

CA Clarity™ PPM

IT 服務管理使用者指南

14.1.00 版



本文件包含內嵌說明系統與文件(以下稱為「文件」)僅供您參考之用，且 CA 得隨時予以變更或撤銷。此「文件」為 CA 之專屬資訊，未經 CA 事先書面同意，任何人不得對本「文件」之任何部份或全部內容進行影印、傳閱、再製、公開、修改或複製。

若您為「文件」中所列軟體產品之授權使用者，則可列印或提供合理份數之「文件」複本，供您以及您的員工內部用於與該軟體相關之用途，但每份再製複本均須附上所有 CA 的版權聲明與說明。

列印或提供「文件」複本之權利僅限於軟體的相關授權有效期間。如果該授權因任何原因而終止，您有責任向 CA 以書面證明該「文件」的所有複本與部份複本均已經交還 CA 或銷毀。

在相關法律許可的情況下，CA 係依「現狀」提供本文件且不做任何形式之保證，其包括但不限於任何針對商品適銷性、適用於特定目的或不侵權的暗示保證。在任何情況下，CA 對於您或任何第三方由於使用本文件而引起的直接、間接損失或傷害，其包括但不限於利潤損失、投資損失、業務中斷、商譽損失或資料遺失，即使 CA 已被明確告知此類損失或損害的可能性，CA 均毋須負責。

「文件」中提及之任何軟體產品的使用均須遵守相關授權協議之規定，本聲明中任何條款均不得將其修改之。

此「文件」的製造商為 CA。

僅授與「有限權利」。美國政府對其之使用、複製或公開皆受 FAR 條款 12.212, 52.227-14 與 52.227-19(c)(1) - (2) 與 DFARS 條款 252.227-7014(b)(3) 中所設之相關條款或其後續條約之限制。

Copyright © 2014 CA. All rights reserved. 此處所提及的所有商標、商業名稱、服務標章及標誌均屬於個別公司所有。

連絡技術支援

如需線上技術協助及完整的地址清單、主要服務時間以及電話號碼，請洽「技術支援」，網址為：<http://www.ca.com/worldwide>。

目錄

第 1 章：如何開始使用 IT 服務管理	5
IT 服務管理：簡介	5
IT 服務管理：先決條件	6
第 2 章：如何管理 IT 服務	7
開啓一個 IT 服務	7
建立或編輯服務	8
設定服務排程	10
定義服務的預算	12
啓用服務的財務交易	16
管理服務的狀況	17
定義服務的相依性	18
建立並更新比較基準以測量進度	18
管理訂閱與部門扣款	21
評估服務的產能規劃案例	22
第 3 章：如何建立服務階層	23
服務階層	23
定義子投資與分配	24
定義母投資與分配	24
審視服務的投入累加	25
審視服務的財務累加	25
第 4 章：如何配置服務小組人員	27
服務小組	27
新增資源或角色至服務小組	28
定義服務的人員必要條件	32
審視服務的角色產能	34
定義服務的資源分配	35
調整服務的資源分配	36
轉移、認可或接受資源分配	37
設定多位小組成員的分配	38
編輯服務的計劃和認可分配	39

取代服務小組上的資源	40
變更服務的工作人員角色	42

第 5 章：BRM Accelerator 43

如何設定 BRM Accelerator	43
設定 BRM Accelerator 的欄位	44
設定服務台整合	46
如何使用 BRM Accelerator	51
BRM Accelerator	51
部門訂閱 (BRM Accelerator)	52
存取 BRM 加速器儀表板和入口網站	53
服務儀表板	54
提供者儀表板	66
客戶儀表板	72
客戶入口網站 (BRM Accelerator)	74
提供者入口網站	78

第 1 章：如何開始使用 IT 服務管理

本節包含以下主題：

[IT 服務管理：簡介](#) (位於 p. 5)

[IT 服務管理：先決條件](#) (位於 p. 6)

IT 服務管理：簡介

IT 服務代表 CA Clarity PPM 投資的子集合，如部署一個新的平台或應用程式。身為服務經理，您需要分析與其他投資相關的服務 (針對值以及成本)。使用產品的 IT 服務管理功能以實作以下的商業與 IT 目標：

- 管理服務並制定有根據的財務決策。例如，您可以檢視彙總的財務與投入資料，以決定總擁有成本。
- 各個投資與服務之間可以彼此共用。每一項子投資或服務都可擁有定義服務共用程度的分配。您可以定義分配給階層架構中母投資的每項子投資或服務的百分比值。
- 定義預算資訊，建立財務計劃，並啓用投資以進行財務交易。
- 配置一個小組以處理服務和相關的需求 (要求或狀況)。
- 使用流程以便在投資狀態變更時通知經理。您也可以定義一個執行動作的流程，如將流程變更為已完成。
- 針對特定的投資欄位稽核所有變更、新增與刪除的歷史記錄。

IT 服務管理：先決條件

做為服務經理或 IT 分析師，請完成以下檢查清單中的先決條件：

- 向您的管理員確認您具有您希望使用的功能的必要存取權限。如果您未具備特定服務的存取權限，清單頁面上便不會顯示這些服務項目。如果您對任何服務都沒有檢視存取權限，則清單將為空白。
- 在您開始檢視 BRM 儀表板與入口網站之前，請先與您的管理員聯繫以安裝和配置 BRM Accelerator。BRM 加速器 Portlet 會顯示包括所有專案、任務、風險、訂閱、部門和服務的眾多資料點。Portlet 會以下列方式顯示資料：
 - 從其他模組自動顯示
 - 使用 XML Open Gateway (XOG) 手動輸入或匯入
 - 透過執行工作匯入
- 請向您的系統管理員確認排定的工作正常執行中。例如，「投資分配」工作可能會影響 IT 服務管理中的資料或績效。
- 確認您可以存取以下常用的 IT 服務管理報告：
 - 預算/預測分析
 - 扣款總分類帳科目
 - 客戶與提供者扣款
 - 投資狀態
 - 專案交易調查
 - 資源指派
 - 工時表明細
 - 依資源的產能與需求 (需要有 PMO Accelerator)
 - 依角色的產能與需求 (需要有 PMO Accelerator)
- 如果您必須存取增益集所提供的資料，請驗證您的管理員已經安裝 PMO Accelerator 增益集。
- 若您使用流程，您的管理員可以定義特定服務類型的流程。使用 [流程：已起始] 頁面，針對服務建立和執行程序。如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。
- 若您使用稽核功能，請向管理員確認您有檢視 [稽核] 功能表的存取權限。與管理員聯繫以配置稽核欄位，並決定要儲存在稽核記錄中的資訊。如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

第 2 章：如何管理 IT 服務

本節包含以下主題：

- [開啓一個 IT 服務](#) (位於 p. 7)
- [建立或編輯服務](#) (位於 p. 8)
- [設定服務排程](#) (位於 p. 10)
- [定義服務的預算](#) (位於 p. 12)
- [啓用服務的財務交易](#) (位於 p. 16)
- [管理服務的狀況](#) (位於 p. 17)
- [定義服務的相依性](#) (位於 p. 18)
- [建立並更新比較基準以測量進度](#) (位於 p. 18)
- [管理訂閱與部門扣款](#) (位於 p. 21)
- [評估服務的產能規劃案例](#) (位於 p. 22)

開啓一個 IT 服務

您可以檢視 IT 服務的清單，並開啓您要探索的 IT 服務。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，在 [IT 服務管理] 中按一下 [服務]。
清單頁面就會顯示。
2. 您可以篩選、排序和重新設定服務清單頁面。清單中所顯示的服務會依服務名稱遞增排序。您可以儲存和使用篩選器、建立和使用進階篩選器、刪除篩選器和排序清單。
3. 若要開啓一個服務並檢視明細或進行編輯，請按一下服務的名稱。

建立或編輯服務

使用這個程序建立服務。您也可以開啓和編輯一個服務。套用的欄位相同，雖然欄位在使用者介面中的位置可能改變。

附註：管理員和開發人員也可以使用 XML Open Gateway 從其他記錄系統來匯入服務。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，在 [IT 服務管理] 中按一下 [服務]。
2. 按一下 [新建]。
3. 在 [一般] 區段中，完成必要的欄位。下列欄位包含說明：

主應用程式

定義與新的子服務相關的主要母項應用程式。

管理員

定義服務的管理員。按預設，管理員是建立服務的使用者。

開始日期與完成日期

定義服務何時開始以及何時結束。

附註：如果未指定開始日期和完成日期，則無法計算在 [小組] 頁面上顯示的分配資料。

設定計劃成本日期

指定計劃成本日期是否與服務日期同步處理。選取詳細財務計劃的選項 (不會影響計劃成本日期)。

預設：已選取

目標

定義與公司策略吻合的服務目標。範例包括基礎結構改善 (Infrastructure Improvement, OPEX) 或新業務開發 (New Business Development, CAPEX)。貴組織可定義值，管理員則負責設定。

校準

表示服務與組織業務目標的校準程度。值越高，校準越強。投資組合分析將這個衡量指標用於可比較的業務校準條件。

當您按下 [儲存] 時，您輸入的數值將以下列其中一個狀態符號形式顯示：

- 紅色：0 至 33 之間的分數為不校準。
- 黃色：34 至 67 之間的分數為居中。
- 綠色：68 至 100 之間的分數為已校準。

狀態

表示在服務管理生命週期中服務的狀態。

值：[已核准]、[已否決] 與 [未核准]

預設：[未核准]

狀態指標

以圖形方式顯示狀態。例如，如果狀態為 [已核准]，您可將狀態以視覺化方式表示為「綠色」停止燈號。

數值：「紅色」、「黃色」和「綠色」。儲存後，選取項目即會顯示為停止燈號的符號。

階段

定義投資生命週期的階段。這是特定公司的選擇清單，且此清單會依據管理員所設定的值而改變。

當您對所有投資組合投資使用可比較的階段條件時，投資組合分析便會使用此衡量指標。

優先順序

表示與組織業務目標比較下的相對重要性。當您對所有投資組合投資使用可比較的優先順序條件時，投資組合分析便會使用此衡量指標。

限制：0 (低) 到 36 (高)。

預設：10

風險

表示風險的數字分數。數值越低，風險越低。當您對所有投資組合投資使用可比較的風險條件時，投資組合分析便會使用此衡量指標。輸入數值。儲存後，即會顯示下列其中一個停止燈號的符號。

- 綠色。0 至 33 之間的分數表示低風險。
- 黃色。介於 34 至 67 之間的分數。
- 紅色。68 至 100 之間的分數表示高風險。

必要

若要指出投資已符合商業要求，請勾選這個核取方塊。這個屬性是用來追蹤投資組合、Portlet 或圖表中的投資項目。

4. 在 [組織分解結構] 區段中，將 OBS 與服務產生關聯以供安全性、組織化或報告之用。編輯內容時如果已在財務內容頁面上選取部門，則會自動顯示欄位。系統會使用名為「部門」的 OBS，將服務與 CA Clarity PPM 部門產生關聯。如果有多個相同名稱的 OBS 單位存在，則部門會在最後面。
5. 儲存變更。
6. 若要刪除服務，請選取服務旁的核取方塊，然後按一下 [標示成要刪除]。

附註：若要刪除一個**使用中的**服務，請將其開啟並清除**使用中**核取方塊。

設定服務排程

使用服務內容的排程頁面來設定開始和完成日期、工時輸入，以及定義收費代碼。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後在 [內容] 中按一下 [排程]。
內容頁面就會顯示。
3. 在頁面的 [排程] 區段中，完成下列欄位：

開始日期

定義服務何時開始。

附註：如果未指定開始日期和完成日期，則無法計算在 [小組] 頁面上顯示的分配資料。

完成日期

表示服務何時完成。

設定計劃成本日期

表示計劃成本日期是否與服務的開始和完成日期同步處理。選取核取方塊以同步處理。

4. 在頁面的 [追蹤] 區段中，完成下列欄位：

工時輸入

表示工作人員能否在他們的工時表上，輸入服務的時間。選取核取方塊，以便啓用工時輸入服務。

重要！若要提報工時，每位工作人員必須也啓用工時輸入功能。

如需詳細資訊，請參閱《基礎知識使用者指南》。

追蹤模式

表示用於輸入服務時間的追蹤方法。

值：

- Clarity。工作人員使用工時表為指派的任務輸入時間。
- 無。非勞工資源，例如支出、原料和設備，會透過憑單交易或透過排程器(例如 Open Workbench 或 Microsoft Project)追蹤實際工時。
- 其他。代表從協力廠商程式匯入的實際工時。

預設：Clarity

收費代碼

定義與服務相關的收費代碼。收費代碼可用於處理財務交易，以及在財務計劃中追蹤實際工時。

如果在工時表上的任務層級輸入不同的收費代碼，任務層級收費代碼就會覆寫這些收費代碼。

5. 儲存變更。

定義服務的預算

使用簡單預算來定義服務的計劃成本、淨現值 (NPV)、投資報酬 (ROI) 和損益平衡資訊。您也可以定義服務的計劃成本與獲利。

當您設定預算的開始與結束日期時，經費補助將持續且平均地分佈於整個期間。詳細的財務計劃可讓您編列多個期間的預算成本。

附註：來自任何詳細計劃的資料會覆寫簡單預算，且頁面上的欄位會變更為僅供顯示。

財務管理員可設定預設值，以定義如何建立財務計劃和使用財務期間。投資管理員可以建立數個財務成本計劃來作為預算估計值。提交最適合的成本計劃以通過核准成為預算。財務管理員核准所提交的成本計劃。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [預算]。
3. 完成 [財務計劃] 區段中的下列欄位：

貨幣

指定在計算預算與預測值時所用的貨幣。

預算等於計劃值

指定投資預算內容中的預算值是否符合計劃值。如果具有詳細的投資預算計劃，則 [預算] 區段中的所有欄位值便僅供顯示，且會反映詳細預算計劃中的數值。清除核取方塊後，即可編輯預算欄位。

