 68 - 100 arası puan hizalandığını gösterir.

Durum

Hizmetin durumunu belirtir.

Değerler: Onaylandı, Reddedildi, Onaylanmadı

Varsayılan: Onaylanmadı

Durum Göstergesi

Durumun grafik gösterimini görüntüler. Örneğin, durum "Onaylandı" ise durumu görsel olarak Yeşil trafik ışığı ile belirtebilirsiniz.

Değerler: Kırmızı, Sarı ve Yeşil. Kaydedildiğinde seçim trafik ışığı şeklinde görüntülenir.

Evre

Yatırımın yaşam döngüsündeki evreleri tanımlar. Seçenekler listesi şirkete özeldir ve yöneticinizin ayarladığı değerlere bağlıdır.

Tüm portföy yatırımlarında benzer evre ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Öncelik

Organizasyonun iş hedefine göre göreceli önceliği belirtir. Tüm portföy yatırımlarında benzer öncelik ölçütleri kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Sınır: sıfır (düşük) - 36 (yüksek).

Varsayılan: 10

Risk

Sayısal risk puanını belirtir. Değer küçüldükçe risk azalır. Tüm portföy yatırımlarında benzer risk ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Sayısal bir değer girin. Kaydedildiğinde, aşağıdaki trafik ışığı simgelerinden biri görüntülenir.

- Yeşil trafik ışığı. 0 - 33 arası puan düşük riski belirtir.
- Sarı trafik ışığı. 34 - 67 arası puan.
- Kırmızı trafik ışığı. 68 - 100 arası puan yüksek riski belirtir.

İlerleme Durumu

Yatırım ilerleme durumunu belirtir.

Değerler:

- Tamamlandı
- Başlatılmadı
- Başlatıldı

Varsayılan: Başlatılmadı

Gerekli

Yatırımın iş gereksinimini karşılayıp karşılamadığını belirtir. Öznitelik portföylerde, portletlerde veya grafiklerde yatırımları izlemek için kullanılır. Yatırımın iş gereksinimini karşıladığını belirtmek için onay kutusunu işaretleyin.

4. Organizasyonel Kırılım Yapısı bölümünde, güvenlik nedeniyle, organizasyonel nedenlerle veya raporlama için bir OKY'yi hizmetle ilişkilendirin. Özellikler düzenlenirken, finansal özellikler sayfasında bir bölüm seçildiyse, alan otomatik olarak doldurulabilir.

OKY isimli Bölüm, hizmeti bir CA Clarity PPM bölümüyle ilişkilendirmek için kullanılır. Aynı adla birden çok OKY mevcutsa, bölüm en sonda listelenir.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Listeleri Filtrele ve Sırala

Hizmetler listesi sayfasını filtreleyebilir, sıralayabilir ve yeniden yapılandırabilirsiniz. Listede görüntülenen hizmetler, hizmet adına göre küçükten büyüğe sıralanır. Sütun üstbilgisi tıklatıldığında liste sıralanmaz.

Ayrıca filtreleri kaydederek kullanabilir, gelişmiş filtreler oluşturarak kullanabilir, filtreleri silebilir ve listeleri sıralayabilirsiniz.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Riski ve Hizalamayı Tanımla

Yatırım portföyü yönetimini ve analizinde risk ve hizalama verileri son derece önemlidir. Portföy yönetiminde metrikler sayesinde yatırımları değerlendirip analiz edebilirsiniz.

Hizmetin risk ve hizalama verilerini tanımlamak için hizmet özellikleri sayfasında Genel bölümündeki Hizalama ve Risk alanlarını kullanın.

Ana Özellikler

Ana özellikler yatırım hakkındaki temel bilgileri tanımlamanızı sağlar. Ana özellikleri görüntülemek için yatırımı açın. Varsayılan olarak özellikler sayfası görünür.

Hizmetleri aşağıdaki gibi yönetebilirsiniz:

- Ad, yönetici, hedefler, durum, hizalama ve OKY ilişkilendirmeleri gibi genel bilgileri düzenleyin.
- Başlangıç ve bitiş tarihleri ve izleme yöntemleri gibi zamanlama bilgilerini yönetin.
- Planlanan ve bütçeli maliyet ve kazanç gibi bütçe bilgilerini yönetin ve finansal planlama ve metrikler seçeneklerini belirleyin.
- Finansal işlemler için etkinleştirin.

Genel Bilgileri Düzenle

Ad, kimlik, açıklama ve benzeri gibi genel bilgileri görüntülemek veya düzenlemek için hizmet özellikleri sayfasını kullanın.

Ayrıca güvenlik nedeniyle, organizasyonel nedenlerle veya raporlama için bir Organizasyonel Kırılım Yapısı'nı (OKY) hizmetle ilişkilendirebilir ya da görüntüleyebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Genel bölümünde aşağıdaki alanları görüntüleyip düzenleyin ve değişiklikleri kaydedin:

Hizmet Adı

Hizmet adını tanımlar.

Sınır: 80 karakter

Hizmet Kimliği

Hizmetin benzersiz tanımlayıcısını belirtir.

Açıklama

Hizmetin ayrıntılı açıklamasını belirtir.

Sınır: 762 karakter.

Ana Uygulama,

Hizmetle ilişkilendirilmiş ana uygulamayı tanımlar.

Yönetici

Hizmet yöneticisini tanımlar. Varsayılan olarak, yönetici hizmeti oluşturan kullanıcıdır.

Etkin

Hizmetin etkin olup olmadığını belirtir. Kaynakların tüm kapasite planlama portletlerindeki hizmetleri görüntülemesine olanak sağlamak için hizmeti etkinleştirin.

Varsayılan: Seçilen

Hedef

Hizmetin temel kurumsal strateji ile hizalanmasını sağlayan hedefi tanımlar. Açılan listeden bir hedef seçin. Değerleri organizasyonunuz tanımlar ve CA Clarity PPM yöneticiniz bunları ayarlar.

Tüm portföy hizmetlerinde benzer öncelik ölçütleri kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Hizalama

Hizmet ile organizasyonun iş hedefinin ne şekilde hizalandığını belirtir. Değer ne kadar yüksekse, hizalanma o kadar güçlüdür. Tüm portföy hizmetlerindeki benzer iş hizalama kriterleri için portföy analizinde metrik kullanılır.

Sayısal bir değer girin. Kaydedildiğinde, aşağıdaki trafik ışığı simgelerinden biri görüntülenir:

- Kırmızı trafik ışığı. 0 - 33 arası puan hizalanmadığını gösterir.
- Sarı trafik ışığı. 34 - 67 arası puan.
- Yeşil trafik ışığı. 68 - 100 arası puan hizalandığını gösterir.

Durum

Hizmetin durumunu belirtir.

Değerler: Onaylandı, Reddedildi, Onaylanmadı

Varsayılan: Onaylanmadı

Durum Göstergesi

Durumun grafik gösterimini görüntüler. Örneğin, durum "Onaylandı" ise durumu görsel olarak Yeşil trafik ışığı ile belirtebilirsiniz.

Değerler: Kırmızı, Sarı ve Yeşil. Kaydedildiğinde seçim trafik ışığı şeklinde görüntülenir.

Evre

Yatırımın yaşam döngüsündeki evreleri tanımlar. Seçenekler listesi şirkete özeldir ve yöneticinizin ayarladığı değerlere bağlıdır.

Tüm portföy yatırımlarında benzer evre ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Öncelik

Organizasyonun iş hedefine göre göreceli önceliği belirtir. Tüm portföy yatırımlarında benzer öncelik ölçütleri kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Sınır: sıfır (düşük) - 36 (yüksek).

Varsayılan: 10

Risk

Sayısal risk puanını belirtir. Değer küçüldükçe risk azalır. Tüm portföy yatırımlarında benzer risk ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Sayısal bir değer girin. Kaydedildiğinde, aşağıdaki trafik ışığı simgelerinden biri görüntülenir.

- Yeşil trafik ışığı. 0 - 33 arası puan düşük riski belirtir.
- Sarı trafik ışığı. 34 - 67 arası puan.
- Kırmızı trafik ışığı. 68 - 100 arası puan yüksek riski belirtir.

İlerleme Durumu

Yatırım ilerleme durumunu belirtir.

Değerler:

- Tamamlandı
- Başlatılmadı
- Başlatıldı

Varsayılan: Başlatılmadı

Gerekli

Yatırımın iş gereksinimini karşılayıp karşılamadığını belirtir. Öznelik portföylerde, portletlerde veya grafiklerde yatırımları izlemek için kullanılır. Yatırımın iş gereksinimini karşıladığını belirtmek için onay kutusunu işaretleyin.

Oluşturma Tarihi

Hizmetin oluşturulduğu tarihi görüntüler.

Son Değiştirme

Hizmetin son değiştirildiği tarihi görüntüler.

3. OKY bölümünde, hizmetle bir OKY ilişkilendirin.

Zamanlama Bilgilerini Yönet

Başlangıç ve bitiş tarihleri ayarlamak, zaman girişi yapmak ve maliyet kodunu tanımlamak için hizmet özelliklerinin zamanlama sayfasını kullanın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Özellikler'den Zamanla ögesini tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Sayfanın Zamanla bölümünde aşağıdaki alanları tamamlayın:

Başlangıç Tarihi

Hizmetin başlangıç tarihini tanımlar.

Not: Başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmemişse, Ekip sayfasında görüntülenen toplam verilerini hesaplayamazsınız.

Bitiş Tarihi

Hizmetin bitiş tarihini belirtir.

Planlanan Maliyet Tarihlerini Belirle

Planlanan maliyet tarihlerinin hizmet başlangıç ve bitiş tarihleriyle senkronize edilip edilmediğini belirtir. Senkronizasyona izin vermek için onay kutusunu işaretleyin.

4. Sayfanın İzleme bölümünde aşağıdaki alanları tamamlayın:

Zaman Girişi

Personel üyelerinin bu hizmet için zaman çizelgelerinde zaman girişi yapıp yapamayacağını belirtir. Hizmet için zaman girişini etkinleştirmek üzere onay kutusunu işaretleyin.

Önemli! Her bir personel üyesi zaman girişi için etkinleştirilmelidir.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

İzleme Modu

Hizmete zaman girilmesi için kullanılan izleme yöntemini belirtir.

Değerler:

- Clarity. Personel, zaman çizelgelerini kullanarak kendilerine atanan görevlerin karşısına süreyi girer.
- Hiçbiri. Harcamalar, malzemeler ve ekipman gibi iş gücü dışı kaynaklara ait gerçekleşenler işlem makbuzları veya Open Workbench veya Microsoft Project gibi bir zamanlayıcı aracılığıyla izlenir.
- Diğer. Gerçekleşenlerin üçüncü tarafa ait bir programdan içe aktarıldığını belirtir.

Varsayılan: Clarity

Gider Kodu

Hizmetle ilişkilendirilen gider kodunu tanımlar. Gider kodları, finansal planlama işlemlerine ve gerçekleşenleri izlemek üzere finansal planlamaya yardımcı olur.

Zaman çizelgelerinde görev seviyesindeki gider kodunu farklı girerseniz, görev seviyesi gider kodları bunları geçersiz kılar.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Bütçe Özellikleri

Hizmet bütçesi özelliklerini hizmet özelliklerinin bütçe sayfasını kullanarak tanımlayabilirsiniz. Bütçe verileri portföyleri yönetme ve analiz etmede vazgeçilmezdir. Planlanan maliyet ver kazanç bilgilerinin doğru tanımlanması ve kaydedilmesi, hizmet değerlendirmesi ve analizi için son derece önemlidir.

Basit bir bütçeyle planlanan hizmet maliyeti, Net Bugünkü Değer (NBD), Yatırımın Getirisi ve başabaş bilgileri gibi metrikleri tanımlayabilirsiniz.

Planlanan hizmet maliyetlerini ve kazançlarını tanımlamak için de sayfayı kullanabilirsiniz. Bütçenin uygulandığı başlangıç ve bitiş tarihlerini belirleyebilirsiniz. Dönem boyunca para akışı sürekli ve eşittir. Girdiğiniz değerler sadece bir döneme, hizmet başlangıcından bitiş tarihine kadar olan aralığa, uygulanır. Değerler sadece sizin yatırımınızı uygulanır, bunun alt veya üst yatırımlarına uygulanmaz.

Alternatif olarak, birden fazla dönemdeki maliyetlerinizi ayrıntılı bir mali plan sayesinde bütçelendirebilirsiniz. Finansal plan oluşturduğunuzda, plan bütçe özellikleri sayfasında otomatik olarak doldurulur.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

Basit Bütçeler Tanımla

Hizmet özelliklerinin bütçe sayfasını kullanarak hizmet için basit bir bütçe tanımlayın. Daha sonra ayrıntılı bir plan tanımlamanız halinde, ayrıntılı plandan alınan veriler basit bütçedekileri geçersiz kılar ve sayfa üzerindeki alanlar salt görüntülenir hale dönüşür.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Bütçe'yi tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Finansal planlama bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Para Birimi

Bütçe ve tahmin değerlerinin hesaplanması için para birimini belirtir.

Bütçe Planlanan Değerlere eşit

Bir yatırımın bütçe özelliklerindeki bütçe değerlerinin planlanan değerlerle eşleşip eşleşmediğini belirtir. Yatırımın ayrıntılı bir bütçe planı varsa Bütçe bölümündeki tüm değerler, ayrıntılı bütçe planındaki değerleri yansıtacak şekilde salt görüntülenir. Onay kutusundaki seçim kaldırıldığında bütçe alanlarını düzenleyebilirsiniz.

Varsayılan: Seçilen

Mali Metrikleri Hesapla

Yatırım için mali metriklerin otomatik olarak hesaplanıp hesaplanmayacağını belirtir. Seçili değilse mali metrikleri manuel olarak tanımlayabilirsiniz.

Varsayılan: Seçilen

4. Mali metrik seçenekleri bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Toplam Sermaye Maliyeti için Sistem Oranını Kullan

Toplam sermaye maliyetinin sistem oranıyla hesaplanması için seçin.

Sistem Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan sistem oranını görüntüler.

Yatırım Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan yatırım oranını görüntüler.

Başlangıç Yatırımı

Hizmetteki başlangıç yatırımını tanımlar.

Sistem Yeniden Yatırım Oranını Kullan

Toplam sermaye maliyetinin sistem yeniden yatırım oranıyla hesaplanması için alanı seçin.

Sistem Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan sistem oranını görüntüler.

Yatırım Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan yatırım oranını görüntüler.

5. Planlanan bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Planlanan Maliyet

Yatırımın toplam planlanan maliyetini tanımlar. Bu değer, Planlanan Maliyet Başlangıcı ile Planlanan Maliyet Sonu tarihleri arasında dağıtılır.

Planlanan Maliyet Başlangıcı

Yatırım bütçesi için zamanlanan başlangıç tarihini tanımlar.

Planlanan Maliyet Sonu

Yatırım bütçesi için zamanlanan bitiş tarihini tanımlar.

Planlanan Fayda

Yatırım için öngörülen mali kazancı tanımlar. Değer, planlanan fayda başlangıcıyla sonu arasında dağıtılır.

Planlanan Fayda Başlangıcı

Yatırım kazancı için zamanlanan başlangıç tarihini tanımlar.

Planlanan Fayda Sonu

Yatırım kazancı için zamanlanan bitiş tarihini tanımlar.

Planlanan NBD

Aşağıdaki formüle göre hesaplanan planlanan net bugünkü değerini (NBD) görüntüler:

$$\text{Planlanan NBD} = \text{Planlanan Fayda} - \text{Planlanan Maliyet}$$

Not: Bu alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan İİY

Bu alandaki değer aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{Planlanan İİY} = \text{Planlanan NBD} / \text{Planlanan Maliyet}$$

Not: Alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan Başabaş Değer

Programın karlı hale geldiği dönemi ve değeri belirten tarih ve tutar.

Not: Alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan İç Karlılık Oranı

Yatırım için planlanan iç karlılık oranını görüntüler.

Planlanan Değiştirilmiş İç Karlılık Oranı

Yatırım için planlanan değiştirilmiş iç karlılık oranını görüntüler.

Planlanan Geri Ödeme Dönemi

Yatırımın planlanan geri ödeme döneminin tarihini görüntüler.

6. Bütçe bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Bütçe Maliyeti

Yatırımın bütçeli toplam maliyetini görüntüler.

Bütçe Maliyeti Başlangıcı

Bir yatırımın bütçeli maliyet başlangıcını görüntüler.

Bütçe Maliyeti Bitişi

Bir yatırımın bütçeli maliyet bitişini görüntüler.

Bütçe Faydası

Bir yatırımın bütçeli kazancını görüntüler.

Bütçe Fayda Başlangıcı

Bir yatırımın bütçeli kazanç başlangıcını görüntüler.

Bütçe Fayda Bitişi

Bir yatırımın bütçeli kazanç bitişini görüntüler.

Bütçe NBD

Bu yatırımın bütçeli NBD'sini (Net Bugünkü Değer) görüntüler.

Bütçe YG

Bu yatırımın bütçeli YG (Yatırım Getirisi) değerini görüntüler.

Bütçe Başabaş Noktası

Yatırımın bütçeli maliyeti ile bütçeli kazancının eşitlendiği tarihi görüntüler.

Bütçe İç Karlılık Oranı

Yatırım için bütçeli iç karlılık oranını görüntüler.

Bütçe Değiştirilmiş İç Karlılık Oranı

Bu yatırım için bütçeli değiştirilmiş iç karlılık oranını görüntüler.

Bütçe Geri Ödeme Dönemi

Yatırımın bütçeli geri ödeme döneminin tarihini görüntüler.

- Değişiklikleri kaydedin.

Finansal İşlemleri Etkinleştir

Hizmeti finansal işlemler için etkinleştirmek üzere hizmet özelliklerinin finansal sayfasını kullanın. Finansal konum, finansal bölüm ve finansal işlemler yapılırken kullanılan diğer öznitelikleri tanımlayabilirsiniz.

Ayrıca iş gücü işlem oranlarını, malzeme işlem oranlarını, ekipman işlem oranlarını ve harcama işlem oranlarını da hizmetle ilişkilendirebilirsiniz.

Bir hizmeti finansal işlemler için etkinleştirmeden önce aşağıdakilerin ayarlanmış olduğunu doğrulayın:

- Tüzel kişilik, Yİ ve yatırım sınıfları, konum ile oran ve maliyet matrisleri.
Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.
- Bölüm.
Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Şu adımları uygulayın:

- Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
- Özellikler menüsünü açın ve Finansal öğesini tıklayın.
- Genel bölümünde, aşağıdakileri girin:

Yİ Sınıfı

Yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşleştirmek için kullanılan devam eden süreç sınıfını tanımlar. Yİ sınıfı ayrıca raporlama amacıyla da kullanılabilir.

Yatırım Sınıfı

Yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşleştirmek için kullanılan yatırım sınıfını tanımlar. Yatırım sınıfı ayrıca raporlama amacıyla da kullanılabilir.

Bölüm

Maliyetlerin bölümlere gider veya alacak atanması için ters ibraz işlemlerinin işlenmesi sırasında kullanılan bölümü tanımlar. Bölüm ayrıca yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşlemek için kullanılabilir. Bölüm genel özellikler sayfasında seçilirse, bu alan otomatik doldurulur. Ters ibrazlar için gereklidir.

Konum

Ters ibraz işlemlerinin işlenmesi için yatırımın borç ve alacak kurallarıyla eşlenmesi amacıyla kullanılan konumu tanımlar. Sistem veya tüzel kişilik varsayılanları kaynak konumunun yatırımdan alındığını belirttiğinde, oran ve maliyet matrisleriyle birlikte yatırımla eşleşen konumu kullanın.

4. İş Gücü İşlem Oranları, Malzeme İşlem Oranları, Ekipman İşlem Oranları ve Masraf İşlem Oranı bölümlerinde, her işlem türü için aşağıdakileri gerektiği şekilde girin:

Oran Kaynağı

Hizmetle ilgili iş gücü, malzeme, ekipman maliyetleri veya harcamaları gider kaydetmek üzere yapılan işlemler sırasında kullanılan oranı tanımlar.

Maliyet Kaynağı

Hizmetle ilgili iş gücü, malzeme, ekipman maliyetlerini veya harcamaları tanımlar.

Döviz Kuru Türü

Birden çok para birimi etkinleştirilmişse, döviz kuru türü kurların ve maliyetlerin nasıl dönüştürüleceğini belirtir.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Vakalar

Hizmet özelliklerinden hizmete atanan vakaları yönetebilirsiniz. Ayrıca vaka kategorilerini hizmete atayabilirsiniz.

Vaka Kategorisi

Vaka kategorileri, oluşan maliyeti yakalamak ve değerlendirmek ve kaynak kullanımı görüntülemek üzere vakaları gruplandırır. Ayrıca vaka kategorilerini hizmetinizle ilişkilendirebilirsiniz. Vaka kategorilerini CA Clarity PPM yöneticisi ayarlar ve sürdürür.

