

CA Clarity™ PPM

IT サービス管理ユーザ ガイド

リリース 14.1.00



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報であり、CA の事前の書面による承諾を受けずに本書の全部または一部を複写、譲渡、変更、開示、修正、複製することはできません。

本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし、CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本書の制作者は CA および CA Inc. です。

「制限された権利」のもとでの提供：アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2014 CA. All rights reserved. 本書に記載されたすべての商標、商号、サービス・マークおよびロゴは、それぞれの各社に帰属します。

CA への連絡先

テクニカルサポートの詳細については、弊社テクニカルサポートの **Web** サイト (<http://www.ca.com/jp/support/>) をご覧ください。

目次

| | |
|--|---------------|
| 第 1 章: IT サービス管理の使用を開始する方法 | 7 |
| IT サービス管理の概要 | 7 |
| IT サービス管理: 前提条件 | 8 |
| 第 2 章: IT サービスを管理する方法 | 11 |
| IT サービスを開く | 11 |
| 製品の作成または編集 | 12 |
| サービスのスケジュール | 15 |
| サービスの予算の定義 | 17 |
| サービスの会計トランザクションの有効化 | 21 |
| サービスのインシデントの管理 | 23 |
| サービスの依存関係の定義 | 23 |
| 進捗ステータスを測定するためのベースラインの作成および更新 | 24 |
| 加入および部門チャージバックの管理 | 26 |
| サービスのキャパシティ計画シナリオの評価 | 28 |
| 第 3 章: サービス階層を作成する方法 | 29 |
| サービス階層 | 29 |
| 子投資および配置の定義 | 30 |
| 親投資および配置の定義 | 30 |
| サービスの工数ロールアップの調査 | 31 |
| サービスの会計ロールアップの調査 | 32 |
| 第 4 章: サービス チームにスタッフを配置する方法 | 35 |
| サービス チーム | 35 |
| サービス チームへのリソースまたはロールの追加 | 36 |
| サービスのスタッフ要件の定義 | 40 |
| サービスのロール キャパシティの検討 | 42 |
| サービスへのリソース配置の定義 | 43 |
| サービスへのリソース配置の調整 | 45 |
| リソース配置のシフト、確定、受諾 | 46 |
| 複数のチーム メンバに対する配置の設定 | 48 |
| サービスへの計画配置および確定配置の編集 | 49 |

| | |
|-----------------------------|----|
| サービス チームでのリソースの置換 | 50 |
| サービスでのスタッフ メンバのロールの変更 | 51 |

第 5 章: BRM アクセラレータ 53

| | |
|---|----|
| BRM アクセラレータをセットアップする方法..... | 53 |
| BRM アクセラレータのフィールドのセットアップ | 54 |
| Service Desk 統合のセットアップ..... | 56 |
| BRM アクセラレータの使用方法 | 63 |
| BRM アクセラレータ | 63 |
| 部門の加入 (BRM アクセラレータ) | 64 |
| BRM アクセラレータ ダッシュボードおよびポータルにアクセスする | 65 |
| サービス ダッシュボード..... | 66 |
| プロバイダ ダッシュボード | 80 |
| 顧客ダッシュボード..... | 86 |
| 顧客ポータル (BRM アクセラレータ) | 89 |
| プロバイダ ポータル..... | 93 |

第 1 章: IT サービス管理の使用を開始する方法

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[IT サービス管理の概要](#) (P. 7)

[IT サービス管理: 前提条件](#) (P. 8)

IT サービス管理の概要

IT サービスは、新しいプラットフォームまたはアプリケーションの展開などの、CA Clarity PPM 投資のサブセットを表します。サービス マネージャは、その他の投資に関連するサービスの価値およびコストについて分析します。この製品の IT サービス管理機能を使用して、以下のビジネス ゴールおよび IT ゴールを実装します。

- サービスを管理し、情報に基づいた会計上の意思決定を行います。たとえば、集計した会計および工数データを参照して、総所有コストを決定できます。
- 投資およびサービスは、ほかの投資およびサービスと共有できます。それぞれの子投資またはサービスは、どの程度サービスを共有するかを配置によって定義できます。子投資またはサービスが、階層内の親投資に配置されるパーセンテージ値を定義できます。
- 予算情報を定義し、会計計画を作成し、会計トランザクションの投資を可能にします。
- サービスおよび関連する需要（リクエストまたはインシデント）にチームを割り当てます。
- プロセスを使用して、投資のステータスが変化したときにマネージャに通知します。また、進捗ステータスの「完了」への変更などのアクションを実行するプロセスを定義できます。
- 特定の投資フィールドに対するすべての変更、追加、および削除の履歴記録を監査します。

IT サービス管理: 前提条件

サービス マネージャまたは IT アナリストは、以下のチェックリスト内の前提条件を完了します。

- 使用する機能に必要なアクセス権を持っていることを管理者に確認します。特定のサービスへのアクセス権がない場合、それらはリスト ページに表示されません。また、いずれのサービスにも表示権限のない場合、リストが空になります。
- BRM ダッシュボードおよびポータルを表示する前に、BRM アクセラレータをインストールして設定するように管理者に依頼します。BRM アクセラレータポートレットは、プロジェクト、タスク、リスク、加入、部門およびサービス全体にわたる、多くのデータポイントを表示します。ポートレットは、以下の方法でデータを表示します。
 - その他のモジュールから自動的に入力される。
 - 手動で入力するか、または XML Open Gateway (XOG) を使用してインポートする。
 - ジョブを実行してインポートする。
- スケジュールされたジョブが正常に実行されていることを管理者に確認します。たとえば、投資配分ジョブは、IT サービス管理のデータまたはパフォーマンスに影響します。
- よく使用される以下の IT サービス管理レポートにアクセス権があることを確認します。
 - 予算/予測分析
 - 総勘定元帳勘定のチャージバック
 - 顧客とプロバイダのチャージバック
 - 投資ステータス
 - プロジェクト トランザクション クエリ
 - リソースの割り当て
 - タイムシートの詳細
 - キャパシティ vs 需要 (リソース別) (PMO アクセラレータが必要)
 - キャパシティ vs 需要 (ロール別) (PMO アクセラレータが必要)
- PMO アクセラレータで提供されるデータへのアクセスが必要な場合は、PMO アクセラレータ アドインがインストールされていることを管理者に確認します。

- プロセスを使用している場合、管理者は特定のサービス タイプに対してプロセスを定義できます。 [プロセス: 開始済み] ページを使用して、サービスでプロセスを作成して実行します。詳細については、「*管理ガイド*」を参照してください。
- 監査機能を使用している場合は、[監査] メニューを表示するためのアクセス権があることを管理者に確認します。監査フィールドを設定し、監査記録に格納される情報を決定するように、管理者に依頼します。詳細については、「*基本機能ユーザガイド*」を参照してください。

第 2 章: IT サービスを管理する方法

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[IT サービスを開く](#) (P. 11)

[製品の作成または編集](#) (P. 12)

[サービスのスケジュール](#) (P. 15)

[サービスの予算の定義](#) (P. 17)

[サービスの会計トランザクションの有効化](#) (P. 21)

[サービスのインシデントの管理](#) (P. 23)

[サービスの依存関係の定義](#) (P. 23)

[進捗ステータスを測定するためのベースラインの作成および更新](#) (P. 24)

[加入および部門チャージバックの管理](#) (P. 26)

[サービスのキャパシティ計画シナリオの評価](#) (P. 28)

IT サービスを開く

自分の IT サービスのリストを表示し、調査する IT サービスを開くことができます。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
2. [サービス リスト] ページをフィルタ、ソート、および再設定することができます。サービスは名前の昇順に表示されます。また、フィルタの保存および使用、パワー フィルタの作成および使用、フィルタの削除、およびリストのソートを行うこともできます。
3. サービスを開いて詳細を表示したり編集したりするには、サービスの名前をクリックします。

製品の作成または編集

この手順を使用してサービスを作成します。また、サービスを開いて編集できます。ユーザインターフェース内でのフィールドの位置は変わる可能性があります。同じフィールドが適用されます。

注: 管理者または開発者は、**XML Open Gateway** を使用して、別のシステム レコードからサービスをインポートすることもできます。

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. [概要] セクションで、以下の必須フィールドに入力します。以下のフィールドについて説明しています。

メイン アプリケーション

新しい子サービスに関連付けられているメインの親アプリケーションを定義します。

マネージャ

サービスのマネージャを定義します。既定では、マネージャはサービスを作成するユーザです。

開始日および終了日

サービスの開始および終了の日付を定義します。

注: 開始日と終了日が指定されない場合、[チーム] ページに表示される配置データを計算できません。

計画コスト日付を設定

計画コスト日付とサービス日付が同期するかどうかを指定します。詳細な会計計画用のオプションを選択しても、計画コスト日付には影響しません。

既定値: オン

ゴール

企業戦略に整合するサービスのゴールを定義します。例として、インフラの改善 (OPEX) または新規ビジネス管理 (CAPEX) があります。組織が値を定義し、管理者がそれを設定します。

整合性

サービスが組織のビジネス ゴールとどの程度整合するかを示します。値が高いほど、整合性が高いことを示します。このメトリックは、ビジネス整合性基準のポートフォリオ分析で使用されます。

[保存] をクリックすると、入力した数値が以下のいずれかのステータス記号として表示されます。

- 赤：0 ～ 33 のスコアは整合していないことを示します。
- 黄：34 ～ 67 のスコアは、中間であることを示しています。
- 緑：68 ～ 100 のスコアは整合していることを示します。

ステータス

サービス管理ライフサイクルでのサービスのステータスを示します。

値：承認済み、拒否済み、未承認

既定値：未承認

ステータス インジケータ

ステータスがグラフで表示されます。たとえば、ステータスが [承認済み] である場合、緑の信号で視覚的に表示できます。

値：赤、黄、緑。保存されるときに、選択内容は信号記号として表示されます。

ステージ

投資のライフサイクルのステージを定義します。選択肢のリストは会社固有であり、管理者が設定した値によって異なります。

すべてのポートフォリオ投資に対して同様のステージ基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

優先度

企業のビジネス目標に対する、相対的な重要度を示します。すべてのポートフォリオ投資に対して同様の優先度基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。

制限：0（低）～ 36（高）

既定値：10

リスク

リスクについて数値でリスクのスコアを示します。値を下げるとリスクは低くなります。すべてのポートフォリオ投資に対して同様のリスク基準を利用している場合、このメトリックがポートフォリオ分析に使用されます。数値を入力します。保存時に、以下の信号の符号のいずれかが表示されます。

- 緑。0～33 のスコアはリスクが低いことを示します。
- 黄。スコア 34 ～ 67。
- 赤。68～100 のスコアはリスクが高いことを示します。

必須

投資がビジネス要件を満たしていることを示すには、このチェック ボックスをオンにします。この属性は、ポートフォリオ、ポートレットまたはグラフ内で投資を追跡するために使用されます。

4. OBS（組織ブレイクダウンストラクチャ）セクションでは、セキュリティ、組織構成またはレポートを目的として、OBS とサービスを関連付けます。プロパティを編集する際に部門が [会計プロパティ] ページ上で選択されている場合、フィールドに自動入力できます。プロジェクトを CA Clarity PPM 部門と関連付けるのに、部門と名づけられている OBS が使用されます。同じ名前の複数の OBS ユニットが存在する場合、部門は最後にリスト表示されます。
5. 変更を保存します。
6. サービスを削除するには、サービスの隣にあるチェック ボックスをオンにし、[削除用にマーク] をクリックします。

注：アクティブなサービスを削除するには、そのサービスを開いて [アクティブ] チェック ボックスをオフにします。

サービスのスケジュール

開始日および終了日、時間入力を設定し、請求コードを定義するには、サービスプロパティの「スケジュール」ページを使用します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. 「プロパティ」メニューを開いて、「プロパティ」から「スケジュール」をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. このページの「スケジュール」セクションで、次のフィールドを指定します。

開始日

サービスの開始日を定義します。

注: 開始日と終了日が指定されない場合、「チーム」ページに表示される配置データを計算できません。

終了日

サービスの終了日を示します。

計画コスト日付を設定

計画コスト日付が、サービスの開始日および終了日と同期化されるかどうかを示します。チェック ボックスをオンにして同期化します。

4. このページの「トラッキング」セクションで、次のフィールドを指定します。

時間入力

スタッフ メンバが、このサービスに対してタイムシートに時間を入力できるかどうかを示します。チェック ボックスをオンにして、時間入力用にサービスを有効にします。

重要: それらの時間をレポートするには、各スタッフ メンバも時間入力がある必要になります。

詳細については、「[基本機能ユーザガイド](#)」を参照してください。

トラックモード

このサービス用に時間を入力するために使用するトラッキング方法を示します。

値：

- **Clarity**。スタッフメンバは、タイムシートを使用して、割り当てられたタスクに対する時間を入力します。
- なし。経費、資材、および備品などの非労働リソースは、トランザクション伝票を介して、または、**Open Workbench** または **Microsoft Project** などのスケジューラを介して、実績値を追跡します。
- その他。実績値がサードパーティプログラムからインポートされることを示します。

既定値：Clarity

請求コード

サービスと関連付けられた請求コードを定義します。請求コードは、会計トランザクションの処理と、会計計画における実績値の追跡に役立ちます。

タイムシート上のタスクレベルで異なる請求コードを入力すると、タスクレベルの請求コードでアイデアレベルの請求コードが上書きされます。

5. 変更を保存します。

サービスの予算の定義

単純予算を使用して、計画コスト、正味現在価値（NPV）、ROI（投資収益率）、およびサービスの損益分岐の情報を定義します。また、サービスの計画コストおよび利益を定義できます。

予算の開始日と終了日を設定している場合、その期間中の資金調達是一定で均等です。会計計画の詳細によって、複数の期間にわたるコストの予算をたてることができます。

注: 計画の詳細のデータは単純予算より優先され、ページ上のフィールドは読み取り専用になります。

会計管理者は、会計計画の作成方法、および会計期間の使用方法に関する既定をセットアップします。投資マネージャは複数の財務コスト計画を、予算見積もりとして作成します。予算としての承認を得るために最も適切なコスト計画を提出できます。会計管理者は、提出されたコスト計画を承認します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[予算] をクリックします。
3. [会計計画] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

通貨

予算値および予測値の計算に使用する通貨を指定します。

予算とブランドバリューが等しい

投資の予算プロパティの予算値がブランドバリューと一致するかどうかを指定します。投資の詳細予算計画が存在する場合、[予算] セクション内のすべてのフィールドの値は表示専用になります。フィールドには詳細予算計画の値が反映されます。チェックボックスがクリアされている場合は、予算フィールドを編集できます。