預設：已選取

計算 NPV 資料

指定預算內容日期是否應遵循投資日期。如果具有投資財務計劃，或是計劃成本的開始日期與完成日期不符合投資的開始日期與完成日期，此核取方塊便僅供顯示。

附註：預算內容日期包含計劃成本、預算和預測的開始與完成日期。

4. 完成 [財務度量選項] 區段中的下列欄位：

以系統比率計算總資本成本

選取此欄位，以使用系統比率來計算總資本成本。

系統比率

顯示用於計算總資本成本的系統比率。

投資率

顯示用於計算總資本成本的投資率。

初始投資

定義服務的初始投資。

使用系統再投資率

選取此欄位，以系統再投資率計算總資本成本。

系統比率

顯示用於計算總資本成本的系統比率。

投資率

顯示用於計算總資本成本的投資率。

5. 完成 [已計劃] 區段中的下列欄位：**計劃成本**

定義總投資記錄計劃。這個值分佈於「計劃成本開始」日期與「計劃成本完成」日期之間。

計劃成本開始日期

定義投資預算的排程開始日期。

計劃成本完成日期

定義投資預算的排程完成日期。

計劃獲利

定義投資的預測財務獲利。此值分佈於計劃獲利開始和完成日期之間。

計劃獲利開始日期

定義投資獲利的排程開始日期。

計劃獲利完成日期

定義投資獲利的排程完成日期。

計劃 NPV

顯示根據下列公式計算而得的計劃淨現值 (NPV)：

$$\text{計劃 NPV} = \text{計劃獲利} - \text{計劃成本}$$

附註：若要讓此欄位可供資料項目使用，請清除 [計算 NPV 資料] 欄位。

預設：已鎖定

計劃 ROI

根據下列公式計算欄位值：

$$\text{計劃 ROI} = \text{計劃 NPV} / \text{計劃成本}$$

附註：若要讓此欄位可供資料項目使用，請清除 [計算 NPV 資料] 欄位。

預設：已鎖定

計劃損益平衡

顯示日期和金額以表示計劃變為獲利的期間與值。

附註：若要讓此欄位可供資料項目使用，請清除 [計算 NPV 資料] 欄位。

預設：已鎖定

計劃 IRR

顯示投資的計劃內部報酬率。

計劃 MIRR

顯示投資計劃的已修改內部報酬率 (MIRR)。

計劃的償付期

顯示投資計劃的償付期的日期。

6. 完成 [預算] 區段中的下列欄位：

預算成本

顯示投資的總預算成本

預算成本開始

顯示投資的預算成本開始日期。

預算成本完成

顯示投資的預算成本完成日期。

預算獲利

顯示投資的預算獲利。

預算獲利開始

顯示投資的預算獲利開始日期。

預算獲利完成

顯示投資的預算獲利完成日期。

預算 NPV

顯示此投資的預算 NPV (淨現值)。

預算 ROI

顯示此投資的預算 ROI (投資報酬)。

預算損益平衡

顯示投資預算成本等於預算獲利的日期。

預算 IRR

顯示投資的預算內部報酬率。

預算 MIRR

顯示此投資的預算已修改內部報酬率。

預算償付期

顯示投資預算償付期的日期。

7. 儲存變更。

啓用服務的財務交易

您可以啓用服務以進行財務處理。辨識財務位置、財務部門和處理財務交易時所使用的其他屬性。您也可以為以下每個服務項目定義交易費率：

- 勞工
- 原料
- 設備
- 支出

啓用財務交易的服務之前，請確認下列項目已經存在：

- 實體、WIP 和投資分類、位置，以及費率和成本矩陣。
- 部門。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [財務資料]。
3. 在 [一般] 區段中，輸入下列內容：

WIP 分類

針對具有費率和成本矩陣的投資，定義用於比對的進行中工作分類。
WIP 分類也可供報告之用。

投資分類

針對具有費率和成本矩陣的投資，定義用於比對的投資分類。投資分類也可供報告之用。

部門

定義用於在扣款交易處理期間，針對成本向其他部門收費或設定貸項的部門。部門也可用於比對具有費率和成本矩陣的投資。如果在一般內容頁面上選取部門，則系統會自動顯示此欄位。此為扣款的必要欄位。

位置

定義透過扣款交易處理的借貸項規則來比對投資的位置。如果系統或實體預設值表示來源位置是取自投資，則使用該位置來比對具有費率和成本矩陣的投資。

4. 在 [勞工交易費率]、[原料交易費率]、[設備交易費率] 和 [支出交易費率] 區段中，視需要為每個交易類型輸入下列資訊：

費率來源

定義用於在交易處理期間，針對與服務相關之勞工、原料、設備或支出成本收取費用的費率。

成本來源

定義與服務相關的勞工、原料、設備或支出成本。

匯率類型

如果啓用多種貨幣，則匯率類型會指出費率與成本的轉換方式。

5. 儲存變更。

管理服務的狀況

使用狀況追蹤來自使用者以及 IT 分析師對您的服務所執行工作的 IT 需求。狀況可能包含問題、瑕疵以及其他要求。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [狀況類別]。
3. 選取要與服務產生關聯的狀況類別，然後按一下 [新增]。狀況類別會將狀況分組，以擷取和評估產生成本，並且檢視資源使用。

附註：您的管理員設定並維護狀況類別。管理員也可以將多個服務一併與某個狀況類別產生關聯。

4. 按一下 [儲存並返回]。
5. 若要檢視狀況的清單，開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [狀況]。
6. 若要建立新的狀況，按一下 [新建]。
7. 若要重新指派狀況，請按一下 [重新指派]。
8. 若要將狀況轉換為任務或專案，請按一下 [轉換]。

定義服務的相依性

投資組合中的各個服務之間存有相依性關係。相依性會發生在衝突任務的開始和結束之間、或發生在預算超支時。您可以定義以服務為依據的投資，並指定何時您的服務需以另一個投資為依據。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [相依性]。
3. 選取模式以新增下列項目：
 - 根據此項目的投資。顯示相依於您的投資的其他投資。
 - 對此項目的投資是根據。顯示您的投資所相依之其他投資。
4. 按一下 [新增]，以新增更多相依性至您的投資。
選取投資頁面就會顯示。
5. 輸入 [名稱] 並從 [類型] 欄位選取投資類型，或按一下 [全部顯示]。
6. 在 [投資篩選器] 區段中，選取投資名稱核取方塊，然後按一下 [新增]。
7. 儲存變更。

建立並更新比較基準以測量進度

比較基準通常與專案一起使用，可供擷取總計劃投入的快照以及服務的估計成本。比較基準是靜態的。您在建立比較基準後對服務所做的變更，並不會自動顯示在目前的比較基準上。不過，您可以更新比較基準以包含新的資訊。

附註：狀況實際值代表非計劃的工作，且不屬於比較基準總投入的一部份。

請在輸入任何資源時間之前建立初始比較基準。依不同的間隔建立更多比較基準，包括服務的中期、不同階段完成時，以及服務完成時。一旦服務開始進行，您即可使用初始比較基準來比較估計值與實際值。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。

2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [比較基準]。
比較基準頁面就會顯示。
3. 若要編輯服務比較基準，請按一下頁面上的比較基準修訂名稱。
4. 若要建立比較基準，請按一下 [新建]。
內容頁面就會顯示。
5. 完成下列欄位：

修訂名稱

定義比較基準修訂的名稱。

範例：

「初始比較基準」、「中期比較基準」或「最後比較基準」。

必要：是

修訂 ID

定義比較基準修訂的唯一識別碼。

範例：

比較基準版本編號，例如 v1 或 v5。

必要：是

說明

定義比較基準修訂的說明。

必要：否

目前修訂

將一個比較基準修訂定義為目前比較基準。如果已存在一個比較基準修訂，此欄位為僅供顯示。根據預設，您最後建立的比較基準會成為目前的專案比較基準。如果您只定義一個比較基準，該比較基準就會成為目前的比較基準。

預設：已選取

6. 儲存變更。
7. 檢視下列的比較基準工作投入與成本資訊。此資訊是取自服務內容比較基準修訂版頁面上的欄：
 - **使用量**。採用比較基準時的總投入(實際工時加上剩餘 ETC)。實際工時為針對服務指派發佈的工時。
 - **BCWP**。採用比較基準時的已執行工作預算成本。成本是由 BAC 值乘以摘要層級完成百分比計算而得。
8. (選擇性) 使用比較基準對服務績效執行「實獲值分析」(EVA)。EVA 會顯示您到目前為止的服務花費以及至今為止已完成的工作。

附註：請在建立比較基準前定義服務人員的費率，並且執行「費率矩陣摘錄」工作，以獲得成本比較基準值。請在建立比較基準前完成摘要任務的百分比值，以取得 BCWP 比較基準值。

9. 若要更新比較基準，請開啓 [內容] 功能表，按一下 [比較基準]。
服務比較基準頁面就會顯示。
10. 選取比較基準旁的核取方塊。
11. 按一下 [更新比較基準]。
確認頁面就會顯示。
12. 按一下 [是]。

按預設，最新建立的比較基準會成為服務的目前比較基準。如果您刪除目前修訂比較基準，且存有多個比較基準，則最近的比較基準就會變成目前修訂。

如果投資只有一個比較基準，此比較基準會標示為目前比較基準。比較基準會顯示於清單中，且在 [目前] 欄中會帶有黃色核取標記。開啓比較基準以將其設為目前比較基準、選取 [目前修訂] 欄位，然後儲存比較基準修訂。

管理訂閱與部門扣款

訂閱是部門發出的接收服務要求。訂閱服務的部門會成為服務的消費者。管理服務的部門會成為服務提供者。身為服務提供者，請使用訂閱管理與訂閱部門的關係。訂閱包括了向訂閱部門收取的已交付服務費用成本。

您可以檢視所有已訂閱服務部門的清單，並且在訂閱清單中新增或移除部門。部門經理也可以為部門訂閱服務。如需有關扣款的詳細資訊，請參見《財務管理使用者指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [內容] 功能表，然後按一下 [訂閱]。
3. 瀏覽或篩選訂閱。監控下列資訊：

客戶部門

顯示已訂閱服務的部門。

BRM

顯示訂閱部門的企業關係經理名稱。

狀況

顯示訂閱部門針對服務所記錄的狀況數。

收費

顯示訂閱部門針對已交付服務，目前核准的彙總收費。

SLA 違規

定義訂閱部門針對服務所記錄的服務層級違規數。

4. 若要訂閱部門：

- a. 按一下 [新增]。

新增訂戶部門頁面就會顯示。

- b. 瀏覽或篩選要新增至訂閱清單的部門，然後按一下 [新增]。
- c. 按一下 [返回]。

附註：若要針對已交付的服務向部門收費，請為新訂閱的部門新增總分類帳分配，以更新扣款借項規則。請與您的 IT 財務管理員和訂閱部門管理員協商，決定何時開始對服務扣款。

5. 若要移除訂閱：

- a. 選取每個客戶部門旁的核取方塊以取消訂閱，然後按一下 [移除]。
確認頁面就會顯示。
- b. 按一下 [是]。

附註：當您取消訂閱時，請務必更新扣款借項規則並移除部門的總分類帳分配。否則系統會繼續向部門收取服務費用。

評估服務的產能規劃案例

案例可讓您套用系統化的方法，讓服務最佳化。將案例套用至服務，即可分析人員配置變更或日期轉移對於投資成果的影響。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 在頁面工具列下的案例工具列中，請選取一個產能規劃案例。
案例已設為目前的案例。
3. 藉由切換案例與記錄計劃評估服務。
4. (選擇性) 若要建立產能規劃案例，請在案例工具列中按一下 [建立]。

第 3 章：如何建立服務階層

本節包含以下主題：

[服務階層](#) (位於 p. 23)

[定義子投資與分配](#) (位於 p. 24)

[定義母投資與分配](#) (位於 p. 24)

[審視服務的投入累加](#) (位於 p. 25)

[審視服務的財務累加](#) (位於 p. 25)

服務階層

您可以在具有其他投資的階層中管理服務，包括專案、資產、應用程式、產品、服務和其他工作。財務階層會顯示投資的計劃成本、實際成本以及剩餘成本的彙總。時間變異值會將您所定義的投資分配百分比納入考量。

財務累加或投入累加，皆是構成服務之投資、服務和構想的階層式表示。在您建立階層時，子投資或服務的計劃成本會累加至母服務。這些彙總的成本會顯示於財務累加上。同樣地，相關的子投資或服務彙整工時值會累加至母服務並顯示於投入累加中。

您可以在其他投資、服務和構想之間共用服務。例如，您可以共用支援兩個軟體應用程式的資料庫伺服器。您可以達成以下目標：

- 將軟體應用程式新增為資料庫伺服器投資階層中的子投資。
- 編輯子投資或服務成本分配百分比與時段。

您的服務投資分配百分比決定要分配到另一個服務、投資或構想的服務數量。投資階層中的所有成本資料都是取決於分配百分比。

定義子投資與分配

做為服務擁有者或投資管理員，請為階層中的每個子投資以及服務定義分配。當您將第一個子投資新增到服務中時，其分配是設為 100%。您可以編輯子服務、投資或構想的分配百分比。子投資成本總和會根據投資分配百分比自動彙總至母服務中。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [階層] 功能表，然後按一下 [財務累加]。
3. 在需要的子服務旁選取核取方塊，然後按一下 [新增子項]。
4. 選取投資旁的核取方塊，然後按一下 [新增]。
5. 按一下 [返回]。
6. 按一下子投資的分配數量。
設定分配頁面就會顯示。
7. 在服務的 [分配] 欄位中，輸入分配至母服務或投資的子投資百分比。
8. 儲存變更。
9. 若要從財務累加中移除子服務，請選取服務的核取方塊，然後按一下 [移除]。
10. 按一下 [返回]。

