

CA Clarity™ PPM

Podręcznik użytkownika — Zarządzanie usługami IT

Wydanie 14.1.00



Niniejsza Dokumentacja, obejmująca zintegrowane systemy pomocy i rozpowszechniane drogą elektroniczną materiały (określana w dalszej części jako „Dokumentacja”), jest przeznaczona wyłącznie do celów informacyjnych i może zostać zmodyfikowana lub wycofana przez CA w dowolnym czasie. Ponieważ niniejsza Dokumentacja zawiera zastrzeżone informacje firmy CA, zabrania się jej kopiowania, przekazywania, powielania, ujawniania, modyfikowania i duplikowania w całości lub części bez uprzedniej pisemnej zgody CA.

Użytkownik będący jednocześnie licencjodawcą oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, jest uprawniony do drukowania lub udostępniania w inny sposób kopii niniejszej Dokumentacji w uzasadnionych ilościach, dla potrzeb wewnętrznego użytku własnego oraz swoich pracowników w związku z tym oprogramowaniem, pod warunkiem, że każda kopia będzie zawierać wszystkie oznaczenia i stosowne informacje o prawach autorskich CA.

Prawo do drukowania i udostępniania w inny sposób kopii Dokumentacji ogranicza się do okresu obowiązywania odpowiedniej licencji na takie oprogramowanie. W przypadku wygaśnięcia licencji z jakiegokolwiek powodu obowiązkiem użytkownika jest przedstawienie CA pisemnego oświadczenia potwierdzającego, że wszelkie kopie pełne i częściowe Dokumentacji zostały zwrócone CA lub zniszczone.

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO CA UDOSTĘPNI NINIEJSZĄ DOKUMENTACJĘ W STANIE, W JAKIM SIĘ ONA ZNAJDUJE, ORAZ NIE UDZIELA GWARANCJI JAKIEGOKOLWIEK RODZAJU, W TYM JAKICHKOLWIEK DOROZUMIANYCH GWARANCJI CO DO PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, UŻYTECZNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ANI NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH. W ŻADNYM PRZYPADKU NA CA NIE CIĄŻY ODPOWIEDZIALNOŚĆ WZGLĘDEM UŻYTKOWNIKA ANI ŻADNEJ INNEJ OSOBY TRZECIEJ ZA JAKIEKOLWIEK STRATY LUB SZKODY, BEZPOŚREDNIE LUB POŚREDNIE, POWSTAŁE W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z NINIEJSZEJ DOKUMENTACJI, W TYM ZA UTRATĘ ZYSKÓW, UTRATĘ INWESTYCJI, PRZERWY W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI, USZCZERBEK NA DOBRYM IMIENIU ANI UTRATĘ DANYCH, NAWET JEŚLI CA ZOSTAŁA UPREDNIO WYRAŹNIE POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH STRAT LUB SZKÓD.

Zasady korzystania z oprogramowania, do którego odnosi się niniejsza Dokumentacja, reguluje stosowna umowa licencyjna, której postanowienia zawarte w niniejszym dokumencie nie modyfikują w jakikolwiek sposób.

Producentem niniejszej Dokumentacji jest CA.

Dokumentacja podlega „Prawom Zastrzeżonym”. Jej wykorzystanie, powielanie i ujawnianie przez Rząd Stanów Zjednoczonych podlega, w zakresie w jakim ma to zastosowanie, ograniczeniom określonym w klauzulach 12.212, 52.227-14 i 52.227-19(c)(1) - (2) przepisów FAR oraz w klauzuli 252.227-7014(b)(3) przepisów DFARS, bądź w przepisach je zastępujących.

Copyright © 2014 CA. Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszelkie znaki towarowe, nazwy towarowe, znaki usługowe oraz logo wymienione w niniejszym dokumencie stanowią własność odpowiednich firm.

Kontakt z pomoc techniczn

Dla Aby uzyska pomoc techniczn w trybie online i zapozna si z pen list lokalizacji oraz godzin pracy serwisu, a take uzyska odpowiednie numery telefonw, skontaktuj si z dziaem pomocy technicznej w witrynie WWW pod adresem <http://www.ca.com/worldwide>.