既定値: オン

会計メトリックの計算

投資の会計メトリックが自動的に計算されるかどうかを指定します。選択されていない場合、会計メトリックを手動で定義できます。

既定値: オン

4. [会計メトリック オプション] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

合計資本コストのシステム レートの使用

システム レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム レート

合計資本コストを計算するためのシステム レートを表示します。

投資レート

合計資本コストを計算するための投資レートを表示します。

最初の投資

アイデアの最初の投資を定義します。

システム再投資レートの使用

システム再投資レートで合計資本コストを計算するためのフィールドを選択します。

システム レート

合計資本コストを計算するためのシステム レートを表示します。

投資レート

合計資本コストを計算するための投資レートを表示します。

5. [計画済み] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

計画コスト

投資の合計計画コストが定義されます。この値は[計画コスト開始]日から[計画コスト終了]日までの期間に配分されます。

計画コストの開始

投資の予算のスケジュールされた開始日を定義します。

計画コストの終了

投資の予算のスケジュールされた終了日を定義します。

計画利益

この投資に対して予想される金銭的利益を定義します。この値は計画利益の開始日から計画利益の終了日の間に配分されます。

計画利益の開始

投資利益のスケジュールされた開始日を定義します。

計画利益の終了

投資利益のスケジュールされた終了日を定義します。

計画 NPV

以下の公式に基づいて計算される、NPV（計画正味現在価値）を表示します。

計画 NPV = 計画利益 - 計画コスト

注: このフィールドをデータ エントリで使用可能にするには、[NPV 算出] フィールドをオフにします。

既定値: ロック済み

計画 ROI

このフィールドの値は、以下の式に基づいて計算されます。

計画 ROI = 計画 NPV / 計画コスト

注: このフィールドをデータ入力に使用できるようにするには、[NPV 算出] フィールドをクリアします。

既定値: ロック済み

計画損益分岐

この日付と値は、プログラムの採算が取れるようになる期間と値を示します。

注: このフィールドをデータ入力に使用できるようにするには、[NPV 算出] フィールドをクリアします。

既定値: ロック済み

計画 IRR

投資の計画内部利益率を表示します。

計画 MIRR

投資の計画変更内部利益率（MIRR）を表示します。

計画回収期間

投資の計画回収期間の日付を表示します。

6. [予算] セクションの以下のフィールドに値を入力します。

予算コスト

投資の合計予算コストを表示します。

予算コスト開始

投資の予算コスト開始日を表示します。

予算コスト終了

投資の予算コスト終了日を表示します。

予算利益

投資の予算利益を表示します。

予算利益 開始

投資の予算利益開始日を表示します。

予算利益終了

投資の予算利益終了日を表示します。

予算 NPV

投資の予算 NPV（正味現在価値）を表示します。

予算 ROI

この投資の予算 ROI（投資収益率）を表示します。

予算損益分岐

投資予算コストが予算利益と等しくなる日を表示します。

予算 IRR

投資の予算内部利益率を表示します。

予算 MIRR

投資の予算変更内部利益率を表示します。

予算回収期間

投資の予算回収期間の日付を表示します。

7. 変更を保存します。

サービスの会計トランザクションの有効化

サービスの会計処理を有効にできます。会計の場所、会計部門、および会計トランザクションの処理で使用するその他の属性を指定できます。また、各サービスに対して以下のエンティティのトランザクション レートを定義できます。

- 労働
- 資材
- 備品
- 経費

サービスの会計トランザクションを有効化する前に、以下の項目が設定されていることを確認します。

- エンティティ、WIP クラス、投資クラス、場所、レート、コスト マトリクス。
- 部門。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[会計] をクリックします。
3. [概要] セクションで、次のように入力します。

WIP クラス

投資と、レート マトリクスやコスト マトリクスを適合させるために使用される、進行中の作業クラスを定義します。この WIP クラスはレポートにも使用できます。

投資クラス

投資と、レート マトリクスやコスト マトリクスを適合させるために使用される、投資クラスを定義します。この投資クラスはレポートにも使用できます。

部門

コストを部門に請求する、または貸方記入するチャージバックのトランザクション処理で使用する部門を定義します。また部門は、投資をレート マトリクスやコスト マトリクスと適合させるためにも使用できます。概要ページで部門が選択されている場合、このフィールドは自動入力されます。チャージバックに必要となります。

場所

チャージバックのトランザクション処理で、投資と、借方ルールと貸方ルールを適用させるために使用される場所を定義します。投資からソースの場所が取得されることをシステムまたはエンティティの既定で指定されている場合は、場所を使用して、単価およびコストのマトリクスと投資を照合します。

4. 必要に応じて、各トランザクションタイプに対して [労働トランザクション レート]、[資材トランザクション レート]、[備品トランザクション レート]、または [経費トランザクション レート] の各セクションで、次のように入力します。

レート ソース

労働コスト、資材コスト、備品コスト、また他のサービス関連費用を請求するトランザクション処理に使用されるレートを定義します。

コストの出所

労働コスト、資材コスト、備品コスト、またその他のサービス関連の経費を定義します。

為替レート タイプ

複数通貨が有効な場合、為替レート タイプはレートとコストの変換方法を示します。

5. 変更を保存します。

サービスのインシデントの管理

ユーザからの IT 需要、および IT アナリストがサービスに対して実行した作業を追跡するには、インシデントを使用します。インシデントには、問題、不具合、およびその他のリクエストを含めることができます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[インシデント カテゴリ] をクリックします。
3. サービスと関連付けるインシデント カテゴリを選択し、[追加] をクリックします。発生コストを記録、査定し、リソース稼働ステータスを表示するために、インシデント カテゴリによってインシデントをグループ化します。

注: 管理者は、インシデント カテゴリのセットアップおよびメンテナンスを行います。また、管理者は、任意のサービスを一括して 1 つのインシデント カテゴリに関連付けることもできます。

4. [保存して戻る] をクリックします。
5. インシデントのリストを表示するには、[プロパティ] メニューを開いてインシデントをクリックします。
6. 新規インシデントを作成するには、[新規] をクリックします。
7. インシデントを再割り当てするには、[再割り当て] をクリックします。
8. インシデントをタスクまたはプロジェクトに変換するには、[変換] をクリックします。

サービスの依存関係の定義

依存関係は、ユーザのポートフォリオ内のサービス間に存在します。依存関係は、開始日や終了日が競合するタスクや、予算超過などにより発生することもあります。サービスに依存する投資を定義でき、サービスが別の投資にいつ依存するかを示すことができます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[依存関係] をクリックします。

3. 以下を追加するためにモードを選択します。
 - これに依存する投資。自分の投資に依存する他の投資を表示します。
 - これが依存する投資。自分の投資が依存する他の投資を表示します。
4. [追加] をクリックして、自分の投資に依存関係をさらに追加します。
[投資の選択] ページが表示されます。
5. [名前] に入力し、[タイプ] フィールドで投資タイプを選択するか、または [すべて表示] をクリックします。
6. [投資フィルタ] セクションで、[投資名] チェックボックスをオンにし、[追加] をクリックします。
7. 変更を保存します。

進捗ステータスを測定するためのベースラインの作成および更新

プロジェクトで頻繁に使用されるベースラインも、サービスの合計計画工数および予想コストのスナップショット取得に利用できます。ベースラインは静的であるため、ベースラインの作成後に行ったサービスへの変更は、最新のベースラインに自動的に反映されません。ただし、ベースラインを更新して、新しい情報を含めることができます。

注: インシデントの実績数は計画されていない作業を表し、ベースラインの合計工数には含まれません。

リソース時間も入力する前に、初期ベースラインを作成します。さまざまなフェーズの完了時、およびサービスの完了時に、サービスの中途も含めてさまざまな間隔で追加のベースラインを作成します。初期ベースラインによって、サービスの進行中に見積もりと実績値を比較できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [プロパティ] メニューを開き、[ベースライン] をクリックします。
[ベースライン] ページが表示されます。
3. サービス ベースラインを編集するには、このページ上でベースライン リビジョンの名前をクリックします。
4. ベースラインを作成するには、[新規] をクリックします。
プロパティ ページが表示されます。

5. 以下のフィールドに入力します。

リビジョン名

ベースライン リビジョンの名前を定義します。

例：

初期ベースライン、中間ベースライン、または最終ベースライン。

必須： はい

リビジョン ID

ベースライン リビジョンの一意の識別子を定義します。

例：

v1 や v5 など、ベースラインのバージョン番号。

必須： はい

説明

ベースライン リビジョンの説明を定義します。

必須： いいえ

最新リビジョン

ベースライン リビジョンを現在のベースラインとして定義します。このフィールドは、ベースライン リビジョンが存在する場合にのみ表示されます。既定では、最後に作成したベースラインが最新のプロジェクト ベースラインになります。ユーザが定義したベースラインが 1 つだけである場合、それが現在のベースラインになります。

既定値： オン

6. 変更を保存します。
7. ベースライン用の以下の工数およびコスト情報を表示します。情報は、サービスプロパティの [ベースライン リビジョン] ページの列から取られます。
- **使用：** ベースラインが取得された時点での合計工数（実績値および残存 ETC）。実績値は、サービスの割り当てに対してポストされます。
 - **BCWP：** ベースラインが取得された時点における、実行済み作業の予算コスト。このコストは、BAC 値と概要レベル完了率を掛け合わせたものです。

- （オプション）ベースラインを使用して、サービス パフォーマンスのアーン ドバリュー分析（EVA）を実行できます。EVA は、ユーザが現在までにサー ビスおよび完了した作業に消費した金額を示します。

注: ベースラインを作成してコスト ベースライン値を取得する前に、サービ ス スタッフに対するレートを定義し、[レートマトリックスの抽出] ジョブを 実行します。ベースラインを作成して BCWP ベースライン値を取得する前に、 [要約タスク] でパーセント値を入力します。

- ベースラインを更新するには、[プロパティ] メニューを開いて [ベースラ イン] をクリックします。

[サービス ベースライン] ページが表示されます。

- ベースラインの隣にあるチェックボックスをオンにします。

- [ベースラインの更新] をクリックします。

[確認] ページが表示されます。

- [はい] をクリックします。

既定では、最も新しく作成されたベースラインが、サービスの現在のベース ラインになります。最新リビジョンのベースラインを削除した後に複数の ベースラインが残っている場合、日付が最も新しいベースラインが最新リビ ジョンになります。

投資のベースラインが 1 つある場合は、このベースラインが現在のベースラ インとしてマークされます。現在のベースラインは、リスト上の [現在] 列 に黄色いチェックマーク付きで表示されます。現在のベースラインにする ベースラインを開き、[最新リビジョン] フィールドを選択し、ベースライ ン リビジョンを保存します。

加入および部門チャージバックの管理

加入とは、サービスを受けるために部門が行う要求です。加入部門はサービスの 消費者となります。そして、サービスを管理する部門がサービスのプロバイダと なります。サービスのプロバイダは、加入を使用して、加入部門との関係を管理 します。加入には、提供されるサービスに対して加入部門に課せられるコストが 含まれます。

サービスを受ける部門の一覧を参照できるほか、部門の追加および削除も行えま す。部門マネージャは、自身の部門をサービスに加入させることもできます。 チャージバックの詳細については、「会計管理ユーザ ガイド」を参照してくださ い。

以下の手順に従います。

- サービスを開きます。

2. [プロパティ] メニューを開き、[加入] をクリックします。
3. 加入を参照またはフィルタします。以下の情報を監視します。

顧客部門

このサービスに加入している部門が表示されます。

BRM

加入部門のビジネス リレーションシップ マネージャの名前が表示されます。

インシデント

加入部門がサービスに対して記録したインシデント数を表示します。

料金

加入部門が提供サービスに対して現在承認している料金の集計を表示します。

SLA 違反

加入部門がサービスに対して記録したサービス レベル違反数を定義します。

4. 部門を加入させる方法 :
 - a. [追加] をクリックします。
[加入部門を追加] ページが表示されます。
 - b. 加入リストに追加する部門を参照またはフィルタし、[追加] をクリックします。
 - c. [戻る] をクリックします。

注: 提供サービスのコストを部門へ請求するには、新しく加入した部門に総勘定元帳配置を追加してチャージバックの借方ルールを更新します。
IT 会計管理者や加入部門の管理者と協力し、いつコストの回収を開始するかを決めてください。
5. 加入を削除する方法 :
 - a. 加入をキャンセルするには、各部門の隣にあるチェック ボックスをオンにし、[削除] をクリックします。

[確認] ページが表示されます。

- b. [はい] をクリックします。

注: 加入をキャンセルする場合は、必ずチャージバックの借方ルールを更新し、その部門の総勘定元帳配置を削除してください。これらの操作を行わないと、サービスに対する部門への請求が継続することになります。

サービスのキャパシティ計画シナリオの評価

シナリオを使用して、サービスを最適化できます。サービスにシナリオを適用し、スタッフ割り当ての変更やシフト日が投資結果に及ぼす影響を分析します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [ページ] ツールバーの下にある [シナリオ] ツールバーで、[キャパシティ計画シナリオ] を選択します。
そのシナリオが現在のシナリオとして設定されます。
3. シナリオと基準計画を切り替えることによって、サービスを評価できます。
4. (オプション) キャパシティ計画シナリオを作成するには、[シナリオ] ツールバーの [作成] をクリックします。

第 3 章：サービス階層を作成する方法

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[サービス階層 \(P. 29\)](#)

[子投資および配置の定義 \(P. 30\)](#)

[親投資および配置の定義 \(P. 30\)](#)

[サービスの工数ロールアップの調査 \(P. 31\)](#)

[サービスの会計ロールアップの調査 \(P. 32\)](#)

サービス階層

プロジェクト、資産、アプリケーション、製品、サービス、およびその他の作業を含めて、その他の投資を持った階層でサービスを管理できます。会計階層には、投資の計画コスト、実コスト、および残存コストの集計が表示されます。時間変動値は、定義した投資配置率の要因です。

会計ロールアップと工数ロールアップは、サービスを構成する投資、サービス、およびアイデアの階層表現です。階層を構築していくにつれて、子投資またはサービスの計画コストは親サービスにロールアップされます。これらの集計コストは「会計ロールアップ」に表示されます。同様に、関連付けられている子投資や子サービスの集計作業価値も、工数ロールアップ上で、親サービスにロールアップされます。

サービスは、ほかの投資、サービス、およびアイデア間で共有できます。たとえば、2つのソフトウェアアプリケーションをサポートするデータベース サーバを共有できます。この場合、以下のゴールを達成できます。

- 2つのソフトウェアアプリケーションを子投資として、データベース サーバの投資階層に追加します。
- 子投資またはサービスのコスト配置率、および時間セグメントを編集します。

サービス投資配置率によって、サービスがどれくらいの割合でほかのサービス、投資、またはアイデアに配分されるかが決まります。投資階層内のすべてのコスト情報は、この投資配置率に基づいています。

子投資および配置の定義

サービス オーナーまたは投資マネージャは、階層内の子投資およびサービスのそれぞれに対して配置を定義します。最初の子投資をサービスに追加する場合、その配置は **100** パーセントに設定されます。子サービス、投資、またはアイデアの配置率を編集できます。子投資のコスト合計は、投資配置率に基づいて、親サービスで自動的に集計されます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [階層] メニューを開き、[会計ロールアップ] をクリックします。
3. 希望する子サービスの隣のチェック ボックスをオンにし、[子を追加] をクリックします。
4. 投資の隣にあるチェック ボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
5. [戻る] をクリックします。
6. 子投資への配置金額をクリックします。
[配置の設定] ページが表示されます。
7. サービスの [配置] フィールドで、親の投資またはサービスに配置される子投資の割合を入力します。
8. 変更を保存します。
9. [会計ロールアップ] から子サービスを削除するには、そのサービスの隣にあるチェック ボックスをオンにし、[削除] をクリックします。
10. [戻る] をクリックします。

親投資および配置の定義

1 つ以上の親投資をサービスに追加できます。サービス階層内で各子投資の配置を定義します。投資およびサービスの配置は、複数の親投資に分割できます。組み合わせた配置の合計は常に **100** パーセントです。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [階層] メニューを開き、[親] をクリックします。
[親リスト] ページが表示されます。