定義母投資與分配

您可以將一或多個母投資新增至服務中。為服務階層中每個子投資定義分配。投資與服務分配可以分配到多個母投資上。分配的總和一律是 100%。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [階層] 功能表，然後按一下 [上層]。

上層清單頁面就會顯示。

3. 按一下 [新增] 以選取一或多個您要指派為母投資的投資。
4. 在 [分配] 欄位中，輸入母投資的分配百分比。
5. 若要移除母項，請選取該投資的核取方塊，並按一下 [移除]。
6. 儲存變更。

審視服務的投入累加

您可以檢視階層中已核准或未核准投資、服務，以及構想上執行的工作投入總計。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [階層] 功能表，然後按一下 [投入累加]。
3. 若要檢視每個服務，包括任何母服務或子服務，請於階層中展開或摺疊項目。
4. 審視子服務勞工相關資訊的彙總，例如 ETC、EAC 和實際工作差異。彙總時會將子投資或服務分配 % 納入考量。
5. 根據您在階層中選取的檢視而定，[自身] 細項會顯示母服務的工作值或成本。「自身」項目下方的細項屬於子投資或服務。
6. 若要篩選清單，請自 [狀態] 欄位選取一個選項。
7. 若要調整分配以符合業務目標，您也可以新增或移除投資或服務。

審視服務的財務累加

您可以檢視階層清單中的財務資料，這個清單顯示您的子投資、服務以及構想。所有子成本和獲利都會累加至母服務中，並且顯示在母服務的細項中。

您可以追蹤因為建置、維護和支援服務而產生的成本。您也可以追蹤分配 %、計劃成本、實際成本、剩餘成本、計劃獲利、計劃 ROI 和計劃 NPV。您可以新增或移除子投資，藉此修改服務。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 開啓 [階層] 功能表，然後按一下 [財務累加]。

3. 審視財務累加中的母服務與子服務，包括以下欄位的值：

計劃成本

投資計劃成本包括來自任何子投資、以分配百分比為依據的累加成本。

實際成本

因為請款與發票產生的成本。如果未核准服務，則系統也會從子投資或服務來累加實際成本。將投資分配%計入因素考量後，即會累加成本。也就是說，服務狀態為「已核准」以外的值。

剩餘成本

計劃成本與實際成本之間的不同之處。

計劃 ROI

計劃的投資報酬與其子投資。

計劃 NPV

投資與其子投資上的淨現值。

計劃獲利

投資、服務或構想詳細預算的計劃獲利總和。計劃獲利代表投資的預期未來收入。

TCO

總擁有成本是執行或操作服務所衍生出的彙總成本金額。操作服務包括管理所有支援的投資，例如專案、應用程式和構想。TCO 度量追蹤成本以及共用的分配。使用 TCO 管理服務預算，並比較從其他投資類型累計的彙總成本。

4. 若要決定 TCO，請新增一或多個子投資到服務中。從投資的階層式帳單中檢視彙總成本和勞工總計。

5. 若要篩選清單，請自 [狀態] 欄位選取一個選項。

附註：按預設，服務的財務和投入累加會顯示已核准及未核准子投資的清單。

6. 若要調整分配以符合業務目標，您也可以新增或移除投資或服務。

第 4 章：如何配置服務小組人員

本節包含以下主題：

- [服務小組](#) (位於 p. 27)
- [新增資源或角色至服務小組](#) (位於 p. 28)
- [定義服務的人員必要條件](#) (位於 p. 32)
- [審視服務的角色產能](#) (位於 p. 34)
- [定義服務的資源分配](#) (位於 p. 35)
- [調整服務的資源分配](#) (位於 p. 36)
- [轉移、認可或接受資源分配](#) (位於 p. 37)
- [設定多位小組成員的分配](#) (位於 p. 38)
- [編輯服務的計劃和認可分配](#) (位於 p. 39)
- [取代服務小組上的資源](#) (位於 p. 40)
- [變更服務的工作人員角色](#) (位於 p. 42)

服務小組

做為管理員，您可以指派一組資源或角色進行服務。您可以實作許多可供專案使用的相同功能。例如，與服務小組合作時，您可以投入到以下活動中：

- 依據角色規劃產能。
- 依據 OBS 新增或更新資源與角色。
- 變更人員的角色與必要條件。
- 轉移與調整角色或資源的分配。

IT 分析師、工程師、顧問，以及其他人員可以記錄他們用在服務、狀況，以及要求上的時間到工時表中。

附註：服務與任務無關，針對服務進行人員配置也不會使任何資源受到長期約束。

新增資源或角色至服務小組

若要為服務配置人員，請新增特定的指定勞工資源，非勞工資源，或角色做為預留位置。資源會自動分配百分之百的可用工作天。您可以調整分配、過度分配資源，或僅自動分配資源的剩餘可用時間。

您可以將某個角色的多個例項加入服務，但是不能將同名資源的多個例項加入服務。例如，針對具有開發人員技能的資源，指派開發人員角色兩次以代表兩種不同的必要條件。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。

小組人員頁面就會顯示。

2. 檢閱服務的小組人員頁面後再將新增更多人員至服務。此頁面包含下列欄與圖示：

內容圖示

開啟資源設定檔。您可以檢視設定檔資訊和變更分配，包含計劃分配及硬式分配。

資源搜尋工具圖示

開啟所選資源的 [尋找資源] 頁面。您可以用不同的資源或角色取代原來的資源或角色。

資源分配

開啟 [資源/角色分配] 頁面。您可以更新資源分配。

角色

顯示這個指派中的資源角色。該角色可能與資源設定檔中選取的主要角色不同。

時間

如果允許資源或角色對此項投資輸入工時表，則會顯示黃色核取標記。

預約狀態

顯示資源或角色的預約狀態。

值

硬式。系統已向投資認可資源

軟式。系統已為投資暫時排程資源。

混合式。資源同時有軟式和硬式分配。

開始

顯示小組成員分配開始日期。如果未定義日期，則預設值為投資的開始日期。

完成

顯示小組成員分配完成日期。如果未定義日期，則預設值為投資的完成日期。

分配 %

顯示分配給投資的小組成員百分比。

分配

顯示投資暫時預約資源的時數。除非您變更預約日期，否則工作人員將會自動接受預約為整個期間。您無法直接編輯分配，但可使用下列方式變更分配：

- 設定分配選項。
- 資源工作人員內容頁面上所定義的新分配曲線。
- [轉移分配] 選項

已分配實際工時

顯示資源到目前為止投入至投資的總時數。

狀況實際值

顯示發佈到此投資相關狀況的時間。

總實際工時

顯示針對此投資發佈的彙總實際工時。此值為已分配實際工時與狀況實際值相加而得的總數。

3. 若要新增資源和角色，請按一下 [新增]。

選取資源頁面就會顯示。

4. 選取要新增至服務人員的資源和角色。

附註：不知道資源的名稱時，請使用角色預留位置。或者，如果無法使用資源來為服務進行人員配置，請使用角色。

5. 使用 [搜尋篩選器] 依據名稱或其他條件以尋找資源或角色。

6. 按一下 [新增] 以新增您選取的資源或角色。
7. (選擇性) 若要在 OBS 層級將小組成員新增至服務，請按一下 [由 OBS 新增/更新]。
8. (選擇性) 您可以將過度分配的資源預約到服務上。當可用時數少於要求的時數時，剩餘可用性確認頁面將顯示，代表已過度預約資源。
 - 如果您預約 100% (預設) 可用的資源，則 [100% 資源分配] 欄會列出使用的時數。
 - [剩餘可用性] 欄會表示資源可用於處理服務的實際工作時數。

選取下列其中一個選項：

過度分配

過度分配資源。

僅剩

預約資源在 [剩餘可用性] 欄中列出的數量。

9. (選擇性) 若要移除資源，請選取其核取方塊，並按一下 [移除]。

附註：如果資源在服務中已發佈實際工時或已提交實際工時 (擱置中)，您不能將其移除。

10. 儲存變更。

定義服務的人員必要條件

將資源或角色新增至服務後，使用資源或角色工作人員頁面來修改人員配置必要條件。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。
2. 按一下資源或角色的 [內容] 圖示。
3. 編輯工作人員內容：

必要條件名稱

顯示人員配置必要條件名稱。

開始和完成日期

定義小組成員的投資分配開始日期和完成日期。

預設：投資開始日期與投資完成日期。

預設分配 %

定義資源分配至投資的時間百分比 (您可以輸入 0%)。此變更會更新投資小組人員頁面上的 [分配] 與 [分配 %] 欄。

預約狀態

指出工作人員分配的認可層級。工作人員預約為軟式、硬式或混合。

小組成員接受預約或分配變更時，系統會自動設定預約狀態。

要求狀態

決定人員配置必要條件類型。

預設：新增

資源

顯示與必要條件相關的資源。

投資開始與完成日期

顯示投資的開始與完成日期。

投資角色

定義針對投資所要求的資源角色。

範例：開發人員、商務分析人員、建構人員

人員 OBS 單位

定義人員 OBS 單位。

預設：投資的 [人員 OBS 單位] 值 (若已定義)。

開啓供工時輸入使用

指定資源能否使用工時表來追蹤用於任務指派上的時間。清除後，資源便無法記錄任何專案的時間。

預設：已選取

4. 完成 [資源搜尋] 區段中的下列欄位：

資源聘僱類型

指示資源為約聘人員或全職員工。

履歷關鍵字

從資源履歷中定義關鍵字。

計劃分配

定義應投資管理員要求而計劃分配資源至投資的總時間百分比。此分配也會指定開始日期與結束日期。

硬式分配

定義資源對於投資的硬式預約分配總百分比 (由資源管理員輸入)。此分配也會指定分配的開始日期與結束日期。

除非資源管理員硬式預約分配，否則不會有硬式分配值。

5. 儲存變更。

審視服務的角色產能

使用所有角色需求的彙總檢視以規劃服務的人員配置需求。您可以根據角色審視每個資源的產能。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。
2. 按一下 [小組] 功能表，選取 [角色產能]。
3. 檢視服務的角色分配，並與其他投資或服務的分配做比較。投資階層會彙總角色資料，且每項子投資皆會為服務分配特定百分比。
4. 檢視服務和子投資的可用角色產能。
5. 您也可以在 [無角色] 列中檢視沒有小組角色的資源。
6. (選擇性) 從案例的內部和外部檢視這項資訊。例如，角色看起來已過度分配。按一下 [人員] 圖示開啓小組人員頁面，並查看正在使用該角色的資源。

定義服務的資源分配

人員分配代表將特定資源指派到服務上。將自動為工作人員預約整個服務期間。您可以變更預約日期與其他人員分配資訊。

請遵循以下步驟：

1. 開啟服務，然後按一下 [小組]。
2. 編輯下列欄位：

資源

顯示資源名稱。按一下資源名稱連結，以開啟資源內容。

角色

定義投資的資源角色。

時間

表示資源能否輸入此投資的完成工作時間。

預約狀態

表示投資的資源預約狀態。

開始和完成

定義投資對於資源的預約開始和完成日期。當您變更日期時，[分配] 欄中的值將會更新。

分配 %

定義此資源分配給此投資的預設量。您可以輸入零 (0) 做為分配百分比。進行變更時亦會更新 [分配] 欄中的值。

分配

顯示暫時預約資源的時數。系統會將服務的開始與完成日期 (含) 之間的總工作天數，乘以資源每天能夠工作的時數，為每個資源產生分配量。ETC 取決於資源指派給服務的時數。

已分配實際工時

顯示資源被指派到此項投資的總時數。

狀況實際值

顯示發佈到此投資相關狀況的時間。

總實際工時

定義此資源發佈的總實際工時。

3. 儲存變更。

調整服務的資源分配

您可以調整資源分配，包括將延長資源指派或取消預約或硬式預約資源。

例如，資源的計劃或預設分配為 100%。已預約資源從 4 月 1 日到 7 月 1 日處理您的服務。另外也排定資源以 50% 的時間處理另一個服務，從 4 月 1 日起到 4 月 30 日止。資源計劃在 5 月 15 日到 5 月 22 日間放假。在此案例下，您可以建立兩個分配曲線。一個曲線代表 4 月 1 日到 4 月 30 日偏移為 50%。另一個曲線表示從 5 月 15 日到 5 月 22 日偏移為 0%。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。
2. 按一下資源旁的 [內容] 圖示並審視以下項目：

計劃分配

這個曲線代表服務管理員原來要求的總計劃(預設)分配量。

硬式分配

這個曲線代表資源管理員所認可的分配量。

附註：資源的預約狀態會隨著計劃及硬式分配曲線變更而調整。專案管理的 [允許混合 (預設) 預約] 設定決定您檢視硬式分配區段的能力。

3. 在 [預設分配 %] 中，輸入分配資源至服務的時間百分比。例如，輸入 0%、50% 或 100%。

變更會反映在小組人員頁面上的 [分配] 與 [分配 %] 欄。

4. 審視服務的計劃與硬式分配，並從 [預設分配 %] 欄位找出偏移。
5. 為預設分配的每個偏移分別建立一列。接續這個主題一開始的範例，請建立兩列：
 - a. 一列代表資源工作時間為 50% 的期間。
 - b. 第二列代表資源工作時間為 0% 的期間。

6. 若要建立計劃或硬式分配期間：
 - a. 輸入該期間的 [開始] 日期。
 - b. 輸入該期間的 [完成] 日期。
 - c. 在 [分配 %] 欄位輸入您希望他們工作 (以暫訂或認可方式) 的時間百分比。例如，輸入 0%、50% 或 100%。
7. 儲存變更。