Daha fazla bilgi için *Talep Yönetimi Kullanım Kılavuzu*'na bakın.

Vakalar

Vakalar hizmetiniz kapsamında gerçekleştirilen çalışmayı izler. Hizmetinize atanan vakaları görüntüleyebilir veya yeni vakalar oluşturabilirsiniz.

Daha fazla bilgi için *Proje Yönetimi Kullanım Kılavuzu*'na bakın.

Hizmeti Vaka Kategorileriyle İlişkilendirmek

Bir hizmetle bir vaka kategorisini ilişkilendirmek için vaka kategorileri sayfasını kullanın.

Hizmetin bir vaka kategorisiyle ilişkilendirilebilmesi için CA Clarity PPM yöneticisinin vaka kategorisini oluşturması gerekir. Yönetici ayrıca herhangi bir hizmeti toplu olarak bir vaka kategorisiyle de ilişkilendirebilir.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Vaka Kategorileri'ni tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Hizmetle ilişkilendirilecek vaka kategorilerini seçin ve Ekle'yi tıklayın.
4. Değişiklikleri kaydedin.

Vakaları Görüntüle ve Yönet

Hizmetle ilişkilendirilen vakaların listesini görüntülemek için vakalar sayfasını kullanın. Vakalar sayfasından şunları yapabilirsiniz:

- Yeni vakalar oluşturmak.
- Seçilen vakaları yeniden atamak.
- Vakaları görev veya projelere dönüştürmek.

Daha fazla bilgi için *Talep Yönetimi Kullanım Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Vakalar ögesini tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Vakayla ilişkilendirilmiş hizmet vakaları listesini görüntüleyin.

Bağımlılıkları Görüntüle veya Tanımla

Portföyünüzdeki hizmetler arasında bağımlılık ilişkileri mevcuttur. Bu ilişkiyi belirlemek üzere hizmet özelliklerinin bağımlılıklar sayfasını kullanın. Çatışan görevlerin başlangıcı be tamamlanması arasında veya bütçenin aşılmasından dolayı bağımlılıklar gerçekleşebilir. Sayfadan bağımlılık kısıtlamaları olan yatırımları ekleyebilirsiniz. Ayrıca bu yatırımların mı yatırımınıza bağlı olduğunu yoksa yatırımınızın mı bunlara bağlı olduğunu belirtebilirsiniz.

Sayfayı görüntülemek için hizmeti açın ve sayfanın araç çubuğundan Bağımlılıklar'ı tıklayın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Bağımlılıklar öğesini tıklayın.
Yatırım bağımlılıkları sayfası görüntülenir.
3. Aşağıdakiler eklemek için bir mod seçin:
 - Buna bağımlı yatırımlar. Yatırımınıza bağımlı diğer yatırımları görüntüler.
 - Bunun bağımlı olduğu yatırımlar. Yatırımınızın bağımlı olduğu diğer yatırımları görüntüler.
4. Yatırımınıza daha fazla bağımlılık eklemek için Ekle'yi tıklayın.
Yatırımları seç sayfası görüntülenir.
5. Adı girin ve açılır Tür menüsünden yatırımın türünü seçin. Ya da Tümünü Göster'i tıklayın.
6. Yatırım Filtresi bölümünde yatırım adlarının onay kutularını seçin ve Ekle'yi tıklayın.

Anahatlar

Anahatlar, hizmetinizin toplam planlanan efor ve maliyet tahminlerine ait yakalanan andaki anlık görüntülerdir. Vaka gerçekleştirenleri, anahatların toplam eforunun parçası değildir. Bunlar, planlanmamış çalışmalardır ve anahatlandırma sırasında dikkate alınmazlar.

Anahattın anlık görüntüleri statik olduğundan, bir anahat oluşturduktan sonra hizmetinizde yapacağınız değişiklikler geçerli anahatta otomatik olarak görünmez. Ancak yeni girilen veya gönderilen bilgileri içermesi için anahattı güncelleyebilirsiniz.

Anahatları Oluştur

Birden çok anahat oluşturulur. İlk veya başlangıç anahattı kaynakların zamanı girmesinden önce gerçekleşir. Ayrıca hizmet süresinin yarısına gelinmesi, farklı aşamaların tamamlanması veya hizmetin tamamlanması gibi farklı zaman aralıklarında da ek anahatlar oluşturulabilir. Başlangıç anahattı sayesinde hizmet devam ettiği sırada tahminleri gerçekleşenlerle karşılaştırabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Anahat ögesini tıklayın.
Anahatlar sayfası görüntülenir.
3. Yeni'yi tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
4. Aşağıdaki alanları doldurun:

Düzeltilme Adı

Anahat düzeltmesinin adını belirtir.

Örnek:

İlk Anahat, Orta Anahat ve Son Anahat.

Gerekli: Evet

Düzeltilme Kimliği

Anahat düzeltmesinin benzersiz tanımlayıcısını belirtir.

Örnek:

v1 ya da v5 gibi anahat sürüm numarası.

Gerekli: Evet

Açıklama

Anahat düzeltmesi için açıklamayı tanımlar.

Gerekli: Hayır

Geçerli Düzeltme

Bu anahattı geçerli anahat yapmak isteyip istemediğinizi belirler. Yalnızca tek bir anahat düzeltmesi varsa bu alan salt görüntülenir.

Varsayılan: Seçilen

5. Değişiklikleri kaydedin.

Anahatları Düzenle

Anahattın düzeltme adını, kimliğini ve açıklamasını düzenlemek için hizmet anahat düzeltmesi sayfasını kullanın. Bir hizmet anahattını düzenlemek için sayfadaki anahat düzeltmesi adını tıklayın.

Birden çok anahat olduğunda geçerli düzeltme anahattını silerseniz, en yeni anahat geçerli düzeltme haline gelir.

Anahatlardan Maliyet ve Kullanım Verileri

Bir anahat için aşağıdaki efor ve maliyet bilgilerini görüntüleyin. Bilgiler hizmet özelliklerinin anahat düzeltmeleri sayfasındaki sütunlardan alınır:

- Kullanım. Anahattın alındığı zamandaki toplam efor (gerçekleşenler artı kalan TTM). Gerçekleşenler hizmet atamalarına karşı kaydedilir.
- YİBM. Anahat alındığı andaki yapılan işin bütçeli maliyeti. Maliyet, TB değeri ile özet düzeyi tamamlanma yüzdesinin çarpımıdır.

Hizmet performansı üzerine bir Kazanılan Değer Analizi (KDA) yapmak için anahatları kullanabilirsiniz. KDA, bu tarihe kadar hizmetiniz üzerinde harcadığınız süreyi gösterir.

Not: Maliyet anahat değerlerini elde etmek için anahat belirlemeden önce hizmetin personeli için oranları belirleyin ve Oran Matrisi Çıkarma işini çalıştırın. YİBM anahat değerlerini elde etmek üzere anahat belirlemeden önce özet görev için yüzde değerlerini tamamlayın.

Hizmet Düzeyinde Anahat Güncelle

Yeni bir tane oluşturmak yerine mevcut bir anahattı güncelleyebilirsiniz. Örneğin, mevcut bir anahattı nakledilen son gerçekleşenleri içerecek şekilde güncelleyin. Bir anahat güncellendiğinde, değerlerini de buna uygun olarak değiştirir.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Özellikler menüsünü açın ve Anahat öğesini tıklayın.
Hizmet anahat sayfası görüntülenir.
3. Anahattın yanındaki onay kutusunu işaretleyin.
4. Anahattı Güncelle seçimini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
5. Evet'i tıklayın.

Geçerli Anahattı ayarla

En son oluşturulan anahat, varsayılan olarak hizmetin geçerli anahattı olur. Hangi anahattın geçerli olduğunu hizmet özellikleri sayfasındaki anahat sayfasında doğrulayabilirsiniz. Yatırımın yalnızca bir tane anahattı varsa, bu anahat Geçerli anahat olarak işaretlenir. Anahat, Geçerli sütununda sarı renkli bir onay işaretiyle birlikte görüntülenir. Bir anahattı geçerli anahat yapmak üzere açın, Geçerli Düzeltme alanını seçin ve anahat düzeltmesini kaydedin.

Abonelikler

Abonelik, bir bölümün hizmet almak için isteğidir. Abone olan bölümler, hizmetin tüketicileri olurlar. Hizmeti yöneten bölüm hizmet sağlayıcısı olur. İlişki kurulduktan sonra hizmet sağlayıcısı abonelikleri kullanarak abone olan bölümlerle olan ilişkilerini izleyip yönetebilir. Üyelikler sağlanan hizmete abone olan bölüme gider olarak eklenen maliyetleri içerir.

Bir hizmete abone olmuş tüm bölümlerin listesini görüntüleyebilir, abonelik listesine bölüm ekleyebilir ve kaldırabilirsiniz.

Not: Bölüm yöneticileri de bölümlerini hizmetlere abone edebilir.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

Hizmet Aboneliklerini Takip Et

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Abonelikler öğesini tıklayın.
Liste sayfası görünür.
3. Aboneliklere göz atın veya filtreleyin.
4. Hizmet özelliklerinin abonelikler sayfasında aşağıdakileri bilgileri görebilirsiniz:

Müşteri Bölümü

Hizmete abone olan bölümü görüntüler.

İiy

Abone olan bölümün iş ilişkileri yöneticisinin adını görüntüler.

Vakalar

Abonelik bölümünün hizmet için günlüğe kaydettiği vakaların sayısını tanımlar.

Giderler

Sunulan hizmet için abonelik bölümünün onaylamış olduğu toplam ücretleri görüntüler.

SDA İhlalleri

Abonelik bölümünün hizmet için günlüğe kaydettiği hizmet düzeyi ihlallerinin sayısını tanımlar.

Bölümleri Hizmetlere Abone Et

Bölümü, sunulan hizmet için ücretlendirmek için, yeni abone bölüm için BD tahsisleri ekleyerek ters ibraz alacak kuralını güncelleyin. Hizmetleri ters ibraz etmeye ne zaman başlayacağınızı belirlemek için BT mali yöneticiniz ve abone bölüm yöneticinizle birlikte çalışın.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Abonelikler öğesini tıklatın.
Abonelikler liste sayfası görüntülenir.
3. Ekle'yi tıklatın.
Abone bölümleri ekle sayfası görüntülenir.
4. Abonelik listesine eklemek istediğiniz bölümlere göz atın veya filtreleyin ve Ekle'yi tıklatın.
5. Geri Dön'ü tıklatın.

Bölüm Aboneliklerini İptal Et

Bir aboneliği iptal ettiğinizde, ters ibraz alacak kuralını güncellediğinizden ve bölümün BD tahsisini kaldırdığınızdan emin olun. Aksi takdirde, hizmetler için bölüme gider yazılmaya devam edilecektir.

Daha fazla bilgi için bkz *Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu*.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Özellikler menüsünü açın ve Abonelikler öğesini tıklatın.
Abonelikler liste sayfası görüntülenir.

3. Aboneliğini iptal etmek istediğiniz müşteri bölümünün yanındaki onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
4. Evet'i tıklayın.

Kapasite Planlama Senaryoları

Senaryolar, hizmetinizi optimize etmek amacıyla sistematik bir yöntem uygulamanıza olanak sağlar. Personel değişikliklerinin veya tarihlerde yapılan kaydırmaların yatırımınızın sonucunu nasıl etkilediğini analiz etmek için senaryoları hizmete uygulayın. Bir senaryo ve kayıt planı arasında geçiş yaparak hizmetlerinizi değerlendirebilirsiniz.

Kapasite Planlama Senaryoları Oluştur

Senaryo araç çubuğunun görüntülediği herhangi bir hizmet sayfasından kapasite planlama senaryosu oluşturabilirsiniz. Senaryo araç çubuğu sayfanın araç çubuğu altında görüntülenir.

Hizmetlere Kapasite Planlama Senaryoları Uygula

Senaryo araç çubuğunu kullanarak erişim hakkınız olan mevcut kapasite planlama senaryolarından birini seçin. Bir yatırımı açıp senaryoyu seçtiğinizde, bu senaryo geçerli senaryo olarak ayarlanır.

Hizmetleri Silme için İşaretle

Bu hizmet için silme işi çalıştırdıktan sonra hizmetler silinebilir.

Not: Hizmet durumu "Etkin" olduğunda hizmeti silemezsiniz. Devre dışı bırakmak için hizmeti açın ve Etkin onay kutusundaki işareti kaldırın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Liste sayfası görünür.
2. Hizmetin yanında bulunan onay kutusunu seçin ve Silinmek Üzere İşaretle öğesini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
3. Evet'i tıklayın.

Bölüm 3: Hiyerarşiler

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[Hiyerarşiler Hakkında](#) (sayfa 35)

[Alt Yatırımlar Listesini Filtrele](#) (sayfa 36)

[Hiyerarşi Oluşturma](#) (sayfa 36)

[Efor Toplamını Görüntüle](#) (sayfa 39)

[Toplam Sahiplik Maliyetini Görüntüle](#) (sayfa 39)

[Üst Yatırımların Yönetimi](#) (sayfa 40)

Hiyerarşiler Hakkında

Hizmetinizi oluşturan yatırımları ve hizmetleri, hizmetinizin yatırım hiyerarşisinden yönetebilirsiniz.

Hiyerarşik listeyi (projeler, varlıklar, uygulamaları ürünler, hizmetler ve diğer çalışmalar) görmek için Hiyerarşi ögesini seçin. Hizmet hiyerarşisinin finansal toplam sayfası görüntülenir.

Finansal hiyerarşide yatırımın ve alt yatırımların planlanan maliyet, gerçek maliyet ve kalan maliyet toplamları gösterilir. Görüntülenen değerler zaman değişimlidir ve tanımladığınız yatırım tahsis yüzdelerindeki faktöre göre değişkenlik gösterir.

Planlanan Maliyet alanında görüntülenen değer yatırımdan ve alt yatırımlardan alınarak toplanan planlanan maliyetlerdir. Değerler, yatırım tahsis yüzdeleri hesaba katıldıktan sonra toplanır. Gerçek Maliyet alanındaki değer faturalandırma ve fatura kaynaklı oluşan maliyetlerdir. Hizmet onaylanmamışsa gerçek maliyetler ayrıca alt yatırım veya hizmet toplamlarından elde edilir. Maliyetler yatırım tahsis yüzdeleri hesaba katıldıktan sonra toplanır. Yani hizmet durumu "Onaylandı" olarak belirtilmemiştir. Halen gerçekleşecek maliyetler olduğundan, gerçek maliyetler finansal toplamda görüntülenmez. Kalan Maliyet sütununda görüntülenen değer, planlanan maliyetler ile gerçekleşen maliyetler arasındaki farktır.

Planlanan Yatırım Getirisi ve Planlanan NBD sütunlarında yatırımın ve alt yatırımın Yatırım Getirisi ve NBD değerleri görüntülenir. Planlanan Fayda sütununda planlanan gelir (yatırım, hizmet veya fikrin ayrıntılandırılmış bütçesindeki planlanan kazancın toplamı) görüntülenir.

Hiyerarşi ile ayrıca efor toplamına ve hizmet hiyerarşisinin üst sayfalarına erişebilirsiniz. Örneğin hizmet efor toplamına erişebilmek için hizmetin Hiyerarşi menüsünü açın ve Efor Toplamı ögesini seçin.

Mali toplam ve efor toplamının her ikisi de hizmetinizi oluşturan yatırımların, hizmetlerin ve fikirlerin hiyerarşik temsilleridir. Bu sayfada listelenen öğeleri genişletip daraltabilir, alt yatırımlar veya hizmetler ekleyip çıkartabilirsiniz.

Hiyerarşide seçtiğiniz görünüme bağlı olarak, kendi satır ögesi çalışma değerlerini veya üst hizmete özgü maliyetlerini Kendi satır ögesi altında bulunan satır ögeleri, alt yatırımlardır veya hizmet hiyerarşisini oluşturan hizmetlerdir.

Alt Yatırımlar Listesini Filtrele

Varsayılan olarak, hizmetin hem finansal hem de efor toplamı onaylanan ve onaylanmayan alt yatırımların listesini görüntüler. Yalnızca onaylanan veya onaylanmayan alt yatırımları görebilirsiniz. Sayfadaki filtre bölümünde Durum alanından durumu seçin.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Hiyerarşi Oluşturma

Şirketinizin iş kurallarına dayalı olarak alt yatırımları, hizmetleri ve fikirleri hizmetinizin yatırım hiyerarşisine ekleyebilir ve bu hiyerarşiden kaldırabilirsiniz. Alt yatırımlar, hizmetler ve fikirler, sizin görüntüleme erişim hakkınız olanlardır. Bu yatırımlar ve hizmetler sizin hizmetinizle aynı tüzel kişiye bağlanmıştır. Hizmetinizin hiyerarşisine yatırım ve hizmet ilişkileri eklemek veya kaldırmak için hizmet hiyerarşisindeki finansal toplam ya da efor toplamı sayfasını kullanın.

Hiyerarşinizi oluşturdukça, ilgili alt yatırım veya hizmetin planlanan maliyetleri toplanarak üst hizmetin planlanan maliyetlerini oluşturur. Bu maliyetler finansal toplamda görüntülenir. Benzer şekilde, ilişkilendirilmiş alt yatırım veya hizmet toplu iş değerleri üst hizmette toplanır ve efor toplamında görüntülenir.

Hizmet hiyerarşisi oluşturmak için aşağıdakileri yapın:

- [Alt yatırımlar ekleyin](#) (sayfa 37).
- [Alt yatırımları kaldırın](#) (sayfa 37).
- [Finansal toplamı görüntüleyin](#) (sayfa 38).
- [Alt yatırımlar için tahsisleri tanımlayın](#) (sayfa 38).
- [Efor toplamını görüntüleyin](#) (sayfa 39).

Yatırımlarda Hizmetleri Paylaşmak Hakkında

Hizmetleri, diğer yatırımlar, hizmetler ve fikirler arasında paylaşabilirsiniz. Örneğin iki yazılım uygulamasını destekleyen bir veritabanı sunucusunu paylaşabilirsiniz. Öncelikle yazılım uygulamalarını alt yatırımlar olarak veritabanı sunucusu yatırım hiyerarşisine ekleyin. Ardından alt yatırımın veya hizmetin maliyet tahsis yüzdesini ve zaman segmentlerini düzenleyin.

Hizmetinizin yatırım tahsis yüzdesi, yatırım, hizmet veya fikre tahsis edilen hizmet miktarını belirler. Yatırım hiyerarşisinde gösterilen tüm maliyet bilgileri için tahsis yüzdeleri temel alınır.

Alt Yatırımların ve Hizmetlerin Finansal Toplamdan Eklenmesi

Hizmet hiyerarşisindeki finansal toplam veya efor toplamı sayfalarından hizmetinize alt yatırımlar, hizmetler ve fikirler ekleyebilirsiniz.

Yatırımları, hizmetleri ve fikirleri hiyerarşinize eklemeyi önce mevcut olduklarını doğrulayın. Hiyerarşideki her alt yatırım ve hizmet için yatırım ve hizmet tahsislerini belirlemek üzere diğer yatırım yöneticileriyle birlikte çalışın.

Not: Hizmet hiyerarşisine yalnızca aynı tüzel kişilik kapsamında eklenen alt/üst öğeler kabul edilir.

Alt Yatırımın ve Hizmetin Eklenmesi

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Finansal Toplam'ı tıklayın.
Finansal toplam sayfası görüntülenir.
3. İstenen alt hizmetin yanındaki onay kutusunu seçin ve Ast Ekle'yi tıklayın.
Yatırımları seç sayfası görüntülenir.
4. Yatırımların yanındaki onay kutusunu seçin ve Ekle'yi tıklayın.
5. Geri Dön'ü tıklayın.

Alt Yatırımın ve Hizmetin Kaldırılması

Alt hizmetleri finansal toplamdan çıkarmak için alt hizmetin yanındaki onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklayın.

Finansal Toplamı Görüntüle

Hizmet finansal toplamını hizmet hiyerarşisindeki finansal toplam sayfasında görüntüleyebilirsiniz. Sayfada hizmetinizi oluşturan alt yatırımların, hizmetlerin ve fikirlerin hiyerarşik bir listesini görüntülenir. Tüm alt maliyetler ve kazançlar hizmetinize, üst hizmetinize toplanır ve üst hizmetin satır ögesinde listelenir.

Sayfadan hizmetinizi oluşturmaya, sürdürmeye ve desteklemeye yönelik yapılan tüm harcamaları izleyebilirsiniz. Ayrıca tahsis yüzdelerini, planlanan maliyetleri, gerçek maliyetleri, planlanan kazançları, planlanan Yatırım Getirisini ve planlanan NBD değerini izleyebilirsiniz. Alt yatırımları ekleyerek veya kaldırarak hizmeti değiştirebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Finansal Toplam'ı tıklatın.
Finansal toplam sayfası görüntülenir.
3. Finansal toplamdaki hizmetleri ve alt hizmetleri görüntüleyin.