3. [追加] をクリックして、親投資として指定する 1 つ以上の投資を選択します。
4. [配置] フィールドで、親投資の配置率を入力します。
5. 親を削除するには、その投資のチェック ボックスをオンにし、[削除] をクリックします。
6. 変更を保存します。

サービスの工数ロールアップの調査

階層内の承認済みまたは未承認の投資、サービス、およびアイデアに対して実行された作業工数の合計を表示できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [階層] メニューを開き、[工数ロールアップ] をクリックします。
3. 任意の親または子のサービスを含めて各サービスを表示するには、階層内の項目を展開するか折りたたみます。
4. ETC、EAC、および実際の作業の差異を含めた子サービス労働関連情報の集計を調査します。集計には、子投資またはサービスの配置率が含まれます。
5. 階層内で選択したビューに応じて、親サービスの作業値またはコストが [自己] 行項目に表示されます。[自己] 行の下に行項目は、子の投資またはサービスです。
6. リストをフィルタするには、[ステータス] フィールドからオプションを選択します。
7. ビジネス ゴールに整合するように配置を調節するために、子投資またはサービスを追加または削除することもできます。

サービスの会計ロールアップの調査

子投資、サービス、およびアイデアについて示している財務資料を階層リスト内で表示できます。子投資のすべてのコストおよび利益は、親サービスにロールアップされ、親サービスの行項目に表示されます。

サービスの構築、保守、およびサポートで発生したコストを追跡できます。また、配置率、計画コスト、実際コスト、残存コスト、計画利益、計画 ROI および計画 NPV も追跡できます。子投資の追加または削除によりサービスを変更できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [階層] メニューを開き、[会計ロールアップ] をクリックします。

3. 以下のフィールドの値を含めて、会計ロールアップで親および子のサービスを調査します。

計画コスト

それぞれの配置率に基づいてすべての子投資からロールアップされたコストを含む、投資の計画コスト。

実際コスト

請求および請求書で発生したコスト。サービスが未承認の場合、実際コストも子投資またはサービスからロールアップされます。コストは、投資配置率を計算に入れた後にロールアップされます。つまり、サービス ステータスは [承認済み] 以外です。

残存コスト

計画コストと実コストの差額。

計画 ROI

投資およびその子投資に対する計画された収益。

計画 NPV

投資およびその子投資の正味現在価値。

計画利益

投資、サービス、またはアイデアの詳細予算からの計画利益の合計。計画利益は、投資に対して予期される将来の収入を表します。

TCO

総所有コストは、サービスの実行または運用から発生するコストの集計額です。サービスの運用には、プロジェクト、アプリケーション、サービス、およびアイデアなどをサポートするためのすべての投資の管理が含まれます。TCO メトリックは、コストおよび共有された配置を追跡します。TCO を使用して、サービス予算を管理し、その他の投資タイプから生じた集計コストを比較します。

4. TCO を確定するには、1 つ以上の子投資をサービスに追加します。投資の階層請求書から集計されたコストおよび労働の合計を表示します。
5. リストをフィルタするには、[ステータス] フィールドからオプションを選択します。

注: 既定では、サービスの会計ロールアップおよび工数ロールアップに、承認済みおよび未承認の子投資のリストが表示されます。

6. ビジネス ゴールに整合するように配置を調節するために、子投資またはサービスを追加または削除することもできます。

第 4 章：サービス チームにスタッフを配置する方法

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[サービス チーム \(P. 35\)](#)
[サービス チームへのリソースまたはロールの追加 \(P. 36\)](#)
[サービスのスタッフ要件の定義 \(P. 40\)](#)
[サービスのロール キャパシティの検討 \(P. 42\)](#)
[サービスへのリソース配置の定義 \(P. 43\)](#)
[サービスへのリソース配置の調整 \(P. 45\)](#)
[リソース配置のシフト、確定、受諾 \(P. 46\)](#)
[複数のチーム メンバに対する配置の設定 \(P. 48\)](#)
[サービスへの計画配置および確定配置の編集 \(P. 49\)](#)
[サービス チームでのリソースの置換 \(P. 50\)](#)
[サービスでのスタッフ メンバのロールの変更 \(P. 51\)](#)

サービス チーム

マネージャは、サービスに従事するリソースまたはロールのチームを割り当てることができます。プロジェクトで利用可能な機能の多くを実装できます。たとえば、サービス チームと協力する場合、以下のアクティビティに従事できます。

- ロール別の計画キャパシティ
- リソースおよびロールの OBS 別の追加または更新
- スタッフ ロールおよび要件の変更
- ロールまたはリソースの配置のシフトおよび増減

IT アナリスト、エンジニア、コンサルタント、およびその他のスタッフは、サービス、インシデント、およびリクエストでの作業時間をタイムシートに記録できます。

注：サービスはタスクに関連付けられていないため、スタッフ メンバの配置によって、リソースが長期的にそのサービスに従事するというわけではありません。

サービス チームへのリソースまたはロールの追加

サービスにスタッフを配置するには、特定の名前付き労働リソース、非労働リソース、またはロールをプレースホルダとして追加します。リソースは、利用可能な稼働日の **100** パーセントで自動的に配置されます。配置の調整、リソースの超過配置、またはリソースの残存利用可能時間のみを自動的に配置を行うことができます。

複数のロール インスタンスをサービスへ追加できますが、同じ名前のリソースのインスタンスは複数追加できません。たとえば、開発者スキルを持つリソースに対する 2 つの異なる要件を表すには、開発者ロールを 2 回割り当てます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
[チーム スタッフ] ページが表示されます。

- より多くのスタッフをサービスに追加する前に、サービスの [チーム スタッフ] ページを確認します。このページには、以下の列およびアイコンが含まれます。

プロパティアイコン

リソース プロファイルを開きます。プロファイル情報を表示して、計画配置やハード配置などの配置を変更できます。

リソース ファインダ アイコン

選択済みリソースに対し、[リソースを検索] ページを開きます。そのリソースまたはロールを別のリソースまたはロールに置き換えることができます。

リソース配置

[リソース/ロールの割り当て] ページを開きます。リソース配置を更新できます。

ロール

この割り当てでのリソースのロールを表示します。このロールは、リソース プロファイルで選択されたプライマリ ロールとは異なる場合があります。

時間

リソースまたはロールがこの投資に対してタイムシートの値を入力できる場合、黄色のチェックマークが表示されます。

予約ステータス

リソースまたはロールの予約ステータスが表示されます。

値

ハード。リソースが投資に対して確定されます。

ソフト。リソースが投資に対して仮スケジュールされます。

ミックス。リソースに対してソフト配置とハード配置の両方が存在します。

開始

チーム メンバの配置開始日が表示されます。日付が定義されていない場合、既定では投資の開始日になります。

終了

チーム メンバの配置終了日が表示されます。日付が定義されていない場合、既定では投資の終了日になります。

配置率

このチーム メンバの投資への配置率を表示します。

配置

リソースがこの投資に対して仮予約されている時間数を表示します。予約日を変更しない限り、スタッフ メンバはこの期間全体に自動的に予約されます。配置を直接編集できませんが、以下を使用して配置できます。

- 配置の設定オプション。
- リソースの [スタッフ メンバのプロパティ] ページで定義された新規の配置曲線
- 配置期間のシフト オプション

配置した実績値

この投資に対する現在までのリソースの総時間数を表示します。

インシデントの実績数

この投資に関連付けられたインシデントにポストされた時間数が表示されます。

合計実績値

この投資にポスト済みの合計実績時間の集計が表示されます。この値は、配置された実績値とインシデントの実績数の合計です。

3. リソースおよびロールを追加するには、[追加] をクリックします。
[リソースの選択] ページが表示されます。

4. サービス スタッフに追加するリソースおよびロールを選択します。

注: リソースの名前がわからない場合は、ロールをプレースホルダとして使用します。または、リソースをユーザのサービスに割り当てることができない場合は、ロールを使用します。

5. 検索フィルタを使用して、名前またはその他の基準でリソースまたはロールを検索します。

6. 選択したリソースまたはロールを追加するには、[追加]をクリックします。
7. (オプション) チーム メンバを **OBS** レベルでサービスに追加するには、[OBS 別に追加/更新] をクリックします。
8. (オプション) サービスに配置超過リソースを予約できます。利用可能時間が要求時間数より少ない場合、そのリソースが予約超過であることを示す[残存利用可能時間の確認] ページが表示されます。
 - リソースをその利用可能時間の **100** パーセント (既定) で予約する場合、[100 % リソース配置] 列に、使用済み時間数が一覧表示されます。
 - [残存利用可能時間] 列は、サービスで作業するのに利用できるリソースの実際の作業時間数を示します。

以下のいずれかのオプションを選択します。

配置超過

リソースを配置超過にします。

残存のみ

[残存利用可能時間] 列に一覧表示されている量のリソースを予約します。

9. (オプション) リソースを削除するには、そのチェック ボックスをオンにして、[削除] をクリックします。

注: そのサービスに対して実績をポスト済み、または未確定の実績値を提出済みであるリソースは削除できません。
10. 変更を保存します。

サービスのスタッフ要件の定義

サービスにリソースまたはロールを追加した後に、リソースまたはロールの [スタッフ メンバ] ページを使用して、スタッフ割り当て要件を変更します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. リソースまたはロールの [プロパティ] アイコンをクリックします。
3. [スタッフ メンバのプロパティ] を編集します。

要件名

スタッフ割り当て要件名を表示します。

開始日と終了日

チーム メンバの投資への配置の開始日および終了日を定義します。

既定：投資開始日および投資終了日。

既定の配置率

この投資にリソースを割り当てる時間のパーセンテージを定義します (0 パーセントを入力できます)。この値を変更すると、[投資チーム スタッフ] ページの [配置] 列および [配置率] 列が更新されます。

予約ステータス

スタッフ メンバ配置のコミットメント レベルを示します。スタッフ メンバ予約のステータスは、「ソフト」、「ハード」、「ミックス」のいずれかです。

チーム メンバを予約したとき、またはチーム メンバの配置が変化したときに、予約ステータスは自動的に設定されます。

要求ステータス

スタッフ配置要件のタイプを決定します。

既定値：新規

リソース

要件に関連付けられるリソース名を表示します。

投資開始日および投資終了日

投資の開始日と終了日が表示されます。

投資ロール

この投資に対してリソースに要求されているロールを定義します。

例：開発者、企業アナリスト、アーキテクト

スタッフ OBS ユニット

スタッフ OBS ユニットの定義をします。

既定値：OBS ユニットが定義されている場合、その投資のスタッフ OBS ユニットの値です。

時間入力オープン

リソースが、タイムシートを使用して、タスク割り当てに費やされる時間を追跡できるかどうかを指定します。クリアすると、リソースは、すべてのプロジェクトに対して時間を記録することができなくなります。

既定値：オン

4. [リソース検索] セクションの以下のフィールドに入力します。

リソース雇用形態

リソースが契約社員か従業員かを指定します。

履歴書キーワード

リソースの履歴書からキーワードを定義します。

計画配置

リソースがこの投資に配置される時間割合の合計を定義します。配置は投資マネージャが要求します。この配置により、開始日と終了日も指定されます。

ハード配置

この投資に対するリソースのハード予約された配置の合計パーセンテージを定義します（値はリソース マネージャが入力）。この配置により、配置の開始日と終了日も指定されます。

リソース管理者が配置をハード予約するまでは、ハード配置の値は存在しません。

5. 変更を保存します。

サービスのロール キャパシティの検討

サービスのスタッフ配置要件を計画するには、すべてのロール需要の集計表示を使用します。各リソースのキャパシティをロール別に検討できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. [チーム] メニューをクリックし、[ロール キャパシティ] を選択します。
3. サービスのロール配置を表示し、それをその他の投資またはサービスの配置と比較します。投資階層によってロールのデータが集計され、各サブ投資によって特定の割合がサービスに割り当てられます。
4. サービスおよびサブ投資に利用可能なロール キャパシティを表示します。
5. また、[ロールなし] 行で、チーム ロールのないリソースを表示できます。
6. （オプション）この情報は、シナリオの内部および外部から表示できます。たとえば、ロールが配置超過と表示されている場合があります。[スタッフ] アイコンをクリックして [チーム スタッフ] ページを開き、ロールを使用しているリソースを調べます。

サービスへのリソース配置の定義

スタッフ配置は、サービスへの特定のリソースの割り当てを表します。スタッフメンバは、サービスの期間全体で自動的に予定されます。予約日付およびその他のスタッフ配置情報を変更できます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. 以下のフィールドを編集します。

リソース

リソース名を表示します。リソース名のリンクをクリックして、リソースのプロパティを開きます。

ロール

投資におけるリソースのロールを定義します。

時間

このリソースがこの投資で完了した作業に時間を入力できるかどうかを示されます。

予約ステータス

この投資のリソース予約ステータスを示します。

開始日と終了日

この投資にこのリソースを予約する開始日と終了日を定義します。日付を変更すると、[配置] 列の値が更新されます。

配置率

このリソースをこの投資に配置する既定の量を定義します。配置率として「0」を入力することもできます。この値を変更すると、[配置] 列の値も更新されます。

配置

リソースが仮予約されている時間数を表示します。サービス開始日から終了日までのリソースの稼働日数合計（開始日および終了日を含む）に、1日当たりのリソースの作業可能時間数を掛け合わせて、各リソースに対する配置量が算出されます。ETC は、サービスに対する各リソースの割り当て時間数に基づいています。

配置した実績値

このリソースがこの投資に割り当てられていた総時間数が表示されます。

インシデントの実績数

この投資に関連付けられたインシデントにポストされた時間数が表示されます。

合計実績値

このリソースに対してポストされた合計実績値を定義します。

3. 変更を保存します。

サービスへのリソース配置の調整

リソース割り当ての延長またはハード予約されているリソースの予約解除を含めて、リソース配置を調整できます。

たとえば、リソースの計画配置または既定の配置が 100 パーセントであるとしします。このリソースは、4 月 1 日～7 月 1 日の期間、ユーザのサービスで作業するよう予約されています。また、このリソースは、4 月 1 日～4 月 30 日の期間、別のサービスに 50 パーセントの時間で作業するようにスケジュールされています。このリソースは、5 月 15 日～5 月 22 日の期間は休暇を取る予定です。この場合、2 本の配置カーブを作成できます。1 本のカーブは、4 月 1 日～4 月 30 日に 50 パーセントの偏差を示します。もう 1 本のカーブは、5 月 15 日～5 月 22 日に 0 パーセントの偏差を示します。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. リソースの隣にある [プロパティ] アイコンをクリックし、以下の項目を調べます。

計画配置

このカーブは、サービス マネージャが当初に要求した *計画*（既定）配置量の合計を表します。

ハード配置

このカーブは、リソース マネージャがコミットしている配置量を表します。

注: リソースの予約ステータスは、計画配置およびハード配置のカーブの変化に合わせて自動的に調整されます。[プロジェクト管理] の [ミックス予約を許可]（の既定）設定によって、[ハード配置] セクションを表示できるかどうかが決まります。

3. [既定の配置率] フィールドで、そのサービスに配置するリソースの時間のパーセンテージを入力します。たとえば、「0」、「50」、または「100」パーセントと入力します。