轉移、認可或接受資源分配

您也可以對資源分配做下列變更：

- **轉移分配**：您可以轉移或調整服務中的全部或部份資源分配。轉移分配以延長至允許的時間單位檢視之外，即六個月。例如，所有分配從 5 月 1 日起開始分配預設的 100% 至 5 月 31 日止，再延長到六月並降低分配為 50%。若您將分配開始時間轉移至 6 月 1 日，則自 6 月 1 日起到 7 月 1 日 (以 31 天的行事曆日計) 的分配將轉移為 100%。之後一直到 8 月 2 日則是 50%。您也可以轉移不含片段之時間範圍的分配。
- **認可計劃的分配**：您可以設定硬式分配為等於計劃分配。若要硬式預約片段，請編輯資源的計劃分配片段。若資源具有硬式預約狀態，就表示已經完全認可該資源。認可計劃分配並不會重設預設分配 %。
- **接受硬式分配**：您可以在 [計劃分配] 區段中移除軟式預約的片段。所有片段都會重設為等於已認可硬式預約的片段。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。
2. 選取要轉移分配之資源旁的核取方塊。
3. 若要轉移或調整分配：
 - a. 開啓 [動作] 功能表，然後按一下 [轉移分配]。
 - b. 在 [要轉移的時間範圍] 區段中，變更系統分配資源來處理此服務的開始和完成日期。當您移動資料時，即使分配給每個片段的百分比有所變更，但片段分配日期仍會維持不變。

- c. 在 [時間轉移參數] 區段中：
 - 在 [轉移日期] 欄位中，輸入您想要開始轉移分配的日期。
 - 在 [轉移中止日期] 欄位中，請輸入轉移分配的結束日期。分配項目無法在最後日期之後轉移。
 - 在 [調整分配 %, 依據] 中，輸入轉移所需要的分配變更百分比。
4. 若要認可計劃分配以成為硬式分配：
 - a. 開啓 [動作] 功能表，然後按一下 [認可計劃分配]。
確認頁面就會顯示。
 - b. 按一下 [是]。
5. 相反的，若要接受硬式分配並將計劃分配重設為符合硬式分配：
 - a. 開啓 [動作] 功能表，然後按一下 [接受硬式分配]。
確認頁面就會顯示。
 - b. 按一下 [是]。
所有分配均已完全認可。所有片段都會重設為等於已認可硬式預約的片段。[預約狀態] 值變更為硬式。[分配 %] 與 [分配] 欄均已更新...
6. 儲存變更。
變更會反映於服務小組之人員頁面上的 [分配] 欄。

設定多位小組成員的分配

您可同時設定多位小組成員的分配。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務，然後按一下 [小組]。
2. 選取資源旁的核取方塊以更新分配。
3. 開啓 [動作] 功能表，然後按一下 [設定分配]。

4. 在 [一般] 區段中，為所選小組成員設定下列分配：

開始日期與完成日期

定義分配開始和結束的日期。

選取 [重設為符合投資開始日期] 核取方塊，重設資源的人員配置必要條件，以符合服務的開始和結束日期。

預設分配 %

定義服務的資源分配。

5. 在頁面的 [現有的分配片段] 區段中，選取 [清除現有的分配片段] 核取方塊。選取該核取方塊，即會移除所選小組成員的所有分配片段。
6. 在頁面的 [新分配片段] 區段中完成下列欄位，以建立所選小組成員的分配片段：

開始與結束

定義分配開始和結束的日期。

分配 %

定義資源分配至服務的百分比。

7. 儲存變更。

編輯服務的計劃和認可分配

身為服務管理員，您希望回答以下問題：

- 我可以用於一項服務的資源有多少？
- 哪些資源已過度預約或預約不足，過度/不足的量有多少？

您可以在圖表中，依據資源與期間檢視某項服務的計劃及認可分配。

請遵循以下步驟：

1. 開啓一項服務。
2. 按一下 [小組] 功能表並選取 [明細]。
分配將依據資源、分配以及期間顯示。
3. 滾動期間。
一個包含簡單摘要的附註將顯示。
4. 審視期間欄與分配色彩。欄的預設值為每週，且一律從本週開始。
 - 黃色代表已分配到該段期間或該段期間可用的資源。
 - 紅色代表資源已過度分配。該期間的預約時間量超過可用時間。
 - 綠色表示分配資源到其他投資、構想，或服務。
5. 若要編輯時間相關數值，請按一下圖表。例如，您可以編輯每個資源的時間儲存格。
6. 儲存變更。

取代服務小組上的資源

您可以取代已指派到服務小組的工作人員。使用可用性分數以尋找具有相似技能的替代人員。您可以用不同的資源來取代資源，或是以資源來取代角色。

附註：取代流程可能會導致過度分配資源。

請遵循以下步驟：

1. 若可能，建議原來的工作人員完成工時輸入並發佈後再進行取代。
2. 開啓服務並按一下 [小組]。
3. 在要取代的資源名稱旁，按一下 [資源搜尋工具] 圖示。
4. 檢視下列欄位：

可用性

識別資源分配的指派期間以及時數。取代作業會將顯示的日期與時數轉移給新的取代資源。

可用性符合

顯示在指派的持續期間 (工作期間) 得到的分數，以及每個可能符合資源的可用性。分數越高，符合程度就越高。

若未將任何技能明細新增到搜尋條件中，[符合總計] 欄會與 [可用性符合] 的分數重複。 [技能符合] 欄可以留白。如果您輸入技能與可用性的搜尋條件，[符合總計] 欄會顯示這兩個分數的平均分數。

頁面上方會顯示以下訊息：

如果可用性日期不在下列範圍內，比對得分可能會不正確：*ddmmyy - ddmmyy*

如果訊息中的日期範圍與 [可用性] 欄位中的日期有差異，[可用性符合] 分數就可能不正確。例如，[可用性] 欄位中的日期為 2017/10/1 到 2018/2/7。訊息中的日期範圍為 2019/10/7 到 2020/10/7。找不到任何資源的比較。這樣會降低整體可用性符合分數。

5. 選取新資源旁的核取方塊，然後按一下 [取代]。
6. 按一下 [確定] 以確認。
7. 原始工作人員的角色會轉移給新的工作人員 (除非您是以不同的角色來取代某個角色)。新資源收到來自所取代資源的以下內容：
 - a. 可用性開始 (如果此日期尚未過去，且尚未在該日期預約新資源)。
 - b. 可用性完成
 - c. 剩餘分配
 - d. 剩餘 ETC
 - e. 分配百分比 (%)

附註：原始工作人員的實際工時、待處理實際工時和比較基準不會轉移給新的工作人員。

變更服務的工作人員角色

您可以變更服務上工作人員的角色。對資源而言，這個變更不是永久的。角色中的變更僅適用當地服務的層級。

請遵循以下步驟：

1. 開啓服務並按一下 [小組]。
2. 按一下資源旁的 [內容] 圖示。
3. 在頁面的 [一般] 區段中，選取 [投資角色] 欄位的值。
4. 按一下 [新增]。
5. 儲存變更。

第 5 章：BRM Accelerator

本節包含以下主題：

- [如何設定 BRM Accelerator](#) (位於 p. 43)
- [如何使用 BRM Accelerator](#) (位於 p. 51)

如何設定 BRM Accelerator

BRM Accelerator 為增益集，是 IT 服務管理模組的一部份。

設定 BRM Accelerator 的欄位

身為管理員，請安裝增益集並配置 BRM Accelerator 增益集欄位。當您安裝增益集後，使用者便可以使用 BRM 的內容。不過，您必須執行以下任務後，使用者才能檢視 IT 服務資料：

- 使用 CA Clarity PPM Studio 完成這個程序。
- 使用 Studio 為組織要實作的期他物件設定欄位與屬性。

請遵循以下步驟：

1. 按一下 [管理]。在 Studio 下，選取 [物件]。
2. 開啓 [服務] 物件。
3. 按一下 [屬性] 索引標籤。
4. 為服務物件啓用下列屬性：

服務類型

服務的類型。將欄位新增至服務內容頁面。服務的類型是由查閱表格加以定義，該表格依照預設包含下列值：

- 基礎結構
- 維護
- 關鍵性
- 收益產生支援

附註：[服務類型] 欄位是標準的搜尋欄位。您可以使用此欄位，依照其類型屬性搜尋服務。

業務校準

將 [業務校準] 欄位新增至服務內容頁面。此頁面指出服務與組織業務目標的校準程度。此欄位使用介於 1 至 100 之間的數值。標準的 [校準] 停止燈號表示如下：

- 紅色。[企業校準] 欄位中的值介於 0-33。
- 黃色。[企業校準] 欄位中的值介於 33-66。
- 綠色。[企業校準] 欄位中的值介於 66-100。

5. 針對 [主要衡量指標] 物件設定下列欄位，該物件為 [訂閱] 物件的子項。

臨界值指標

將 [臨界值指標] 欄位新增至 [建立主要衡量指標]、[編輯主要衡量指標] 和 [主要衡量指標清單] 頁面。此欄位會顯示為 [數值越高越好] 核取方塊。如果已選取此核取方塊，則可接受高於臨界值的值。如果已清除此核取方塊，則低於臨界值的值較理想。

[數值越高越好] 核取方塊會指出如何決定特定主要度量欄位的停止燈號。例如，如果您建立名為「暫止使用者數」的新主要衡量指標並清除核取方塊。這就表示對於 [數值衡量指標] Portlet 的資料提供者來說，低於臨界值的值較理想。

類型

[類型] 欄位可分類 [BRM 加速器] Portlet 的自訂衡量指標。例如，當您 在 [服務配置：儀表板] 頁面的 [服務狀況] Portlet 中選取 [值] 連結時，[衡量指標] Portlet 會使用標記為 [值] 類別的值。[類型] 欄位會出現在 [建立主要衡量指標]、[編輯主要衡量指標] 和 [主要衡量指標] 清單中，並且篩選頁面以進行部門訂閱。[類型] 是標準的文字欄位，包含一個下拉式查閱表格以及以下預設值：

- 值
- 使用
- 已關閉的狀況
- 已建立狀況
- 其他

設定服務台整合

BRM Accelerator 會針對 IT 部門管理和客戶部門使用的服務及投資，提供財務、資源及服務交付衡量指標的深入資訊。有些 BRM Accelerator Portlet 包含狀況的資訊以及計數。您可使用外部系統來追蹤狀況，包括 CA Service Desk Manager。使用下列其中一個方法來蒐集狀況資料：

- 在 CA Clarity PPM 中手動輸入
- 使用 XML Open Gateway (XOG) 匯入
- 使用 [匯入 Unicenter 服務中心資料] 工作匯入

如何顯示狀況 Portlet

「匯入 Unicenter 服務中心資料」工作會呼叫使用 GEL 標記與服務中心資料庫進行通訊以擷取狀況資料的程序。工作會依排程執行，並且執行下列動作：

- 從 [服務中心] 擷取依服務分類的客戶狀況計數。
- 推斷 CA Clarity PPM 中正確的客戶與服務。
- 儲存 CA Clarity PPM 的 [訂閱] 物件中屬性的計數。

每次執行工作時，它會取代先前的值。如果使用整合式方法，則 [服務中心] 為狀況的記錄系統。CA Clarity PPM 是在某些 BRM 加速器 Portlet 中顯示的可接受狀況計數之目標 (或臨界值) 的記錄系統。

為使工作順利執行，下列參數必須是正確的：

- 「服務中心連絡人 ID」要和 CA Clarity PPM 使用者名稱相符。
- 服務中心狀況的設定項目要和「CA Clarity PPM 服務 ID」相符。
- 狀況影響的使用者是 CA Clarity PPM 使用者。
- CA Clarity PPM 使用者的定義包含 OBS 部門與訂閱服務之部門的關聯，該部門即是訂閱使用者向服務中心報告的部門。匯入狀況資料時，此關聯會讓系統知道要查詢服務中心連絡人 ID 與 CA Clarity PPM 使用者名稱是否相符。

相關 CA Clarity PPM 欄位

CA Clarity PPM 會將狀況資料儲存為 [主要度量] 物件 ([訂閱] 物件的子件) 的一部份。此物件具有代碼、名稱、類型，及包含目標值和實際值之開始與完成日期的一般屬性。[服務中心] 資料會以每月增加的方式顯示。系統只會使用過去 6 個月和目前月份的 [服務中心] 狀況資訊。狀況有兩種主要衡量指標類型：「已建立狀況」和「已關閉的狀況」。未決狀況則會另外處理，因為只需要未決狀況總數。

依服務的客戶建立狀況會儲存為主要衡量指標以供適當的訂閱。如有必要，會建立新的訂閱以保管此資訊。主要度量可代表時間變異的實際值和時間變異的目標值。從 [服務中心] 匯入的資料會顯示實際值，目標值則需要您手動輸入或另外匯入。在 CA Clarity PPM 中，此資料的最小粒度是依月份，因為 Portlet 是定義為以該層級顯示。

所有已建立的狀況會顯示下列屬性：

主要度量 ID 或名稱

已建立狀況的 ID 或名稱。

附註：整合會以預期的 ID 更新主要衡量指標，而不一定是以預期的名稱進行更新。

實際值

狀況計數是依據狀況的建立時間 (即依其開放日期或時間)。包括自該日期或時間以來的已關閉狀況。

依客戶和依服務的已關閉狀況也會儲存為主要度量。所有已關閉的狀況會顯示下列屬性：

主要度量 ID 或名稱

顯示已關閉狀況的 ID 或名稱。

實際值

顯示關閉狀況計數的時間 (即依其關閉日期或時間)。

這個開啓狀況計數是不具有關閉日期或時間的狀況數目快照 (於上次執行整合的時間)。依客戶和依服務開啓狀況計數會以標量 (也就是非時間單位) 格式儲存。計數會儲存在 [訂閱內容：主頁] 頁面上的 [狀況數目] 屬性中。目標值也是顯示在此頁面 (狀況臨界值) 中的標量屬性。

相關的服務中心欄位

以下列出「匯入 Unicenter 服務中心資料」工作用於計算狀況 Portlet 的 [服務中心] 欄位。並非所有欄位皆會儲存於 CA Clarity PPM。部份欄位只在比對 [服務中心] 值和 CA Clarity PPM 物件時才需要。[服務中心] 值擷取自 [狀況]、[要求] 與 [問題] 物件。這些物件在其明細頁面中皆有相同欄位。因此，這些物件的資料庫結構描述實際上是相同的。