Alt Yatırım Tahsislerini Tanımla

Hizmetinize ilk defa bir alt yatırım eklediğinizde, buna ait yatırım tahsisi varsayılan olarak yüzde 100'e ayarlanır. Hizmetinize tahsis edilen alt yatırımın miktarını hizmetinizin finansal toplamdaki ve efor toplamındaki Tahsis sütununda görüntüleyebilirsiniz.

Hizmetinize tahsis edilen alt hizmetin, yatırımın veya fikrin yüzde miktarını belirlemek için tahsisleri ayarla sayfasını kullanın. Bir yatırımın tahsis edildiği üst yatırımın listesi bu sayfada görüntülenir. Alt yatırımın üst yatırımına tahsis edildiği miktarı Tahsis alanından düzenleyerek dağıtabilirsiniz.

Alt yatırım maliyet toplamı, yatırım tahsis yüzdelerine bağlı olarak, otomatik olarak üst hizmete toplanır.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Finansal Toplam'ı tıklatın.
Finansal toplam sayfası görüntülenir.
3. Alt yatırım için tahsis miktarını tıklatın.
Tahsisleri ayarla sayfası görüntülenir.

4. Hizmetinizin Tahsis alanına, alt yatırımın hizmetinize (üst yatırıma) tahsis edildiği miktarı girin.
5. Değişiklikleri kaydedin.
6. Üst hizmet finansal toplam sayfasına geri dönmek için Geri Dön'ü tıklayın.

Efor Toplamını Görüntüle

Hizmetinizi oluşturan yatırımların, hizmetlerin ve fikirlerin efor toplamını görüntülemek için hizmet hiyerarşisinin efor toplamı sayfasını kullanın. Hizmetin alt yatırımına ait iş gücü bağlantılı bilgileri (TTM, TT ve çalışma sapmaları gibi) toplanarak sayfada görüntülenir. Bilgiler toplanırken alt yatırımın veya hizmetin tahsis yüzdeleri dikkate alınır. Bu toplamları sayfadaki TTM, TT ve gerçekleşen iş sütunlarında görebilirsiniz.

Sayfada görüntülenen yatırımlar hizmet hiyerarşisinin finansal toplam sayfasında görüntülenen yatırımların aynısıdır. Bu sayfa alt yatırımların farklı bir hiyerarşik liste görünümünü sağlar.

Hizmet özellikleri sayfasındaki bir alt yatırımdan bir üst hizmet seçtiğinizde yatırım hiyerarşisini oluşturabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Efor Toplamı'ı tıklayın.
Efor toplamı sayfası görüntülenir.
3. Efor toplamdaki hizmetleri ve alt hizmetleri görüntüleyin.

Toplam Sahiplik Maliyetini Görüntüle

Toplam sahiplik maliyeti (TSM) bir hizmeti yürüterek veya çalıştırarak türetilen maliyet tutarının toplamıdır. Bir hizmetin çalıştırılması, projeler, uygulamalar ve fikirler gibi hizmeti destekleyen tüm yatırımların yönetimini kapsar. TSM maliyetlerin nerelere harcandığını ve maliyetlerin nasıl tahsis edilip paylaşıldığını izler. Maliyetlerin toplanması size bir hizmet bütçesini çeşitli yatırım türlerinden kaynaklanan toplam maliyetlerin yönetimiyle karşılaştırarak yönetebilme olanağı sunar.

Tüm alt yatırımları hizmete ekleyin. Ardından BT hizmetinin TSM'sini belirlemek üzere toplam maliyeti ve iş gücü toplamalarını yatırımların hiyerarşik faturalarından görebilirsiniz.

Üst Yatırımların Yönetimi

Bir hizmetin tahsis edildiği üst yatırım ve hizmetlerin listesini görüntülemek için hizmet hiyerarşisinin üst öğeler sayfasını kullanın. Ayrıca her üst öğe için tahsis edilen hizmet yüzdesini de görüntüleyebilirsiniz.

Şunları yapabilirsiniz:

- [Üst yatırım eklemek](#) (sayfa 40).
- Üst yatırım kaldırmak.
- [Üst yatırımlar için tahsisleri tanımlamak](#) (sayfa 40).

Erişim hakkına sahip olduğunuz her yatırımı hizmetiniz için üst yatırım olarak ekleyebilirsiniz.

Üst Yatırımları Ekle

Bir hizmete üst yatırım ilişkisi eklemek için hizmet hiyerarşisinin üst öğeler sayfasını kullanın. Bir seferde bir üst yatırım veya birden çok yatırım ekleyebilirsiniz.

Yatırımları, hizmetleri ve fikirleri üst öğe olarak hiyerarşinize eklemekten önce mevcut olduklarını doğrulayın. Hiyerarşideki her alt yatırım ve hizmet için yatırım ve hizmet tahsislerini belirlemek üzere diğer yatırım yöneticileriyle birlikte çalışın.

Ayrıca üst yatırım ilişkilerini kaldırabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Üst Öğeler'i tıklatın.
Üst öğeler liste sayfası görüntülenir.
3. Üst yatırımları seçip eklemek için Ekle'yi tıklatın.

Üst Yatırım Tahsislerini Tanımla

Yatırımlar ve hizmetler bir veya daha fazla alt yatırıma tahsis edilebilir. Ancak bir üst yatırım için toplam tahsisin yüzde100 olması gerekir. Hizmet alt yatırımlarının tahsis miktarlarını hizmet hiyerarşisinin üst öğeler sayfasında görebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
Özellikler sayfası görünür.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Üst Öğeler'i tıklayın.
Üst öğeler liste sayfası görüntülenir.
3. Tahsis alanına üst yatırımın yüzde tahsis değerini girin.
4. Değişiklikleri kaydedin.

Bölüm 4: Hizmet Ekibi

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[Ekip Oluşturma Hakkında](#) (sayfa 43)

[Personel Üyesi Ayrıntılarını Düzenle](#) (sayfa 43)

[Ekip: Personel Sayfası Hakkında](#) (sayfa 46)

[Ekip Kadrosu Oluşturma](#) (sayfa 47)

[Rol Kapasitesi](#) (sayfa 49)

[Personel Tahsisleri](#) (sayfa 49)

[Personel Üyesi Değiştirme](#) (sayfa 56)

[Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme](#) (sayfa 59)

[Personel Üyelerini Kaldır](#) (sayfa 59)

Ekip Oluşturma Hakkında

Personel üyeleri bir hizmet üzerinde çalışmak üzere atanabilen kaynaklar veya rollerdir ve üzerinde çalıştıkları zamanı zaman çizelgesine kaydedebilirler. Hizmetler görevlerle ilişkilendirilmemiştir ve bunlara personel atanması söz konusu personel için uzun vadeli taahhütlerle sonuçlanmaz.

Rolleri ve kaynakları tahsis ederek hizmetinize personel atamak için ekip sayfasını kullanın. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın. İş gücü ve iş gücü dışı kaynakları ekleyebilirsiniz. Bu sayfadan role göre çalışma eforunun alt ve üst toplamalarını görüntüleyebilirsiniz. Doğrudan planlanan işi düzenlemek için görünümü değiştirebilirsiniz. Ekip menüsünde personel, ayrıntılar ve rol kapasitesi sayfaları bulunur.

Personel tahsisi, bir kaynağın proje için rezerve edildiği dönemdir. Rezervasyon tarihlerini değiştirmedığınız sürece, personel üyeleri otomatik olarak tüm hizmet süresi boyunca rezerve edilir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri arasındaki toplam iş günü sayısı (başlangıç ve bitiş tarihleri dahil olmak üzere) ile kaynağın günlük çalışma saatinin çarpılmasıyla, her kaynağın tahsis miktarı elde edilir. TTM için bir kaynağın hizmete atandığı saat sayısı temel alınır.

Personel Üyesi Ayrıntılarını Düzenle

Bir kaynağı veya rolü hizmetinize ekledikten sonra, personel atama gereksinimleri ayrıntılarında değişiklik yapmak için kaynak veya rol personel üyesi sayfasını kullanın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Kaynak veya rolün Özellikler simgesini tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Personel üyesi özelliklerini düzenleyin:

Gereksinim Adı

Personel atama gereksiniminin adını görüntüler.

Başlangıç Tarihi

Yatırım için ekip üyesi tahsis başlangıç tarihini görüntüler.

Varsayılan: Yatırım başlangıç tarihi.

Bitiş Tarihi

Yatırım için ekip üyesi tahsis bitiş tarihini görüntüler.

Varsayılan: Yatırım bitiş tarihi.

Varsayılan Tahsis Yüzdesi

Kaynağın yatırıma tahsis edildiği zaman yüzdesini tanımlar (yüzde 0 girebilirsiniz). Değişiklik yatırım ekibi personel sayfasındaki Tahsis ve Tahsis Yüzdesi sütunlarını günceller.

Rezervasyon Durumu

Personel üyesi rezervasyon durumunu belirtir. Ekip üyeleri, kesin olmayan, kesin veya karışık şekilde rezerve edilmiş olabilir.

Ekip üyeleri rezerve edildiğinde veya tahsisleri değiştiğinde rezervasyon durumu otomatik olarak ayarlanır. Rezervasyon durumunu istenildiği gibi manuel olarak girin.

Değerler:

- Ön
- Kesin
- Karışık. Ekip üyesi için kesin olan ve olmayan tahsislerin bulunduğunu belirtir.

Not: Daha fazla bilgi için CA Clarity PPM yöneticinizle görüşün veya *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Talep Durumu

Personel gerekliliğini belirler. Açılır listeden başka bir durum seçin.

Varsayılan: Yeni

Kaynak

Gereksinimle ilişkilendirilen kaynağı görüntüler.

Yatırım Başlangıç Tarihi

Gereksinim için yatırımın başlangıç tarihini görüntüler.

Yatırım Bitiş Tarihi

Gereksinim için yatırımın bitiş tarihini görüntüler.

Yatırım Rolü

Yatırım için kaynakların talep edildiği rolü tanımlar.

Örnek: Geliştirici, İş Analisti, Mimar

Personel OKY Birimi

Personel OKY Birimini tanımlar.

Varsayılan: Tanımlanmışsa yatırımın Personel OKY Birimi değeri.

Zaman Girişi İçin Açık

Kaynağın, görev atamalarına harcanan zamanı izlemek için zaman çizelgelerini kullanıp kullanamayacağını belirtir. Seçili olmadığında kaynak herhangi bir proje için zaman kaydı tutamaz.

Varsayılan: Seçilen

4. Kaynak Arama bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Çalışan İstihdam Türü

Kaynağın yüklenici ya da tam zamanlı çalışan olduğunu belirtir.

Özgeçmiş Anahtar Sözcükleri

Kaynağın özgeçmişindeki anahtar sözcükleri tanımlar.

Planlanan Tahsis

Yatırım yöneticisinin talebi doğrultusunda, kaynağın bu yatırıma tahsis edildiği zamanın toplam yüzdesini tanımlar. Tahsis ayrıca başlangıç ve bitiş tarihlerini de belirtir.

Kesin Tahsis

Kaynağın yatırıma kesin olarak rezerve edildiği toplam yüzdeyi tanımlar (kaynak yöneticisi tarafından girildiği şekilde). Tahsis ayrıca tahsis başlangıç ve bitiş tarihlerini de belirtir.

Kaynak yöneticisi tahsisleri kesinleştirenceye kadar hiçbir kesin tahsis değeri bulunmaz.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Ekip: Personel Sayfası Hakkında

Personel üyeleri bir hizmet üzerinde çalışmak üzere atanan kaynaklar veya rollerdir ve üzerinde çalıştıkları gerçek zamanı kendi zaman çizelgesine kaydedebilirler. Hizmetler görevlerle ilişkilendirilmemiştir ve bunlara personel atanması söz konusu personel için uzun vadeli taahhütlerle sonuçlanmaz.

Kaynağın adını bilmediğinizde rolü yer tutucu olarak kullanın. Ya da kaynağı hizmetiniz için personel olarak atanamıyorsa rolü kullanabilirsiniz. Hizmetinize personel atarken bir rolün birden çok örneğini kullanabilirsiniz. Ancak bir kaynağın birden çok örneğini ekleyemezsiniz.

Bir hizmete personel eklemek için hizmetin ekip personel sayfasını kullanın. Sayfada aşağıdaki sütunlar ve simgeler yer alır:

Özellikler simgesi

Kaynağın profilini açar. Profil bilgilerini görüntüleyebilir ve planlanan ve kesin tahsisler dahil tahsisleri değiştirebilirsiniz.

Kaynakları yönetme hakkında daha fazla bilgi için *Kaynak Yönetimi Kullanım Kılavuzu*'na bakın.

Kaynak Bulucu simgesi

Seçili kaynak için Kaynak Bul sayfasını açar. Bu sayfada, kaynağı veya rolü, farklı bir kaynak veya rolle değiştirebilirsiniz.

Kaynak Tahsisi

Kaynak/Rol Tahsisleri sayfasını açar. Kaynak tahsisini güncelleyebilirsiniz.

Rol

Kaynak profilinde seçili olan birincil rolden farklı olabilen kaynak rolünü görüntüler.

Saat

Kaynağın veya rolün bu yatırım için saat girmesine izin veriliyorsa sarı bir onay işareti görüntülenir.

Rezervasyon Durumu

Kaynak veya rolün rezervasyon durumunu görüntüler.

Değerler

- Kesin. Kaynak yatırıma taahhüt edilmiş
- Kesin Olmayan Şekilde. Kaynak yatırıma geçici olarak zamanlanmış.
- Karışık. Kaynak için gerçek olan ve olmayan tahsis bulunuyor.

Başlat

Ekip üyesi tahsis başlangıç tarihini görüntüler. Tarih tanımlanmamışsa, varsayılan yatırımın başlangıç tarihidir.

Bitir

Ekip üyesi tahsis bitiş tarihini görüntüler. Tarih tanımlanmamışsa, varsayılan yatırımın bitiş tarihidir.

Tahsis Yüzdesi

Ekip üyesinin yatırıma tahsis edildiğı yüzdeyi görüntüler.

Tahsis

Kaynağın geçici olarak yatırıma rezerve edilen saat sayısını görüntüler. Rezervasyon tarihlerini değıştirmediğiniz sürece, personel üyeleri tüm süre için otomatik olarak rezerve edilir. Tahsisi doğrudan düzenleyemez, tahsisi aşağıdakileri kullanarak değıştirebilirsiniz:

- Tahsis ayar seçenekleri.
- Kaynak personel üyesi özellikleri sayfasında tanımlanan yeni tahsis eğrileri.
- Tahsisi Değıştir seçeneğı

Tahsis Edilen Gerçekleşenler

Kaynağın bugüne kadar yatırıma ayırdığı toplam saat sayısını görüntüler.

Vaka Gerçekleşenleri

Bu yatırımla ilişkili vakalara yayınlanmış zamanı görüntüler.

Toplam Gerçekleşenler

Yatırıma karşı yayınlanmış toplam gerçek zamanı görüntüler. Değer tahsis edilen gerçekleşenler ile vaka gerçekleşenlerinin toplamıdır.

Ekip Kadrosu Oluşturma

Bir hizmet ekibine personel atamak için aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- [Kaynak veya rol ekleyin](#) (sayfa 48).
- [Fazla tahsis edilmiş kaynakları rezerve edin](#) (sayfa 48).
- [Personel üyesi ayrıntılarını düzenleyin.](#) (sayfa 43)
- [Kaynağın varsayılan tahsislerini değıştirmek](#) (sayfa 51).
- [Kaynak tahsislerini değıştirmek ve ölçeklendirmek](#) (sayfa 52).
- [Hizmete atanan personel üyelerini değıştirmek](#) (sayfa 56).

Personele Kaynak veya Rol Ekle

Hizmet ekibinin personel sayfasında hizmetinize eklenen kaynakların ve rollerin listesi görüntülenir. Tüm kaynaklara, kullanılabilir iş günlerinin yüzde 100'ü tahsis edilir. Değeri ihtiyaçlarınızı karşılayacak şekilde ayarlayabilirsiniz.

Kaynaklar hizmet personelinize eklenirken, kaynak fazla tahsis edilmiş olabilir. Fazla tahsis durumunda, kaynağı aşırı tahsis etmenize veya kaynağın kalan kullanılabilir süresini kabul etmenize olanak sağlayan bir onay sayfası görünür.

Bir hizmete, bir rolün çoklu örneklerini ekleyebilir ama aynı isimli kaynağın çoklu örneklerini ekleyemezsiniz. Örneğin, bir programlama rolü için iki farklı gereksinimi temsil etmek üzere hizmetinize programlamacı (1) ve programlamacı (2) kişilerini atayın.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın.

Ekip personel sayfası görüntülenir.

2. Ekle'yi tıklatın.

Kaynağı seç sayfası görüntülenir.

Not: Hizmetinize OKY düzeyinde ekip üyeleri eklemek için hizmet ekibi personel sayfasında OKY ile Ekle/Güncelle'yi tıklatın. Seçenek, seçilen OKY birimindeki tüm kaynakları hizmetinize ekler.

3. Hizmet personelinize eklemek için kaynakları ve rolleri seçin. Kaynakları veya rolleri adlarına veya diğer kriterlere göre bulmak için Arama Filtresini kullanın.
4. Seçtiğiniz kaynakları veya rolleri eklemek için Ekle'yi tıklatın.

Fazla Tahsis Edilmiş Kaynakları Rezerve Et

Kaynağın mevcut olduğı saatler, talep edilen saatlerin toplam sayısından az ise, kalan kullanılabilirlik onayı sayfası açılır.

Bunları hizmete eklediğinizde kalan kullanılabilirlik onayı sayfasında kaynağın fazladan rezerve edildiğı belirtilir. Kaynağı kullanılabilirlik durumunu yüzde 100 olacak şekilde rezerve ettiğinizde, %100 Kaynak Tahsisi sütununda kullanılan saat sayısı listelenir. Kalan Kullanılabilirlik sütunu, kaynağın, hizmet üzerinde çalışmak için kaç gerçek iş saatini kullanılabilir olduğunu belirtir.

Onay sayfası açıldığında, aşağıdaki seçeneklerden birini belirtin:

Fazla tahsis et

Kaynağı fazladan tahsis eder.

Yalnızca Kalan

Kaynağı, Kalan Kullanılabilirlik sütununda listelenen tutar için rezerve eder.

Rol Kapasitesi

Hizmet ekibinin rol kapasitesi sayfası role göre belirlenen ekip üyeleriyle veya isimle belirtilen kaynaklarla oluşturulan tüm rol taleplerinin toplu bir görünümünü sunar. Bilgileri bu rolleri dolduran kaynakların kapasitesiyle karşılaştırmalı olarak görüntüleyebilirsiniz.

Sayfaya Ekip menüsünden ulaşmak için Rol Kapasitesi'ni tıklatın. Bir ekip rolüne sahip olmayan kaynaklar, bu sayfada [Hiçbir Rol Yok] sütununda yakalanır.

Rol kapasitesi sayfasından şunları görebilirsiniz:

- Diğer yatırımlara veya hizmetlere yapılan tahsisle karşılaştırmalı olarak hizmete yapılan rol tahsisini. Yatırım hiyerarşisi bir rolle ilgili verileri toplar ve her alt yatırım hizmete belirli bir yüzde tahsis eder.
- Hizmet ve alt yatırımlar için kullanılabilir rol kapasitesi.

Bu bilgileri bir senaryonun içinde ve dışında görüntüleyebilirsiniz. Bir rolün aşırı tahsis edilmiş olarak görüldüğünü varsayın. Hizmet ekibinin personel sayfasını açmak için Personel simgesini tıklatın ve rolü kullanmakta olan kaynaklara bakın.

Personel Tahsisleri

Personel tahsisi, bir kaynağın proje için rezerve edildiği dönemdir. Rezervasyon tarihlerini değiştirmedığınız sürece, personel üyeleri otomatik olarak tüm hizmet süresi boyunca rezerve edilir.

Bir kaynak için tahsis edilen çalışma saatlerini elde etmek için aşağıdaki formül kullanılır:

$$\frac{\text{Hizmetin başlangıç tarihinden bitiş tarihine toplam iş günü sayısı}}{\text{Kaynağın günlük kullanılabilir çalışma saatlerinin sayısı}}$$

TTM için bir kaynağın hizmete atandığı saat sayısı temel alınır.

Personel Tahsislerinin Düzenlenmesi

Tahsisle ilgili personel bilgilerini düzenlemek için hizmet ekibinin personel sayfasını kullanabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.

Personel liste sayfası görüntülenir.

2. Aşağıdaki alanları düzenleyin:

Kaynak

Görev adını görüntüler. Kaynak özelliklerini açmak için kaynak adının bağlantısını tıklayın.

Rol

Kaynağın yatırımdaki rolünü tanımlar.