この変更は、[チーム スタッフ] ページの [配置] 列および [配置率] 列に反映されます。

4. サービスへの計画配置およびハード配置を調べて、[既定の配置率] フィールドからの偏差を確認します。
5. 既定の配置からの各偏差に対して 1 つの行を作成します。このトピックの最初に示した例では、2 つの行を作成します。
 - a. 1 つ目の行は、リソースが 50 パーセントで作業する期間を表します。
 - b. 2 つ目の行は、リソースが 0 パーセント（不在）で作業する期間を表します。
6. 計画配置期間またはハード配置期間を作成するには、以下の手順に従います。
 - a. 期間の [開始日] を入力します。
 - b. 期間の [終了日] を入力します。
 - c. 求める作業時間（一時的または確定）を、[配置率 (%)] フィールドにパーセントで入力します。たとえば、「0」、「50」、または「100」パーセントと入力します。
7. 変更を保存します。

リソース配置のシフト、確定、受諾

リソース配置に以下のタイプの変更を加えることもできます。

- **配置期間のシフト**：サービスへのリソース配置全体または一部をシフトまたはスケール変更できます。配置期間のシフトは、期間単位で表示可能な期間（6 か月間）を越えて配置を延長します。たとえば、5 月 1 日に、5 月 31 日まで 100 パーセントの既定レートで配置を開始し、その後、50 パーセントの配置に減らして 6 月末まで延長するとします。開始日を 6 月 1 日に変更すると、この配置は 100 パーセントで 6 月 1 日～7 月 1 日（暦日で 31 日）にシフトされ、その後、50 パーセントで 8 月 2 日まで延長されます。セグメントがない期間についても配置をシフトできます。
- **計画配置を確定**：計画配置に一致するようにハード配置を設定できます。セグメントをハード予約するには、リソースの計画配置セグメントを編集します。リソースのステータスがハード予約になっている場合は、そのリソースが完全に確定済みであることを意味します。計画配置を確定しても、既定の配置率はリセットされません。
- **ハード配置を受諾**：[計画配置] セクション内のソフト予約済みセグメントを削除できます。確定されたハード予約済みセグメントと等しくなるように、すべてのセグメントがリセットされます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. 配置をシフトするリソースの隣にあるチェック ボックスをオンにします。

3. 配置をシフトまたはスケール変更するには、以下の手順に従います。
 - a. [アクション] メニューを開いて、[配置期間のシフト] をクリックします。
 - b. [シフトする期間] セクションでは、サービスに対して作業するために配置されているリソースの開始日および終了日を変更します。データを移動すると、セグメント化された配置日付はそのまま保たれますが、各セグメントに配置される割合は変化します。
 - c. [時間のシフトのパラメータ] セクションで、以下の手順に従います。
 - [シフト開始日] フィールドに、シフトする配置の開始日を入力します。
 - [シフト対象最終日] フィールドに、シフトする配置の終了日を入力します。終了日をまたいで配置をシフトすることはできません。
 - [スケール変更 %] フィールドに、シフトに必要な配置率の変更を入力します。
4. 計画配置を確定してハード配置を一致させるには、以下の手順に従います。
 - a. [アクション] メニューを開き、[計画配置を確定] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
 - b. [はい] をクリックします。
5. 逆に、ハード配置を受諾して、ハード配置に一致するように計画配置をリセットするには、以下の手順に従います。
 - a. [アクション] メニューを開き、[ハード配置を受諾] をクリックします。
[確認] ページが表示されます。
 - b. [はい] をクリックします。
すべての配置が完全に確定されます。確定されたハード予約済みセグメントと等しくなるように、すべてのセグメントがリセットされます。[予約ステータス] 値が「ハード」に変わり、[配置率] 列および[配置率 (%)] 列の値が更新されます。
6. 変更を保存します。
変更は、サービス チームの [スタッフ] ページにある [配置] 列に反映されます。

複数のチーム メンバに対する配置の設定

複数のチーム メンバの配置を一度に設定することができます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開き、[チーム] をクリックします。
2. 配置を更新するリソースの隣のチェック ボックスをオンにします。
3. [アクション] メニューを開き、[配置の設定] をクリックします。
4. [概要] セクションで、選択したチーム メンバに対する次の配置を設定します。

開始日および終了日

配置の開始および終了の日付を定義します。

サービスの開始日および終了日と一致するようにリソースのスタッフ配置要件をリセットするには、[投資開始日に一致するようリセット] チェックボックスをオンにします。

既定の配置率

このサービスのリソース配置を定義します。

5. このページの[既存の配置セグメント] セクションにある[既存の配置セグメントをクリア] チェックボックスをオンにします。これにより、選択されたチーム メンバに対するすべての配置セグメントが削除されます。
6. このページの[新規の配置セグメント] セクション内の以下のフィールドに入力して、選択されたチーム メンバに対する配置セグメントを作成します。

開始および終了

配置の開始および終了の日付を定義します。

配置率

このサービスへのリソースの配置率を定義します。

7. 変更を保存します。

サービスへの計画配置および確定配置の編集

サービス マネージャは、以下の質問に答える必要がある場合があります。

- サービスに対してどれだけのリソース利用可能時間がありますか。
- どのリソースが予約超過で、どのリソースが予約不足ですか。また、どれくらいですか。

サービスへの計画配置および確定配置を、リソース別および期間別にグラフで調べることができます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開きます。
2. [チーム] メニューを開いて、[詳細] を選択します。
配置がリソース別、配置別、および期間別に表示されます。
3. 期間をスクロールします。
簡単な説明付きの注記が表示されます。
4. [期間] 列および配置の色を確認します。[期間] 列は、既定では「週次」に設定されていて、常に今週から始まっています。
 - 黄は、その期間の利用可能時間以下で配置されているリソースを表しています。
 - 赤は、配置超過のリソースを表しています。つまり、予約された時間数が、その期間の利用可能時間を超えています。
 - 緑は、その他の投資、アイデア、またはサービスへのリソース配置を表しています。
5. 時間関連の値を編集するには、グラフ内でクリックします。たとえば、各リソースの時間セルを編集できます。
6. 変更を保存します。

サービス チームでのリソースの置換

サービス チームに割り当てられるスタッフ メンバを置換できます。同様のスキルを持つ代替りのリソースを検索するには、[利用可能時間のスコア] を使用します。リソースを別のリソースで置換することや、ロールをリソースで置換することができます。

注: 置換プロセスでは配置超過リソースが発生する場合があります。

以下の手順に従います。

1. 可能であれば、置換を行う前に、元のスタッフ メンバに時間入力を完了しポストするように助言します。
2. サービスを開いて、[チーム] をクリックします。
3. 置換するべきリソースの名前の隣にある [リソース ファインダ] アイコンをクリックします。
4. 以下のフィールドを調べます。

利用可能時間

割り当て期間およびリソース配置の時間数を確認します。置換操作によって、表示されている日付および時間数が新しい置換先のリソースに振り替えられます。

利用可能時間の一致

割り当ての期間（作業期間）および一致する可能性があるリソースの利用可能時間を要因とするスコアが表示されます。スコアが高いほど適合していることを示します。

検索条件にスキル指定が追加されていない場合、[完全一致] 列には [利用可能時間の一致] のスコアがコピーされ、[スキル一致] 列は空白のままです。スキルと利用可能時間の両方の検索条件を入力した場合、[完全一致] 列には 2 つのスコアの平均値が表示されます。

以下のメッセージがページの最上部に表示されます。

*利用可能時間の日付が **ddmmyy** ~ **ddmmyy** の範囲にない場合、一致スコアは正確でない可能性があります。*

このメッセージは、メッセージ内の日付範囲と [利用可能時間] フィールドの日付が一致していない場合、[利用可能時間の一致] のスコアが正確でない可能性があることを示しています。たとえば、[利用可能時間] フィールドの日付が「10/1/2017 ~ 2/7/2018」で、メッセージ内の日付範囲が「10/7/2019 ~ 10/7/2020」ということがあります。リソースの比較は行われません。これにより、全体の利用可能時間一致スコアが低下します。

5. リソースの隣にあるチェック ボックスをオンにして、[置換] をクリックします。
6. 確認するには、[はい] をクリックします。
7. ロールを別のロールに置換しない限り、元のスタッフ メンバのロールは新しいスタッフ メンバに振り替えられます。新しいリソースは、置換されたリソースから以下のプロパティを受け取ります。
 - a. 利用可能時間開始（日付が過ぎておらず、新しいリソースがその日付に予約がない場合）
 - b. 利用可能時間終了
 - c. 残存配置
 - d. 残存 ETC
 - e. 配置率

注: 元のスタッフ メンバの実績値、未確定の実績値、およびベースラインは、新しいスタッフに振り替えられません。

サービスでのスタッフ メンバのロールの変更

サービスでのスタッフ メンバのロールを変更できます。この変更は、そのリソースに対して永続的ではありません。ロールの変更はローカル サービス レベルでのみ適用されます。

以下の手順に従います。

1. サービスを開いて、[チーム] をクリックします。
2. リソースの横の [プロパティ] アイコンをクリックします。
3. [概要] セクションで、[投資ロール] フィールドで値を選択します。
4. [追加] をクリックします。
5. 変更を保存します。

第 5 章: BRM アクセラレータ

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[BRM アクセラレータをセットアップする方法](#) (P. 53)

[BRM アクセラレータの使用方法](#) (P. 63)

BRM アクセラレータをセットアップする方法

BRM アクセラレータは、IT サービス管理モジュールの一部である、一連のポートレットのアドイン機能です。

BRM アクセラレータのフィールドのセットアップ

管理者は、アドインをインストールし、その後、BRM アクセラレータ アドインのフィールドを設定します。アドインをインストールすると、BRM コンテンツをユーザが利用できるようになります。ただし、管理者が以下のタスクを実行するまで、ユーザは IT サービス データを表示できません。

- この手順は、CA Clarity PPM Studio を使用して実行します。
- Studio を使用して組織で実装するその他のオブジェクトのフィールドおよび属性をセットアップします。

以下の手順に従います。

1. [Administration] をクリックします。Studio で [オブジェクト] を選択します。
2. [サービス オブジェクト] を開きます。
3. [属性] タブをクリックします。
4. サービス オブジェクトの以下の属性をアクティブ化します。

サービス タイプ

サービスのタイプ。このフィールドを [サービス プロパティ] ページに追加します。サービス タイプは検索テーブルに設定されており、既定で次が含まれています。

- インフラストラクチャ
- 保守
- ミッションクリティカル
- 収入生成サポート

注: [サービス タイプ] フィールドは、標準の検索フィールドです。このフィールドを使用して、タイプ別にサービスを検索できます。

ビジネス整合性

「ビジネス整合性」フィールドを「サービス プロパティ」ページに追加します。このページには、対象サービスが組織のビジネス ゴールとどのように適合するかが示されます。このフィールドは、1 から 100 までの数値を取ります。標準的な「整合性」信号は以下を表します。

- 赤。ビジネス整合性の値は、0 ～ 33 である。
- 黄。ビジネス整合性の値は、33 ～ 66 である。
- 緑。ビジネス整合性の値は、66 ～ 100 である。

5. 「キー メトリック」オブジェクト（「加入」オブジェクトの子オブジェクト）上で以下のフィールドを設定します。

「しきい値」インジケータ

「しきい値インジケータ」フィールドを「キーメトリックの作成」ページ、「キーメトリックを編集」ページおよび「キーメトリック リスト」ページに追加します。このフィールドは、「高い値ほど良い」チェックボックスとして表示されます。このチェックボックスがオンの場合、しきい値よりも大きい値が許容されます。また、このチェックボックスがオフの場合は、しきい値よりも小さい値が適しています。

「高い値ほど良い」チェックボックスは、特定のキーメトリックフィールドに対する信号を定義します。たとえば、「Number of Suspended Users」という新しいキーメトリックを作成し、このチェックボックスをオフにした場合、「値メトリック」ポートレットのデータプロバイダに対し、しきい値よりも小さい値が適していることを示します。

タイプ

[タイプ] フィールドは、[BRM アクセラレータ] ポートレット用にカスタム メトリックを分類します。たとえば、ユーザが [サービス レイアウト： ダッシュボード] ページの [サービス健全性] ポートレットにある [値] リンクを選択すると、[メトリック] ポートレットは「値」カテゴリの値を使用します。[タイプ] フィールドは、部門加入の [キーメトリックの作成] ページ、[キーメトリックを編集] ページおよび [キーメトリック リストとフィルタ] ページに表示されます。タイプは、以下のデフォルト値が含まれるドロップダウン ルックアップ表を持つ標準的なテキスト フィールドです。

- 値
- 稼働状況
- 終了したインシデント
- 作成されたインシデント
- その他

Service Desk 統合のセットアップ

BRM アクセラレータによって、IT 部門が管理し顧客部門が使用するサービスおよび投資の、会計メトリック、リソース メトリック、およびサービス デリバリのメトリックについてより詳しく理解できます。一部の BRM アクセラレータ ポートレットには、インシデントに関する情報およびカウントが含まれています。CA Service Desk Manager などの外部システムを使用して、インシデントを追跡できます。インシデント データを収集するには、以下のいずれかの方法を使用します。

- CA Clarity PPM に手動で入力
- XML Open Gateway (XOG) を使用してインポート
- [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブを使用してインポート

インシデント ポートレットが入力される方法

[Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブは、GEL タグを使用してサービス デスクと通信し、インシデント データを取得するプロセスを呼び出します。ジョブはスケジュール上で実行され、次が行われます。

- サービス デスクからサービスごとの顧客のインシデント数を取得する。
- CA Clarity PPM における正確な顧客およびサービスを推測する。
- CA Clarity PPM の加入オブジェクトの属性に数字を保存する。

ジョブが実行されるたびに、前の値は上書きされます。統合メソッドが使用される場合、サービス デスクはインシデント用のレコードのシステムになります。CA Clarity PPM は、一部の [BRM アクセラレータ] ポートレットに表示される、許容可能なインシデント数のターゲット値（またはしきい値）用のレコードのシステムです。

ジョブを実行するには、次のパラメータが正確である必要があります。

- サービス デスクの連絡先 ID が CA Clarity PPM のユーザ名と適合する。
- サービス デスクのインシデント設定項目が CA Clarity PPM のサービス ID と適合する。
- インシデントに影響を受けるユーザは CA Clarity PPM ユーザである。
- CA Clarity PPM ユーザの定義に、ユーザがサービス デスクに対して報告するサービスに加入している、同じ部門への OBS 部門関連付けが含まれていること。インシデント データをインポートする際に、システムはこの関連付けによって、サービス デスクの連絡先 ID と CA Clarity PPM ユーザ名間の一致を検索できます。

関連する CA Clarity PPM フィールド

CA Clarity PPM はインシデントデータをキー メトリック オブジェクト（加入オブジェクトの子オブジェクト）の一部として保存します。このオブジェクトには、コード、名前、種類、開始日、終了日、目標値、実際の値などの一般的な属性が含まれています。サービス デスク データは月単位で表示されます。過去 6 か月間と今月のサービス デスク インシデント情報のみが使用されます。インシデントには、[作成されたインシデント] と [クローズしたインシデント] の 2 種類のキー メトリックがあります。開いているインシデントは、その合計数のみが必要なため別に管理されます。

サービス別に顧客が作成したインシデントは、該当する加入のキー メトリックとして格納されます。必要に応じて、この情報を保存するために新しい加入が作成されます。キー メトリックは時間によって変化する実際の値および目標値の両方を表します。サービス デスクからのデータ インポートによって実際の値が投入される一方、目標値は手動で入力するかインポートする必要があります。CA Clarity PPM でこのデータの最小単位は月単位です。これは、ポートレットがこのレベルで表示されるように定義されているためです。