追蹤 ID (服務中心 DBS ID)

服務中心的資料庫唯一 ID。如果需要不同的已計數狀況和新狀況，則計算狀況的邏輯會使用追蹤 ID 欄位。

報告者

在 [系統登入] 欄位中輸入的服務中心使用者名稱。[報告者] 欄位可決定 CA Clarity PPM 使用者。使用者名稱需要與 CA Clarity PPM 使用者名稱比對。根據 CA Clarity PPM 使用者名稱而定，工作會尋找特定的 CA Clarity PPM 部門。

開啓日期/時間

服務中心狀況的建立日期。時間差異計算需要開啓日期與時間。

結束日期/時間

服務中心狀況的關閉日期。時間差異計算需要關閉日期與時間。

設定項目

服務中心中的設定項目。此欄位將 [服務中心] 物件 (本例為狀況) 與 CA Clarity PPM 中的服務相關聯。系統管理員需要手動將 CA Clarity PPM 服務名稱輸入至設定項目的 [服務中心] 查閱表格中。因此，服務中心的設定項目名稱會和要指派狀況的 CA Clarity PPM 服務名稱相符。

相關 BRM Portlet

以下列出並說明使用從 [服務中心] 匯入的資料的 BRM 加速器 Portlet，以及它們擷取資料的方式：

服務傳遞停止燈號

提供者入口網站頁面上的這個停止燈號是依據訂閱服務的所有客戶的未決狀況為基礎。資料擷取如下：

- a. 將每位客戶的開啓狀況資料列入考慮。
- b. 將開啓狀況資料與其訂閱中的狀況臨界值相比較。
- c. 判斷停止燈號。然後比較每位訂閱客戶的停止燈號，以查看整體的停止燈號狀況。

客戶監督 Portlet

[服務配置：儀表板] 頁面上的這個 Portlet 是一個泡泡圖，可使用訂閱服務的一位客戶的未決狀況數目。此 Portlet 使用個別客戶的特定服務開啓狀況計數擷取此資料。

新狀況趨勢 Portlet

[服務配置儀表板] 頁面和部門配置的提供者儀表板頁面上的這個 Portlet 使用由訂閱特定服務的所有客戶記錄的已建立狀況。此 Portlet 使用過去 6 個月的已建立狀況來收集此資料。此外也會考量已訂閱服務之每位客戶的目前月份。此 Portlet 也會依據已建立狀況主要度量的目標值之手動項目顯示臨界線。只有一個彙總所有客戶目標值的臨界線會顯示。

依客戶的未決狀況 Portlet

服務狀況分析和提供者入口網站頁面上的這個 Portlet 會使用依客戶的開啓狀況，供特定服務使用。此 Portlet 會透過選取客戶針對提供者部門加入為投資的任一服務而記錄的開啓狀況衍生此資料。

客戶評分卡 Portlet

如果開啓狀況計數超過訂閱定義的臨界值，則 [客戶評分卡] Portlet 會顯示每項服務之每位客戶的停止燈號。該 Portlet 會以其他形式顯示彙總的狀況計數。彙總會表示客戶是否有超過任何服務中的臨界值的狀況計數。

依服務開啓狀況 Portlet

提供者入口網站頁面上的這個 Portlet 會使用開啓狀況，供特定服務使用。此 Portlet 會彙總訂閱服務的每位客戶的未決狀況衍生此資料。

服務狀況監督 Portlet

提供者入口網站頁面上的這個 Portlet 會為每一項服務使用開啓狀況。此 Portlet 會透過彙總客戶針對提供者部門加入為投資的任一服務而記錄的未決狀況衍生此資料。

未決和已關閉的狀況 Portlet

提供者入口網站頁面上的這個 Portlet 使用提供者部門加入為投資的所有服務間的已建立和已關閉的狀況。此 Portlet 會透過彙總已建立和已關閉的狀況，來擷取資料。客戶針對提供者部門加入為投資的每項服務，來記錄這些狀況。

設定匯入 Unicenter 服務中心資料工作

設定 [匯入資料] 工作之前：

- 在服務中心中建立 CA Clarity PPM 中的 BRM 使用者 ID 相符的連絡人 ID。
- 您已將 CA Clarity PPM 服務名稱 (狀況將依此指派) 設定為服務中心的設定項目。
- 在服務中心建立狀況，並將它們附加到設定項目、影響的一般使用者或連絡人 ID。

如需詳細資訊，請參閱《管理指南》。

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [個人] 功能表，然後按一下 [報告和工作]。
清單頁面就會顯示。
2. 按一下 [匯入 Unicenter 服務中心資料] 工作。
內容頁面就會顯示。
3. 輸入下列必要的參數：

Unicenter 服務中心 URL

定義匯入狀況資料的來源服務中心系統 URL。URL 為服務中心軸服務的位址。

Unicenter 服務中心密碼

定義匯入狀況資料的來源服務中心系統密碼。

Unicenter 服務中心使用者名稱

定義匯入狀況資料的來源服務中心系統使用者名稱。

4. 指定執行工作的時間。您可以立即執行，或排程於之後的日期或時間執行。您也可選擇設定週期。
5. 或者，請指定要通知有關工作失敗或完成的資源或群組。
6. 儲存變更。

如何使用 BRM Accelerator

BRM Accelerator

Business Relationship Manager (BRM) Accelerator 增益集屬於 IT 服務管理模組的一部份。BRM Accelerator 可改善 IT 服務交付以及業務單位間的互動。增益集在下列儀表板和入口網站中包含一個獨特的 Portlet 子集合：

- [服務儀表板] 提供服務管理員有關特定服務的警示與度量。
- [提供者儀表板] 提供 IT 與部門經理有關特定提供者部門的警示與度量。
- [客戶儀表板] 提供 IT 與部門經理有關特定客戶部門的警示與度量。
- [提供者入口網站] 顯示橫跨所有提供者部門的服務度量。
- [客戶入口網站] 顯示橫跨所有企業關係經理客戶的服務度量。

若要發揮 RM Accelerator 儀表板與 Portlet 的功能，請確認組織結構包括下列要件：

- 多個客戶及提供者部門，包含部門經理
- 與客戶部門及 IT 合作的企業關係經理
- 擁有服務的提供者部門
- 一或多個訂閱服務的客戶部門
- 客戶部門所追蹤的統計數字與主要度量
- 指派至服務的資產、應用程式及專案。

部門訂閱 (BRM Accelerator)

客戶部門可訂閱由提供者部門所提供的服務。每項訂閱都具有 BRM 加速器 Portlet 中使用的儀表板和入口網站的衡量指標。最主要的衡量指標為使用者自訂值。狀況資料是從「服務中心」所匯入。

若要檢視衡量指標，請按一下服務訂閱名稱的 [內容]。

以下為 BRM Accelerator Portlet 中使用的度量：

客戶滿意度評等

表示客戶對於訂閱之滿意程度的百分比值。此欄位接受的百分比數值僅限於 1-100 之間。客戶滿意度的停止燈號規則是依據此百分比數量硬式編碼。此欄位會出現在 [訂閱內容：主頁] 頁面上。

SLA 違規的數目

此訂閱的 SLA 違規總數。此欄位會出現在 [訂閱內容：主頁] 頁面上。

SLA 違規臨界值

此訂閱的 SLA 違規臨界值數目。此欄位會出現在 [訂閱內容：主頁] 頁面上。

狀況數目

此訂閱的未決狀況總數。

狀況臨界值

狀況停止燈號值的事件臨界值數目。此欄位會出現在 [訂閱內容：主頁] 頁面上。

變更訂單數目

此訂閱的變更訂單總數。

訂閱收費

針對此訂閱向客戶收費的金額。

使用者總數

此訂閱的使用者或客戶總數。

使用中使用者數目

此訂閱的使用中使用者或客戶數目。

頁面擊點數

此訂閱網站 (如果存在的話) 已被造訪的次數。

主要度量

[主要衡量指標] 頁面的連結，可供使用者定義所要建立的主要衡量指標類型。例如：已關閉的狀況、已建立狀況、其他、使用或值。停止燈號是以衡量指標類型為根據；值是否超過目標臨界值，以及是否選取 [數值越高越好] 核取方塊。僅適用於使用者自訂小組。如果「已建立狀況」或「已關閉的狀況」沒有預先定義的主要衡量指標，則從「服務中心」加以匯入時會在訂閱中建立一個。

存取 BRM 加速器儀表板和入口網站

若要存取 BRM 加速器，請自 [IT 服務管理] 功能表中選取 [提供者入口網站] 或 [客戶入口網站]。

您可以從下列入口網站檢視資料：

提供者入口網站

顯示衡量指標，例如財務、客戶、資源及服務要求資訊。入口網站上的 Portlet 會使用停止燈號與圖表，向 IT 主管或經理警示需要注意的任何區域。此檢視依據 IT 主管或經理管理的部門彙總所有服務資訊。

客戶入口網站

著重在服務衡量指標和成本。客戶入口網站也包含具有圖表、網格及資訊的 Portlet，以便向企業關係經理通知其客戶服務的任何問題。客戶入口網站上的檢視僅限於指派給企業關係經理的部門。

您可從 [服務] 與 [部門] 存取服務與部門儀表板。

從服務存取儀表板

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，在 [IT 服務管理] 中按一下 [服務]。
2. 開啟服務以檢視其儀表板。
3. 按一下 [儀表板]。

從部門存取儀表板

請遵循以下步驟：

1. 開啓 [首頁]，然後從 [組織] 中按一下 [部門]。
2. 開啓部門以檢視其儀表板。
3. 按一下 [提供者儀表板] 或 [客戶儀表板]。

服務儀表板

[服務] 儀表板可自「服務」物件中取得，且其包含多個具有深入檢視的 Portlet。通常是由個別服務管理員或高階 IT 經理來使用儀表板。

服務狀況

此 Portlet 包含衡量指標清單。每一衡量指標會隨停止燈號顯示以指示其狀態。服務擁有者可快速判斷以下狀況的服務領域：

- 高於設定的臨界值 (紅色)
- 介於監控與監督之間 (黃色)
- 執行狀況順利 (綠色)

顯示的資料適用於目前使用中且已核准的投資、變更訂單、風險，或是等待開始的投資。不包括已取消或已完成的投資。

Portlet 上的資料是衍生自訂閱內容之主要衡量指標頁面上的一組使用者自訂的主要衡量指標。這些衡量指標包括依期間顯示的目標開始和完成時間，以及實際開始和完成時間。

[服務狀況] 會以階層網格呈現，其中包含 [衡量指標] 和 [狀態] 欄。Portlet 的頂層衡量指標 (「服務支援」、「管理」及「專案和變更訂單」) 各有一個停止燈號。頂層的停止燈號彙總或累加所有包含的停止燈號。

當您展開頂層的衡量指標時，也可以使用下列額外的衡量指標：

值

顯示擁有 [值] 類型的所有主要衡量指標。低於臨界值的值將顯示並包含以下範圍：

- 紅色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $> 100\%$ 。
- 黃色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $> 80\%$ (如果沒有紅色停止燈號，則檢查是否有黃色停止燈號)。
- 綠色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $\leq 80\%$ 。

高於臨界值的值將顯示並包含以下範圍：

- 綠色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $> 120\%$ 。
- 黃色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $> 100\%$ (如果沒有綠色停止燈號，則檢查是否有黃色停止燈號)。
- 紅色。最近三個月內有任何客戶的任何值 $< 100\%$ 。

若要檢視已預先篩選的 [衡量指標] Portlet，以便僅顯示已標記為 [值] 的部門訂閱主要衡量指標，請按一下 [值] 衡量指標連結。此 Portlet 會以網格格式顯示資料，其中包含內嵌的時間調整值 (TSV) 圖表。此 Portlet 中的列數是以指定類型的主要衡量指標數目為基礎。此列數也是以從下拉清單中選取的值為基礎 (亦即 [已關閉的狀況]、[已建立狀況]、[其他]、[使用] 或 [值])。

依照預設，TSV 區段使用的期間是過去三個月，以及目前日期為主的未來三個月。實際值與臨界值會顯示以供比較。

ROI

表示投資報酬。按一下 [ROI] 衡量指標連結以移至所選取服務的 [服務內容：預算] 頁面。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。ROI 值 $< 0\%$ 。
- 黃色。ROI 值 $< 15\%$ 。
- 綠色。ROI 值 $\geq 15\%$ 。

使用

顯示擁有 [使用] 類型的所有主要衡量指標。如果低於臨界值的值是較理想的，則會顯示下列停止燈號：

- 紅色。最近三個月內任何客戶的使用值 \geq 目標臨界值的 100%。
- 黃色。最近三個月內任何客戶的使用值 \geq 目標臨界值的 90% (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。最近三個月內任何客戶的使用值 $<$ 目標臨界值的 90%。

如果高於臨界值的值是較理想的，則會顯示下列停止燈號：

- 紅色。最近三個月內任何客戶的使用值 \leq 目標臨界值的 70%。
- 黃色。最近三個月內任何客戶的使用值 \leq 目標臨界值的 90% (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。最近三個月內任何客戶的使用值 $>$ 目標臨界值的 90%。

按一下 [使用] 衡量指標連結以移至預先篩選的 [衡量指標] Portlet，其中僅顯示已標記為 [使用] 的部門訂閱主要衡量指標。[衡量指標] Portlet 會在〈值衡量指標〉一節中說明。

狀況

此衡量指標是根據訂閱服務之任何客戶的開啓狀況彙總所決定。訂閱內容頁面上的 [狀況臨界值] 屬性會儲存狀況臨界值。下列停止燈號會依據未決狀況的數目顯示：

- 紅色。狀況高出其指定臨界值 $> 30\%$ 。
- 黃色。狀況高出其指定臨界值 $> 10\%$ (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。狀況高出其指定臨界值 $\leq 10\%$ 。