Spis treści

Rozdział 1: Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzanie usługami IT 7

Zarządzanie usługami IT: wprowadzenie	7
Zarządzanie usługami IT: wymagania wstępne	8

Rozdział 2: Jak zarządzać usługami IT 11

Otwieranie usługi IT	11
Tworzenie lub edytowanie usługi	12
Planowanie usługi	15
Definiowanie budżetu na usługę	17
Włączanie obsługi transakcji finansowych dla usługi	21
Zarządzanie incydentami związanymi z usługą	22
Definiowanie zależności dla usługi	23
Tworzenie i aktualizowanie planów bazowych w celu mierzenia postępu	24
Zarządzanie subskrypcjami i obciążeniami zwrotnymi departamentu	26
Ocenianie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych dla usługi	28

Rozdział 3: Jak utworzyć hierarchię usług 29

Hierarchie usług	29
Definiowanie inwestycji podrzędnych i alokacji	30
Definiowanie alokacji i inwestycji nadrzędnych	30
Badanie zestawienia nakładu pracy związanego z usługą	31
Analiza zestawienia finansowego dla usługi	32

Rozdział 4: Jak przydzielać personel do zespołu usługi 35

Zespoły usług	35
Dodawanie zasobów lub ról do zespołu usługi	36
Definiowanie dla usługi wymagań w zakresie personelu	40
Analizowanie zdolności produkcyjnych roli związanej z usługą	42
Definiowanie alokacji zasobów dla usługi	43
Korygowanie alokacji zasobów dla usługi	44
Zmienianie, przydzielanie lub akceptowanie alokacji zasobu	45
Ustawianie alokacji dla wielu członków zespołu	46
Edytowanie planowanych i przydzielonych alokacji dla usługi	47
Zastępowanie zasobów w zespole usługi	48
Zmienianie ról członków personelu w usłudze	50

Rozdział 5: Dodatek BRM Accelerator 51

Jak skonfigurować dodatek BRM Accelerator	51
Konfigurowanie pól dodatku BRM Accelerator	51
Konfigurowanie integracji z programem Service Desk.....	53
Jak korzystać z dodatku BRM Accelerator	60
BRM Accelerator	60
Subskrypcje departamentu (BRM Accelerator).....	61
Dostęp do pulpitów nawigacyjnych i portali dodatku BRM Accelerator	62
Pulpit nawigacyjny usługi	63
Pulpit nawigacyjny dostawcy	75
Pulpit nawigacyjny klienta.....	81
Portal klientów (BRM Accelerator)	84
Portal dostawcy.....	87

Rozdział 1: Jak zacząć korzystać z modułu Zarządzanie usługami IT

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Zarządzanie usługami IT: wprowadzenie](#) (na stronie 7)

[Zarządzanie usługami IT: wymagania wstępne](#) (na stronie 8)

Zarządzanie usługami IT: wprowadzenie

Usługi IT to podzbiór inwestycji w programie CA Clarity PPM, takich jak wdrażanie nowej platformy lub aplikacji. Kierownik usług analizuje usługi w odniesieniu do innych inwestycji pod względem ich wartości i kosztu. Funkcje produktu w zakresie zarządzania usługami IT umożliwiają implementowanie następujących celów biznesowych i informatycznych:

- Zarządzanie usługami i podejmowanie świadomych decyzji finansowych. Można na przykład wyświetlać zagregowane dane finansowe i informacje o nakładach pracy, aby określić łączny koszt posiadania.
- Współużytkowanie inwestycji i usług z innymi inwestycjami i usługami. Każda inwestycja lub usługa podrzędna może mieć alokacje, które określają stopień jej współużytkowania. Można określać wartość procentową alokowania każdej usługi lub inwestycji podrzędnej do inwestycji nadrzędnej w hierarchii.
- Określanie informacji o budżecie, tworzenie planów finansowych oraz włączanie obsługi transakcji finansowych dla inwestycji.
- Przydzielanie personelu do zespołu, który będzie pracować nad usługą i zapotrzebowaniem pokrewnym (żądania lub incydenty).
- Procesy umożliwiają powiadamianie kierownika, gdy zmienia się stan inwestycji. Można również zdefiniować proces wykonujący określone działanie, takie jak zmiana stanu postępu na *Ukończono*.
- Przeprowadzanie inspekcji historycznego rejestru wszystkich zmian, uzupełnień i usunięć dotyczących określonych pól inwestycji.