Saat

Kaynağın tamamlanan çalışma için yatırıma saat girip giremeyeceğini belirtir.

Rezervasyon Durumu

Yatırım için kaynak rezervasyon durumunu belirtir.

Başlangıç ve Bitiş

Kaynağın yatırıma rezerve edildiği başlangıç ve bitiş tarihlerini tanımlar. Tarihlerdeki değişiklik Tahsis sütunundaki değeri günceller.

Tahsis Yüzdesi

Bu kaynağın bu yatırıma tahsis edildiği varsayılan tutarı tanımlar. Tahsis yüzdesi olarak 0 (sıfır) girebilirsiniz. Değişiklikler ayrıca Tahsis sütunundaki değeri de günceller.

Tahsis

Kaynağın geçici olarak rezerve edilen saatlerinin sayısını görüntüler.

Tahsis Edilen Gerçekleşenler

Kaynağın bugüne kadar bu yatırım üzerinde çalıştığı toplam saat sayısını görüntüler.

Vaka Gerçekleşenleri

Bu yatırım ile ilişkili vakalara yayınlanmış zamanı görüntüler.

Toplam Gerçekleşenler

Bu kaynak için kaydedilen toplam gerçekleşenleri belirtir.

3. Değişiklikleri kaydedin.

Personel Üyesi Özelliklerini Yönetmek

Personel üyelerinin yönetimi şunları içerir:

- Özelliklerini düzenlemek.
- Rollerini değiştirmek.
- Varsayılan tahsislerini değiştirmek.

Kaynağın Varsayılan Tahsisini Değiştirmek

Hizmet özelliklerinin personel üyesi sayfasında Planlanan Tahsis ve Kesin Tahsis bölümlerini kullanabilirsiniz. Bölümler Varsayılan Tahsis Yüzdesi alanından herhangi bir sapma olduğunun belirlenmesine yardımcı olur. Ek planlama yapmak için kesin rezerve edilmiş bir kaynağın rezervasyonunu kaldırabilir veya bir kaynağı geliştirebilirsiniz. Sayfada düzenlenebilir temel profil alanları ve tahsile ilgili bir dizi alan görüntülenir.

Planlanan Tahsis eğrisi hizmet yöneticisinin talep ettiği varsayılan veya toplam tahsis miktarını temsil eder. Kesin Tahsis eğrisi kaynak yöneticisinin gerçekleştirdiği tahsis miktarını temsil eder. Bir kaynağın rezervasyon durumu, planlanan ve gerçek tahsis eğrilerindeki tahsis tutarlarına göre değişir.

Örneğin bir kaynak için planlanan veya varsayılan tahsisin yüzde 100 olduğunu varsayın. Kaynak 11 Ağustos tarihinden 1 Kasım tarihine sizin hizmetinizde çalışmak üzere rezerve edilmiş. Kaynağın 1 Eylül'den itibaren yüzde 50 oranıyla başka bir hizmet üzerinde çalışması planlanmış ve 15 ila 22 Eylül tarihleri arasında da izinli. Bu durumda iki tahsis eğrisi oluşturabilirsiniz: Biri 01.08.2011 - 01.09.2011 tarihleri arasında gerçekleşen yüzde 50 oranındaki sapmayı belirtir. Diğeri 15.09.2011 - 22.09.2011 tarihleri arasında gerçekleşen yüzde 0 oranına sapmayı belirtir.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Tahsisleri değiştirmek için kaynağın yanındaki Özellikler simgesini tıklatın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Varsayılan Tahsis Yüzdesi alanına kaynağın hizmete tahsis edildiği zamanın yüzdesini girin (%0 girebilirsiniz).
Değişiklik hizmet ekibinin personel sayfasındaki Tahsis ve Tahsis Yüzdesi sütunlarına yansıtılır.

4. Planlanan Tahsis ve Kesin Tahsis bölümlerinde, varsayılan tahsisten gerçekleşen her sapma için bir satır oluşturun.

Örnek:

İki satır oluşturun. Biri kaynağın gerçekte yüzde 50 oranında çalıştığı (varsayılan veya planlanan yüzde 100'lük tahsisle karşılaştırıldığında) dönemi kapsayacak şekilde. Diğeri de kaynağın gerçekte yüzde 0 oranında çalıştığı (varsayılan veya planlanan yüzde 100'lük tahsisle karşılaştırıldığında) dönemi kapsayacak şekilde.

5. Planlanan veya gerçek tahsis dönemi oluşturmak için aşağıdakileri yapın:
 - a. Dönem için bir Başlangıç tarihi girin veya seçin.
 - b. Dönem için bir Bitiş tarihi girin veya seçin.
 - c. Çalışmalarını beklediğiniz zaman yüzdesini (geçici veya taahhüt edilen olarak) Tahsis Yüzdesi alanına girin. %0 girebilirsiniz.
6. Değişiklikleri kaydedin.

Personel Tahsislerinin Sıfırlanması

Hizmet personel tahsislerini aşağıdaki yollardan sıfırlayabilirsiniz:

- [Tahsisi Değiştir](#) (sayfa 52) seçimiyle bir hizmetteki kaynak tahsislerinin tamamını veya bir kısmını değiştirebilir veya ölçeklendirebilirsiniz. Kaynak tahsislerini zamanda ileri ve geri taşıyarak değiştirebilirsiniz.
- [Tahsis Belirle](#) (sayfa 54), çoklu ekip üyelerinin tahsisini aynı anda günceller.
- [Planlanan Tahsisi Taahhüt Et](#) (sayfa 55) seçimiyle bir kaynağın kesin tahsisi, planlanan tahsise eşit olacak şekilde ayarlanabilir.
- [Kesin Tahsisi Kabul Et](#) (sayfa 55) seçimiyle bir kaynağın planlanan tahsisi, kesin rezerve edilmiş tahsise eşit olarak şekilde ayarlanabilir.

Bu seçeneklere hizmet ekibinin personel ve ayrıntılar sayfalarında bulunan Daha Fazla düğmesinden erişilebilir.

Kaynak Tahsislerini Kaydırma ve Ölçeklendirme

Kaynak tahsislerini zaman içerisinde ileri ve geri taşıyarak bir hizmetin kaynak tahsislerinin tümünü veya bir kısmını değiştirebilir veya ölçeklendirebilirsiniz. Veriyi taşıırken, segment tahsisleri, her segment için tahsis edilen yüzde değişse bile bozulmamış olarak kalır. Kaynak tahsislerinin değiştirilmesi, yatırım tahsislerini, sadece altı aya uzanabilen zaman ölçekli görünümün ötesine değiştirmek istediğinizde özellikle yararlıdır.

Hizmet ekibinin personel ve ekip ayrıntıları sayfalarında yer alan Tahsisi Değiştir seçeneğini kullanın.

Örneğin, bir tahsisin 1 Mayıs tarihinde başlayarak 31 Mayıs tarihine kadar varsayılan oranında (yüzde 100) devam ettiğini varsayın. Ardından Haziran ayı boyunca yüzde 50 gibi düşük bir tahsis oranı olsun. Bu durumda tahsisi 1 Haziran'a kaydırmanız halinde, 1 Haziran'dan 2 Temmuz'a kadar (31 takvim günü) yüzde 100 oranında olacaktır. Ardından 2 Ağustos'a kadar yüzde 50 olarak devam edecektir. Ayrıca tahsisleri, segment içermeyen zaman süreçleri için de kaydırabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Tahsisleri değiştirmek için hizmet ekibinin personel veya ayrıntılar sayfasında kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
Liste sayfası görünür.
3. Eylemler menüsünü açın ve Tahsisi Değiştir'i tıklayın.
Tahsisler sayfası görüntülenir.
4. Kaydırılacak Zaman Aralığı bölümünde kaynağın hizmet üzerinde çalışmak üzere tahsis edildiği başlangıç ve bitiş tarihlerini değiştirin.
5. Zaman Vardiyası Parametreleri bölümünde aşağıdakileri gerçekleştirin:

Bugüne Değiştir

Kaydettiğiniz veriler için yeni başlangıç tarihini tanımlar.

Not: Bu alanı boş bırakırsanız, kaydırma yapılmaz.

Fatura Kesme Tarihini Değiştir

Tahsisleri kaydırabileceğiniz en son tarihi tanımlar. Tahsisler bu tarihin ötesine kaydırılamaz.

Tahsis Yüzdesini Şuna Göre Ölçeklendir

Kaydırma ile birlikte yapılması gereken tahsisteki değişiklik yüzdesini belirler.

Not: Bu alanı boş bırakırsanız, herhangi bir ölçekleme gerçekleşmez.

Gerekli: Hayır

6. Değişiklikleri kaydedin.
Değişiklik hizmet ekibinin personel sayfasındaki Tahsis sütununda yansıtılır.

Birden Çok Ekip Üyesi İçin Tahsislerin Belirlenmesi

Birden çok ekip üyesinin tahsislerini, aynı anda belirleyebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Tahsisi güncellemek için kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
Liste sayfası görünür.
3. Eylemler menüsünü açın ve Tahsisi Belirle'yi tıklatın.
Tahsisler sayfası görüntülenir.
4. Genel bölümünde, seçilen ekip üyeleri için aşağıdaki tahsisleri ayarlayın.

Başlangıç Tarihi

Tahsisin başlayacağı tarihi tanımlar.

Kaynağın personel gereksinimlerini, hizmetin başlangıç tarihiyle eşleştirecek şekilde sıfırlamak için Yatırım Başlangıç Tarihiyle Eşleştirmeye Sıfırla onay kutusunu seçin.

Bitiş Tarihi

Tahsisin biteceği tarihi tanımlar.

Kaynağın personel gereksinimlerini, hizmetin bitiş tarihiyle eşleştirecek şekilde sıfırlamak için Yatırım Bitiş Tarihiyle Eşleştirmeye Sıfırla onay kutusunu seçin.

Varsayılan Tahsis Yüzdesi

Hizmet için kaynak tahsisini tanımlar.

5. Sayfadaki Mevcut Tahsis Segmentleri bölümünde bulunan Mevcut tahsis segmentlerini temizle onay kutusunu seçin. Bu seçim seçilen ekip üyelerinin tüm tahsis segmentlerini kaldırır.
6. Sayfadaki Yeni Tahsis Segmentleri bölümünde aşağıdaki alanları doldurarak seçilen ekip üyeleri için tahsis segmenti oluşturun.

Başlat

Tahsisin başlayacağı tarihi tanımlar.

Bitiş

Tahsisin biteceği tarihi tanımlar.

Tahsis Yüzdesi

Hizmete tahsis edilen kaynak yüzdesini tanımlar.

7. Değişiklikleri kaydedin.

Kaynağın Planlanan Tahsisini Taahhüt Et

Bir kaynak için planlanan tahsis taahhüt edildiğinde, kaynağın kesin tahsisi planlanan tahsisle eşitlenir. Segmentleri kesin olarak rezerve etmek için kaynağın planlanan tahsis segmentini düzenleyin. Kaynağın kesin rezerve edilmiş durumda olması, bu kaynağın tümüyle taahhüt edildiği anlamına gelir.

Planlanan tahsisin taahhüt edilmesi varsayılan tahsis yüzdesini sıfırlamaz. Bunun yerine bu tahsis planlanan tahsisi, hizmet özelliklerinin kaynak personel üyesi sayfasının Kesin Tahsis bölümüne kopyalar.

Not: Sayfada görüntülenen Kesin Tahsis bölümü, proje yönetiminizin Karışık Rezervasyona İzin Ver (varsayılan) ayarına bağlıdır.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Planlanan tahsisi taahhüt etmek için kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
3. Eylemler menüsünü açın ve Planlanan Tahsisi Taahhüt Et öğesini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
4. Evet'i tıklayın.

Kaynağın Gerçek Tahsisini Kabul Et

Kesin rezerve edilmiş tahsisle eşitlenmesi için bir kaynağın planlanan tahsisini sıfırlamak üzere Kesin Tahsisi Kabul Et seçeneğini kullanın. Ön rezerve edilen planlanan segmentler Planlanan Tahsis bölümünde görüntüleniyorsa, buradan kaldırılır ve tüm segmentler kesin rezerve edilen segmente eşit olacak şekilde sıfırlanır.

Not: Sayfadaki Kesin Tahsisi Kabul Et seçeneği, Karma Rezervasyon ayarlarınıza bağlı olarak görüntülenir.

Daha fazla bilgi için CA Clarity PPM yöneticinizle görüşün veya *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Kesin Tahsis için kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
3. Eylemler menüsünü açın ve Kesin Tahsisi Kabul Et öğesini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.

4. Evet'i tıkkatın.

Seçim belirtildiğinde planlanan tahsis taahhüt edilen tahsisle eşitlenir. Tahsis Yüzdesi ve Tahsis sütunu değerleri değişebilir. Tüm tahsislerin tümüyle taahhüt edildiğini belirtmek üzere görüntülenen Rezervasyon Durumu değeri "Kesin" olur.

Planlanan ve Taahhüt Edilen Kaynak Tahsislerini Düzenle

Hizmet ekibinin ayrıntılar sayfasında hizmetin planlanan ve taahhüt edilen tahsisi zaman dönemine ve kaynağa göre grafik formatında listelenir. Bu görünüm, bir kaynağın fazla rezerve veya az rezerve olup olmadığını ve olmuşsa hangi oranda olduğunu belirlemenize yardımcı olur. Ayrıca, bir kaynağın hizmet için kullanılabilirlik durumunu da öğrenebilirsiniz.

Bu sayfada her kaynağın zaman hücreleri gibi bilgileri düzenleyebilirsiniz. Zaman hücrelerini değiştirmek, planlanan ve taahhüt edilen tahsisin grafikte nasıl temsil edildiğini değiştirir.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.

Özellikler sayfası görünür.

2. Ekip menüsünü açın ve Ayrıntılar'ı tıkkatın.

Bilgiler sayfası görünür. Veriler kaynak, tahsis ve zaman dönemine göre görüntülenir. Bir zaman dönemi üzerinde kaydırmak, gördüğünüzün kısa bir özetini gösteren bir not görüntüler. Zaman dönemi sütunları varsayılan olarak haftalığa ayarlanır ve her zaman geçerli haftayla başlar. Tahsisin rengi aşağıdakileri belirtir:

- Sarı. Kaynak, söz konusu zaman döneminin kullanılabilirliğine göre tahsis edilir.
- Kırmızı. Kaynak bu zaman dönemi için fazla tahsis edilmiştir (rezerve edilen zaman kullanılabilir miktarı aşmıştır).
- Yeşil. Diğer yatırımlara, fikirlere veya hizmetlere tahsis edilmiş.

3. Zamanla ilgili değerleri düzenlemek için grafiği tıkkatın.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Personel Üyesi Değiştirme

Bir personel üyesinin atamasını hizmet ekibinin personel sayfasından değiştirebilirsiniz. Ekip düzeyinde bir değiştirme bulmak için kullanılabilirlik puanını kullanın. Ayrıca bir kaynağı başka bir kaynakla veya bir rolü gerçek bir kaynakla da değiştirebilirsiniz.

Önemli! Değiştirme işlemiyle önceki üye veya üyelerin yerini alan üyenin fazla tahsis edilmesi mümkündür.

Personel Üyelerini Değiştirmek İçin Yön Gösterici İlkeler

Bir personel üyesi değişikliği yapmadan önce aşağıdakileri dikkate alın:

- Bir kaynağı farklı bir kaynakla değiştirdiğinizde gerçekleşenler, bekleyen gerçekleşenler ve orijinal personel üyesinin anahattı yeni personel üyesine transfer edilmez. Sadece geri kalan TTM yeni personel üyesine transfer edilir.
- Değiştirme gerçekleşmeden önce gerçek verilerin kaydedilebilmesi için orijinal personel üyesinin zaman girişlerini tamamlaması gerekir.
- Rolü farklı bir rolle değiştirmiyorsanız, orijinal personel üyesinin rolü yeni personel üyesine aktarılır.

Personel Üyelerini Değiştirirken Veri Aktarma

Aşağıdaki tablo, değiştirilmiş personel üyesinden alınan verilerin yeni personel üyesine nasıl aktarıldığını tanımlamaktadır.

Veri Türü	Transferler
Kullanılabilirlik Başlangıcı	Evet, tarih geçmemişse ve söz konusu tarihte yeni kaynak rezerve edilmemişse.
Kullanılabilirlik Bitişi	Evet
Kalan Tahsis	Evet
Yüzde (%) Tahsis	Evet
Yatırım Rolü	Evet
Mevcut Gerçekleşenler	Hayır
Bekleyen Gerçekleşenler	Hayır
Anahatlar	Hayır

Personel Üyelerini Değiştir

Yatırımınıza atanan personel üyelerini değiştirmek için hizmet ekibinin personel sayfasını kullanınız. Değiştirilmekte olan kaynakla aynı role ve kullanılabilirlik durumuna sahip olan kaynakların listesi oluşturulur. Personel veya ayrıntı sayfasını kullanarak bir kaynağı değiştirebilirsiniz.

Kaynağı bir başkasıyla değiştirirken kullanılabilirlik bakımından en uygun olanını seşebilmek için kullanılabilirlik puanına yönelik yöntemi kullanın. Erişim sahibi olduğunuz kaynakların hepsi için bir kullanılabilirlik puanı oluşturur. Puan değiştirilen ve yerine geçen kaynaklar arasındaki en yakın eşleşmeyi belirtir. Kullanılabilirlik için atama süresi ve kaynağın günlük kullanılabilirliği temel alınır. Genel olarak, puan ne kadar yüksekse, eşleşme de o kadar yakındır.

Daha fazla bilgi için *Proje Yönetimi Kullanım Kılavuzu*'na bakın.

Personel üyelerini değiştirmek için kaynakları bul sayfasını kullanın. Erişiminiz olan tüm kaynaklar bu sayfada listelenir.

Kullanılabilirlik

Değiştirdiğiniz kaynağın hizmetinize tahsis edildiği atama dönemini ve saat sayısını belirler. Tahsis edilen tarihler ve saatlerin her ikisi de yeni değiştirmeye transfer edilir.

Kullanılabilirlik Eşleşmesi

Çalışma döneminde bir faktör işlevi gören bir puanı ve her kaynağın kullanılabilirliğini görüntüler. Arama kriterlerinize herhangi bir beceri özelliğinin ekli olmadığını varsayın. Kullanılabilirlik Eşleşmesi puanı Toplam Eşleşme sütununda yinelenir ve Beceri Eşleşmesi puanı boş olur. Beceri ve kullanılabilirlik ölçütleriyle arama yaparsanız, Toplam Eşleşme sütununda iki puanın ortalaması görüntülenir.

Sayfanın üst kısmında aşağıdaki mesaj görüntülenir:

Kullanılabilirlik tarihleri aşağıdaki zaman aralığına denk gelmediğinde eşleşirme puanları doğru olmayabilir: ggaayyyy - ggaayyyy

İleti, buradaki tarih aralığı ile Kullanılabilirlik alanındaki tarihler arasında tutarsızlık olması halinde Kullanılabilirlik Eşleşmesi puanının doğru olmayabileceği anlamına gelir.

Örneğin: Kullanılabilirlik alanındaki tarihler 01.09.2005 - 07.02.2006 ve iletideki tarih aralığı da 07.09.2011 - 07.09.2012 ise herhangi bir kaynak için karşılaştırma bulunamaz. Bu durum genel kullanılabilirlik eşleşme puanlarını düşürür.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seşebneğini tıklatın.
Personel liste sayfası görüntülenir.

2. Değiştirilecek kaynağın adının yanında bulunan Kaynak Bulucu simgesini tıklatın.
Kaynakları bul sayfası görüntülenir.
3. Önceki kaynağın yerine geçecek kaynağın yanındaki onay kutusunu işaretleyin ve Değiştir'i tıklatın.
Onay sayfası görüntülenir.
4. Evet'i tıklatın.

Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme

Bir personel üyesinin rolünü, her hizmet için ayrı ayrı değiştirebilirsiniz. Değişiklik üyelerin kaynak profillerinde belirtilen rolü değiştirmez. Personel veya ayrıntı sayfasından bir rol atamasını değiştirebilirsiniz.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seğeneğini tıklatın.
Personel liste sayfası görüntülenir.
2. Rolü değiştirmek için kaynağın yanındaki Özellikler simgesini tıklatın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Sayfanın Genel bölümünde, Yatırım Rolü için bir değer seçin.
4. Ekle'yi tıklatın.
5. Değişiklikleri kaydedin.

Personel Üyelerini Kaldır

Kaynak hizmetinize yönelik geręekleřenleri kaydetmemiş ve bekleyen geręekleřenleri göndermemişse, personel üyesini hizmetinizden çıkarabilirsiniz

Not: Personel üyesini hizmetinizden çıkartmanız kaynağın silinmesine neden olmaz. Ayrıca personel üyesinin durumu etkin değil olarak değiştirilmez.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seğeneğini tıklatın.
2. Çıkarmak istediğiniz kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
3. Kaldır'ı tıklatın.
Onay sayfası görüntülenir.
4. Evet'i tıklatın.