按一下 [狀況] 衡量指標連結以移至 [服務狀況分析] 頁面。Portlet 頁面會儲存屬於 [服務儀表板] 深入檢視一部份的狀況 Portlet，包括：

新狀況趨勢

提供 6 個月以上 (包括目前月份) 記錄的已建立狀況或新狀況數目資訊。狀況資料是使用 [匯入資料] 工作從 [服務中心] 摷取的。您也可以從 [訂閱內容：主要度量] 頁面手動輸入所建立的狀況資料。針對主要衡量指標類型選取 [已建立狀況]，並為每個想要的期間輸入目標值與實際值。

[新狀況趨勢] 會在含有長條圖的網格中顯示。[客戶] 欄會顯示部門名稱，[服務] 欄則會顯示客戶已訂閱的服務名稱。長條圖的其中一部份顯示此服務過去 6 個月 (包括目前月份) 的客戶新狀況總數。第二個部份顯示已建立狀況的臨界線。每個客戶的臨界線可能彼此不同，且這些臨界線屬於每個已建立狀況列目標值的一部份。

依客戶的未決狀況

以圖形方式依客戶分類顯示未決狀況。狀況資料是使用 [匯入資料] 工作從 [服務中心] 摷取的。資料會顯示在欄中，並顯示每位客戶針對此特定狀況的未決狀況總數。X 軸顯示客戶，Y 軸顯示狀況數目。

SLA

此衡量指標是以每個訂閱客戶的服務層級協議 (SLA) 違規為基礎。超過臨界值的任何項目都將視為不理想。下列停止燈號會依據 SLA 違規數目顯示：

- 紅色。客戶超過其臨界值限制。
- 黃色。客戶介於 1 和其臨界值限制之間。例如，如果臨界值為 3，則出現黃色停止燈號的數目可能是 1、2 或 3。
- 綠色。代表所有客戶的所有 SLA 違規值都為 0 (零)。

按一下 [SLA] 衡量指標連結以移至 [客戶評分卡] Portlet，其中列出以此服務的客戶分類的特定服務衡量指標。資料會以網格顯示，並針對所選服務的所有客戶的特定衡量指標顯示停止燈號與堆疊橫條圖。包含以下各欄：

客戶

訂閱服務的客戶部門名稱。

收費

部門的訂閱收費。

狀況

此特定服務的所有客戶之間的未決狀況總數。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。狀況高出其指定臨界值 $> 30\%$ 。
- 黃色。狀況高出其指定臨界值 $> 10\%$ 。
- 綠色。狀況高出其指定臨界值 $\leq 10\%$ 。

滿意度

此欄是指訂閱內容頁面上的 [客戶滿意度評等] 欄位。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。客戶滿意度 $< 50\%$ 。
- 黃色。客戶滿意度 $< 80\%$ 。
- 綠色。客戶滿意度 $\geq 80\%$ 。

SLA

此欄是指訂閱內容頁面上的 [SLA 違規臨界值] 欄位。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。客戶超過其臨界值限制。
- 黃色。客戶介於 1 和其臨界值限制之間。例如，如果臨界值為 3，則出現黃色停止燈號的數目可能是 1、2 或 3。
- 綠色。此時表示 SLA 違規是 0。

滿意度

此衡量指標的資料是從位於訂閱內容頁面上的 [客戶滿意度評等] 欄位產生。欄位中的值為介於 1 至 100 之間的百分比。下列停止燈號會依據滿意度評等顯示：

- 紅色。客戶滿意度 $< 50\%$ 。
- 黃色。客戶滿意度 $< 80\%$ (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色停止燈號。客戶滿意度 $\geq 80\%$ 。

按一下 [滿意度] 度量連結以移至 [客戶評分卡] Portlet。此 Portlet 會在 <SLA 衡量指標> 一節中說明。

預算

系統會根據實際成本與計劃成本之間的比較，來決定衡量指標。針對年初至最新實際工時日期進行比較。按一下此衡量指標連結可移至服務財務計劃頁面，其中會列出特定服務的成本計劃。下列停止燈號會依據比較值針對此衡量指標顯示：

- 紅色。 比較值 > 計劃成本的 120%。
- 黃色。 比較值 > 計劃成本的 100% (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。 比較值 <= 計劃成本的 100%。

成本回收

此衡量指標是以目前年度的服務總成本和回收成本的比較為基礎。總成本是服務的實際成本，如服務階層財務累加頁面上所計算。已追償的成本是從列於扣款頁面中的交易所計算，並且包括目前行事曆年度的所有已追償成本。按一下 [成本回收] 連結可重新整理頁面。

下列停止燈號會依據已追償的成本針對此衡量指標顯示：

- 紅色。 目前年度的已追償成本 < 總實際成本的 80%。
- 黃色。 目前年度的已追償成本 < 總實際成本的 100% (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色停止燈號。 目前年度的已追償成本 >= 總實際成本的 100%。

工作量

此衡量指標是以過去月份與目前月份的實際工時與 ETC 總和，和相同期間的服務比較基準工作相較為基礎。不包括服務子投資的任何實際工時、ETC 及比較基準工作。按一下此衡量指標連結可移至服務階層的投入累加頁面。此頁面顯示服務階層中的子投資分配如何累加至母投資。

下列停止燈號會依據工作量針對此衡量指標顯示：

- 紅色。 工作量 > 比較基準工作的 120%。
- 黃色。 工作量 > 比較基準工作的 100% (如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。 工作量 <= 比較基準工作的 100%。

相容性

此衡量指標彙總所有服務相容性因素。按一下此衡量指標連結可移至服務內容的相容性頁面。下列停止燈號定義是以在相容性頁面中，彙總所有相容性欄位的整體 [相容性] 停止燈號為基礎：

- 紅色。相容性頁面上的 [相容性] 屬性為紅色停止燈號。
- 綠色。相容性頁面上的 [相容性] 屬性為綠色停止燈號。

資產及應用程式

此停止燈號表示 [資產] 及 [應用程式] 相容性頁面的單一彙總相容性值。按一下此衡量指標連結可移至服務資產頁面，其中顯示指派給此服務之資產和應用程式的 Portlet。

下列停止燈號定義是以在服務資產頁面中，彙總所有相容性欄位的整體 [相容性] 停止燈號為基礎：

- 紅色。一或多個彙總的資產或應用程式相容性衡量指標為紅色。
- 黃色。一或多個彙總的資產或應用程式相容性衡量指標為黃色，並且沒有紅色。
- 綠色。一或多個彙總的資產或應用程式相容性衡量指標為綠色，並且沒有紅色或黃色。

專案

此衡量指標是以服務各階層與其關聯的所有專案之 [狀態指標] 欄位彙總為基礎。

下列停止燈號會依據專案狀態顯示：

- 紅色。與服務關聯的專案具有紅色狀態指標。
- 黃色。與服務關聯的專案具有黃色狀態指標。
- 綠色。與服務關聯的專案具有綠色狀態指標。

里程碑

此衡量指標是以和服務階層關聯之專案所屬的重要任務完成日期為基礎。不包括標記為「變更訂單」的任何任務。

下列停止燈號會依據主要任務里程碑顯示：

- 紅色。在三個月間隔內(包括目前月份、上個月與下個月)到期的主要任務，已超過比較基準完成日期兩週以上。
- 黃色。在三個月間隔內到期的主要任務，已超過比較基準完成日期兩天以上(如果不是紅色，則檢查是否為黃色)。
- 綠色。如果沒有紅色或黃色停止燈號，則會出現綠色。

按一下 [里程碑] 衡量指標連結可移至服務主要任務和里程碑頁面。此頁面包括使用 CA Clarity PPM 中重要任務資料的 [主要任務和里程碑] Portlet。此 Portlet 僅會顯示屬於服務階層頁面上所列投資的主要任務。

資料是依據下列欄位值而選取：

- 專案狀態。已核准
- 專案作用中欄位。已選取
- 專案進度。已開始、未開始
- 任務狀態。已開始、未開始
- 任務完成百分比。必須 < 100%

此 Portlet 中的資料會以網格顯示未來最多三個月內的資料，包括目前月份。

下列幾欄會顯示：

- 專案。[專案] 物件中的專案名稱屬性。按一下專案名稱連結將移至專案內容頁面。
- 名稱。[任務] 物件中的任務名稱屬性。按一下任務名稱將移至任務內容頁面。
- 開始。[任務] 物件中的 [開始日期] 屬性。
- 完成。[任務] 物件中的 [完成日期] 屬性。
- 狀態。[任務] 物件中的 [狀態] 屬性。
- 完成 %。[任務] 物件中的完成百分比屬性。
- 甘特圖。甘特圖使用目前的比較基準和完成日期製作甘特圖直線。此圖表會使用和 [服務狀況] Portlet 上之 [里程碑] 停止燈號相同的停止燈號規則，替甘特圖著色。

風險

此衡量指標是以專案風險和變更訂單 (任務) 風險的彙總為基礎。專案風險是 [專案] 物件中的屬性。變更訂單與任務風險是 [任務] 物件中的屬性。資料來自服務階層中的投資。

下列停止燈號會依據風險的性質顯示：

- 紅色。存有一或多個高優先順序風險。
- 黃色。存有一或多個中優先順序風險。
- 綠色。沒有高或中優先順序風險。

按一下 [風險] 衡量指標連結可移至服務風險頁面，其中包括 [風險] Portlet。此 Portlet 和 [里程碑] Portlet 類似，且含有屬於服務階層一部份的專案與變更訂單 (任務) 風險。

資料是依據下列欄位值而選取：

- 專案狀態。已核准
- 專案作用中欄位。已選取
- 專案進度。已開始、未開始
- 任務狀態。已開始、未開始
- 任務完成百分比。必須 < 100%
- 任務類型。變更訂單
- 風險狀態。開啟、工作進行中

此 Portlet 中會以網格格式顯示最多達未來三個月內的資料，包括目前月份。與專案相關的所有任務都會顯示出來，包括含變更訂單關聯的任務。

包括下列各欄：

- 專案。[專案] 物件中的 [名稱] 屬性。按一下專案名稱可將您帶至專案儀表板。
- 風險。[風險] 物件中的 [名稱] 屬性。按一下風險名稱可將您帶至風險內容頁面。
- 變更訂單。[變更訂單 (任務)] 物件中的 [名稱] 屬性。按一下變更訂單名稱可將您帶至任務內容頁面。
- 優先順序。[風險] 物件中的優先順序屬性。
- 擁有者。指派的風險擁有者。[風險] 物件中的 [擁有者] 屬性。
- 影響。[風險] 物件中的 [影響] 屬性。下列停止燈號便會出現：
 - 紅色。風險影響很高。
 - 黃色。風險影響為中度。
 - 綠色。風險影響不屬於高或中度。

機率

[風險] 物件中的 [機率] 屬性。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。風險機率很高。
- 黃色。風險機率為中度。
- 綠色停止燈號。風險機率不屬於高或中度。

狀態

[狀態] 欄位下拉清單中的值 ([開啓]、[進行中]、[已解決] 或 [已結束])。

變更訂單

此停止燈號使用 [任務完成日期] 屬性。系統會選取標示為「變更訂單」且具 [任務類型] 屬性的任務。按一下衡量指標連結可重新整理頁面。下列停止燈號便會出現：

- 紅色。在三個月間隔內 (從目前日期開始，包括上個月與下個月) 到期的任何變更訂單，超過比較基準完成日期兩週以上。
- 黃色。在三個月間隔內到期的任何變更訂單，超過比較基準完成日期兩天以上。
- 綠色。在三個月間隔內到期的任何變更訂單，超過比較基準完成日期兩天以下。

客戶監督

[客戶監督] Portlet 會反白顯示使用、收費金額、狀況計數和 SLA 違規，以顯示客戶與服務之間的關係。資料會以泡泡圖方式呈現，較大的客戶顯示於圖表的右上角。較小的客戶則顯示於圖表的左下角。服務擁有者可檢視關於相關服務衡量指標的全部訂閱客戶。

請注意有關泡泡圖的下列事項：

- 每一個泡泡代表一個客戶部門。按一下泡泡將移至部門訂閱頁面，其中會列出訂閱該部門的所有客戶。
- 泡泡大小代表狀況計數(即客戶針對此服務所記錄的開啓狀況總數)。狀況計數愈高，泡泡就愈大。
- X 軸顯示收費(服務內容訂閱頁面上的屬性)。
- Y 軸顯示以主要衡量指標類型頁面之 [使用] 主要衡量指標類型為基礎的使用數目。
- 泡泡顏色代表 SLA 違規。在訂閱內容頁面上，具有可供輸入 SLA 違規的欄位，以及表示臨界值的欄位。客戶可手動輸入欄位。

下列顏色各代表：

- 紅色。客戶超過其臨界值限制。
- 黃色。客戶未超過其臨界值。例如，如果臨界值為 3，則使用黃色泡泡的數目可能是 1、2 或 3。
- 綠色。客戶的 [SLA 違規] 欄位為 0 (零)。

專案分析

[專案分析] Portlet 顯示的資料，代表目前進行中的不同專案和變更訂單。已取消或完成的專案不會顯示在此 Portlet 中。服務擁有者可使用此 Portlet 為其服務管理已規劃的修改。

專案分析 Portlet 以階層式網格格式顯示資料。階層的頂層顯示專案名稱。按一下專案名稱可移至專案內容頁面。當您展開專案名稱時，該專案的主要任務與變更訂單名稱會顯示在第二個層級。按一下變更訂單名稱可移至該變更訂單的任務內容頁面。按一下任務名稱可移至該任務的任務內容頁面。