作成されたすべてのインシデントには以下の属性が表示されます。

キー メトリック ID またはキー メトリック名

作成済みインシデントの ID または名前。

注: 統合によって、必ずしも予想名前ではなく、予想 ID を伴うキー メトリックが更新されます。

実績金額

作成日（開始日または開始時間）別のインシデント数。指定日付または時間からのクローズしたインシデントが含まれます。

終了したインシデントも顧客別、サービス別にキー メトリックとして保存されます。すべての終了したインシデントは次の属性を表示します。

キー メトリック ID またはキー メトリック名

終了したインシデントの ID または名前が表示されます。

実績金額

終了日 (終了日または終了時間) 別のインシデント数が表示されます。

オープンなインシデント数は、終了日または終了時間を持たないインシデント数のスナップショット (統合の最終実行日における) です。顧客別またサービス別のオープンなインシデント数は、スカラー (期間単位でない) 形式で格納されます。値は、[加入プロパティ: メイン] ページ上の [インシデント数] 属性に格納されます。目標値もこのページに表示されるスカラー値です (インシデントのしきい値)。

関連するサービス デスク フィールド

次に示すのは、インシデント ポートレットの計算のために [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブで使用される一連のサービス デスクのフィールドです。すべてのフィールドが CA Clarity PPM 内に格納されるとは限りません。フィールドによっては、CA Clarity PPM オブジェクトと [Service Desk] 値を一致させる目的のみに必要です。[サービス デスク] 値は、[インシデント] オブジェクト、[要求] オブジェクト、[問題] オブジェクトから取得されます。これらのオブジェクトには、それぞれの [詳細] ページに同じフィールドが含まれます。従って、データベースのスキーマは全オブジェクトに対してほとんど同一です。

トラッキング ID (Service Desk DBS ID)

サービス デスクからの一意のデータベース ID。カウント済みインシデントと新規インシデントの区別が必要な場合、インシデントをカウントするロジックは、[トラッキング ID] フィールドを使用します。

報告者

[システム ログイン] フィールドに入力された、サービス デスクのユーザ名。CA Clarity PPM ユーザは、[報告者] フィールドによって決定されます。ユーザ名は CA Clarity PPM ユーザ名と一致することが必要です。この CA Clarity PPM ユーザ名をもとに、ジョブが特定の CA Clarity PPM 部門を見つけます。

開始日/時刻

サービス デスクにおけるインシデントの作成日。開始日および開始時間は時間差異の計算に必要です。

終了日/時刻

Service Desk におけるインシデントの終了日。終了日と終了時間は、時間差異の計算に必要です。

設定項目

サービス デスクの設定項目。このフィールドはサービス デスクのオブジェクト（この場合はインシデント）と CA Clarity PPM のサービスを関連付けます。管理者は、設定項目に対し、CA Clarity PPM サービス名をサービス デスクのルックアップ テーブルへ手動で入力する必要があります。そのようにして、インシデントを割り当てるために、サービス デスク内の設定項目名と CA Clarity PPM サービス名が一致します。

BRM 関連ポートレット

次はサービス デスクからインポートしたデータを使用する BRM アクセラレータポートレットの一覧であり、それぞれどのようにデータが取得されるかが説明されています。

サービス デリバリティ信号

この [プロバイダ ポータル] ページの信号は、対象サービスに加入している顧客全員のオープンなインシデント数に基づいています。データは次のように取得されます。

- a. 各顧客のオープンなインシデント数が含まれる。
- b. 開いているインシデントは、加入サービスのインシデントのしきい値と比較される。
- c. 信号が決定される。次に、全体の信号を参照するために、各加入顧客の信号が比較される。

顧客監視ポートレット

この [サービス レイアウト：ダッシュボード] ページのポートレットはバブルチャートが表示され、サービスに加入する顧客の開いているインシデント数を示します。ポートレットは、特定サービスに対する顧客のオープンなインシデント数を使用してこのデータを取得します。

[新規インシデントトレンド]ポートレット

[サービス レイアウト ダッシュボード] ページおよび部門レイアウトの [プロバイダ ダッシュボード] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに加入する全顧客によって記録された、作成されたインシデント数を使用します。ポートレットは、過去 6 か月間の作成されたインシデント数を使用してデータを集めます。また、サービスに加入している各顧客の現在の月も対象にします。また、作成されたインシデントキー メトリックに対する（手動で入力した）目標値に基づいたしきい値も表示されています。すべての顧客に対する目標値を集計した目標線は、1 本のみ表示されます。

[顧客別の開いているインシデント]ポートレット

[サービス インシデント分析] ページおよび [プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに関する顧客別のオープンなインシデント数を使用します。データは、プロバイダ部門が投資として含めるサービスに対して顧客が記録した、オープンなインシデント数を選択することによって取得されます。

[顧客スコアカード]ポートレット

オープンなインシデント数が、加入定義上のしきい値を超えている場合、[顧客スコアカード] ポートレットは、各顧客のサービス別の信号を表示します。別の形式として、このポートレットは、インシデントの集計値を表示します。この集計は、いかなるサービスに関しても、しきい値を超過するインシデント数が顧客にあるかどうかを示します。

[サービス別の開いているインシデント]ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、特定のサービスに対するオープンなインシデント数を使用します。データは、対象サービスに加入している各顧客の開いているインシデントを集計して取得されます。

[サービスインシデント監視]ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、サービスごとのオープンなインシデント数を使用します。データは、プロバイダ部門が投資として含めるサービスに対して顧客が記録した開いているインシデントを集計することによって取得されます。

[開いているインシデントと終了したインシデント]ポートレット

[プロバイダ ポータル] ページにあるこのポートレットは、プロバイダ部門が投資として所有するサービス全体の作成されたインシデント数およびクローズしたインシデント数を使用します。このポートレットは、作成済みインシデント数とクローズしたインシデント数を集計してデータを取得します。顧客は、プロバイダ部門が投資として所有する各サービスに対してインシデントを記録します。

[Unicenter Service Desk データをインポート]ジョブを設定する

[データをインポート] ジョブを設定する前に以下を行います。

- CA Clarity PPM の BRM のユーザ ID に適合する連絡先 ID をサービス デスクで作成。
- インシデントが割り当てられる CA Clarity PPM サービス名を、サービス デスクで設定項目として設定したか。
- サービス デスクでインシデントを作成し、設定項目、および影響されたエンドユーザまたは連絡先 ID と関連付け。

詳細については、「*管理ガイド*」を参照してください。

以下の手順に従います。

1. [パーソナル] メニューを開き、[レポートとジョブ] をクリックします。
リスト ページが表示されます。
2. [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブをクリックします。
プロパティ ページが表示されます。
3. 次の必須パラメータを入力します。

Unicenter Service Desk URL

インシデントデータのインポート元になるサービス デスク システムの URL を定義します。この URL は、サービス デスク用の Axis サービスのアドレスです。

Unicenter Service Desk パスワード

インシデントデータのインポート元になるサービス デスク システムのパスワードを定義します。

Unicenter Service Desk ユーザ名

インシデントデータのインポート元になるサービス デスク システムのユーザ名を定義します。

4. ジョブをいつ実行するかを指定します。すぐに実行するか、日時を設定して後から実行するようにスケジュールできます。またオプションとして、ジョブの繰り返し実行を設定できます。
5. オプションとして、ジョブの失敗や完了を知らせるリソースやグループを設定することもできます。
6. 変更を保存します。

BRM アクセラレータの使用法

BRM アクセラレータ

ビジネス リレーションシップ マネージャ (BRM) アクセラレータ アドインは IT サービス管理モジュールの一部です。BRM アクセラレータは、IT サービス デリバリティとビジネス ユニットとの間の取り組みの改善を容易にします。このアドインでは、以下のダッシュボードおよびポータルのもので、ポートレットの独自のサブセットが提供されています。

- [サービス ダッシュボード] では、特定のサービスに関するアラートおよびメトリックを、サービス マネージャに提供します。
- [プロバイダ ダッシュボード] では、特定のプロバイダ部門に関するアラートおよびメトリックを、IT マネージャおよび部門マネージャに提供します。
- [顧客ダッシュボード] では、特定の顧客部門に関するアラートおよびメトリックを、IT マネージャおよび部門マネージャに提供します。
- [プロバイダ ポータル] では、すべてのプロバイダ部門にわたるサービス メトリックが表示されます。
- [顧客ポータル] では、ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客にわたるサービス メトリックが表示されます。

BRM アクセラレータのダッシュボードおよびポートレットの恩恵を受けるには、組織構造に以下のエンティティが含まれていることを確認します。

- 部門管理者を含む複数の顧客部門、プロバイダ部門
- 顧客部門および IT と作業を行うビジネス リレーションシップ マネージャ
- サービスを所有するプロバイダ部門
- サービスに加入する 1 つ以上の顧客部門
- 顧客部門で追跡される統計およびキー メトリック
- サービスに割り当てられている資産、アプリケーション、およびプロジェクト

部門の加入 (BRM アクセラレータ)

顧客部門は、プロバイダ部門が提供するサービスに加入できます。各加入には、ダッシュボードやポータルでの **BRM** アクセラレータ ポートレットで使用されるメトリックが含まれます。キーメトリックのほとんどはユーザー定義された値です。インシデントデータはサービスデスクからインポートされたものです。

メトリックを表示するには、サービス加入名用の「プロパティ」をクリックします。

BRM アクセラレータ ポートレットでは以下のメトリックが使用されます。

顧客満足度レート

加入による顧客満足度を示すパーセント値。このフィールドでは、**1** ～ **100** の値に制限されたパーセント値を使用できます。このパーセント量に基づいて、顧客満足度の信号ルールがハードコード化されます。
[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

SLA 違反数

この加入の SLA 違反の合計。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

SLA 違反のしきい値

この加入の SLA 違反のしきい値の数。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

インシデント数

この加入の開いているインシデントの合計。

インシデントのしきい値

インシデントの信号の値に対する、インシデントのしきい値の数。[加入プロパティ：メイン] ページにこのフィールドが表示されます。

変更要求数

この加入の変更要求の合計。

加入の請求

この加入に対して顧客に請求された金額。

合計ユーザ数

この加入のユーザまたは顧客の合計。

アクティブ ユーザ数

この加入のアクティブなユーザまたは顧客の数。

ページヒット数

この加入の Web サイト（存在している場合）へのアクセス回数。

キー メトリック

ユーザが作成するキー メトリック タイプを定義するための、[キー メトリック] ページへのリンク。たとえば、[クローズしたインシデント]、[作成されたインシデント]、[その他]、[稼働ステータス]、または[値]。信号は、次のメトリック タイプを基にしています。値がターゲットしきい値を超えているかどうか。および[高い値ほど良い] チェックボックスがオンになっているかどうか。ユーザ定義のチームのみが適用可能です。[作成されたインシデント] または [クローズしたインシデント] に対する定義済みのキー メトリックがない場合、サービス デスクからインポートして作成します。

BRM アクセラレータ ダッシュボードおよびポータルにアクセスする

BRM アクセラレータにアクセスするには、[IT サービス管理] メニューから [プロバイダ ポータル] または [顧客ポータル] を選択します。

次のポータルからデータを表示できます。

プロバイダ ポータル

会計、顧客、リソース、およびサービス要求情報などのメトリックが表示されます。このポータルのポートレットは、信号およびグラフを使用して、対応を要する領域を IT エグゼクティブやマネージャに通知します。IT エグゼクティブや管理者により管理されている部門に基づいたすべてのサービス情報が集計されています。

顧客ポータル

サービス メトリックおよびコストに焦点を当てます。さらにこの顧客ポータルは、グラフ、グリッドおよび情報のポートレットにより、顧客サービスに関するあらゆる問題をビジネス リレーションシップ マネージャに通知します。顧客ポータルに表示される内容は、ビジネス リレーションシップ マネージャに割り当てられている部門に限ります。

サービスおよび部門からサービスのダッシュボードや部門のダッシュボードへアクセスできます。

[サービス]からダッシュボードへのアクセス

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[IT サービス管理] から [サービス] をクリックします。
2. ダッシュボードを表示するサービスを開きます。
3. [ダッシュボード] をクリックします。

[部門]からダッシュボードへのアクセス

以下の手順に従います。

1. [ホーム] を開き、[組織] から [部門] をクリックします。
2. ダッシュボードを表示する部門を開きます。
3. [プロバイダ ダッシュボード] または [顧客ダッシュボード] をクリックします。

サービス ダッシュボード

[サービス] ダッシュボードは [サービス] オブジェクトから利用でき、ドリルダウンを備えた複数のポートレットを含んでいます。個々のサービス マネージャまたはハイレベルの IT マネージャが主にダッシュボードを使用します。

サービス健全性

ポートレットにはメトリックのリストが含まれます。そして各メトリックには、状況を表す信号が付いているため、サービスの所有者は次のような箇所を一目で判断できます。

- 設定しきい値を超過している箇所（赤色）
- （赤色と緑色の）中間で、監視および観察が必要な箇所（黄色）
- 正常な箇所（緑色）

現在アクティブで承認済みの投資、変更要求、およびリスク、または実施待機中の投資に関するデータが表示されます。キャンセル済みまたは完了済みの投資は含まれません。

このポートレットのデータは、加入プロパティの[キー メトリック] ページでユーザが定義した キー メトリックのセットから取り込まれます。メトリックには、期間別に表示される、目標および実際の開始日と終了日が含まれます。

サービス健全性は階層形式の表に表示されており、[メトリック] 列と[ステータス] 列があります。ポートレットの最上位の各メトリック（[サービス]、[サポート]、[管理]、および[プロジェクトと変更要求]）には信号があります。最上位の信号はそのなかに含まれている信号のまとめです。

最上位のメトリックを展開すると、次のような追加メトリックが表示されます。

値

[値] タイプを持つすべてのキー メトリックが表示されます。しきい値を下回っていることが望ましい値は、以下のスケールで表示されます。

- 赤。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が >100% である。
- 黄。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が >80% である（赤色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 緑。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が <=80% である。

しきい値を上回っていること望ましい値は、以下のスケールで表示されます。

- 緑。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が >120% である。
- 黄。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が >100% である（緑色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 赤。過去 3 か月以内の顧客に対するあらゆる値が <100% である。

部門サブスクリプション用のキー メトリックにタグ付けされている [値] のみを表示するように事前フィルタ済みの [メトリック] ポートレットを表示するには、[値] メトリック リンクをクリックします。ポートレットのデータは、時間スケール値 (TSV) グラフが付いた表形式で表示されます。このポートレット内の行数は、指定されたタイプに対して存在するキー メトリックの数に基づきます。この行数はまた、ドロップダウン（[クローズしたインシデント]、[作成されたインシデント]、[その他]、[稼働ステータス] または [値]）から選択された値に基づきます。

既定設定では、現在の日付から数えた過去 3 か月間および今後 3 か月間が TSV セクションに使用されます。また、比較するために実際の値としきい値が表示されます。

ROI

投資収益率を示します。ROI メトリック リンクをクリックして、選択したサービスの [サービス プロパティ: 予算] ページを表示します。次の信号が表示されます。

- 赤。ROI 値は <0% です。
- 黄。ROI 値は <15% です。
- 緑。ROI 値は >=15% です。

稼働状況

[稼働状況] タイプを持つすべてのキー メトリックを表示します。しきい値よりも小さい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 赤。稼働ステータスの値が、過去 3 か月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の >=100% である。
- 黄。稼働ステータスの値が、過去 3 か月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の >=90% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。稼働ステータスの値が、過去 3 か月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の <90% である。