Bölüm 5: İş, Hizmet ve BT Birimlerinizi Yönetmek

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[İİY Hızlandırıcı Genel Bakışı](#) (sayfa 61)

[Bölüm Abonelikleri](#) (sayfa 62)

[İş İlişkileri Yöneticisi Portalları](#) (sayfa 63)

[İş İlişkileri Yöneticisi Gösterge Tabloları](#) (sayfa 64)

[İİY Hızlandırıcısından Tam Olarak Faydalanma](#) (sayfa 64)

[İİY Hızlandırıcı Gösterge Tabloları ve Portallarına Erişin](#) (sayfa 64)

[Hizmet Gösterge Tablosu](#) (sayfa 65)

[Sağlayıcı Gösterge Tablosu](#) (sayfa 76)

[Müşteri Gösterge Tablosu](#) (sayfa 81)

[Müşteri Portalı](#) (sayfa 84)

[Sağlayıcı Portalı](#) (sayfa 87)

İİY Hızlandırıcı Genel Bakışı

İş İlişkileri Yöneticisi Hızlandırıcısı (İİY Hızlandırıcısı), hizmet teslimatı alanında iş birimleri ile birlikte çalışmak için BT'yi iyileştirir ve hızlandırır. Eklenti aşağıdaki gösterge tablolarını ve portalları içerir:

Hizmet Gösterge Tablosu

Bireysel bir hizmete özel portletler kümesini görüntüler. Hizmet yöneticisinin, hizmet hakkındaki uyarıları ve geçerli metrikleri görüntülemesini sağlar.

Sağlayıcı Gösterge Tablosu

Bir sağlayıcı bölümüne özel bir portletler kümesini görüntüler. Bölüm yöneticisinin ya da üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisinin hizmet hakkındaki uyarıları ve geçerli metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar.

Müşteri Gösterge Tablosu

Bir müşteri bölümüne özel bir portletler kümesini görüntüler. Bölüm yöneticisinin ya da üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisinin hizmet hakkındaki uyarıları ve geçerli metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar.

Sağlayıcı Portalı

Portal, tüm sağlayıcı bölümlerindeki hizmet verilerinin görünümünü sağlayan bir dizi portlet görüntüler.

Müşteri Portalı

Portal, iş ilişkileri yöneticisinin müşterileri arasındaki hizmet verilerinin görünümünü sağlayan bir dizi portlet görüntüler.

Not: İİY gösterge tablolarını ve portallarını görüntülemeye başlamadan önce İİY Hızlandırıcısını yükleyip kurulumunu yapın.

İİY Hızlandırıcısı portletlerinde projeler, görevler, riskler, abonelikler, bölümler ve hizmetler ile ilgili çok sayıda veri noktasını görüntüler.

Portletler verileri şu şekillerde görüntüler:

- Başka portletlerden otomatik olarak
- Manuel olarak girilerek veya XOG ile içe aktarılarak
- Bir işi çalıştırarak içe aktararak

Bölüm Abonelikleri

Müşteri bölümleri, sağlayıcı bölümlerince sağlanan hizmetlere abone olabilirler. Her abonelik, gösterge tabloları ve portallar için İİY Hızlandırıcı portletlerinde kullanılan metriklere sahiptir. Çoğu ana metrik kullanıcı tanımlı değerlerdir. Vaka verisi Hizmet Masası'ndan içe aktarılır.

Metrikleri görüntülemek için bir hizmet aboneliği adına ait Özellikler'ini tıklatın.

İİY Hızlandırıcısı portletlerinde aşağıdaki metrikler kullanılır:

Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi

Müşterinin abonelik memnuniyetinin seviyesini belirten yüzde değeri. Bu alan, 1-100 arasında sınırlanmış yüzde değerlerini kabul eder. Bu yüzde miktarına dayalı olarak, müşteri memnuniyetinin trafik ışıği kuralları kesin kodlanır. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

SDA İhlallerinin Sayısı

Bu aboneliğin SDA ihlallerinin toplam sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

SDA İhlalleri Eşiği

Bu abonelik için, SDA ihlallerinin eşik sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

Vaka Sayısı

Bu aboneliğin açık vakalarının toplam sayısı.

Vaka Eşiği

Vaka trafik ışığı değerleri için vaka eşik sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

Değişiklik Emirlerinin Sayısı

Bu aboneliğin değişiklik emirlerinin toplam sayısı.

Abonelik Ücretleri

Bu abonelik için müşteriye ücretlendirilen tutar.

Toplam Kullanıcı Sayısı

Bu abonelik için toplam kullanıcı veya müşteri sayısı.

Aktif Kullanıcı Sayısı

Bu abonelik için aktif kullanıcı veya müşteri sayısı.

Sayfa Tıklanma Sayısı

Bu abonelik web sitesinin (eğer varsa) kaç defa ziyaret edildiği.

Kilit Metrikler

Kullanıcının oluşturulan ana metrik türünü belirleyebilmesi için Ana Metrikler sayfası bağlantısı. Örneğin, Kapatılmış Vakalar, Oluşturulan Vakalar, Diğer, Kullanım veya Değer. Trafik ışıkları, değer hedef eşiğinin üzerinde olup olmadığı ve Yüksek Değerler Daha İyi onay kutucuğunun seçili olup olmadığı gibi, metrik türüne göre belirlenir. Yalnızca kullanıcı tanımlı ekipler geçerlidir. Oluşturulan Vakalar veya Kapatılmış Vakalar için önceden tanımlanmış ana metrik yoksa, Hizmet Masasından içe aktarıldığında abonelik için bir tane oluşturulur.

İş İlişkileri Yöneticisi Portalları

Aşağıdaki İİY Hızlandırıcı portalı görünümleri kullanılabilir:

Müşteri Portalı

Abone olunan hizmetlerle ilgili istatistikleri ayrıntılandırarak İİY müşterilerinin genel bir görünümünü sağlar.

Sağlayıcı Portalı

Tüm sağlayıcı portallarında hizmetin bir görünümünü sunar. BT yöneticileri tarafından kullanılır.

İş İlişkileri Yöneticisi Gösterge Tabloları

İİY Hızlandırıcısı, BT yöneticileri ve il ilişkileri yöneticileri için tasarlanmış çoklu gösterge tablolarından oluşur. Gösterge tablolarının her biri bilgilerin anlık görüntülerini sağlayan portletler içerir.

İİY Hızlandırıcısından Tam Olarak Faydalanma

İİY Hızlandırıcısının gösterge tablolarından ve portletlerinden tam olarak faydalanabilmek için organizasyon yapısının aşağıdakileri içerdiğini doğrulayın:

- Bölüm yöneticili çoklu müşteri ve sağlayıcı bölümleri
- Müşteri bölümleri ve BT ile birlikte çalışan iş ilişkileri yöneticileri
- Sağlayıcı bölümlerinin sahip olduğu hizmetler
- Hizmetlere abone olan müşteri bölümleri
- müşteri bölümlerinde takip edilen kilit metrikler
- Hizmetlere atanmış varlıklar, uygulamalar ve projeler.

İİY Hızlandırıcı Gösterge Tabloları ve Portallarına Erişin

İİY Hızlandırıcı portletlerine erişmek ve görüntülemek için özel erişim haklarına sahip olmanız gerekir. İİY Hızlandırıcıya erişmek için, BT Hizmet Yönetimi menüsünden Sağlayıcı Portalı veya Müşteri Portalı'nı seçin.

Veriyi aşağıdaki portallardan görüntüleyebilirsiniz:

Sağlayıcı Portalı

Mali, müşteri, kaynak ve hizmet talebi bilgileri gibi metrikleri görüntüler. Portaldaki portletler, dikkat edilmesi gereken alanlarla ilgili olarak üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisini uyarmak için trafik ışıkları ve grafikler kullanır. Görünüm, BT yöneticisinin yönettiği bölümlere dayalı olarak tüm hizmet bilgilerini toplar.

Müşteri Portalı

Hizmet metrikleri ve maliyetlerine odaklanır. Müşteri portalı ayrıca müşterilerinin hizmetleriyle ilgili sorunlar hakkında İş İlişkileri yöneticisini bilgilendirmek için grafiklerin, tabloların ve bilgilerin bulunduğu portletler içerir. Müşteri portalındaki görünüm, İş İlişkileri yöneticisine atanan bölümlerle sınırlıdır.

Hizmet ve Bölüm gösterge tablolarına hizmet ve bölüm gösterge tablolarından erişebilirsiniz.

Hizmet üzerinden Gösterge Tablolarına Erişim

Şu adımları uygulayın:

1. Giriş Sayfasını açın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıklayın.
2. Gösterge tablosunu görüntülemek üzere bir hizmet açın.
3. Gösterge Tablosunu tıklayın.

Bölüm üzerinden Gösterge Tablolarına Erişim

Şu adımları uygulayın:

1. Ana Sayfa'yı açın ve Organizasyon altında Bölümler'i tıklayın.
2. Gösterge tablolarını görüntülemek üzere bir bölüm açın.
3. Sağlayıcı Gösterge Tablosunu veya Müşteri Gösterge Tablosunu tıklayın.

Hizmet Gösterge Tablosu

Hizmet gösterge tablosu Hizmet nesnesi üzerinden kullanılabilir ve ayrıntılara gidebileceğiniz pek çok portlet içerir. Gösterge panosunu genellikle bireysel hizmet yöneticileri veya üst düzey BT yöneticileri kullanır.

Hizmet Durumu

Bu portlet, bir metrikler listesi içerir. Her metrik, durumunu belirtmek için bir trafik ışığıyla birlikte görünür. Hizmet sağlayıcısı, şu hizmet alanlarını hızlı bir şekilde belirleyebilir:

- Ayarlanmış eşikleri aşanlar (kırmızı)
- İzlenmesi gerekenler (sarı)
- Sorunsuz çalışanlar (yeşil)

Şu anda aktif olan veya başlaması beklenen onaylanmış yatırımların, değişiklik emirlerinin ve risklerin verileri görüntülenir. İptal edilen veya tamamlanan yatırımlar dahil edilmez.

Portlettteki veriler, abonelik özelliklerinin ana metrikler sayfasındaki kullanıcı tanımlı bir dizi ana metrikten türetilir. Metrikler zaman dönemine göre görüntülenen hedeflenen ve gerçek başlangıç ve bitişi içerir.

Hizmet Durumu, Metrik ve Durum sütunlarını içeren hiyerarşik bir tabloda sunulur. Portletin üst düzey metriklerinin (Hizmet Destek, Yönetim ve Projeler ve Değişiklik Emirleri) hepsi bir trafik ışığına sahiptir. Üst düzey trafik ışıkları, dahil edilen tüm trafik ışıklarını toplar.

Üst düzey metrikleri genişlettiğinizde, aşağıdaki ilave metrikler kullanılabilir olur:

Değer

Değer türüne sahip tüm kilit metrikleri görüntüler. Eşiğin üstündeki değerler isteniyorsa, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 100'dür.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 80'dir (kırmızı trafik ışığı yoksa sarı işaretlidir).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer <=yüzde 80'dir.

Eşiğin üstündeki değerler tercih edilebilirse, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Yeşil. Geçen üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 120'dir.
- Sarı. Geçen üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 100'dür (yeşil trafik ışığı yoksa sarı işaretlidir).
- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer <100'dür.

Bölüm abonelikleri için sadece Değer etiketli ana metrikleri görüntülemek için önceden filtrelenen Metrikler portletine gitmek üzere Değer metrik bağlantısını tıklatın. Portlet, veriyi, eklenmiş zaman ölçekli değer (ZÖD) grafikleriyle tablo formatında görüntüler. Bu portletteki satır sayısı için belirli bir türe ait ana metrik sayısı temel alınır. Satır sayısı için ayrıca açılır listeden seçilen değer (Kapatılmış Vakalar, Oluşturulan Vakalar, Diğer, Kullanım veya Değer) temel alınır.

Varsayılan olarak ZÖD bölümü, geçerli tarihe dayalı olarak son üç aylık ve gelecek üç aylık zaman dönemleri kullanır. Gerçekleşen değer ve eşik değeri karşılaştırma için görüntülenir.

YG

Yatırım getirisini belirtir. Seçilen hizmetin Hizmet Özellikleri: Bütçe sayfasına gitmek için YG metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Yatırım Getirisi değeri <yüzde 0'dır.
- Sarı. Yatırım Getirisi değeri <yüzde 15'tir.
- Yeşil. Yatırım Getirisi değeri >=yüzde 15'tir.

Kullanım

Kullanım türüne sahip tüm kilit metrikleri görüntüler. Eşiğin üstündeki değerler isteniyorsa, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $\geq$ yüzde 100'üdür.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $\geq$ yüzde 90'ıdır (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $<$ yüzde 90'ıdır.

Eşiğin üstündeki değerler tercih edilebilirse, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $\leq$ yüzde 70'idir.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $\leq$ yüzde 90'ıdır (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin $>$ yüzde 90'ıdır.

Bölüm aboneliklerin sadece Kullanım etiketli ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine gitmek üzere Kullanım metrikleri bağlantısını tıklatın. Metrik portleti, Değer metrik bölümünde açıklanmaktadır.

Vakalar

Metrik, hizmete abone olan her müşteri için açık vakaların toplamına dayalı olarak belirlenir. Vaka eşik değeri abonelik özellikleri sayfasındaki Vaka Eşikleri özniteliğinde saklanır. Aşağıdaki trafik ışıkları, açık vaka sayısına bağlı olarak görünür.

- Kırmızı. Vakalar belirlenen eşiğin $>$ yüzde 30 üzerindedir.
- Sarı. Vakalar belirlenen eşiğin $>$ yüzde 10 üzerindedir (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Vakalar belirlenen eşiğin $\leq$ yüzde 10 üzerindedir.

Hizmet Vakaları Analizi sayfası için Vakalar metrik bağlantısını tıklatın. Portlet sayfası aşağıdakiler gibi ayrıntılarına gidebileceğiniz ve Hizmet Gösterge Tablosunun bir parçası olan vaka portletlerini barındırır:

Yeni Vaka Eğilimi

Geçerli ay dahil olmak üzere altı aylık bir zaman dönemi boyunca oluşturulmuş veya yeni vakalar hakkında bilgi sağlar. Verileri İçer Aktar işi kullanılarak vaka verileri Hizmet Masası'ndan alınır. Ayrıca oluşturulan vaka verilerini Abonelik Özellikleri: Ana Metrikler sayfasından da girebilirsiniz. Ana metrik türü için Oluşturulan Vakaları seçin ve istenilen her zaman dönemi için hedef ve gerçek değerleri girin.

Yeni Vakalar Trendi, histogramda bir tablo ile temsil edilir. Müşteri sütunu, bölüm adını ve Hizmet sütunu da müşterinin abone olduğu hizmet adını görüntüler. Histogramın bir kısmı son altı aya ait bu hizmetin yeni vakalarının toplam sayısını müşteriye göre görüntüler (içinde olunan ay dahil). İkinci kısım oluşturulan vakalar için eşik çizgisini görüntüler. Eşik çizgisi her müşteri için farklı olabilir ve oluşturulan her vaka satırı için hedef değerlerin bir kısmıdır.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Müşteri tarafından sınıflandırılan açık vakaları Grafik Olarak Görüntüler Verileri İçer Aktar işi kullanılarak vaka verileri Hizmet Masası'ndan alınır. Veriler sütunlar içerisinde görünür ve her müşteri için belirli servise yönelik açık vakaların toplam sayısını gösterir. X eksenini müşterileri, Y eksenini ise vakaların sayısını görüntüler.

SDA

Bu metrik için abone olan her müşterinin hizmet düzeyi anlaşma (SDA) ihlalleri temel alınır. Eşiğin üzerinde yer alan her şey sakıncalı olarak değerlendirilir. SDA ihlallerinin sayısına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri 1 ve kendi eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, sarı trafik ışığı için sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Tüm müşteriler için tüm SDA ihlalleri değeri 0'dır (sıfır).

Müşteri tarafından bu hizmete yönelik başlatılan belirli hizmet ölçümlerini listeleyen Müşteri Karnesi portletine gitmek için SDA ölçüm bağlantısını tıklatın. Veriler, seçili hizmetin tüm müşterileri için belirli ölçümlere yönelik trafik ışıklarını ve yığın çubuklarını gösteren bir kılavuz biçiminde görünür. Aşağıdaki sütunları içerir:

Müşteri

Hizmete abone olan müşteri bölümünün adı.

Giderler

Bölüme yönelik abonelik ücretleridir.

Vakalar

Belirli hizmete yönelik tüm müşteriler içerisindeki açık vakaların toplam sayısıdır. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Vakalar belirlenen eşiğin >yüzde 30 üzerindedir.
- Sarı. Vakalar belirlenen eşiğin >yüzde 10 üzerindedir.
- Yeşil. Vakalar belirlenen eşiğin <=yüzde 10 üzerindedir.

Memnuniyet

Bu sütun abonelik özellikleri sayfasındaki Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi alanına başvurur. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 50'dir.
- Sarı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 80'dir.
- Yeşil. Müşteri memnuniyeti >=yüzde 80'dir.

SDA

Bu sütun abonelik özellikleri sayfasındaki SDA İhlalleri Eşiği alanına başvurur. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, 1 ve eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, sarı trafik ışığı için sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Bu durumda SDA ihlalleri sıfırdır.

Memnuniyet

Bu metrik verilerini, abonelik özellikleri sayfasında bulunan Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi alanından türetir. Alandaki değer 1 ve 100 arasındaki bir yüzdelik orandır. Memnuniyet derecelendirmesine bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 50'dir.
- Sarı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 80'dir (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil trafik ışığı. Müşteri memnuniyeti >=yüzde 80'dir.

Müşteri Karnesi portletine gitmek için Memnuniyet ölçüm bağlantısını tıklatın. Bu portlet, SDA ölçümü bölümünde açıklanmıştır.

Bütçe

Metrik, gerçek maliyetler ile planlanan maliyetlerin karşılaştırması temel alınarak belirlenir. Karşılaştırma yıl başlangıcından son gerçekleşenlerin tarihine kadar olan aralıkta yapılır. Belirli bir hizmete ait maliyet planlarını listeleyen hizmet finansal planı sayfasına gitmek için metrik linkini tıklatın. Karşılaştırma değerine bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. Karşılaştırma >yüzde 100'üdür (kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin <=yüzde 100'üdür.

Maliyet İyileştirme

Bu ölçüm; geçerli yıla yönelik hizmet için toplam maliyetlerle kıyasla iyileştirilen maliyetlere dayalıdır. Toplam maliyetler, hizmet hiyerarşisinin finansal toplam sayfasında hesaplanan hizmete ait gerçek maliyetlerdir. İyileştirilen maliyetler, ters ibrazlar sayfasında listelenen işlemlerden hesaplanır ve geçerli takvim yılı için tüm iyileştirilen maliyetleri içerir. Sayfayı yenilemek için Maliyet İyileştirme bağlantısını tıklatın.

İyileştirilen, maliyete bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin <yüzde 80'idir.
- Sarı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin <yüzde 100'üdür (hiç kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil trafik ışığı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin >=yüzde 100'üdür.

İş Yüğü

Metrik için gerçekleşenler toplamı, önceki ve geçerli aya ait TTM ile aynı süre içinde hizmet için yapılan anahat işinin karşılaştırması temel alınır. Hizmete ait alt yatırımların gerçekleşenleri, TTM ve anahat işleri dahil edilmez. Hizmet hiyerarşisinin efor toplam sayfasına gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Sayfada hizmet hiyerarşisindeki alt yatırımlara ait tahsislerinin, ana yatırımda nasıl toplandığı görüntülenir.

İş yüküne bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. İş yükü, anahat işinin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. İş yükü anahat işinin >yüzde 100'üdür (hiç kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. İş yükü anahat işinin <=yüzde 100'üdür.

Uyumluluk

Bu ölçüm, tüm hizmet uyumluluk etmenlerini toplar. Hizmet özelliklerinin uyumluluk sayfasına gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışığı açıklamaları için uyumluluk sayfasındaki tüm uyumluluk alanlarını toplayan genel Uyumluluk trafik ışığı temel alınmıştır:

- Kırmızı. Uyumluluk sayfasındaki Uyumluluk özneteliği için kırmızı trafik ışığı bulunmaktadır.
- Yeşil. Uyumluluk sayfasındaki Uyumluluk özneteliği için yeşil trafik ışığı bulunmaktadır.

Varlıklar ve Uygulamalar

Bu trafik ışığı, hem Varlıklar; hem de Uygulamalar uyumluluk sayfaları için tek bir toplam uyumluluk değerini temsil eder. Bu hizmete atanan varlıklara ve uygulamalara ait portletlerin görüntülediği hizmet varlıkları sayfasına gitmek için bu metrik bağlantısını tıklatın.