此 Portlet 包括下列幾欄：

名稱

顯示專案、主要任務或變更訂單名稱。

比較基準成本

顯示專案比較基準成本或貨幣值。

實際成本

顯示專案的實際成本。

成本差異

顯示比較基準成本與實際成本所得的百分比。

甘特圖

顯示專案或任務的甘特圖圖形。甘特圖直線是依據任務的延遲程度或任務接近其完成日期的程度而著色。任務延遲前，直線均為藍色。一旦視為延遲之後，直線就會顯示為紅色。

提供者儀表板

「提供者儀表板」可從 [部門] 物件中取得，顯示標示為提供者的部門資料。包含多個 Portlet，具有深入檢視功能，可以醒目提示客戶統計資料、服務交付、交付服務的成本和未來服務要求。個別提供者部門經理或高階 IT 管理人員可使用此儀表板。

部門經理可使用下列 Portlet 來檢視這些服務的彙總：

- 客戶監督
- 專案分析
- 所有服務

客戶監督

[客戶監督] Portlet 會顯示提供者部門擁有的服務訂閱客戶關係。此 Portlet 會反白顯示使用、收費金額、狀況計數和 SLA 違規。此資料以泡泡圖呈現。較大的客戶會顯示在右上角，而較小的客戶會顯示在左下角。

請注意有關泡泡圖的下列事項：

- 每個泡泡各代表訂閱此提供者部門擁有之服務的客戶。
- Y 軸顯示服務數目。每個客戶部門都包含服務清單，其為訂閱的一部份。計數也包括子部門服務。
- X 軸顯示訂閱收費。
- 泡泡的資料介於客戶訂閱，並且由此提供者部門支援的所有服務之間。針對狀況與收費的資料，則是所有服務的總和。

- 「SLA 違規」停止燈號的顏色使用下列邏輯：
 - 紅色。任何具有紅色停止燈號的訂閱。
 - 黃色。任何具有黃色停止燈號的訂閱。
 - 綠色。無紅色或黃色停止燈號。

專案分析

[專案分析] Portlet 顯示的資料，代表目前進行中的不同專案和變更訂單。此 Portlet 和 [服務儀表板] 中的 [專案分析] Portlet 類似，兩者差異如下：

- 您可依專案、專案經理或服務進行篩選
- 欄名稱包括：名稱、服務、比較基準、實際、CV 和甘特圖
- 也包括任何子部門服務

所有服務

[所有服務] Portlet 包含衡量指標清單，其中包含表示各衡量指標狀態的停止燈號。IT 主管或經理可迅速決定服務區域。這些區域包括超出設定臨界值 (紅色)、要求監督 (黃色) 和順利執行 (綠色)。包含子部門服務 (若有的話)。

[部門] 物件中的 [所有服務] Portlet 和 [服務] 物件中的 [服務狀況] Portlet 類似，兩者差異如下：

- 提供者部門可擁有多個服務。
- 提供者部門可包含任何子部門服務。
- 系統會針對此提供者部門擁有的所有服務，彙總所有停止燈號。

以下清單列出您可在 [所有服務] Portlet 中的衡量指標深入檢視的 Portlet。這些 Portlet 與可在 [服務儀表板] 的 [服務狀況] 存取的深入檢視 Portlet 不同。

度量

按一下 [值] 或 [使用] 衡量指標連結，以存取 Portlet。此 Portlet 會依照服務，以清單顯示主要衡量指標資料 (預先篩選以便只顯示 [值] 或 [使用] 主要衡量指標類型資料)。提供者部門擁有服務。

新狀況趨勢

按一下 [狀況] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 會顯示客戶為所有服務建立的狀況總數。這些服務為提供者部門在過去六個月內擁有的服務 (從目前日期起算)。

依客戶的未決狀況

按一下 [狀況] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 會顯示提供者部門擁有的所有服務中各訂閱客戶的未決狀況總數。

預算分析

按一下 [預算] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 會顯示提供者支援的每項服務的實際成本與計劃成本。資料會顯示在網格中，並且包含下列幾欄：

服務

[服務] 物件中的 [服務名稱] 屬性。按一下服務名稱可移至服務預算頁面。

實際成本

[服務] 物件中的 [實際成本] 屬性。

計劃成本

[服務] 物件中的 [計劃成本] 屬性。

差異

[計劃成本] 與 [實際成本] 間的差異。

狀態

系統會依據實際成本與計劃成本之間的比較值，顯示下列停止燈號。
考量年初至最新實際工時日期的成本。

- 紅色。比較值 > 計劃成本的 120%。
- 黃色。比較值 > 計劃成本的 100%。
- 綠色。比較值 <= 計劃成本的 100%。

按服務執行工作量分析

按一下 [工作量] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 會顯示由提供者部門支援的每項服務中，實際工作和剩餘工作相較於比較基準工作的結果。資料會呈現在網格中，並且包含下列幾欄：

服務

[服務] 物件中的 [服務名稱] 屬性。

實際工作

總工作時數。

ETC

[服務] 物件中的 ETC 屬性 (時數)。

比較基準工作

[服務] 物件中的 [比較基準工作] 屬性 (時數)。

服務相容性

按一下 [相容性] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 會顯示提供者部門的個別服務，及其相容性停止燈號。而與 [服務儀表板] 上之 [服務狀況] Portlet 的相容性停止燈號一起使用。資料會顯示在網格中，並從各服務的個別相容性頁面中擷取。下列幾欄會顯示：

- 名稱。[服務] 物件中的 [服務名稱] 屬性。按一下服務名稱連結可移至該服務的相容性頁面。
- 授權相容性。該服務之相容性頁面上的完整 [相容性] 停止燈號。

主要任務和里程碑

按一下 [里程碑] 衡量指標連結可存取此 Portlet。此 Portlet 中的資料是依據和提供者部門擁有的各服務階層關聯的專案為基礎。會顯示下列幾欄：

服務

顯示提供者部門支援的各服務的服務名稱屬性。

專案

顯示服務階層中的專案名稱。

名稱

顯示專案的主要任務或里程碑名稱。

開始/完成

顯示任務或里程碑的開始與完成日期。

狀態

顯示主要任務或里程碑的狀態。

完成 %

顯示以百分比表示的主要任務或里程碑完成狀態。

排程

顯示專案排程。

風險

按一下 [風險] 度量連結可存取此 Portlet。此 Portlet 中的資料是以與提供者部門支援的各服務 (透過階層) 相關聯的專案及主要任務為基礎。此 Portlet 中的 [服務名稱] 屬性是指提供者部門支援的每一項服務。

資產

按一下 [資產及應用程式] 度量連結可存取此 Portlet。此 Portlet 的資料是從 [資產] 物件中擷取的。資料是依據下列欄位值而選取的：

- 資產狀態。已核准
- 資產進度。已開始、未開始

資料會以網格格式顯示，並且含有與服務階層關聯的所有資產。此 Portlet 上會顯示下列幾欄：

名稱

[資產] 物件中的資產名稱屬性。

類別

資產類別。

狀態

此停止燈號是以資產內容頁面上的 [狀態指標] 停止燈號為基礎，並在服務階層上的所有資產之間進行彙總。以下決定顯示何種停止燈號：

- 紅色。一或多個紅色停止燈號。
- 黃色。一或多個黃色停止燈號。
- 綠色。無紅色或黃色停止燈號。

符合法規

此停止燈號是以資產內容之相容性頁面上的 [符合法規] 停止燈號為基礎，並在服務階層上的所有資產之間進行彙總。以下決定顯示何種停止燈號：

- 紅色。資產的符合法規衡量指標是紅色停止燈號。
- 綠色。無紅色停止燈號。

授權相容

此停止燈號是以資產內容之相容性頁面上的 [授權相容] 停止燈號為基礎，並在服務階層上的所有資產之間進行彙總。以下決定顯示何種停止燈號：

- 紅色。資產的授權相容衡量指標是紅色停止燈號。
- 綠色。無紅色停止燈號。

維護相容

此停止燈號是以資產內容之相容性頁面上的 [維護相容] 停止燈號為基礎，並在服務階層上的所有資產之間進行彙總。以下決定顯示何種停止燈號：

- 紅色。資產的維護相容衡量指標是紅色停止燈號。
- 綠色。無紅色停止燈號。

風險

[資產] 物件中的 [風險] 屬性。

應用程式

按一下 [資產及應用程式] 衡量指標連結，以存取 [應用程式] Portlet。此 Portlet 和 [資產] Portlet 相同，不同的是所有資料是依據服務階層而取自 [應用程式] 物件。

客戶儀表板

[部門] 物件提供的 [客戶儀表板] 會顯示選為客戶的部門資料。包含多個具有深入檢視功能的 Portlet。個別客戶部門經理或企業關係經理可使用此儀表板。

部門經理可檢視關於下列項目的數據：

- 服務傳遞
- 使用
- 訂閱之服務的成本
- 目前的服務變更要求
- 客戶使用服務的特定收費。

以下為可用的 Portlet：

- 訂閱監督
- 專案分析
- 客戶收費分析
- 所有訂閱

訂閱監督

[訂閱監督] Portlet 會顯示根據使用、收費金額、狀況計數和 SLA 違規訂閱的服務。

部門經理可檢視成本最高的訂閱，以及 SLA 違規的使用及數目。此資料以泡泡圖呈現。每個泡泡代表一項服務。

按一下泡泡可移至 [服務儀表板]。將滑鼠游標停留在泡泡上方可顯示服務名稱。

專案分析

[專案分析] Portlet 顯示的資料代表不同的專案和變更訂單。這些是部門訂閱之所有服務中目前進行的專案與訂單。此 Portlet 和 [服務儀表板] 中的 [專案分析] Portlet 類似，不同的是其包含一個額外的 [服務] 屬性。此屬性會列出專案或變更訂單透過階層所關聯的服務名稱。

客戶收費分析

[客戶收費分析] Portlet 會針對 6 個月間隔，比較每項服務的實際成本與計劃成本。此 Portlet 可讓部門經理存取有關交付服務實際成本的最新服務預算資訊。資料會顯示在直條圖中，其中含有一個垂直欄代表每項服務。X 軸顯示成本金額，Y 軸顯示服務名稱 (依據客戶所訂閱的服務)。

所有訂閱

訂閱是客戶部門訂閱的一項服務，使用必須收費方可使用。

[所有訂閱] Portlet 與 [服務儀表板] 上的 [服務狀況] Portlet 類似。包含衡量指標清單，其中包含指出各衡量指標狀態的停止燈號。

與 [服務狀況] Portlet 不同的是，此 Portlet 沒有 [管理] 區段。部門經理可快速判斷其訂閱區域為超出設定臨界值 (紅色)、要求監督 (黃色) 或順利執行 (綠色)。此顯示包括一或多個客戶部門已訂閱的服務。

以下說明 [所有訂閱] 衡量指標連結的衡量指標與 Portlet。

值

按一下此連結，可存取依服務和客戶訂閱的所有這類服務的主要衡量指標清單。按一下此連結，可移至依 [值] 衡量指標類型預先篩選的 [衡量指標] Portlet。

使用

按一下此連結，可存取依 [使用] 衡量指標類型預先篩選的 [衡量指標] Portlet。

狀況

按一下 [狀況] 連結，以在客戶狀況分析頁面上存取下列 Portlet：

新狀況趨勢

[新狀況趨勢] Portlet 與 [服務儀表板] 上的 [新狀況趨勢] Portlet 相同。不同的是，此處顯示的資料為客戶新狀況的總數。資料適用於過去六個月訂閱的所有服務 (從目前日期開始)。

依服務的客戶未決狀況

此 Portlet 與 [服務儀表板] 上的 [開啓狀況] Portlet 相同。不同的是，此處顯示的資料為客戶訂閱之所有服務的開啓狀況總數。

SLA

按一下 SLA 連結以存取 [評分卡] Portlet。此 Portlet 會列出服務名稱，並且包含客戶訂閱之每項服務的特定服務衡量指標與停止燈號 (收費、狀況、滿意度、SLA)。

滿意度

按一下連結以存取 [評分卡] Portlet。

專案

按一下可重新整理頁面。

里程碑

按一下此連結，可顯示 [主要任務和里程碑] Portlet。此 Portlet 與可從 [服務儀表板] 存取的 [主要任務和里程碑] Portlet 類似。不同的是，此處顯示的資料是以和此客戶訂閱之各服務階層相關專案為基礎。因此是多個服務而非單一服務。此 Portlet 中的 [服務名稱] 屬性指的是提供者部門中的服務名稱。

風險

按一下此連結可顯示 [風險] Portlet。此 Portlet 與可從 [服務儀表板] 存取的 [風險] Portlet 類似。不同的是，此處顯示的資料是以和此客戶訂閱之各服務階層相關專案為基礎。因此是多個服務而非單一服務。此 Portlet 中的 [服務名稱] 屬性指的是提供者部門中的服務名稱。

客戶入口網站 (BRM Accelerator)

您至少必須是一個客戶部門的企業關係經理，才可檢視「客戶入口網站」。

「客戶入口網站」可讓企業關係經理取得有關所支援和服務之所有客戶的最新資訊。

此 Portlet 由下列項目組成：

- 訂閱提供
- 訂閱要求
- 訂閱收費

您可透過「IT 服務管理」來存取「客戶入口網站」。

訂閱提供

訂閱提供頁面包含下列 Portlet：

訂閱監督

顯示一個泡泡圖，藉由反白顯示使用、收費金額、狀況計數與 SLA 違規來顯示訂閱之服務。企業關係經理可以查看成本最高的訂閱，以及 SLA 違規的使用及數目。此 Portlet 包括企業關係經理所有客戶訂閱的所有服務。圖表上的每個泡泡各代表一項服務。按一下泡泡可下展至「服務儀表板」。Y 軸顯示已指派給企業關係經理的客戶數目。此計數包含客戶的子部門。X 軸顯示訂閱收費。