しきい値よりも大きい値が適している場合は、次の信号が表示されます。

- 赤。稼働ステータスの値が、過去 3 か月以内のあらゆる顧客に対して目標しきい値の <=70% である。
- 黄。稼働ステータスの値が、過去 3 か月以内のあらゆる顧客に対して目標しきい値の <=90% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。稼働ステータスの値が、過去 3 か月間のあらゆる顧客に対して目標しきい値の >90% である。

[稼働ステータス] メトリック リンクをクリックし、部門の加入に対する [稼働ステータス] タグ付きのキー メトリックのみを表示するよう事前フィルタされた [メトリック] ポートレットに移動します。[メトリック] ポートレットについては、[値] メトリック セクションで説明しています。

インシデント

このメトリックは、サービスに加入しているあらゆる顧客に対する開いているインシデントの合計に基づいて決定しています。[加入プロパティ] ページの [インシデントのしきい値] 属性には、インシデントのしきい値の値が保存されます。開いているインシデントの数によって次の信号が表示されます。

- 赤。インシデントが指定されたしきい値と比べ >30% 上回っている。
- 黄。インシデントが指定されたしきい値と比べ >10% 上回っている（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。インシデントが指定されたしきい値と比べ ≤10% 上回っている。

インシデントのメトリック リンクをクリックすると、[サービスインシデント分析] ページが表示されます。このポートレット ページには、[サービスダッシュボード] ドリルダウンの一部であるインシデント ポートレットとして、以下が格納されます。

新規インシデントトレンド

過去 6 か月間（今月も含む）に記録された、作成されたインシデントまたは新規インシデントの数に関する情報が表示されています。インシデント データは、データのインポート ジョブでサービス デスクから取得されます。また、[加入プロパティ: キーメトリック] ページから作成済みのインシデント データを手動で入力することもできます。キーメトリックタイプに対する [作成されたインシデント] を選択して、希望する各期間の目標値および実績値を入力します。

新規インシデントトレンドは表の中に棒グラフ形式で表示されます。[顧客] 列には部門名が表示され、[サービス] 列には顧客が受けるサービス名が表示されています。棒グラフの 1 本は、このサービスに対する過去 6 か月間（今月を含む）の、顧客ごとの新規インシデント総数を表します。2 本目の棒グラフは作成されたインシデントに対するしきい値です。しきい値線は、各顧客ごとに異なることがあり、作成されたインシデント行それぞれに対する目標値の一部です。

顧客別の開いているインシデント

開いているインシデントが顧客別にグラフ表示されます。インシデント データは、データのインポート ジョブでサービス デスクから取得されます。データは各列に表示され、特定サービスの開いたインシデント合計数が各顧客ごとに表示されています。X 軸は顧客、Y 軸はインシデント数を示します。

SLA

このメトリックは、加入している各顧客のサービス レベル 契約 (SLA) 違反数に基づいています。しきい値を上回るのは、好ましくないと判断されます。SLA 違反の数によって次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客は 1 以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色の信号が表示されるとき数字は 1 ~ 3 です。
- 緑。すべての顧客の SLA 違反の値は 0 である。

このサービスに対して顧客別に特定のサービス メトリックが一覧表示されている [顧客スコアカード] ポートレットに移動するには、[SLA] メトリック リンクをクリックします。選択したサービスのすべての顧客に対して、信号や棒グラフが特定のメトリックに関して表内に表示されます。以下の列が含まれます。

顧客

サービスに加入している顧客部門の名前。

料金

部門に対する加入の請求。

インシデント

サービスに加入している顧客全体の開いているインシデントの合計数。次の信号が表示されます。

- 赤。インシデントが指定されたしきい値と比べ >30% 上回っている。
- 黄。インシデントが指定されたしきい値と比べ >10% 上回っている。
- 緑。インシデントが指定されたしきい値と比べ <=10% 上回っている。

満足

この列は、[加入プロパティ] ページの [顧客満足度レート] フィールドを参照します。次の信号が表示されます。

- 赤。顧客は <50% 満足しています。
- 黄。顧客は、<80% 満足しています。
- 緑。顧客は >=80% 満足しています。

SLA

この列は、[加入プロパティ] ページの [SLA 違反のしきい値] フィールドを参照します。次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客は 1 以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色の信号が表示されるときは数字は 1 ~ 3 です。
- 緑。この場合、SLA 違反の値は 0 です。

満足

このメトリックは、[加入プロパティ] ページの [顧客満足度レート] フィールドからのデータに基づいています。このフィールドの値は、1 ~ 100 のパーセント値です。顧客の満足度に従って次の信号が表示されます。

- 赤。顧客満足度は <50% です。
- 黄。顧客満足度は <80% です (赤色の信号でない場合は、黄色のチェックマーク)。
- 緑の信号。顧客満足度は >=80% です。

[顧客スコアカード] ポートレットに移動するには、[満足度] メトリック リンクをクリックします。このポートレットについては SLA メトリック セクションに説明されています。

予算

このメトリックは、実際コストと計画コストの比較に基づいて決定されます。比較は、その年の先頭から実績値の最新の日付までで行われます。メトリック リンクをクリックし、特定のサービスに対するコスト計画を表示する [サービスの会計計画] ページに移動します。実際のコストと計画コストの比較値に基づいて、このメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。比較値は、計画コストの >120% である。
- 黄。比較値は、計画コストの >100% である (赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク)。
- 緑。比較値は計画コストの <= 100 % である。

コスト回収

このメトリックは、今年のサービス合計コストと比較した回収コストに基づいています。合計コストは、サービス階層の[会計ロールアップ] ページで計算される、サービスに対する実際コストです。回収コストは、[チャージバック] ページにリストされているトランザクションから計算され、現在のカレンダー年の回収コスト全体を含みます。コスト回収リンクをクリックすると、ページが更新されます。

回収コストに基づいてこのメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の <80% である。
- 黄。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の <100% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑の信号。回収コストは、今年全体の実際コスト合計の >=100% である。

作業負荷

このメトリックは、実績値の合計、先月および今月の ETC と、同期間でのサービスに対するベースライン作業の比較に基づいています。サービスの子投資の実績値、ETC、ベースライン作業は含まれていません。メトリック リンクをクリックし、サービス階層の[工数ロールアップ] ページに移動します。このページには、サービス階層上で、子投資の配置をどのように親投資へロールアップするか表示されます。

仕事量に基づいてこのメトリックの次の信号が表示されます。

- 赤。作業負荷は、ベースライン作業の >120% である。
- 黄。作業負荷は、ベースライン作業の >100% である（赤色の信号でなければ、黄色のチェックマーク）。
- 緑。作業負荷は、ベースライン作業の <=100% である。

遵守性

このメトリックはサービスに関するすべての遵守性要素の集計です。メトリック リンクをクリックし、サービス プロパティの[遵守性] ページに移動します。次の信号の定義は、[遵守性] ページ内のすべての遵守性フィールドをまとめた [遵守性] 信号全体に基づいています。

- 赤。[遵守性] ページの [遵守性] 属性に赤信号が含まれている。
- 緑。[遵守性] ページの [遵守性] 属性に緑信号が含まれている。

資産とアプリケーション

この信号は、[資産] および [アプリケーション] の遵守性ページをまとめた遵守性の値です。メトリック リンクをクリックし、このサービスに割り当てられた資産とアプリケーションのポートレットを表示する [サービス資産] ページに移動します。

次の信号の定義は、[サービス資産] ページ内のすべての遵守性フィールドをまとめた [遵守性信号] 全体に基づいています。

- 赤。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が赤色である。
- 黄。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が黄色であり、赤色はなし。
- 緑。資産遵守性メトリックまたはアプリケーション遵守性メトリックの1種類以上が緑色であり、赤色または黄色はなし。

プロジェクト

このメトリックは、階層を通してサービスに関連付けられた、プロジェクト全体の [ステータス インジケータ] フィールドの集計に基づいています。

プロジェクトの状況によって次の信号が表示されます。

- 赤。サービスに関連するプロジェクトに赤色の状況インジケータが含まれている。
- 黄。サービスに関連するプロジェクトに黄色の状況インジケータが含まれている。
- 緑。サービスに関連するプロジェクトに緑色の状況インジケータが含まれている。

マイルストーン

このメトリックは、サービス階層に関連するプロジェクト内のキー タスクの完了日に基づいています。 [変更要求] のタグが付いたタスクは含まれません。

キー タスクのマイルストーンによって次の信号が表示されます。

- 赤。最近の 3 か月以内（先月、今月、来月を含む）に期限を迎えた、または迎えるキー タスクが、ベースライン終了日より 2 週間以上遅れている。
- 黄。最近の 3 か月以内に期限を迎えた、または迎えるキー タスクが、基準の終了日と比べて 3 日以上遅れている（赤色でない場合は、黄色のチェックマーク）。
- 緑。赤色または黄色の信号が表示されていない場合は、緑色の信号となります。

[マイルストーン] メトリック リンクをクリックし、[サービス キー タスクとマイルストーン] ページに移動します。このページには、CA Clarity PPM のキー タスク データを使用する [キー タスクとマイルストーン] ポートレットが含まれます。サービスの [階層] ページにリストされている投資に属するキー タスクのみが、このポートレットに表示されます。

データは次のフィールド値に基づいて選択されます。

- プロジェクト ステータス。承認済み
- プロジェクトのアクティブ フィールド。オン
- プロジェクトの進捗。開始済み、開始前
- タスク状況。開始済み、開始前
- タスクの完了率。 <100 パーセントである必要があります。

このポートレットには、今後 3 か月間（今月を含める）のデータが表形式で表示されます。

次の列が含まれます。

- プロジェクト。 [プロジェクト] オブジェクトのプロジェクト名属性。プロジェクト名リンクをクリックすると、[プロジェクトのプロパティ] ページへ移動します。
- 名前。 [タスク] オブジェクトのタスク名属性です。タスク名をクリックすると、[タスクのプロパティ] ページへ移動します。
- 開始。 [タスク] オブジェクトの [開始日] 属性。
- 終了。 [タスク] オブジェクトの [終了日] 属性。
- 状態。 [タスク] オブジェクトの [ステータス] 属性。
- 達成率 (%)。 [タスク] オブジェクトの達成率属性。
- ガント。ガント図内のガントバーには、現在のベースラインと終了日が使用されます。 [サービス健全性] ポートレットの [マイルストーン] 信号と同じルールに基づいて、ガント図も色付けされます。

リスク

このメトリックは、プロジェクトのリスクと変更要求（タスク）リスクの集計に基づいています。プロジェクトリスクはプロジェクトオブジェクトの属性です。変更要求リスクやタスクリスクは、タスクオブジェクトの属性です。データは、サービス階層上の投資から取得されます。

リスクの性質によって次の信号が表示されます。

- 赤。優先度の高いリスクが1つまたは複数存在する。
- 黄。中優先度のリスクが1つまたは複数存在する。
- 緑。高/中優先度のリスクは存在しません。

「リスク」メトリックリンクをクリックし、「リスク」ポートレットが含まれている「サービス リスク」ページに移動します。このポートレットは「マイルストーン」ポートレットと似ており、サービス階層の一部であるプロジェクトおよび変更要求（タスク）のリスクを含みます。

データは次のフィールド値に基づいて選択されます。

- プロジェクト ステータス。承認済み
- プロジェクトのアクティブ フィールド。オン
- プロジェクトの進捗。開始済み、開始前
- タスク状況。開始済み、開始前
- タスクの完了率。 <100 パーセントである必要があります。
- タスク タイプ。変更要求
- リスク ステータス。オープン、進行中の作業

ポートレットには、今後 3 か月（今月を含む）のデータが表形式で表示されます。変更要求関連のタスクを含むプロジェクト関連タスクがすべて表示されています。

次の列が含まれています。

- プロジェクト。[プロジェクト] オブジェクトの [名前] 属性。プロジェクト名をクリックすると、プロジェクトのダッシュボードを表示できます。
- リスク。[リスク] オブジェクトの [名前] 属性。リスク名をクリックすると、リスクのプロパティ ページへ移動します。
- 変更要求。[変更要求]（タスク）オブジェクトの [名前] 属性。変更要求名をクリックすると、タスクのプロパティ ページへ移動します。
- 優先度。[リスク] オブジェクトの優先度属性。
- オーナー。割り当てられたリスクのオーナー。[リスク] オブジェクトの [オーナー] 属性。
- 影響。[リスク] オブジェクトの [影響] 属性。次の信号が表示されます。
 - 赤。リスクの影響が高い。
 - 黄。リスクの影響が平均的。
 - 緑。リスクの影響が低い。

可能性

〔リスク〕 オブジェクトの〔可能性〕 属性。 次の信号が表示されます。

- 赤。 リスクの可能性が高い。
- 黄。 リスクの可能性が平均的。
- 緑の信号。 リスクの可能性が低い。

ステータス

〔ステータス〕 フィールドのドロップダウンの値（〔オープン〕、〔進行中の作業〕、〔解決済み〕、〔クローズ〕）。

変更要求

この信号には〔タスク完了日〕 属性が使用されます。〔タスク タイプ〕 属性を持つ "〔変更要求〕" としてラベル付けされたタスクが選択されます。 メトリック リンクをクリックして、ページを更新します。 次の信号が表示されます。

- 赤。 最近の 3 か月以内（先月、今月、来月を含む）に期限を迎えた、または迎える変更要求が、ベースライン終了日より 2 週間以上遅れている。
- 黄。 最近の 3 か月以内に期限を迎えた、または迎える変更要求が、ベースライン終了日より 3 日以上遅れている。
- 緑。 最近の 3 か月以内に期限を迎えた、または迎える変更要求のベースライン終了日からの遅れは 2 日以内である。

顧客監視

〔顧客監視〕 ポートレットは、稼働ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数などをハイライト表示して、顧客とサービスの関係を示します。 データは、右上に大口顧客を表示したバブル グラフで表されます。 小口顧客は、グラフの左下に表示されます。 サービス オーナーは、関連するサービス メトリックに関して、自身のすべての加入顧客を参照できます。

バブルチャートについて、次のことに留意してください。

- 各バブルは顧客部門を表します。バブルをクリックすると、その部門に加入しているすべての顧客を一覧表示する「部門の加入」ページに移動します。
- バブルの大きさは、インシデントの数（すなわち顧客がサービスに対して記録したオープンなインシデントの合計数）を表します。インシデント数が多いほど、バブルも大きくなります。
- X軸には、請求額（サービスプロパティの「加入」ページ上の属性）が表示されます。
- Y軸には、「キーメトリックタイプ」ページの「稼働ステータス」キーメトリックタイプに基づいた稼働ステータス数が表示されます。
- バブルの色はSLA違反の状態によって異なります。しきい値を示すフィールドと共にSLA違反を入力するフィールドは、「加入プロパティ」ページに含まれています。顧客は手動でフィールドに入力します。

バブルの色の種類は次のとおりです。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客がしきい値未満である。たとえば、しきい値が3の場合、黄色のバブルを使用するための数字は1～3です。
- 緑。顧客の「SLA違反」フィールドの値は0である。

プロジェクト分析

「プロジェクト分析」ポートレットは、現在進行中の別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。キャンセル済みまたは完了済みのものはこのポートレットに含まれません。サービス作成者はこのポートレットを使用して、サービスの計画されていた変更を管理できます。

プロジェクト分析ポートレットのデータは、表内に階層形式で表示されます。階層の最上位レベルはプロジェクト名です。プロジェクト名をクリックし、「プロジェクトのプロパティ」ページに移動します。また、プロジェクト名を展開すると、そのプロジェクトのキータスクや変更要求が2段目に表示されます。変更要求名をクリックし、その変更要求の「タスクのプロパティ」ページに移動します。変更要求名をクリックし、その変更要求の「タスクのプロパティ」ページに移動します。タスク名をクリックし、そのタスクの「タスクのプロパティ」ページに移動します。