Aşağıdaki trafik ışığı açıklamaları için hizmet varlıkları sayfasındaki tüm uyumluluk alanlarını toplayan genel Uyumluluk trafik ışığı temel alınmıştır:

- Kırmızı. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü kırmızıysa.
- Sarı. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü sarıysa.
- Yeşil. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü yeşilse.

Projeler

Bu metrik için kendi hiyerarşisi içinde hizmetle ilişkilendirilen tüm projelerdeki Durum Göstergesi alanının toplamı temel alınmıştır.

Proje durumuna bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje kırmızı bir durum göstergesine sahipse.
- Sarı. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje sarı bir durum göstergesine sahipse.
- Yeşil. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje yeşil bir durum göstergesine sahip ise.

Kilometre Taşları

Bu ölçüm, hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilen projelere ait kilit görevlere yönelik tamamlanma tarihine dayalıdır. Değişiklik Talimatları olarak etiketlenen hiçbir görev dahil edilmez.

Kilit görev kilometre taşlarına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Üç aylık zaman dilimi (geçerli ay, önceki ay ve sonraki ay dahil) içinde süresi dolan bir kilit görevin, anahat bitiş tarihine göre iki haftadan daha fazla ileride olması halinde.
- Sarı. Üç aylık zaman dilimi içerisinde vadesi geçmiş olan bir kilit görevin, anahattın tamamlanma tarihinden iki gün süreyle ötesinde olması halinde (hiç kırmızı bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyorsa, yeşil görüntülenir.

Hizmet kilit görevleri ve aşama hedefleri sayfasına gitmek için Aşama Hedefleri metrik bağlantısını tıkkatın. Bu sayfa, CA Clarity PPM uygulamasında kilit görevleri kullanan Kilit Görevler ve Kilometre Taşları portletini içerir. Bu portlet yalnızca hizmetin hiyerarşi sayfasında listelenen yatırımlara ait kilit görevleri görüntüler.

Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Proje Durumu. Onaylandı
- Proje Etkin Alanı. Seçildi
- Proje İlerlemesi. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Görev Durumu. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Tamamlanan Görev Yüzdesi. <yüzde 100 olmalıdır

Portlet üzerindeki veriler, geçerli ay dahil, gelecek üç aya kadar olan verilerin gösterildiği bir tablo şeklinde görüntülenir.

Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

- Proje. Proje nesnesine ilişkin proje adı özniteliği. Proje adı bağlantısını tıkkattığınızda sizi proje özellikleri sayfasına götürür.
- Ad. Görev nesnesine ilişkin görev adı özniteliği. Görev adını tıkkattığınızda sizi görev özellikleri sayfasına götürür.
- Başlat. Görev nesnesine ilişkin Başlangıç Tarihi özniteliğidir.
- Bitir. Görev nesnesine ilişkin Bitiş Tarihi özniteliğidir.
- Durum. Görev nesnesine ilişkin Durum özniteliğidir.
- Tamamlanma Yüzdesi. Görev nesnesine ilişkin tamamlanan yüzde özniteliğidir.
- Gantt. Gantt Şeması, Gantt çubuklarına yönelik geçerli anahattı ve bitiş tarihini kullanır. Şemada, Gantt şemasını renklendirmek üzere Hizmet Durumu portletindeki Aşama Hedefleri ile aynı trafik ışığı kuralı kullanır.

Riskler

Bu ölçüm, proje riskleri ve değişiklik emri (görev) risklerinin toplamına dayalıdır. Proje riski, Proje nesnesine ilişkin bir özniteliktir. Değişiklik emri ve görev riskleri, Görev nesnesine ilişkin özniteliklerdir. Veriler yatırımlardan hizmet hiyerarşisine taşınır.

Risklerin türüne bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Bir veya daha fazla yüksek öncelikli risk bulunmaktadır.
- Sarı. Bir veya daha fazla orta öncelikli risk bulunmaktadır.
- Yeşil. Yüksek veya orta öncelikli risk bulunmamaktadır.

Risk portletini içeren hizmet riskleri sayfasına gitmek için Riskler metrik bağlantısını tıklatın. Aşama Hedefleri portletine benzeyen portlette hizmet hiyerarşinin bir bölümü olan projelere yönelik riskleri ve değişiklik emirlerini (görevleri) içerir.

Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Proje Durumu. Onaylandı
- Proje Etkin Alanı. Seçildi
- Proje İlerlemesi. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Görev Durumu. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Tamamlanan Görev Yüzdesi. <yüzde 100 olmalıdır
- Görev Türü. Değişiklik Emri
- Risk Durumu. Aç, Devam Eden İş

Portlet, geçerli ay dahil gelecek üç aya kadar olan süreye yönelik verileri kılavuz biçiminde görüntüler. Değişiklik emri ilişkilendirmeleri içeren görevler dahil, bir projeye ilişkilendirilen tüm görevler görüntülenir.

Aşağıdaki sütunları içermektedir:

- Proje. Proje nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Proje adının tıklatılması, sizi proje gösterge tablosuna götürür.
- Risk. Risk nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Bir risk adının tıklatılması, sizi risk özellikleri sayfasına götürür.
- Değişiklik Emri. Değişiklik Emri (Görev) nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Değişiklik emrinin tıklatılması, sizi görev özellikleri sayfasına götürür.
- Öncelik. Risk nesnesine ilişkin öncelik özniteliğidir.
- Sahip. Risk için atanan sahip. Risk nesnesinin Sahip özniteliğidir.
- Etki. Risk nesnesine ilişkin Etki özniteliğidir. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:
 - Kırmızı. Risk etkisi, yüksek düzeydedir.
 - Sarı. Risk etkisi, orta düzeydedir.
 - Yeşil. Risk etkisi yüksek veya orta düzeyde değildir.

Olasılık

Risk nesnesine ilişkin Olasılık özniteliğidir. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Risk olasılığı yüksek düzeydedir.
- Sarı. Risk olasılığı orta düzeydedir.
- Yeşil trafik ışığı. Risk olasılığı yüksek veya orta düzeyde değildir.

Durum

Durum alanı açılır listesinden alınan değer (Açık, Devam Eden İş, Çözümlendi veya Kapalı).

Değişiklik Emirleri

Bu trafik ışığında, Görev Bitiş Tarihi özniteliği kullanılır. Görev Türü özniteliği ile “Değişiklik Emirleri” etiketini taşıyan görevler seçilir. Sayfayı yenilemek için metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde süresi dolacak olan (geçerli tarihten başlayarak, bir ay öncesi ve bir ay sonrasını içerecek biçimde) herhangi bir değişiklik emri, anahat bitiş tarihinin iki hafta ötesinde olması durumunda.
- Sarı. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde vadesi dolmuş herhangi bir değişiklik emri, anahat bitiş tarihinin anahat bitiş tarihinden iki haftadan daha fazla süreyle ötesinde olması durumunda.
- Yeşil. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde vadesi dolmuş herhangi bir değişiklik emrinin, anahat bitiş tarihinin anahat bitiş tarihinde iki güne eşit veya iki günden daha az süreyle ötesinde olması durumunda.

Müşteri İzleme

Müşteri İzleme portleti kullanım, ücretlendirilen tutar, vaka sayısı ve SDA ihlallerini vurgulayarak müşterilerin hizmetle ilişkisini gösterir. Veriler, daha büyük müşteriler sağ üst köşede olacak şekilde, kabarcık grafiğinde gösterilir. Daha küçük müşteriler grafiğin sol alt köşesinde gösterilir. Hizmet sahibi, ilgili hizmet ölçümleriyle ilişkili olarak abone olan tüm müşterilerini görüntüleyebilir.

Baloncuk şeması hakkında aşağıdakilere dikkat edin:

- Her baloncuk, bir müşteri bölümünü gösterir. Kabarcık tıklatıldığında, sizi bölüme abone olan tüm müşterilerin listelendiği bölüm abonelikleri sayfasına götürür.
- Kabarcık boyut, vaka sayısını temsil eder (bu sayı, müşterinin hizmet karşısında kaydettiği açık vakaların toplam sayısıdır). Vaka sayımı ne kadar yüksekse, baloncuk da o kadar büyüktür.
- X ekseni (hizmet özelliklerinin abonelikler sayfasındaki bir öznitelik olan) giderleri görüntüler.
- Y ekseni kilit ölçüm türü sayfasındaki Kullanım ana metrik türüne bağlı olarak kullanım sayılarını görüntüler.
- Baloncuk rengi, SDA ihlallerini temsil eder. Abonelik özellikleri sayfasında eşğin belirtildiği bir alanla birlikte SDA ihlalleri girişi için bir alan bulunmaktadır. Müşteri alanları manuel olarak doldurur.

Aşağıdaki renkler uygulanır:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, eşik sınırının üzerinde değilse. Örneğin, eşik 3 ise, bir sarı kabarcığın kullanılabileceği sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Müşteri için SDA ihlali alanı 0 (sıfır) ise.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. İptal edilen veya tamamlanan hiçbir şey, bu portlette kullanılmaz. Hizmet sahibi, bu portleti kullanarak bu hizmetler için planlanan değişiklikleri yönetebilir.

Proje Analizi portleti, verileri bir hiyerarşik kılavuz biçimi içerisinde görüntüler. En üst hiyerarşi düzeyi, proje adlarını görüntüler. Proje özellikleri sayfasına gitmek için bir proje adını tıklatın. Proje adını genişlettiğinizde, ikinci düzey üzerinde bu proje için kilit görev ve değişiklik emri adları görüntülenir. Değişiklik emri için görev özellikleri sayfasına gitmek üzere bir değişiklik emri adını tıklatın. Bu görev için görev özellikleri sayfasına gitmek üzere bir görev adını tıklatın.

Bu portlet aşağıdaki sütunları içermektedir:

Ad

Proje, kilit görev veya değişiklik emri adını görüntüler.

Anahat Maliyeti

Proje anahat maliyeti veya parasal değerini görüntüler.

Gerçekleşen Maliyet

Proje için gerçekleşen maliyetleri görüntüler.

Maliyet Sapması

Anahat maliyeti ve gerçekleşen maliyetin karşılaştırılmasıyla çıkartılan yüzdeler değeri görüntüler.

Gantt

Proje veya göreve yönelik Gantt şeması grafiğini görüntüler. Gantt çubukları, tamamlanma tarihine göre görevin gecikme veya yaklaşma derecesini belirtecek şekilde renklendirilir. Gecikinceye denk, mavi renktedirler. Geç kaldıkları düşünüldüğündeyse, kırmızı renkte görüntülenirler.

Sağlayıcı Gösterge Tablosu

Sağlayıcı Gösterge Tablosu, Bölüm nesnesi üzerinde yer alır ve sağlayıcılar olarak işaretlenen bölümlere yönelik verileri gösterir. Müşteri istatistiklerini, hizmetlerin sağlanmasını, hizmetleri sağlama maliyetini ve gelecekteki hizmet taleplerini vurgulayan ayrıntılarına gidilebilir pek çok portlet içerir. Gösterge tablosunu ayrı bir sağlayıcı bölüm yöneticisi veya üst düzey BT yöneticileri kullanır.

Bölüm yöneticileri aşağıdaki portletleri kullanarak hizmetlerini toplu olarak görebilirler:

- Müşteri İzleme
- Proje Analizi
- Tüm Hizmetler

Müşteri İzleme

Müşteri İzleme portleti abone olan müşterilerin sağlayıcı bölümün sahip olduğu hizmetlerle ilişkisini gösterir. Portlet kullanım, ücretlendirilen tutar, vaka sayısı ve SDA ihlallerini vurgular. Bu veriler bir baloncuk şema içerisinde sunulur. Daha büyük müşteriler sağ üst köşede, daha küçük müşterilerse sol alt köşede gösterilir.

Baloncuk şeması hakkında aşağıdakilere dikkat edin:

- Her baloncuk, bu sağlayıcı bölümün sahip olduğu bir hizmete abone olan bir müşteriyi gösterir.
- Y eksenli hizmet sayısını görüntüler. Her müşteri bölümü, aboneliklerin bir bölümü olan hizmetlerin bir listesini içerir. Bu sayı alt bölüm hizmetlerini de içerir.
- X eksenli abonelik ücretlerini görüntüler.
- Kabarcıklardaki veriler, müşterinin abone olduğu ve sağlayıcı bölüm tarafından desteklenen tüm hizmetleri içerir. Veriler, tüm hizmetlere yönelik vakalar ve masraflar için özetlenir.
- SDA ihlalleri trafik ışığını renklendirmek için aşağıdaki mantık kullanılır:
 - Kırmızı. Kırmızı ışık bulunan bir abonelik.
 - Sarı. Sarı ışık bulunan bir abonelik.
 - Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyor.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Portlet, aşağıdaki farklılıklar haricinde Hizmet Gösterge Tablosu'nda yer alan Proje Analizi portletine benzer:

- Projeye, proje yöneticisine veya hizmete göre filtreleyebilirsiniz.
- Sütun adları şunları içerir: Ad, Hizmet, Anahat, Gerçekleşen, CV ve Gantt
- Tüm alt bölüm hizmetleri de dahil edilir

Tüm Hizmetler

Tüm Hizmetler portleti, her metriğin durumunu gösteren bir trafik ışığıyla birlikte, metriklerin listesini içerir. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi hizmet alanlarını hızla belirleyebilir. Bu alanlar belirlenen eşikleri aşan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) öğeleri içerir. Ayrıca mevcutsa alt bölüm hizmetlerini içerir.

Bölüm nesneleri üzerindeki Tüm Hizmetler portleti, aşağıdaki farklılıklar haricinde Hizmet ögesi üzerinde yer alan Hizmet Durumu portletine benzer:

- Sağlayıcı bölüm, çoklu hizmetlere sahip olabilir.
- Sağlayıcı bölüm, alt bölüm hizmetlerinden herhangi birini dahil edebilir.
- Tüm trafik ışıkları sağlayıcı bölümün sahip olduğu tüm hizmetlerden toplanır.

Aşağıda Tüm Hizmetler portletinde metrikler üzerinden ayrıntılarına gidebileceğiniz portletlerin listesi verilmiştir. Portletler, Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu üzerinden erişilebilen, ayrıntılara gidilen portletlerden farklıdır.

Metrikler

Portlete erişim için Değer veya Kullanım metriği bağlantısını tıklatın. Portlet hizmete göre (yalnızca Değer veya Kullanım ana metrik türü verileri görüntülemek üzere önceden filtrelenmiştir) ana metrik verilerini liste şeklinde görüntüler. Hizmetlerin sahibi sağlayıcı bölümdür.

Yeni Vaka Eğilimi

Bu portlete erişmek için Vakalar metrik bağlantısını tıklatın. Portlet müşterinin tüm hizmetler için oluşturduğu toplam vaka sayısını görüntüler. Hizmetler, sağlayıcı bölümün son altı ay içinde (geçerli tarihten başlayarak) sahip olduklarıdır.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Bu portlete erişmek için Vakalar metrik bağlantısını tıklatın. Bu portlet, abone olan her müşteri için sağlayıcı bölümün sahip olduğu tüm hizmetlere yönelik açık vakaların toplam sayısını görüntüler.

Bütçe Analizi

Bütçe ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet, sağlayıcının desteklediği her hizmete yönelik gerçekleşen ve planlanan maliyetleri gösterir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği. Hizmet adını tıklattığınızda sizi hizmet bütçesi sayfasına götürür.

Gerçekleşen Maliyet

Hizmet nesnesine ilişkin Gerçekleşen Maliyet özniteliğidir.

Planlanan Maliyet

Hizmet nesnesine ilişkin Planlanan Maliyet özniteliğidir.

Sapma

Planlanan Maliyet ve Gerçekleşen Maliyet arasındaki fark.

Durum

Gerçek maliyetler ile planlanan maliyetlerin karşılaştırılmasına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir. Yıl başlangıcından son gerçekleşenlerin tarihine kadar olan maliyetler değerlendirilir.

- Kırmızı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 100'üdür.
- Yeşil. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin <=yüzde 100'üdür.

Hizmete göre İş Yüğü Analizi

İş Yüğü metrik bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Portlet, sağlayıcı bölümün desteklediği her bireysel hizmet için anahat işiyle karşılaştırılan gerçekleşen işi ve kalan işi gösterir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği.

Gerçekleşen İş

İşin, saat cinsinden toplam miktarı.

TTM

Hizmet nesnesine ilişkin TTM özniteliği (saat cinsinden).

Anahat İş

Hizmet nesnesine ilişkin Anahat İş özniteliği (saat olarak).

Hizmet uyumluluğu

Uyumluluk metriği bağlantısını tıklatarak portlete erişin. Portlet, sağlayıcı bölüm ve uyumluluk trafik ışıklar için her bireysel hizmeti gösterir. Hizmet Gösterge tablosu yerine, Hizmet Durumu portleti üzerinde uyumluluk trafik ışığıyla birlikte kullanılır. Veriler, bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve her hizmet için tek tek uyumluluk sayfalarından alınır. Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

- Ad. Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği. Hizmet adı bağlantısını tıklattığınızda, sizi bu hizmete ilişkin uyumluluk sayfasına götürür.
- Lisans Uyumluluğu. Bu hizmete yönelik uyumluluk sayfasındaki genel Uyumluluk trafik ışığıdır.

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları

Kilometre Taşları ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet üzerindeki veriler, sağlayıcı bölümün sahip olduğu her hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilen projelere dayalıdır. Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

Hizmet

Hizmet bölümünün desteklediği her hizmet için hizmet adı özniteliğini görüntüler.

Proje

Hizmet hiyerarşisi üzerinde proje adını görüntüler.

Ad

Proje için kilit görev ve kilometre taşı adını görüntüler.

Başlat/Bitir

Görev veya kilometre taşı için başlangıç ve bitiş tarihlerini görüntüler.

Durum

Kilit görev veya kilometre taşının durumunu görüntüler.

Tamamlanma Yüzdesi

Kilit görev veya kilometre taşının tamamlanma durumunu yüzde olarak görüntüler.

Zamanla

Proje zamanlamasını görüntüler.

Riskler

Riskler ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet üzerindeki veriler, sağlayıcı bölümün desteklediği her hizmetle (hiyerarşi içerisinde) ilişkilendirilen projelere ve kilit görevlere dayalıdır. Bu portlet üzerindeki Hizmet Adı özniteliği, sağlayıcı bölümün desteklediği her hizmete başvurur.

Varlıklar

Varlıklar ve Uygulamalar metrik bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlete yönelik veriler, Varlık nesnesinden alınır. Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Varlık Durumu. Onaylandı
- Varlık İlerliyor. Başlatıldı, Başlatılmadı

Veriler kılavuz biçiminde görüntülenir ve hiyerarşi içerisindeki hizmetle ilişkili tüm varlıkları içerir. Bu portlet üzerinde aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

Ad

Varlık nesnesine ilişkin varlık adı özniteliği.

Kategori

Varlık kategorisi.

Durum

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özellikleri sayfasındaki Durum Göstergesi trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir veya daha fazla kırmızı trafik ışığı.
- Sarı. Bir veya daha fazla sarı trafik ışığı.
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyor.

Mevzuat Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Mevzuat Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın mevzuat uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Lisans Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Lisans Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın lisans uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Bakım Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Bakım Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın bakım uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Risk

Varlık nesnesine ilişkin Risk özneliği.

Uygulamalar

Uygulamalar portletine erişim için Varlıklar ve Uygulamalar metriği bağlantısını tıklatın. Portlet, hizmet hiyerarşilerine dayalı Uygulama nesnesinden alınan tüm verilerin haricinde, Varlıklar portletinin aynısıdır.

Müşteri Gösterge Tablosu

Bölüm nesnesi üzerinde bulunan Müşteri Gösterge Tablosu, müşteri olarak seçilen bölümlere yönelik verileri gösterir. Ayrıntılara gidilebilen birden çok portlet içerir. Gösterge tablosunu ayrı bir müşteri bölümü yöneticisi veya iş ilişkileri yöneticisi kullanır.

Bölüm yöneticisi aşağıdakiler hakkındaki istatistikleri görüntüleyebilir:

- Hizmet sağlama
- Kullanım
- Abone olunan hizmetlerin maliyeti
- Geçerli hizmet değişikliği istekleri
- Hizmet kullanımıyla ilgili müşteriye uygulanan özel ücretler.

Aşağıdaki portletler kullanılabilir:

- Abonelik İzleme
- Proje Analizi
- Müşteri Ödeme Analizi
- Tüm abonelikler

Abonelik İzleme

Abonelik İzleme portleti abone olunan hizmetli kullanıma, ücretlendirilen miktara, vaka miktarına ve SDA ihlallerine göre gösterir.

Bölüm yöneticisi en pahalı abonelikler ile kullanım ve SDA ihlallerini görüntüleyebilir. Veriler kabarcık grafiğinde gösterilir. Her kabarcık bir hizmeti belirtir.