評分卡

顯示網格，其中顯示特定衡量指標的停止燈號。顯示企業關係經理管理的客戶清單，並依據這些客戶的所有訂閱彙總停止燈號。按一下客戶名稱，可存取 [客戶儀表板]。

度量

顯示每一客戶訂閱中的使用主要衡量指標資料。可讓企業關係經理檢視客戶所追蹤的衡量指標。同時，是否有超出設定臨界值的衡量指標。按一下客戶名稱，可存取 [客戶儀表板]。

動作項目

支援使用「客戶入口網站」做為預設總覽頁面。立即可用的動作項目 Portlet。

訂閱要求

訂閱要求頁面包含下列 Portlet：

構想

將企業關係經理之客戶訂閱的所有服務間的相關構想數據彙總。構想是依據與企業關係經理相關聯的其中一個部門擁有的使用者所取得。每個顯示的構想都與部門訂閱的服務關聯。此 Portlet 中的屬性會從下列物件衍生其資訊：

- 構想
- 服務
- 部門

資料在此 Portlet 中顯示為網格，並且包含下列幾欄：

優先順序

顯示 [構想] 物件的優先順序。

- 紅色。高優先順序構想。
- 黃色。中度優先順序構想。
- 綠色。低優先順序構想。

服務

顯示構想階層中列出的服務名稱。[服務名稱] 屬性與 [服務] 物件相關聯。

構想主旨

顯示 [構想] 物件的構想主旨。

部門

顯示使用者所屬的部門。

估計獲利

顯示 [構想] 物件中的估計獲利。

估計成本

顯示 [構想] 物件中的估計成本。

提交日期

顯示 [構想] 物件中的提交日期。

核准日期

顯示 [構想] 物件中的核准日期。

專案分析

顯示的資料代表所有企業關係經理客戶訂閱的所有服務中，目前進行的不同專案與變更訂單。資料會在階層式網格中顯示。頂層顯示專案名稱。

附註：按一下專案名稱，以存取專案內容頁面。若要檢視任務清單，請展開專案。[服務] 屬性會顯示專案或變更訂單透過階層所關聯的服務名稱。

訂閱收費

訂閱收費頁面包含下列 Portlet：

部門發票

顯示目前及之前會計期間中，每位企業關係經理客戶的目前發票金額檢視。此 Portlet 中的屬性會從下列物件衍生其資訊：

- 部門
- 發票

資料會以網格格式顯示，並且包含下列幾欄：

名稱

顯示企業關係經理支援之 [部門] 物件中的客戶部門名稱。按一下客戶名稱，可存取 [消費者儀表板]。

ID

顯示 [發票] 物件上的發票號碼。按一下發票號碼，以存取客戶部門發票。

發票日期

顯示 [發票] 物件上的發票日期。

金額

顯示 [發票] 物件上的發票金額。

期間

顯示包含費用之發票的會計期間。

狀態

顯示 [發票] 物件的狀態。

加班服務的收費

顯示企業關係經理客戶訂閱的所有服務。以及過去六個月每項服務的彙總發票金額。資料會以線型圖顯示，其中每行代表一項服務。例如，如果企業關係經理擁有三項客戶使用的服務，就會顯示三條線，並以繪製的點來代表指定的期間。X 軸顯示月份，Y 軸顯示成本金額。

發票歷程記錄

提供過去六個月期間內，每位客戶發票費用的快照。費用是以客戶訂閱的所有服務加以彙總。資料會以線型圖顯示，其中每行代表一位客戶。例如，如果企業關係管理員擁有三位客戶，就會顯示三條線，並以繪製的點來代表指定的期間。X 軸列出從目前日期開始，過去的六個月份。Y 軸顯示成本金額。

提供者入口網站

您至少必須是一個提供者部門的部門經理，才可檢視「提供者入口網站」。在資料顯示於財務 Portlet 之前核准所有發票。

入口網站在「IT 服務管理」中會以連結形式提供。其目標在於為 IT 主管或經理提供跨多個提供者部門之間的最新服務和客戶資訊。

Portlet 包含下列項目：

- 總覽
- 客戶
- 狀況
- 專案/變更訂單
- 工作量
- 財務資料

附註：重疊案例：IT 主管或經理負責處理部門和服務。服務屬於相同 IT 主管或經理處理之第二項服務階層的一部份。兩項服務皆會列入計數。

總覽

[總覽] 頁面包含下列 Portlet：

動作項目

支援使用「客戶入口網站」做為預設總覽頁面。存在於產品其他位置的立即可用動作項目 Portlet。

所有服務

顯示衡量指標清單，其中包含指示衡量指標狀態的停止燈號。IT 主管或經理可判斷服務區域為超出設定臨界值 (紅色)、要求監督 (黃色) 或順利執行 (綠色)。

附註：此 Portlet 與 [服務儀表板] 上的 [服務狀況] Portlet 不同。IT 主管或經理可檢視多個部門及其服務，而非僅限於單一部門及其服務。此 Portlet 包括下列衡量指標：

值

按一下可存取 [衡量指標] Portlet，它會經過預先篩選以顯示 [值] 類型的主要衡量指標。

使用

按一下可存取 [衡量指標] Portlet，它會經過預先篩選以顯示 [使用] 類型的主要衡量指標。

狀況

按一下以存取 [提供者入口網站] 上的 [狀況]。

SLA

按一下可存取 [客戶評分卡] Portlet。此 Portlet 為具有從客戶彙總之特定服務衡量指標的連結。

滿意度

按一下可存取 [客戶評分卡] Portlet。

預算

先計算對停止燈號呈現衡量指標之服務的彙總值。然後再套用針對 [服務儀表板] 之 [服務狀況] Portlet 定義的停止燈號規則。按一下此衡量指標連結可移至 [預算分析] Portlet。從 [提供者部門 - 預算] 衡量指標連結存取此 Portlet 時，其會顯示相同資料。

成本回收

先計算對停止燈號呈現衡量指標之服務的彙總值。然後再套用針對 [服務儀表板] 之 [服務狀況] Portlet 定義的停止燈號規則。按一下衡量指標連結可重新整理頁面。

工作量

先計算對停止燈號呈現衡量指標之服務的彙總值。然後再套用針對 [服務儀表板] 之 [服務狀況] Portlet 定義的停止燈號規則。按一下此衡量指標連結可移至 [按服務執行工作量分析] Portlet。

相容性

按一下可存取 [服務相容性] Portlet。停止燈號會以下列方式彙總：

- 紅色。任何代表的服務具有紅色停止燈號。
- 黃色。任何代表的服務具有黃色停止燈號。
- 綠色。任何代表的服務具有綠色停止燈號。

資產及應用程式

按一下可存取服務資產頁面，其中包括 [資產] 和 [應用程式] 的 Portlet。

專案

按一下可重新整理頁面。停止燈號會顯示專案的整體狀態。這些專案是與所有提供者部門間由 IT 經理負責的所有服務相關聯。

里程碑

按一下可存取 [主要任務和里程碑] Portlet。

風險

按一下可存取 [風險] Portlet。

變更訂單

按一下可重新整理頁面。停止燈號會顯示專案內外所有變更訂單的整體狀態。這些專案是與所有提供者部門間由 IT 經理負責的所有服務相關聯。

客戶 (BRM 加速器)

[客戶] 頁面包含下列 Portlet：

值

顯示每一客戶訂閱中的值主要衡量指標資料。可讓 IT 主管或經理檢視訂閱客戶正在追蹤的衡量指標，以及是否有超出設定臨界值的衡量指標。

按一下此 Portlet 中的客戶名稱連結，可移至部門的 [客戶儀表板]。按一下服務名稱連結可移至 [服務儀表板]。按一下衡量指標名稱可移至主要衡量指標內容頁面。

使用

顯示每一客戶訂閱的使用主要衡量指標資料。可讓企業關係經理檢視訂閱客戶正在追蹤的衡量指標。同時是否有超出設定臨界值的衡量指標。

客戶評分卡

顯示網格，其中顯示特定衡量指標的停止燈號。顯示 IT 主管或經理所管理的服務清單。此外並會根據 IT 主管或經理擁有的所有服務，來彙總停止燈號。

狀況 (BRM 加速器)

您可使用外部系統來追蹤狀況，例如 CA Unicenter 服務中心。狀況資料可手動輸入於 CA Clarity PPM，以及透過 XOG 或「匯入 Unicenter 服務中心資料」工作來匯入。

[狀況] 頁面包含下列 Portlet：

依服務開啓狀況

顯示 IT 主管或經理擁有之每項服務的開啓狀況數量。資料是從「服務中心」所匯入。此 Portlet 中的資料是以圓餅圖呈現。每個圓餅分割代表一項服務。圓餅的寬度代表該服務的狀況數量。將滑鼠移至圓餅分割(服務)上方，以檢視該服務的開啓狀況數量。

服務狀況監督

顯示個別服務和訂閱客戶數及其狀況數與 SLA 違規之間的關係。資料來自 IT 主管或經理擁有的所有服務。Portlet 會顯示泡泡圖，每個泡泡代表一項服務。僅包括此提供者支援的服務。下面提供圖表的詳細資訊：

- X 軸顯示費用，這是由服務客戶彙總之訂閱物件的一部份。
- Y 軸顯示訂閱服務的客戶數目。
- 泡泡大小代表狀況計數(即該服務所有的未決狀況)。狀況計數愈高，泡泡就愈大。此數目是由所有使用服務的客戶彙總而來。
- 泡泡顏色代表 SLA 違規。系統會根據每項服務所彙總的訂閱客戶 SLA 違規來判斷是否違規。此資訊是從 [訂閱內容：主頁] 頁面上的 [SLA 違規] 欄位衍生。客戶可手動輸入欄位值。

下列停止燈號便會出現：

- 紅色。客戶超過其臨界值限制。
- 黃色。客戶未超過其臨界值。客戶介於 1 和其臨界值限制之間。例如，如果臨界值為 3，則使用黃色泡泡的數目可能是 1、2 或 3。
- 綠色。客戶的 SLA 違規數為 0。
- 當您將滑鼠移至泡泡上方時，該泡泡代表的服務名稱就會顯示。

依客戶的未決狀況

顯示 IT 主管或經理擁有的所有服務中，每位客戶開啓狀況的數量。資料是從「服務中心」所匯入。此 Portlet 中的資料是以圓餅圖呈現。每個圓餅分割代表客戶部門，圓餅寬度則代表該客戶部門的狀況數目。將滑鼠移至圓餅分割(客戶)上方，來檢視該客戶的開啓狀況數量。

未決和已關閉的狀況

比較特定期間內，未決狀況和已關閉狀況的數量。資料來自 IT 主管或經理擁有的所有服務。Portlet 會顯示含有兩欄的直條圖，每欄各代表一個期間。一個欄代表未決狀況，另一個代表已關閉狀況。X 軸顯示從目前日期開始，過去的六個月份。Y 軸顯示狀況數目。

專案/變更訂單

專案/變更訂單頁面包含 IT 主管和經理擁有之服務的下列 Portlet：

專案分析

提供一組停止燈號和其他資料，代表進行中的服務專案和變更訂單。此分析與 [服務儀表板] 上的 [專案分析] Portlet 類似。不同的是，Portlet 中的資料可包含多個具有多項服務的部門。[服務] 屬性代表階層關聯的專案或變更訂單的服務名稱。

風險

顯示每項服務之服務階層所列專案的 [專案] 和 [變更訂單] 風險。此 Portlet 也可以透過 [服務儀表板] 的 [風險] 衡量指標來存取。與 [提供者入口網站] 上的 Portlet 唯一不同之處在於，本 Portlet 可處理擁有多項服務的多個部門。

主要任務和里程碑

顯示屬於每項服務之服務階層所列專案的主要任務。此 Portlet 也可以透過 [服務儀表板] 的 [里程碑] 衡量指標來存取。與 [提供者入口網站] 上的 Portlet 唯一不同之處在於，本 Portlet 可處理擁有多項服務的多個部門。

工作量

工作量頁面包含下列 Portlet：

OBS 資源彙總

顯示 OBS 結構中，關於資源需求的特定資料。

花費時間按服務類型

比較每月特定期間中，已工作的時數。此服務類型可為 IT 主管或經理細分資料，以檢視接收大部份資源的服務區域。資料是由 [服務] 物件的 [服務類型] 屬性，以及每項資源的日數總數所擷取。資源必須指派至該類型服務或服務階層上的任何投資，並以階層分配 % 調整。此 Portlet 中會顯示堆疊直條圖，直條圖中的每個堆疊表示一個服務類型。X 軸以月數顯示期間 (目前日期前後的三個月)。Y 軸顯示時數 (以實際工時和剩餘分配計算)。

員工/承包商時間比較

顯示長條圖，詳細說明花費在外部約聘人員和內部工作者上的金額差異。IT 經理可透過長條圖瞭解所擁有的所有服務中，勞工的處理方式。長條圖中會為每個期間顯示兩欄。一欄顯示所有員工資源處理一項服務的總時數，或是與服務階層相關聯的投資。階層百分比會調整欄。另一欄會顯示所有指派至服務的約聘人員資源之總時數。總時數即是資源指派。資源物件上的 [類型] 屬性可指定約聘人員和員工。X 軸以月數顯示期間 (目前日期前後的三個月)。Y 軸顯示時數 (以實際工時和剩餘分配計算)。

財務資料

財務資料頁面包含下列 Portlet：

回收報告書

顯示已追償的所有扣款金額。此外並計算總服務成本與接收金額之間的差異。服務清單會與其每季的費用金額一起顯示。資料會顯示在網格中，並且包含下列幾欄：

服務

顯示 IT 經理擁有的服務名稱。按一下服務名稱，可存取 [服務儀表板]。

成本

顯示服務的總成本。

收費

顯示對於交遞服務所收取的金額。

差異

顯示成本和費用之間的差異。

差異 %

顯示以成本百分比表示的差異數。

狀態

顯示由下列停止燈號表示的狀態：

- 紅色。差異 < 20%。
- 黃色。差異 < 5%。
- 綠色。無紅色或黃色停止燈號值。