ポートレットには以下の列が含まれます。

名前

プロジェクト名、キータスク名、または変更要求名が表示されます。

ベースライン コスト

プロジェクト ベースライン コストまたは金額が表示されます。

実際コスト

プロジェクトの実際のコストが表示されます。

コストの差異

ベースライン コストおよび実際のコストを比較して推定される割合が表示されます。

ガント

プロジェクトまたはタスクを表すガント図が表示されます。ガントバーは、タスクの遅延状況、または完了日までのタスクの日数に基づいて色付けされます。遅れていなければ青色、遅れると赤色になります。

プロバイダ ダッシュボード

プロバイダ ダッシュボードは部門オブジェクトからアクセス可能で、プロバイダと記される部門に関するデータが表示されています。このダッシュボードには、顧客統計、サービス提供、サービス提供のコストおよび将来のサービス要求をハイライト表示する、ドリルダウンを伴う複数のポートレットが含まれます。プロバイダ部門マネージャまたはハイレベルの IT マネージャがこのダッシュボードを使用します。

以下のポートレットを使用して、部門マネージャは自部門のサービスの総計を表示できます。

- 顧客監視
- プロジェクト分析
- すべてのサービス

顧客監視

〔顧客監視〕ポートレットは、プロバイダ部門が所有するサービスと加入顧客の関係を表示します。このポートレットは、稼働ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数をハイライト表示します。データはバブルチャートで表示されます。大口顧客は右上、小口顧客は左下に表示されます。

バブルチャートについて、次のことに留意してください。

- 各バブルは、対象のサービス部門が提供するサービスを受ける顧客を表しています。
- Y軸はサービスの数です。各顧客部門にはサービスの一覧が含まれています。また、サービス数にはサブ部門のサービスも含まれます。
- X軸は加入請求額を表します。
- バブルのデータには、対象のプロバイダ部門が提供し、顧客が加入しているすべてのサービスが含まれます。インシデントや請求額に関しては、すべてのサービスの合計データが表示されます。
- SLA 違反の信号の色は次のとおりです。
 - 赤。赤信号が含まれている加入サービスがある。
 - 黄。黄色信号が含まれている加入サービスがある。
 - 緑。赤または黄色の信号はありません。

プロジェクト分析

［プロジェクト分析］ポートレットは、現在進行中の別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。次の点を除いて、このポートレットは、[サービスダッシュボード] の [プロジェクト分析] ポートレットと似ています。

- 特定のプロジェクト、プロジェクト管理者、またはサービスに関する情報を表示できる
- 列には名前、サービス、ベースライン、実績値、CV、ガント図が含まれる
- サブ部門のサービスも含まれる

すべてのサービス

［すべてのサービス］ポートレットは、各メトリックのステータスを示すための信号を伴うメトリックのリストが含まれます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、迅速にサービスエリアを決定できます。エリアには、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）が含まれます。サブ部門サービスがある場合は、それも含まれます。

部門オブジェクトの [すべてのサービス] ポートレットは、次の点を除いて [サービス] オブジェクトの [サービス健全性] ポートレットと似ています。

- プロバイダ部門は複数のサービスを所有できる。
- プロバイダ部門は、サブ部門サービスを含めることができる。
- すべての信号は、対象プロバイダ部門が所有するサービス全体で集計される。

ユーザが [すべてのサービス] ポートレットのメトリックからドリルダウンできるポートレットのリストを以下に示します。これらのポートレットは、[サービスダッシュボード] 上の [サービス健全性] からアクセス可能なドリルダウンポートレットとは異なります。

メトリック

[値] または [稼働ステータス] メトリック リンクをクリックし、ポートレットにアクセスします。このポートレットには、サービス別にキーメトリックデータが表示されます（[値] または [稼働ステータス] のいずれかのキーメトリックタイプデータのみを表示するよう事前フィルタ済み）。プロバイダ部門がサービスを所有します。

新規インシデントトレンド

[インシデント] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。このポートレットは、顧客がすべてのサービスに対して作成するインシデントの総数を表示します。サービスは、過去 6 か月（現在の日付から）内にプロバイダ部門が所有したものです。

顧客別の開いているインシデント

[インシデント] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダ部門が所有する全サービスの開いたインシデント合計数が、各顧客に対して示されています。

予算分析

[予算] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダが提供する各サービスの実際のコストおよび計画コストが含まれています。データは表内に示され、次の列が含まれます。

サービス

[サービス] オブジェクトのサービス名。サービス名をクリックすると、[サービス予算] ページに移動します。

実際コスト

サービス オブジェクトの [実際コスト] 属性。

計画コスト

サービス オブジェクトの [計画コスト] 属性。

差異

計画コストと実際のコストの差額。

ステータス

以下の信号は、実際コストと計画コストの比較値に基づいて表示されます。コストは、その年の先頭から最新の実績値の日付までと見なされます。

- 赤。比較値は、計画コストの >120% である。
- 黄。比較値は計画コストの >100% である。
- 緑。比較値は計画コストの <= 100 % である。

サービスによる作業負荷分析

[作業負荷] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。対象プロバイダ部門が提供するサービスに対して、基準作業と比べた実際の作業と残存作業が示されています。データは表内に示され、次の列が表示されています。

サービス

[サービス] オブジェクトのサービス名。

実績作業

時間単位で示された作業の合計時間です。

ETC (残作業時間)

[サービス] オブジェクトの [ETC] 属性 (時間数)。

ベースライン作業

サービス オブジェクトの [ベースライン作業] 属性 (時間数)。

サービス遵守性

[遵守性] メトリック リンクをクリックして、ポートレットにアクセスします。ポートレットには対象プロバイダ部門の各サービスと、それらの遵守性信号が示されています。[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットにある遵守性信号と共に使用されます。データは各サービスの遵守性ページから取得され、表内に表示されます。次の列が含まれます。

- 名前。 [サービス] オブジェクトのサービス名。 サービス名リンクをクリックすると、対象サービスの [遵守性] ページへ移動します。
- ライセンス遵守。対象サービスの [遵守性] ページに表示されている全体遵守性信号。

キー タスクとマイルストーン

[マイルストーン] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。ポートレット内のデータは、対象プロバイダ部門が所有する各サービスの階層に関連したプロジェクトに基づいています。次の列が表示されます。

サービス

対象プロバイダ部門が提供するサービスの名前属性が表示されます。

プロジェクト

サービスの階層のプロジェクト名が表示されます。

名前

プロジェクトのキー タスクまたはマイルストーンの名前が表示されます。

開始/終了

タスクまたはマイルストーンの開始日/終了日が表示されます。

ステータス

キー タスクまたはマイルストーンの状況が表示されます。

達成率(%)

パーセントで表示されたキー タスクまたはマイルストーンの完了率が表示されます。

スケジュール

プロジェクト スケジュールが表示されます。

リスク

[リスク] メトリック リンクをクリックして、このポートレットを表示します。ポートレット内のデータは、対象プロバイダ部門が所有する各サービスに関連した（階層を通して）プロジェクトやキー タスクに基づいています。このポートレットの [サービス名] 属性は、対象プロバイダ部門のサービスです。

資産

資産とアプリケーションメトリックをクリックして、このポートレットにアクセスします。データは「資産」オブジェクトから取得されます。次のフィールド値に基づいてデータは選択されます。

- 資産ステータス。承認済み
- 資産プロセス。開始済み、開始前

データは表形式で表示され、階層でサービスに関連しているすべての資産が含まれます。ポートレットには、以下の列が表示されます。

名前

「資産」オブジェクトの資産名属性。

カテゴリ

資産のカテゴリ。

ステータス

この信号は、「資産プロパティ」ページの「ステータスインジケータ」信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。1つまたは複数の赤信号。
- 黄。1つまたは複数の黄色信号。
- 緑。赤信号または黄色信号はありません。

準拠性

この信号は、「資産」プロパティの「準拠性」ページの「法的遵守性」信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産の法的遵守性メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

ライセンス遵守

この信号は、「資産」プロパティの「準拠性」ページの「ライセンス遵守」信号に基づいており、対象サービス階層上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産のライセンス遵守メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

メンテナンスの遵守性

この信号は、[資産] プロパティの [遵守性] ページの [メンテナンスの遵守性] 信号に基づいており、対象サービス上の資産全体で集計されます。表示される信号は以下のとおりです。

- 赤。資産のメンテナンスの遵守性メトリックは赤信号です。
- 緑。赤信号はありません。

リスク

[資産] オブジェクトの [リスク] 属性。

アプリケーション

[資産とアプリケーション] メトリック リンクをクリックし、[アプリケーション] ポートレットにアクセスします。このポートレットは、サービス階層に基づいた [アプリケーション] オブジェクトからすべてのデータが取得されていることを除き、[資産] ポートレットと同じです。

顧客ダッシュボード

[部門] オブジェクトの [顧客ダッシュボード] は、顧客として選択される部門のデータを表示します。ダッシュボードには、ドリルダウンを伴う複数のポートレットが含まれます。個別の顧客部門マネージャまたはビジネス リレーションシップ マネージャがダッシュボードを使用します。

部門マネージャは、以下に関する統計を表示できます。

- サービス デリバリ
- 稼働状況
- 加入サービスのコスト
- サービス変更に対する現在の要求
- サービスを使用する顧客への特定の請求

以下のポートレットを使用できます。

- 加入の監視
- プロジェクト分析
- 顧客請求分析
- すべての加入

加入の監視

〔加入の監視〕ポートレットは、稼働ステータス、請求額、インシデント数および SLA 違反数に基づいて加入サービスを表示します。

部門マネージャは、最も高額な加入、および稼働ステータスと SLA 違反数を表示できます。データはバブルチャートで表示されます。各バブルがサービスを表します。

サービスダッシュボードを表示するには、バブルをクリックします。バブルの上にマウスをのせると、サービス名が表示されます。

プロジェクト分析

〔プロジェクト分析〕ポートレットは、別のプロジェクトおよび変更要求を示すデータを表示します。プロジェクトおよび変更要求は、部門が加入しているすべてのサービスに対して現在進行中のものになります。このポートレットは、追加の〔サービス〕属性が含まれている点を除き、〔サービスダッシュボード〕の〔プロジェクト分析〕ポートレットと似ています。〔サービス〕属性には、階層を通してプロジェクトまたは変更要求に関連付けられたサービス名が一覧表示されます。

顧客請求分析

〔顧客請求分析〕ポートレットは、6 か月間にわたる、各サービスの実際コストと計画コストを比較します。このポートレットは、サービスを提供するための実際コストに関して、サービス予算についての現在の情報へのアクセスを部門マネージャに提供します。データは棒グラフで表示され、1 つの棒グラフが各サービスを表します。顧客が加入しているサービスに基づき、X 軸はコスト金額、Y 軸はサービス名を表示します。

すべての加入

「加入」とは、顧客部門がコストを支払って使用するサービスのことです。

〔すべての加入〕ポートレットは、〔サービスダッシュボード〕上の〔サービス健全性〕ポートレットと似ています。各メトリックのステータスを示す信号を伴うメトリックのリストが含まれます。

しかし、〔サービス健全性〕ポートレットと違い、〔管理〕セクションはありません。部門マネージャは、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）の状態にある加入の領域を迅速に決定できます。ポートレットには顧客部門が加入しているサービスがひとつ、または複数表示されます。

次は、すべての加入ポートレットからアクセスできるメトリックおよびポートレットの説明です。

値

サービス別のキーメトリックのリストにアクセスするには、リンクをクリックします。顧客部門が加入しているサービスがすべて含まれています。このリンクをクリックし、[値]メトリックタイプ別に事前フィルタされた[メトリック]ポートレットに移動します。

稼働状況

このリンクをクリックし、[稼働ステータス]メトリックタイプ別に事前フィルタされた[メトリック]ポートレットに移動します。

インシデント

[インシデント]リンクをクリックし、[顧客インシデント分析]ページにある以下のポートレットにアクセスします。

新規インシデントトレンド

[新規インシデントトレンド]ポートレットは、[サービスダッシュボード]上の[新規インシデントトレンド]ポートレットと同じです。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客別の新規インシデント総数です。データは、過去6か月（現在の日付から開始して）内に加入したすべてのサービスに適用されます。

サービス別の顧客の開いているインシデント

このポートレットは、[サービスダッシュボード]上の[オープンなインシデント]ポートレットと同じです。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入しているすべてのサービスのオープンなインシデントの総数です。

SLA

[SLA]リンクをクリックし、[スコアカード]ポートレットにアクセスします。このポートレットには、サービス名の一覧が表示され、顧客が加入している各サービスに対する特定のサービスのメトリックおよび信号（請求額、インシデント、満足度、SLA）が含まれます。

満足

リンクをクリックし、[スコアカード]ポートレットにアクセスします。

プロジェクト

クリックすると、ページが更新されます。

マイルストーン

リンクをクリックし、[キー タスクとマイルストーン] ポートレットを表示します。このポートレットは、[サービス ダッシュボード] からアクセス可能な[キー タスクとマイルストーン] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入している各サービス階層に関連付けられたプロジェクトに基づいています。従って、単一のサービスではなく複数のサービスになります。このポートレットの[サービス名] 属性は、対象プロバイダ部門のサービス名です。

リスク

このリンクをクリックすると、[リスク] ポートレットが表示されます。このポートレットは[サービス ダッシュボード] からアクセス可能な[リスク] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、顧客が加入している各サービス階層に関連付けられたプロジェクトに基づいています。従って、単一のサービスではなく複数のサービスになります。このポートレットの[サービス名] 属性は、対象プロバイダ部門のサービス名です。

顧客ポータル(BRM アクセラレータ)

少なくとも1つの顧客部門に対するビジネス リレーションシップ マネージャのキャパシティで、[顧客ポータル] を表示できます。

[顧客ポータル] は、ビジネス リレーションシップ マネージャがサポートおよびサービスを提供している、すべての顧客に関する最新情報を取得できるようデザインされています。

ポートレットは以下を含みます。

- 加入のデリバリ
- 加入依頼
- 加入の請求

[IT サービス管理] から [顧客ポータル] にアクセスできます。

加入のデリバリ

[加入のデリバリ] ページには、次のポートレットが含まれます。

加入の監視

加入サービスの稼働ステータス、請求額、インシデント数、SLA 違反数をハイライト表示したバブルチャートが表示されます。ビジネスリレーションシップマネージャは、最もコストが高いサービス、稼働ステータスおよび SLA 違反数を表示できます。ポートレットには、ビジネスリレーションシップマネージャの全顧客の加入サービスすべてが含まれています。表内の各バブルはサービスを表します。バブルをクリックすると、サービスダッシュボードが開きます。Y 軸は、ビジネスリレーションシップマネージャに割り当てられている顧客数を示します。対象顧客のサブ部門も含まれます。X 軸は加入請求額を表します。

スコアカード

表形式になっており、特定のメトリックに対する信号が表示されています。ビジネスリレーションシップマネージャが管理する顧客一覧、またその顧客の加入サービスすべてに基づいた信号が示されます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

メトリック

顧客の各加入サービスからの稼働ステータス キーメトリックが表示されます。ビジネスリレーションシップマネージャは、自分の顧客が追跡しているメトリックを参照できます。また、セットしきい値を超過するメトリックがあれば、それも表示できます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