Hizmet Gösterge Tablosuna gitmek için bir baloncuk tıklatın. Hizmet adını görüntülemek için imleci kabarcığın üzerine getirin.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Bu tür projeler ve emirler, bölümün abone olduğu tüm hizmetler için halen yürürlükte olur. Portlet, ek bir Hizmet özniteliğini içermesi haricinde, Hizmet Gösterge Tablosundaki Proje Analizi portletine benzerdir. Öznitelik, bir proje veya değişiklik emrinin hiyerarşi kapsamında ilişkilendirildiği hizmet adını görüntüler.

Müşteri Ödeme Analizi

Müşteri Ödeme Analizi portleti, altı aylık bir zaman dilimi için her hizmete ait gerçek ve planlanan maliyetleri karşılaştırır. Portlet erişimi olan bölüm yöneticisine, hizmetin sağlanmasına yönelik gerçek maliyete ilişkin, hizmet bütçesiyle ilgili geçerli bilgileri sağlar. Veriler, her hizmet için dikey bir sütunun olduğu sütun grafiğinde görüntülenir. Müşterinin abone olduğu hizmetlere dayalı olarak X ekseninde maliyet tutarı ve Y ekseninde hizmet adları görüntülenir.

Tüm Abonelikler

Abonelik, müşteri bölümünün abone olduğu ve kullanımından ötürü ücretlendirildiği bir hizmettir.

Tüm Abonelikler portleti Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu portletine benzerdir. Her metriğin durumunu belirten trafik ışıklarıyla birlikte metriklerin listesini içerir.

Hizmet Durumu portletinin aksine, bu portlet için herhangi bir Yönetim bölümü bulunmamaktadır. Bölüm yöneticisi kendi aboneliklerinin belirlenen eşğin üstünde olan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) alanlarını hızla belirleyebilir. Bu ekran, müşteri bölümünün abone olduğu bir veya daha fazla hizmeti içerir.

Aşağıdakiler, Tüm Abonelikler ölçüm bağlantı sağladığı ölçümleri ve portletleri açıklamaktadır.

Değer

Hizmete göre kilit ölçümlerin listesine ve müşterinin abone olduğu tüm hizmetlere erişmek için bu bağlantıyı tıklatın. Değer metriği türüne göre önceden filtrelenen Metrikler portletine erişmek için bu bağlantıyı tıklatın.

Kullanım

Kullanım metriği türüne göre önceden filtrelenen Metrikler portletine erişmek için bu bağlantıyı tıklatın.

Vakalar

Müşteri vaka analizi sayfasında bulunan aşağıdaki portletlere erişim için Vakalar bağlantısını tıklatın.

Yeni Vaka Eğilimi

Yeni Vaka Eğilimi portleti, Hizmet Gösterge Tablosundaki Yeni Vaka Eğilimi portleti ile aynıdır. Yalnızca görüntülenen veriler müşterilere göre yeni vakaların toplam sayısıdır. Veriler son altı ayda (geçerli tarihten başlayarak) abone olunan tüm hizmetler için geçerlidir.

Hizmete Göre Açık Müşteri Vakaları

Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundaki Açık Vakalar portleti ile aynıdır. Yalnızca görüntülenen veriler müşterinin abone olduğu tüm hizmetler için açık vakaların toplam sayısıdır.

SDA

Karne portletine erişim için SDA bağlantısını tıklatın. Portlet hizmet adlarını listeler ve müşterinin abone olduğu her hizmet için belirli hizmet metriklerini ve trafik ışıklarını (masraflar, vakalar, memnuniyet, SDA) içerir.

Memnuniyet

Karne portletine erişim için bağlantıyı tıklatın.

Projeler

Sayfayı yenilemek için tıklatın.

Kilometre Taşları

Kilit Görevleri ve Aşama Hedeflerini görüntülemek için bağlantıyı tıklatın. Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundan erişilebilen Kilit Görevleri ve Aşama Hedefleri portletine benzerdir. Yalnızca görüntülenen veriler için müşterinin abone olduğu her hizmet hiyerarşisi ile ilişkilendirilen projeler temel alınır. Bu nedenle tek bir hizmet yerine birden çok hizmet vardır. Portlettteki Hizmet Adı özniteliği için sağlayıcı bölümünden alınan hizmet adlarına başvurulur.

Riskler

Riskler portletini görüntülemek için bu bağlantıyı tıklatın. Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundan erişilebilen Riskler portletine benzerdir. Yalnızca görüntülenen veriler için müşterinin abone olduğu her hizmet hiyerarşisi ile ilişkilendirilen projeler temel alınır. Bu nedenle tek bir hizmet yerine birden çok hizmet vardır. Bu portlete ilişkin Hizmet Adı özneteliği, sağlayıcı bölümündeki hizmet adlarına başvurmaktadır.

Müşteri Portalı

Müşteri Portalını görebilmeniz için en az bir müşteri bölümü kapasiteli bir iş ilişkileri yöneticisi olmanız gerekir.

Müşteri portalı, iş ilişkileri yöneticisinin destek ve hizmet verilen tüm müşteriler hakkında en güncel bilgileri alabilmesini sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Portlet aşağıdakileri içerir:

- Abonelik Teslimi
- Abonelik İstekleri
- Abonelik Ücretleri

Müşteri portalına BT Hizmet Yönetiminden erişebilirsiniz.

Abonelik Teslimi

Abonelik teslimatı sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Abonelik İzleme

Abone olunan hizmetleri kullanımı, ücretlendirilen tutarı, vaka sayısını ve SDA ihlallerini vurgulayarak bir kabarcık grafiğinde görüntüler. İş ilişkileri yöneticisi maliyeti en yüksek abonelikleri, kullanımı ve SDA ihlalleri sayısını görebilir. Bu portlet, müşteri ilişkileri yöneticisinin tüm müşterileri için abone olunan tüm hizmetleri içerir. Grafiğin üzerinde yer alan her baloncuk bir hizmeti belirtir. Baloncunun tıklatılması, sizi Hizmet Gösterge Tablosu detayına götürür. Y eksenı iş ilişkileri yöneticisinin atanmış olduğu müşterilerin sayısını görüntüler. Bu sayı müşterilere ait alt bölümleri de içerir. X eksenı abonelik ücretlerini görüntüler.

Karne

Belirli ölçümler için trafik ışıkları gösteren bir kılavuzu görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin yönettiği müşterileri listeler ve bu müşterilerin tüm aboneliklerine dayalı trafik ışıklarını toplar. Müşteri Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Metrikler

Her müşterinin aboneliğindeki kullanım ana metrik verilerini görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin izledikleri müşterilere ait metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar. Ayrıca metriklerden herhangi biri belirlenen eşikleri aşmışsa bunu da görebilir. Müşteri Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Eylem Öğeleri

Varsayılan genel görünüm sayfası olarak, müşteri portalının kullanımını destekler. İlk kez kullanılan bir eylem öğeleri portletidir.

Abonelik İstekleri

Abonelik istekleri sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Fikirler

İş ilişkileri yöneticisi müşterilerinin abone oldukları tüm hizmetler üzerinden ilgili fikir istatistiklerini bir araya toplar. Fikirler, iş ilişkileri yöneticisinin ilişkili olduğu bölümlerden birine ait kullanıcıya dayalı olarak toplanır. Görüntülenen her fikir, bölümün abone olduğu bir hizmetle ilişkilidir. Portletteki öznitelikler, içerdikleri bilgileri aşağıdaki nesnelerden türetirler:

- Fikir
- Hizmet
- Bölüm

Bu portlette veriler kılavuz biçiminde görünür ve aşağıdaki sütunları içerirler:

Öncelik

Fikir nesnesindeki önceliği görüntüler. Aşağıdakiler trafik ışıklarıdır:

- Kırmızı. Yüksek öncelikli bir fikir.
- Sarı. Orta öncelikli bir fikir.
- Yeşil. Düşük öncelikli bir fikir.

Hizmet

Fikir hiyerarşisinde listelenen hizmet adını görüntüler. Hizmet Adı özniteliği Hizmet nesnesiyle ilişkilendirilir.

Fikir Konusu

Fikir nesnesine ait fikir konusunu görüntüler.

Bölüm

Kullanıcının ait olduğu bölümü görüntüler.

Tahmini Kazanç

Fikir nesnesindeki tahmini kazancı görüntüler.

Tahmini Maliyet

Fikir nesnesindeki tahmini maliyeti görüntüler.

Gönderildiği Tarih

Fikir nesnesindeki gönderilme tarihini görüntüler.

Onay Tarihi

Fikir nesnesindeki onay tarihini görüntüler.

Proje Analizi

Tüm iş ilişkilerinin müşterileri tarafından abone olunan hizmetler için devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Veriler, hiyerarşik bir kılavuz içerisinde sunulur. En üst düzey, proje adlarını görüntüler.

Proje özellikleri sayfasına erişmek için bir proje adını tıklatın. Projeyi genişlettiğinizde (öncesinde, artı simgesini tıklatın), görevler; projenin altında listelenir.

Görev özellikleri sayfasına erişmek için bir görev adını tıklatın. Hizmet özniteliği, bir proje veya değişiklik emrinin hiyerarşi içinde ilişkilendirildiği hizmetin adını görüntüler.

Abonelik Ücretleri

Abonelik ücretleri sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Bölüm Faturaları

İş ilişkileri yöneticisinin her müşterisi için geçerli ve önceki mali döneme ait geçerli fatura tutarının görünümünü görüntüler. Portlettteki öznitelikler, içerdikleri bilgileri aşağıdaki nesnelerden türetilir:

- Bölüm
- Fatura

Veriler bir kılavuz biçimi içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Ad

İş ilişkileri yöneticisinin desteklediği Bölüm nesnesindeki müşteri bölümü adlarını görüntüler. Tüketici Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Kimlik

Fatura nesnesindeki, fatura numarasını görüntüler. Müşteri bölümünden Faturaya erişmek için bir fatura numarasını tıklatın.

Fatura Tarihi

Fatura nesnesindeki, fatura tarihini görüntüler.

Tutar

Fatura nesnesindeki, fatura tutarını görüntüler.

Dönem

Faturanın, kendisiyle ilgili giderleri içerdği mali dönemi görüntüler.

Durum

Fatura nesnesindeki durumu görüntüler.

Zaman İçinde Hizmete Göre Giderler

İş ilişkileri yöneticisi müşterilerinin abone oldukları tüm hizmetleri görüntüler. Ayrıca son altı ay içinde her hizmet için toplanan toplam fatura tutarlarını görüntüler Veriler her hizmet için bir çizgi grafik olarak görüntülenir. Örneğin, bir iş ilişkileri yöneticisinin müşterilerince kullanılan üç hizmet olması durumunda, belirtilen zaman aralığı için grafik üzerinde noktalarla birlikte üç çizgi görüntülenir. X eksenini ayları, Y eksenini de maliyet tutarlarını görüntüler.

Fatura Geçmişi

Altı aylık bir zaman aralığı içerisinde, her müşteri için fatura ücretlerinin anlık görüntüsünü sağlar. Ücretler müşteri tarafından abone olunan tüm hizmetler üzerinden toplanır. Veriler, her müşteri için bir çizgi grafik olarak görüntülenir. Örneğin, bir iş ilişkileri yöneticisinin üç müşteriye sahip olması durumunda, belirtilen zaman aralığı için aralıklı noktalardan oluşan üç çizgi görüntülenir. X eksenini geçerli tarihten başlayarak, geriye doğru altı ayı listeler. Y eksenini maliyet tutarlarını görüntüler.

Sağlayıcı Portalı

Sağlayıcı Portalını görebilmeniz için en az bir sağlayıcı bölümü kapasiteli bir bölüm yöneticisi olmanız gerekir. Veriler finansal portletlerde görüntülenmeden önce tüm faturaları onaylayın.

Portal BT Hizmet Yönetimi'ndeki bir bağlantıdan kullanılabilir. Üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisinin birden çok sağlayıcı bölümü üzerinden hizmetler ve müşteriler hakkında güncel bilgileri alabilmelerini sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Portletler aşağıdakileri içerir:

- Genel Bakış
- Müşteriler
- Vakalar
- Projeler/Değişiklik Talimatları
- İş Yüğü
- Mali Öğeler

Not: Bir çakışma durumunda: Bölümü ve hizmeti üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi yürütür. Hizmet, aynı üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin yürüttüğü ikinci hizmet hiyerarşisinin bir parçasıdır. Her iki hizmet de sayılır.

Genel Bakış

Genel Bakış sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Eylem Öğeleri

Varsayılan genel görünüm sayfası olarak, müşteri portalının kullanımını destekler. Ürün içerisinde başka bir yerde mevcut olan ilk kez kullanılan bir eylem öğeleri portletidir.

Tüm Hizmetler

Ölçüm için durumu belirtmeye yönelik bir trafik ışığına sahip ölçümlerin listesini görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi hizmetlerin belirlenen eşığının üstünde olan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) alanlarını belirleyebilir.

Not: Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu portletinden farklıdır. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi, yalnızca tek bir hizmeti ve buna ait hizmetleri değil, birden çok bölümü ve bunlara ait hizmetleri görüntüleyebilir. Portlet aşağıdaki metrikleri içerir:

Değer

Değer türü ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine erişmek için tıklattın.

Kullanım

Kullanım türü ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine erişmek için tıklattın.

Vakalar

Sağlayıcı Portalı'ndaki Vakalara erişmek için tıklattın.

SDA

Müşteri Karnesi portletine erişmek için tıklatın. Portlet, müşteriler üzerinden toplanan belirli hizmet metriklerinin bulunduğu bir bağlantıdır.

Memnuniyet

Müşteri Karnesi portletine erişmek için tıklatın.

Bütçe

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Bütçe Analizi portletine gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Portlette görüntülenen veriler, Sağlayıcı Bölümü - Bütçe metriği bağlantısından erişildiğinde görüntülenenlerle aynıdır.

Maliyet İyileştirme

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Sayfayı yenilemek için metrik bağlantısını tıklatın.

İş Yüğü

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Hizmet portletine göre İş Yüğü Analizine gitmek için metrik bağlantısını tıklatın.

Uyumluluk

Hizmet Uyumluluğu portletine erişmek için tıklatın. Trafik ışığı aşağıdaki şekilde toplanır:

- Kırmızı. Temsil edilen her hizmet bir kırmızı trafik ışığına sahiptir.
- Sarı. Temsil edilen her hizmet bir sarı trafik ışığına sahiptir.
- Yeşil. Temsil edilen her hizmet bir yeşil trafik ışığına sahiptir.

Varlıklar ve Uygulamalar

Varlıklar ve Uygulamalar için portletleri içeren hizmet varlıkları sayfasına erişmek için tıklatın.

Projeler

Sayfayı yenilemek için tıklatın. Trafik ışıkları projelerin genel durumunu gösterir. Bu tür projeler BT yöneticisinin sahip olduğu tüm bölümler içerisinde sorumlu olduğu hizmetlerle ilişkilidir.

Kilometre Taşları

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları portletine erişmek için tıklatın.

Riskler

Riskler portletine erişmek için tıklatın.

Değişiklik Emirleri

Sayfayı yenilemek için tıklatın. Trafik ışığı, bir projenin içindeki veya dışındaki tüm değişiklik emirlerinin genel durumunu gösterir. Projeler, BT yöneticisinin sahip oldukları tüm bölümler içerisinde sorumlu olduğu tüm hizmetlerle ilişkilidir.

Müşteriler

Müşteriler sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Değer

Her müşterinin aboneliğine ilişkin değer ana metrik verilerini görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisine abone müşterilerinin izledikleri metrikleri ve bu metriklerden herhangi birinin belirlenen eşiklerin üzerinde olup olmadığını görme olanağı verir.

Bölümün Müşteri Gösterge Tablosuna gitmek için bu portlette bir müşteri adı bağlantısını tıklatın. Hizmet Gösterge Tablosuna gitmek için, bir hizmet adı bağlantısını tıklatın. Ana metrik özellikleri sayfasına gitmek için bir metrik adını tıklatın.

Kullanım

Her müşterinin aboneliğindeki kullanım ana metrik verilerini görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin abone olan müşterilerinin izledikleri metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar. Ayrıca metriklerden herhangi biri belirlenen eşikleri aşmışsa bunu da görebilir.

Müşteri Karnesi

Belirli ölçümler için trafik ışıkları gösteren bir kılavuzu görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisinin yönettiği hizmetlerin listesini görüntüler. Ayrıca üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetleri temel olarak trafik ışıklarını toplar.

Vakalar

Vakaları CA Unicenter Service Desk gibi harici sistemler kullanarak izleyebilirsiniz. Vaka verileri CA Clarity PPM içine manuel olarak girilebilir, XOG veya Unicenter Service Desk Verilerini İçer Aktar görevi kullanılarak içe aktarılabilir.

Vakalar sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Vakaları Hizmete Göre Aç

Üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu her hizmet için açık vakaların sayısını görüntüler. Veriler Hizmet Masası'ndan içe aktarılır. Bu portlette veriler, bir dilim grafiği olarak görüntülenir. Her grafik dilimi, bir hizmeti belirtir. Dilimin genişliği, bu hizmet için vakaların sayısını belirtir. Bu hizmet için açık vakaların sayısını görmek için imleci bu dilimin (bir hizmet) üzerine götürün.

Hizmet Vakalarını İzleme

Abone olan müşterilerin sayısını içeren bireysel hizmetlerle ve bunların vaka sayısı ve SDA ihlalleri arasındaki ilişkiyi görüntüler. Bu veri, BT idarecisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetlerden alınır. Portlet, her grafik baloncunun bir hizmeti belirttiği bir baloncuk grafiği görüntüler. Yalnızca, bu sağlayıcının desteklediği hizmetleri içerir. Aşağıdakiler, grafiğe ilişkin ayrıntıları sağlamaktadır:

- X eksenı ücretleri görüntüler, Abonelikler nesnesi kısmı hizmetin müşterileri üzerinde toplanır.
- Y eksenı bu hizmete abone olan müşterilerin sayısını görüntüler.
- Baloncunun boyutu, vaka sayısını belirtir (bu, bu hizmetin tüm açık vakalarıdır). Vaka sayımı ne kadar yüksekse, baloncuk da o kadar büyüktür. Bu sayı, hizmeti kullanan tüm müşteriler üzerinden toplanır.
- Baloncuk rengi, SDA ihlallerini temsil eder. İhlal, her hizmet için toplanan abone müşteri SDA ihlalleri temel alınarak belirlenir. Bu bilgiler, Abonelik Özellikleri: Ana sayfası üzerindeki SDA ihlallerinden türetilir. Müşteri alan değerlerini manuel olarak doldurur.

Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, eşik sınırının üzerinde değilse. Müşteri, 1 ve eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, bir sarı kabarcığın kullanılabileceği sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Müşterinin SDA ihlalleri 0 ise.
- İmleci bir kabarcığın üzerine getirdiğinizde, bu kabarcığın belirttiği hizmet adı görüntülenir.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetler üzerindeki her müşteri için açık vakaların sayısını görüntüler. Veriler Hizmet Masası'ndan içe aktarılır. Portlettteki veriler bir pasta grafiği olarak görüntülenir. Her grafik dilimi, bir müşteri bölümünü belirtir ve dilim genişliği bu müşteri bölümü için vaka sayısını belirtir. Bir hizmet için açık vakaların sayısını görmek için imleci bu pasta diliminin (bir müşteri) üzerine götürün.

Açık ve Kapalı Vakalar

Belirli bir zaman aralığındaki açık vakaların sayısını, kapalı vakaların sayısı ile karşılaştırır. Veriler, üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetlerden alınır. Portlet, her zaman aralığı için iki sütunlu bir sütun grafik görüntüler. Bir sütun açık Vakaları ve diğer sütunsa kapalı vakaları belirtir. X eksenini geçerli tarihten başlayarak önceki altı ayı görüntüler. Y eksenini vakaların sayısını görüntüler.

Projeler/Değişiklik Talimatları

Projeler/değişiklik emirleri sayfası üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu hizmetler için aşağıdaki portletleri içerir:

Proje Analizi

Hizmet için devam etmekte olan projeleri ve değişiklik emirlerini gösteren bir dizi trafik ışığını ve diğer verileri sağlar. Analiz, Hizmet Gösterge Tablosu'nda yer alan Proje Analizi portletine benzer. Yalnızca portlettteki veriler birden çok hizmeti içeren birden çok bölümü içerebilir. Hizmet özniteliği, bir proje veya değişiklik emrinin ilişkilendirildiği hizmet adını temsil eder (hiyerarşi içerisinde).

Riskler

Her hizmet için hizmet hiyerarşisinde listelenen projelere yönelik Proje ve Değişiklik Emri risklerini görüntüler. Portlete ayrıca Hizmet Gösterge Tablosundan Risk metriği üzerinden de erişilebilir. Aradaki tek fark Sağlayıcı Portalında, portletin birden çok hizmete sahip birden çok bölümü kontrol etmesidir.