アクションアイテム

既定の概要ページとして顧客ポータルをサポートします。すぐに使えるアクションアイテムポートレット。

加入依頼

「加入依頼」ページには、次のポートレットが含まれます。

アイデア

ビジネス リレーションシップ マネージャの顧客が加入しているサービス全体にわたる関連アイデアの統計を表示します。アイデアは、ビジネス リレーションシップ マネージャに関連付けられている部門の 1 つに属するユーザに基づいて取得されます。それぞれのアイデアは対象部門が加入しているサービスに関連しています。このポートレットの属性は、次のオブジェクトから情報を取得します。

- アイデア
- サービス
- 部門

次のデータが表形式で表示されます。

優先度

アイデア オブジェクトの優先度が表示されます。

- 赤。優先度の高いアイデア。
- 黄。優先度が平均的なアイデア。
- 緑。優先度の低いアイデア。

サービス

アイデア階層にリストされたサービス名が表示されます。[サービス名] 属性は、[サービス] オブジェクトに関連付けられています。

アイデアトピック

アイデア オブジェクトのアイデア トピックが表示されます。

部門

ユーザが属する部門が表示されます。

予想収益

アイデア オブジェクトの予想収益が表示されます。

予想コスト

アイデア オブジェクトの予想収益が表示されます。

提出日

アイデア オブジェクトの提出日が表示されます。

承認日

アイデア オブジェクトの承認日を表示します。

プロジェクト分析

ビジネス リレーションシップの顧客全員が加入しているサービスに関して現在進行中の、さまざまなプロジェクトおよび変更要求を示すデータが表示されます。データは階層として表内に示されます。最上レベルはプロジェクト名です。

注: [プロジェクトのプロパティ] ページにアクセスするには、プロジェクト名をクリックします。タスクのリストを表示するには、プロジェクトを展開します。[サービス] 属性には、階層を通してプロジェクトまたは変更要求に関連付けられたサービス名が一覧表示されます。

加入の請求

[加入の請求] ページには、次のポートレットが含まれます。

部門請求書

ビジネス リレーションシップ マネージャの各顧客に対する現在 (現会計期間および前会計期間) の請求額が表示されます。このポートレットの属性は、次のオブジェクトから情報を取得します。

- 部門
- 請求書

ポートレットは表形式で、次の列が表示されています。

名前

ビジネス リレーションシップ マネージャがサポートする顧客の部門名が [部門] オブジェクトから表示されます。顧客ダッシュボードにアクセスするには、顧客名をクリックします。

ID

〔請求書〕オブジェクトの請求書番号が表示されます。請求書番号をクリックし、顧客部門から〔請求書〕にアクセスします。

請求書日付

〔請求書〕オブジェクトの請求書日付が表示されます。

金額

〔請求書〕オブジェクトの請求金額が表示されます。

期間

請求書に含まれる期間が表示されます。

ステータス

〔請求書〕オブジェクトのステータスが表示されます。

時間外サービスによる請求

ビジネス リレーシヨンシップ マネージャの顧客が加入するすべてのサービスを表示します。また、合計請求金額には、過去 6 か月における各サービスが集計されます。データは線グラフで表され、各線がサービスを示します。たとえば、ビジネス リレーシヨンシップ マネージャの顧客が加入するサービスが 3 つある場合、指定期間を示す点が付いた 3 本の線が表示されます。X 軸は月、Y 軸はコスト金額を表します。

請求書履歴

各顧客に対する 6 か月間の請求額が表示されます。請求額は、顧客の加入する全サービスの集計です。データは線グラフで表され、各線が顧客を示します。たとえば、ビジネス リレーシヨンシップ マネージャに 3 人の顧客がいる場合、特定期間を示す点が付いた 3 本の線が表示されます。X 軸は、現在の日付から遡って過去 6 か月間分を表示します。Y 軸はコスト金額を表示します。

プロバイダ ポータル

少なくとも 1 つのプロバイダ部門を持つ部門マネージャのキャパシティで、〔プロバイダ ポータル〕を表示できます。データが会計ポートレット内に表示される前に、すべての請求書を承認します。

このポータルは、〔IT サービス管理〕内のリンクとして利用可能です。複数のプロバイダ部門にわたるサービスや顧客に関する最新情報を IT エグゼクティブまたは IT マネージャに提供するようにデザインされています。

ポートレットには以下が含まれます。

- 概要
- 顧客
- インシデント
- プロジェクト/変更要求
- 作業負荷
- 会計

注: オーバーラップの場合：IT エグゼクティブまたはマネージャは、部門およびサービスを担当します。このサービスは、同じ IT エグゼクティブまたはマネージャが担当する二次サービスの階層の一部です。両方のサービスがカウントされます。

概要

[概要] ページには、次のポートレットが含まれます。

アクション アイテム

既定の概要ページとして顧客ポータルをサポートします。これは、本製品の他の箇所にも表示されている既定のアクション アイテム ポートレットです。

すべてのサービス

メトリックの一覧が、それぞれの状況を示す信号と共に表示されます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、セットしきい値超過（赤）、監視を要する（黄色）、および問題なく実行中（緑）のサービスの領域を決定できます。

注: このポートレットは、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットと異なります。IT エグゼクティブまたはマネージャは、単に 1 つの部門とそのサービスを表示するのではなく、複数の部門とサービスを表示できます。次のメトリックがポートレットに含まれます。

値

クリックすると、事前フィルタされた [メトリック] ポートレットにアクセスして、[値] タイプのキー メトリックを表示します。

稼働状況

クリックすると、事前フィルタされた [メトリック] ポートレットにアクセスして、[稼働ステータス] タイプのキー メトリックを表示します。

インシデント

クリックすると、[プロバイダ ポータル] の [インシデント] にアクセスします。

SLA

クリックすると、[顧客スコアカード] ポートレットが表示されます。このポートレットは、複数の顧客にわたって集計された特定のサービス メトリックとのリンクです。

満足

クリックすると、[顧客スコアカード] ポートレットが表示されます。

予算

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、[予算分析] ポートレットに移動します。このポートレットは、[プロバイダ部門 - 予算] メトリック リンクからアクセスしたものと同じデータを表示します。

コスト回収

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、ページを更新します。

作業負荷

まず、メトリックに信号を出すために、サービスの総計値を計算します。次に、[サービス ダッシュボード] 上の [サービス健全性] ポートレットに対して定義された信号ルールを適用します。メトリック リンクをクリックして、[サービス別作業負荷分析] ポートレットに移動します。

遵守性

クリックすると、[サービス遵守性] ポートレットが表示されます。信号は次のとおりです。

- 赤。赤信号を含むサービスがある。
- 黄。黄色信号を含むサービスがある。
- 緑。緑信号を含むサービスがある。

資産とアプリケーション

クリックすると、[資産] ポートレットおよび [アプリケーション] のポートレットを含む [サービス資産] ページにアクセスします。

プロジェクト

クリックすると、ページが更新されます。信号は、プロジェクトの全体ステータスを示します。このプロジェクトは、IT マネージャがすべてのプロバイダ部門にわたって担当するサービスに関連しています。

マイルストーン

クリックすると、[キー タスク] ポートレットおよび [マイルストーン] ポートレットが表示されます。

リスク

クリックすると、[リスク] ポートレットが表示されます。

変更要求

クリックすると、ページが更新されます。変更要求の信号は、プロジェクトの内部および外部で発生したすべての変更要求の状況を表しています。このプロジェクトは、IT マネージャがすべてのプロバイダ部門にわたって担当するすべてのサービスに関連しています。

顧客 (BRM アクセラレータ)

[顧客] ページには次のポートレットが含まれます。

値

顧客の各加入サービスに対する値キー メトリックが表示されます。IT エグゼクティブまたはマネージャは、加入顧客が追跡しているメトリックを参照し、セットしきい値を超えているメトリックがあればそれを参照します。

このポートレットから顧客名リンクをクリックして、部門の[顧客ダッシュボード] に移動します。サービス ダッシュボードを表示するにはサービス名をクリックします。メトリック名をクリックして、[キーメトリック プロパティ] ページに移動します。

稼働状況

顧客の各加入サービスに関する稼働ステータス キー メトリックが表示されます。 ビジネス リレーションシップ マネージャは、自分の顧客が追跡しているメトリックを表示できます。 また、セットしきい値を超過するメトリックがあれば、それ也表示できます。

顧客スコアカード

表形式になっており、特定のメトリックに対する信号が表示されています。 IT エグゼクティブまたはマネージャが管理するサービスのリストが表示されます。 また、IT エグゼクティブまたはマネージャが所有するすべてのサービスに基づいた信号が集計されます。

インシデント(BRM アクセラレータ)

CA Unicenter Service Desk などの外部システムを使用して、インシデントを追跡できます。 インシデント データは、CA Clarity PPM に手動入力、XOG を使用してインポート、または [Unicenter Service Desk データをインポート] ジョブによるインポートが可能です。

[インシデント] ページには、次のポートレットが含まれます。

サービス別の開いているインシデント

IT エグゼクティブまたはマネージャが所有する各サービスのオープンなインシデント数が表示されます。 データはサービス デスクからインポートされます。 ポートレットには円グラフが表示されています。 円の各分割部分はサービスを表します。 各部分の大きさはサービスのインシデント数に基づいています。 円グラフ (サービス) の上にマウスを持っていくと、サービスのオープンなインシデント数が表示されます。

サービス インシデント監視

各サービス（このサービスに加入している顧客数も含める）とサービスのインシデント数および SLA 違反数の関係性が表示されます。データは、対象 IT エグゼクティブや IT マネージャが所有する全サービスに基づいています。バブルチャート形式で表示され、各バブルはサービスを表します。このプロバイダがサポートするサービスのみが含まれています。次はグラフの詳細です。

- X 軸は請求額（対象サービスの顧客全体を集計した [加入] オブジェクトの一部）を表示します。
- Y 軸は対象サービスに加入している顧客数を表示します。
- バブルの大きさはインシデントの数（対象サービスに対するすべての開いているインシデント数）によって異なります。インシデント数が多いほど、バブルも大きくなります。この数字は対象サービスを使用する顧客全体の集計です。
- バブルの色は SLA 違反の状態によって異なります。違反は、各サービスに対して集計された加入顧客の SLA 違反数に基づいて決定されます。SLA 違反情報は、[加入プロパティ: メイン] ページの [SLA 違反] フィールドから取得されます。顧客は、手動でフィールド値を入力します。

次の信号が表示されます。

- 赤。顧客がしきい値を上回っている。
- 黄。顧客がしきい値未満である。顧客は 1 以上しきい値以下である。たとえば、しきい値が 3 の場合、黄色のバブルを使用するための数字は 1 ~ 3 です。
- 緑。SLA 違反の値は 0 である。
- バブルの上にマウスを持ていくと、そのバブルが表すサービス名が表示されます。

顧客別の開いているインシデント

IT エグゼクティブまたはマネージャが所有するすべてのサービスに加入している各顧客の、オープンなインシデント数が表示されます。データはサービス デスクからインポートされます。このポートレットのデータは、円グラフとして表示されます。グラフの各部分は顧客部門を示し、各部分のサイズはその顧客部門のインシデント数によって異なります。円グラフ（顧客）の上にマウスを持ていくと、対象顧客のオープンなインシデント数が表示されます。

開いているインシデントと終了したインシデント

特定期間における開いているインシデント数と終了したインシデント数が比較されます。データは、対象 IT エグゼクティブやマネージャが所有するすべてのサービスからのものです。このポートレットには 2 本の棒グラフがあり、それぞれ開いているインシデントと終了したインシデントを表しています。X 軸は、現在の日付から始まる過去 6 か月間を表示します。Y 軸はインシデント数を表示します。

プロジェクト/変更要求

[プロジェクト/変更要求] ページには、IT エグゼクティブおよびマネージャが所有するサービス用の以下のポートレットが含まれます。

プロジェクト分析

サービス進行中のプロジェクトと変更要求を示す、信号およびその他のデータのセットが提供されます。分析は、[サービス ダッシュボード] 上の [プロジェクト分析] ポートレットと似ています。ただし、このポートレットで表示されるデータは、複数のサービスを有する複数の部門を含むことができます。[サービス] 属性には、プロジェクトまたは変更要求に関連する（階層を通して）サービス名が表示されます。

リスク

個々のサービスのサービス階層上にリスト表示されたプロジェクトに対する [プロジェクト] リスクおよび [変更要求] リスクを表示します。このポートレットには、[サービス ダッシュボード] の [リスク] メトリックからもアクセスできます。唯一の違いは、このポートレットでは、[プロバイダ ポータル] 上で複数のサービスを有する複数の部門が扱えるという点です。

キー タスクとマイルストーン

個々のサービスのサービス階層上にリスト表示されたプロジェクトに属するキー タスクを表示します。このポートレットには、[サービス ダッシュボード] の [マイルストーン] メトリックからもアクセスできます。唯一の違いは、このポートレットでは、[プロバイダ ポータル] 上で複数のサービスを有する複数の部門が扱えるという点です。

作業負荷

[作業負荷] ページには、次のポートレットが含まれます。

OBS リソース集計

OBS 構造のリソース需要に関する特定のデータが表示されます。

サービス タイプによる経過時間

特定期間の作業時間数が比較されます。IT エグゼクティブまたはマネージャが最多のリソースを受け取るサービス領域を受信するサービスエリアを参照するよう、このサービス タイプによってデータが分割されます。データは、[サービス] オブジェクトの [サービス タイプ] 属性および各リソースの総日数から取得されます。リソースは、階層配置率単位として、対象タイプのサービス、またはサービス階層上の任意の投資に割り当てられる必要があります。ポートレットには棒グラフが表示され、各棒はサービスを表しています。X 軸には期間が月単位で（現在の日付から前後 3 か月間）表示されます。Y 軸には時間数（実績値と残存配置値を基に計算された値）が表示されます。

従業員/契約社員の時間比較

内部の作業員に支払われた金額と外部の契約社員に支払われた金額（いずれもドル単位）の比較が棒グラフで表示されます。この棒グラフによって、IT マネージャは、所有するすべてのサービス全体で労働力がどのように管理されているかを確認できます。各期間に対して 2 本の棒グラフが表示されています。ひとつ目の棒は全従業員がサービスに費やした合計時間、またはサービス階層に関連した投資です。階層のパーセント値が列の単位になります。もう 1 つの棒は、サービスに割り当てられた全契約社員の合計時間です。合計時間数とはリソースの割り当てです。リソース オブジェクト上の [タイプ] 属性は、契約社員と従業員を示します。X 軸には期間が月単位で（現在の日付から前後 3 か月間）表示されます。Y 軸には時間数（実績値と残存配置値を基に計算された値）が表示されます。

会計

[会計] ページには次のポートレットが含まれます。

回収ステートメント

回収されるすべてのチャージバック ドルが表示されます。また、サービス コスト合計額と受領済み合計額の差異が計算されます。サービス一覧とそのサービスの請求額（四半期ごと）がリストされます。データは表内に示され、次の列が含まれます。

サービス

対象 IT マネージャが所有するサービスの名称が表示されます。サービス ダッシュボードにアクセスするには、サービス名をクリックします。

コスト

サービスの合計コストが表示されます。

料金

サービスに提供に対する請求額が表示されます。

差異

コストと請求額の差額が表示されます。

差分(%)

パーセントで表示された差額が表示されます。

ステータス

以下の信号で示されるステータスが表示されます。

- 赤。差異は 20% 未満です。
- 黄。差異は 5% 未満です。
- 緑。赤信号または黄色信号の値はありません。