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları

Her hizmet için hizmet hiyerarşisinde listelenen projelere ait kilit görevleri görüntüler. Portlete ayrıca Hizmet Gösterge Tablosundan Aşama Hedefleri metriği üzerinden de erişilebilir. Aradaki tek fark Sağlayıcı Portalında, portletin birden çok hizmete sahip birden çok bölümü kontrol etmesidir.

İş Yüğü

İş yüğü sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

OKY Kaynak Toplama

OKY yapıları için kaynak talebine ilişkin belirli verileri görüntüler.

Hizmet Türüne göre Harcanan Süre

Belirli aylık zaman aralıkları içerisinde çalışan saatlerin süresini karşılaştırır. Hizmet türü sayesinde veriler, üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin en çok kaynak alan hizmet alanlarını görebilmeleri için bölümlere ayrılır. Veriler Hizmet nesnesindeki Hizmet Türü özniteliğinden ve her kaynağın toplam gün sayısından alınır. Hiyerarşi tahsis yüzdelerine göre ölçeklendirildiği için kaynağın bu tür hizmetlere veya hiyerarşilerindeki herhangi bir yatırıma atanmış olması gerekir. Yığılmış sütunlar, bu portlette gösterilir ve her sütun bir hizmet türünü belirtir. X eksen zaman dönemini ay cinsinden görüntüler (geçerli tarihten üç ay öncesi ve üç ay sonrası). Y eksen saat sayısını görüntüler (gerçekleşenler ve kalan tahsisler kullanarak hesaplanır).

Çalışan/Yüklenici Zaman Karşılaştırması

Şirket çalışanlarına harcanan dolar tutarına göre, dış yüklenicilere harcanan dolar tutarı arasındaki farklılıkları histogramda görüntüler. Histogram BT yöneticisine, sahip oldukları tüm hizmetler kapsamında iş gücünün nasıl kullanıldığını gösterir. Histogram, her zaman aralığı için iki sütun görüntüler. Sütunlardan biri, bir hizmette çalışan tüm çalışan kaynaklarının toplam saat sayısını veya hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilmiş yatırımları görüntüler. Sütunlar hiyerarşi yüzdelerine göre ölçeklendirilir. Diğer sütunda ise bir hizmete atanan tüm yüklenici kaynaklarının toplam çalışma saatini görüntülenir. Toplam çalışma saati, kaynak tahsisidir. Kaynak nesnesinin Tür özniteliği yüklenicileri ve çalışanları belirtir. X eksen zaman dönemini ay cinsinden görüntüler (geçerli tarihten üç ay öncesi ve üç ay sonrası). Y eksen saat sayısını görüntüler (gerçekleşenler ve kalan tahsisler kullanarak hesaplanır).

Mali Öğeler

Finansal bilgiler sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Gelir Gider Tablosu

Ters ibraz edilerek iyileştiren dolar miktarını görüntüler. Ayrıca toplam hizmet maliyeti ile alınan para arasındaki farkı da hesaplar. Her üç aylık döneme ait ücret tutarlarıyla birlikte hizmetlerin listesi görüntülenir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

BT yöneticisinin sahip olduğu hizmet adını görüntüler. Hizmet Gösterge Tablosuna erişmek için bir hizmet adını tıklatın.

Maliyet

Bir hizmetin toplam maliyetini görüntüler.

Giderler

Hizmetin sağlanması için talep edilen tutarı görüntüler.

Sapma

Maliyet ve giderler arasındaki farkı görüntüler.

Sapma Yüzdesi

Maliyet yüzdesi olarak ifade edilen sapma miktarını görüntüler.

Durum

Aşağıdaki trafik ışıklarıyla belirtilen durumu görüntüler:

- Kırmızı. Sapma <yüzde 20'dir.
- Sarı. Sapma <yüzde 5'tir.
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı değeri bulunmuyor.

Ek A: İİY Hızlandırıcı Ayarı

İİY Hızlandırıcı portletleri, BT Hizmet Yönetimi modülünün bir parçası olan bir eklentidir. İİY Hızlandırıcısına erişmek ve kullanmak için bazı ek kurulum görevlerini gerçekleştirin.

Hızlandırıcı: İş İlişkileri Yöneticisi eklentisi yöneticinizin uygulayabileceği isteğe bağlı bir bileşendir.

İİY'nin Gerekli Öznitelikler ile Ayarlanması

İİY Hızlandırıcı eklentisinin bir parçası olan bazı öznitelikleri görebilmek için ek kurulum görevlerini gerçekleştirin. Öznitelikler eklentiyle birlikte kullanılabilir duruma gelse de, ancak CA Clarity PPM yöneticisi tarafından Studio kullanılarak ayarlandığında görüntülenebilir.

Not: Verileri İİY Hızlandırıcı portletlerinde görüntülemek için Studio'yu kullanarak belirli nesnelerin ek alanlarını veya özniteliklerini ayarlamanız gerekir.

CA Clarity PPM yöneticinizle irtibata geçin veya Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Aşağıdaki nesne alanları için İİY ayarları gerekmektedir:

- [Hizmet Nesnesi](#) (sayfa 95)
- [Kilit Metrik Nesnesi](#) (sayfa 96)

Hizmet Nesnesi

Studio'yu kullanarak hizmet nesnesi için aşağıdaki alanları ayarlayın:

Hizmet Türü

Hizmetin türü. Alanı hizmet özellikleri sayfasına ekleyin. Hizmet türleri, varsayılan olarak şu değerleri içeren bir arama tablosunda tanımlanır:

- Altyapı
- Bakım
- Görev İçin Kritik
- Gelir Oluşturma Desteği

Not: Hizmet Türü alanı, standart bir arama alanıdır. Hizmetleri tür özniteliklerine göre aramak için bu alanı kullanabilirsiniz.

İş Hizalama

İş Hizalama alanını hizmet özellikleri sayfasına ekleyin. Sayfada hizmetin kurumun iş hedefleri ile ne kadar iyi hizalandığını belirtilir. Alan 1 ila 100 arasında sayısal bir değer alır. Standart trafik ışığının adı "Hizalama"dır. Hizalama trafik ışıkları şunları gösterir:

- Kırmızı. İş Hizalama alanındaki değer 0-33 arasındadır.
- Sarı. İş Hizalama alanındaki değer 33-66 arasındadır.
- Yeşil. İş Hizalama alanındaki değer 66-100 arasındadır.

Kilit Metrik Nesnesi

Abonelik nesnesinin bir alt ögesi olan Ana Metrik nesnesinde aşağıdaki alanları ayarlayın.

Eşik Göstergesi

Kilit Metrik Oluştur, Kilit metriği düzenle ve Kilit metrik listesi sayfalarına Eşik Göstergesi alanını ekleyin. Alan Yüksek Değerler Daha İyi onay kutusuyla birlikte görüntülenir. Onay kutusu seçiliyse, eşikğin üstünde olan değerler kabul edilebilir. Onay kutusunun işareti kaldırıldığında, eşikğin altındaki değerler tercih edilir.

Yüksek Değerler Daha İyi onay kutusu, belirli bir kilit metrik alan için trafik ışıklarının nasıl belirlendiğini gösterir. Örneğin Beklemedeki Kullanıcıların Sayısı adıyla yeni bir ana metrik oluşturup onay kutusundaki seçimi kaldırın. Bu, Değer Metrikleri portletinin veri sağlayıcısına eşikğin altında kalan değerlerin daha iyi olduğunu belirtir.

Tür

Tür alanı Kilit Metrik Oluştur, Kilit Metriği Düzenle, Kilit Metrik listesinde görüntülenir ve bölüm aboneliği için sayfaları filtreler. Arama tablosundan açılan liste seçimine sahip standart bir metin alanıdır. Arama tablosu, varsayılan olarak şu değerleri içerir:

- Değer
- Kullanım
- Kapalı Vakalar
- Oluşturulan Vakalar
- Diğer

Tür alanı özel metrikleri İİY Hızlandırıcı portletleri için kategorilendirir. Örneğin Hizmet Düzeni: Gösterge Tablosu sayfasından Hizmet Durumu portletindeki Değer bağlantısını seçtiğinizde, Metrikler portleti Değer kategorisiyle etiketlenen değerleri kullanır.

Hizmet Masası Tmleştirmesi

İİY Hızlandırıcısı BT bölümlerinin yönettiği ve müşteri bölümlerinin kullandığı hizmetler ve yatırımlar için finansal, kaynak ve hizmet sağlama metriklerine görünürlük sağlar. İİY Hızlandırıcısı portletlerinde görüntülenen kimi veriler, vakalar hakkında bilgi ve sayımlar içerir. Vakaları CA Unicenter Service Desk gibi harici sistemler kullanarak izleyebilirsiniz. Vaka verileri CA Clarity PPM içine manuel olarak girilebilir, XOG veya Unicenter Service Desk Verilerini İe Aktar görevi kullanılarak ie aktarılabilir.

Vaka Portletlerini Doldurma

Unicenter Service Desk Verilerini İe Aktar işi, vaka verilerini almak üzere Service Desk veritabanı ile iletişim kurmak için GEL etiketini kullanan bir süreci çağırır. İş belirli bir programa göre çalışır ve aşağıdakileri uygular:

- Hizmet Masası'ndan hizmet vakasına göre müşteri sayımlarını alır.
- Doğru müşteriyi ve hizmeti CA Clarity PPM'e çıkarır.
- Sayımları, CA Clarity PPM'de bulunan Abonelik nesnesinin özniteliklerine kaydeder.

İş her çalıştığında önceki değerleri değiştirir. Tümleştirme yöntemi kullanıldığında vakalar için kayıt sistemi Service Desk olur. Bazı İİY Hızlandırıcı portletlerinde gösterilen kabul edilebilir vaka sayısı için hedeflerin (veya eşiklerin) kayıt sistemi CA Clarity PPM olur.

İşin başarılı bir şekilde çalışması için şu parametreler doğru olmalıdır:

- Hizmet Masası İletişim Kimliği bir CA Clarity PPM kullanıcı adı ile eşleşiyor.
- Service Desk vaka yapılandırma ğesi CA Clarity PPM Hizmet Kimliği ile eşleşiyor.
- Vakadan etkilenen Kullanıcı bir CA Clarity PPM kullanıcısıdır.
- CA Clarity PPM kullanıcısı tanımı, kullanıcının Service Desk'te rapor verdiği hizmete abone olan bölümle aynı olan OKY Bölümü ile ilişkisini içerir. Vaka verileri ie aktarılırken ilişki sisteme Service Desk iletişim kimliği ve CA Clarity PPM kullanıcı adı arasında bir eşleşme araması gerektiğini bildirir.

İlgili CA Clarity PPM Alanları

CA Clarity PPM, vaka verilerini Kilit Metrik nesnesinin (Abonelikler nesnesinin bir altı) bir parçası olarak kaydeder. Bu nesne kod, ad, tür, hedef değerli ve gerçek değerli başlama ve bitiş tarihi ile ilgili olarak genel özniteliklere sahiptir. Hizmet Masası verileri aylık artımlar halinde gösterilir. Yalnızca son altı ay ve Hizmet Masası vaka bilgilerinin geçerli ayı kullanılır. Vakalar için iki ana metrik türü vardır: Oluşturulan Vakalar ve Kapalı Vakalar. Açık vakaların yalnızca toplam sayımı gerekli olduğundan açık vakalar ayrı olarak ele alınır.

Oluşturulan Vakalar

Müşteri tarafından oluşturulan vakalar ilgili aboneliğe ait ana metrikler olarak, hizmete göre CA Clarity PPM içinde saklanır. Bu bilgiyi kaydetmek için gerekirse yeni abonelikler oluşturulur.

Kilit metrikler hem zaman değişimli gerçek değerler, hem de zaman değişimli hedef değerler olabilir. Hizmet Masası'ndan ie veriler aktarıldığında gerçek değerler doldurulur, ancak hedef değerler manuel olarak girilmeli veya başka şekilde ie aktarılmalıdır. Bu verilerin CA Clarity PPM'de minimum ge boyu aya göredir, çünkü portletler bu seviyede gösterim için tanımlanır.

Oluşturulan tüm vakalar CA Clarity PPM'de şu öznitelikleri gösterir

Kilit Metrik Kimliği veya Adı

Oluşturulan vakanın kimliğini veya adını gösterir.

Not: Tümleştirme işlemi beklenen ada göre değil beklenen kimliğe sahip ana metriği günceller.

Gerçek Değer

Oluşturuldukları zamana göre vakaların sayımı (açılma tarihleri veya saatlerine göre). Bu tarihten veya saatten itibaren kapatılan vakalar da dahil edilir.

Kapalı Vakalar

Hizmete göre müşteriler tarafından Kapatılmış Vakalar da kilit metrikler olarak kaydedilir. Kapatılmış tüm vakalar şu öznitelikleri gösterir:

Kilit Metrik Kimliği veya Adı

Kapatılmış vakanın kimliğini veya adını gösterir.

Gerçek Değer

Kapatıldıkları zamandan itibaren vakaların sayımı (kapanma tarihleri veya saatlerine göre).

Açık Vakalar

Müşteriye ve hizmete göre açık vaka sayısı sayısal (yani zaman ölçekli değildir) biçimde saklanır. Sayım Abonelik zellikleri: Ana sayfasındaki Vaka Sayısı özniteliğinde saklanır. Hedef değer de bu sayfada gösterilen sayısal bir özniteliktir (Vaka Eşiği).

Açık vaka sayımı, kapanış tarihi veya saati olmayan vaka sayısının anlık bir görüntüsüdür (tmleştirmenin son çalıştırılmasından bu yana olan).

İlgili Hizmet Masası Alanları

Aşağıda Unicenter Service Desk Verilerini İe Aktar işi tarafından vaka portletlerini hesaplamak için kullanılan Service Desk alanları listelenmiştir. Tüm alanlar CA Clarity PPM içinde saklanmaz. Bazı alanlara yalnızca Service Desk değerlerinin CA Clarity PPM nesneleriyle eşleştirilmesi için gerek duyulur. Service Desk değerleri Vaka, İstek ve Sorun nesnelerinden alınır. Nesneler, ayrıntılar sayfalarındaki alanlarla aynı alanları içerir. Veri tabanı şeması, bu nedenle, her nesne için hemen hemen aynıdır.

İzleme Kimliği (Hizmet Masası DBS Kimliği)

Veritabanının Hizmet Masası'ndan benzersiz kimliği. Önceden sayılan vakalar ile yeni vakaların ayrıştırılması gerekiyorsa, vaka sayımını yapan mantık izleme alanı kimliğini kullanır.

Rapor Veren

Sistem Oturum Açma alanına girilen Service Desk kullanıcı adı. Raporlayan alanı CA Clarity PPM kullanıcıını belirtir. Kullanıcı adının CA Clarity PPM kullanıcı adıyla eşleşmesi gerekir. CA Clarity PPM kullanıcı adına bağlı olarak iş, belirli CA Clarity PPM bölümünün yerini tespit eder.

Açılma Tarihi/Saati

Vakanın Hizmet Masası'nda oluşturulduğu tarih. Zaman sapması hesaplamaları için açılış tarihinin ve saatinin olması gerekir.

Kapanma Tarihi/Saati

Vakanın Hizmet Masası'nda kapatıldığı tarih. Zaman sapması hesaplamaları için kapanış tarihinin ve saatinin olması gerekir.

Yapılandırma Öğesi

Hizmet Masası'ndaki yapılandırma öğesi. Bu alan, Hizmet Masası nesnesini (bu durumda, vaka) CA Clarity PPM'deki hizmet ile ilişkilendirir. Yöneticilerin yapılandırma öğeleri için CA Clarity PPM hizmet adlarını Service Desk arama tablosuna manuel olarak girmeleri gerekir. Böylece bir vakanın atanabilmesi iim Service Desk'teki yapılandırma öğesi adı ve CA Clarity PPM hizmet adı eşleşir.

İlgili İY Portletleri

Aşağıda Hizmet Masası'ndan ie aktarılan verileri kullanan İY Hızlandırıcı portletleri ve verileri nasıl aldıkları listelenip açıklanmıştır:

Hizmet Sunumu trafik ışığı

Sağlayıcı portalında bulunan bu trafik ışığı için hizmete abone olan tüm müşterilerin açık vakaları temel alınır. Veriler şu şekilde alınır:

- Her müşterinin açık vaka verileri değerlendirilir.
- Açık vaka verileri, aboneliklerindeki vaka eşiği ile karşılaştırılır.
- Trafik ışığı belirlenir. Ardından genel trafik ışığının ne olduğunun görülebilmesi için abone olan her müşteri genelinde karşılaştırma yapılır.

Müşteri izleme portleti

Hizmet Düzeni: Gösterge Tablosu sayfasında yer alan bu portlet, bir hizmetin abonesi olan bir baloncuk şemasıdır. Portlet bu verileri, tek bir müşterinin belirli bir hizmet için açık vaka sayımını kullanarak alır.

Yeni Vaka Eğilimi portleti

Hizmet Düzeni Gösterge Tablosu sayfasında ve sağlayıcı gösterge tablosu sayfasında yer alan bu portlet, belirli bir hizmete abone olan tüm müşterilerin kaydettiği, oluşturulan vakaları kullanır. Portlet verileri son altı ayda oluşturulan vakaları kullanarak toplar. Ayrıca hizmete aboneliği olan her müşteri için geçerli ayı değerlendirir. Portlet ayrıca oluşturulan vaka kilit metrikleri için manuel olarak girilen hedef değere bağlı olarak bir eşik çizgisi de gösterir. Tüm müşteriler için hedef değerleri toplayan sadece bir hedef çizgisi görüntülenir.

Müşteri portletine göre Açık Vakalar

Hizmet vakaları analizi ve sağlayıcı portalı sayfalarında bulunan bu portlet, belirli bir hizmet için müşteriye göre açık vakaları kullanır. Portlet bu verileri, müşterinin sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği hizmetler için kaydettiği açık vakaları seçerek türetilir.

Müşteri Karnesi portleti

Açık vaka sayısı üyelik tanımındaki eşiğin üzerindeyse Müşteri Karnesi portletinde hizmet başına her müşteri için bir trafik ışığı görüntülenir. Alternatif biçimlerde portlet vaka sayısını toplu olarak gösterir. Toplu sayı müşterinin herhangi bir hizmetteki vaka sayısının eşiği açıp aşmadığını belirtir.

Hizmet portletine göre Açık Vakalar

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için belirli bir hizmete ait açık vakalar kullanır. Portlet bu verileri, hizmete abone olan her müşteri için açık vakaları toplayarak alır.

Hizmet Vakası İzleme portleti

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için hizmet başına açık vakalar kullanır. Portlet bu verileri, müşterilerin sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği hizmetlere karşı kaydettiği açık vakaları toplayarak alır.

Açık ve Kapatılmış Vakalar portleti

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için sağlayıcı bölümünün yatırım olarak sahip olduğu tüm hizmetlerde oluşturulan ve kapatılan vakalar kullanılır. Portlet verileri hem oluşturulan hem de kapalı vakaları toplayarak alır. Müşteriler, sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği her hizmet için bu tür vakaları günlüğe kaydeder.

Unicenter Hizmet Masası Verilerini İe Aktar İşinin Ayarı

Verileri İe Aktar işini ayarlamadan önce:

- Service Desk'te CA Clarity PPM içindeki İİY'lere ait kullanıcı kimlikleri ile eşleşen İletişim Kimliklerini oluşturun.
- CA Clarity PPM hizmet adları (vakaların atandığı), Hizmet Masası'nda yapılandırma öğeleri olarak ayarlandı.
- Service Desk'te vakaları oluşturun ve yapılandırma öğeleri ile etkilenen son kullanıcılara veya İletişim Kimliklerine ekleyin.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Kişisel menüsünü açın ve Raporlar ve İşler öğesini tıklatın.
Liste sayfası görünür.
2. Unicenter Service Desk Verilerini İe Aktar işini tıklatın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Gerekli olan şu parametreleri girin:

Unicenter Hizmet Masası URL'si

Vaka verilerinin ie aktarılacağı Service Desk sistemi için URL'yi tanımlar. URL, Service Desk için Axis hizmetinin adresidir.

Unicenter Hizmet Masası Parolası

Vaka verilerinin ie aktarılacağı Service Desk sistemi için parolayı tanımlar.

Unicenter Hizmet Masası Kullanıcı Adı

Vaka verilerinin ie aktarılacağı Service Desk sistemi için kullanıcı adını tanımlar.

4. İşin ne zaman çalıştırılacağını belirtin. İş hemen çalıştırabilir veya gelecek bir tarih veya saatte çalışması için zamanlayabilirsiniz. İsteğe bağlı olarak yenilemeyi ayarlayın.

5. İsteğe bağlı olarak işin başarısız olduğu veya tamamlandığı ile ilgili olarak bilgilendirilecek kaynakları veya grupları belirtin.
6. Değişiklikleri kaydedin.