Zarządzanie usługami IT: wymagania wstępne

Kierownik usługi lub analityk IT powinien zapewnić spełnienie wymagań wstępnych wymienionych na poniższej liście kontrolnej:

- ☐ Sprawdź u administratora, czy użytkownik ma wymagane prawa dostępu do funkcji, które mają być używane. Jeśli użytkownik nie ma praw dostępu do określonych usług, nie są one wyświetlane na stronie listy. Jeśli użytkownik nie ma praw dostępu do żadnej usługi, wyświetlana jest pusta lista.
- ☐ Aby można było wyświetlać pulpity nawigacyjne i portale BRM, należy najpierw skontaktować się z administratorem w celu zainstalowania i skonfigurowania dodatku BRM Accelerator. W portletach dodatku BRM Accelerator wyświetlanych jest wiele punktów danych dotyczących różnych projektów, zadań, czynników ryzyka, subskrypcji, departamentów i usług. Wyświetlane dane są dostarczane do portletów przy użyciu następujących metod:
 - w sposób automatyczny z innych modułów,
 - wprowadzane ręcznie lub importowane przy użyciu interfejsu XML Open Gateway (XOG),
 - importowane przez uruchomienie zadania.
- ☐ Należy sprawdzić z administratorem, czy zaplanowane zadania działają poprawnie. Na przykład zadanie Alokacje dla inwestycji może mieć wpływ na dane i wydajność funkcji zarządzania usługami IT.
- ☐ Sprawdź, czy masz dostęp do następujących często używanych raportów w zakresie zarządzania usługami IT:
 - Analiza budżetu/prognozy
 - Konto księgi głównej związane z obciążeniem zwrotnym
 - Obciążenie zwrotne klienta i dostawcy
 - Stan inwestycji
 - Zapytanie o transakcje projektu
 - Przydziały zasobów
 - Szczegół grafiku
 - Zdolności produkcyjne w porównaniu do zapotrzebowania według zasobu (wymagany jest dodatek Akcelerator PMO)
 - Zdolności produkcyjne w porównaniu do zapotrzebowania według roli (wymagany jest dodatek Akcelerator PMO)
- ☐ Sprawdź, czy administrator zainstalował dodatek Akcelerator PMO, jeśli wymagany jest dostęp do pochodzących z niego danych.

- Jeśli korzystasz z procesów, administrator może zdefiniować procesy dla konkretnych typów usług. Strona *Procesy: Zainicjowane* umożliwia tworzenie procesów i uruchamianie ich dla danych usług. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.
- Jeśli korzystasz z funkcji inspekcji, sprawdź u administratora, czy masz uprawnienie do wyświetlania menu Inspekcja. Skontaktuj się z administratorem w celu skonfigurowania pól inspekcji i określenia informacji zapisywanych w dzienniku inspekcji. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Rozdział 2: Jak zarządzać usługami IT

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Otwieranie usługi IT](#) (na stronie 11)

[Tworzenie lub edytowanie usługi](#) (na stronie 12)

[Planowanie usługi](#) (na stronie 15)

[Definiowanie budżetu na usługę](#) (na stronie 17)

[Włączanie obsługi transakcji finansowych dla usługi](#) (na stronie 21)

[Zarządzanie incydentami związanymi z usługą](#) (na stronie 22)

[Definiowanie zależności dla usługi](#) (na stronie 23)

[Tworzenie i aktualizowanie planów bazowych w celu mierzenia postępu](#) (na stronie 24)

[Zarządzanie subskrypcjami i obciążeniami zwrotnymi departamentu](#) (na stronie 26)

[Ocenianie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych dla usługi](#) (na stronie 28)

Otwieranie usługi IT

Można wyświetlić listę usług IT i otworzyć te, które mają zostać zbadane.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie usługami IT kliknij opcję Usługi.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Stronę listy usług można filtrować, sortować i zmieniać jej konfigurację. Usługi wyświetlane na liście są posortowane w kolejności rosnącej według nazwy usługi. Można również używać filtrów, zapisywać i usuwać je, tworzyć filtry zaawansowane i z nich korzystać oraz sortować listy.
3. Aby otworzyć usługę i wyświetlić szczegóły lub wprowadzić modyfikacje, kliknij nazwę usługi.

Tworzenie lub edytowanie usługi

Ta procedura umożliwia utworzenie usługi. Usługę można także otworzyć i zmodyfikować. Wykorzystywane są te same pola, jednak ich położenie w interfejsie użytkownika może się zmieniać.

Uwaga: Administratorzy i deweloperzy mogą również zaimportować usługę z innego systemu rejestrowania przy użyciu interfejsu XML Open Gateway.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie usługami IT kliknij opcję Usługi.
2. Kliknij opcję Nowy.
3. Wypełnij wymagane pola w sekcji Ogólne. Dostępne są objaśnienia następujących pól:

Główna aplikacja

Określa główną aplikację nadrzędną skojarzoną z nową usługą podrzędną.

Menedżer

Określa kierownika usługi. Kierownikiem jest domyślnie użytkownik, który tworzy usługę.

Data rozpoczęcia i data zakończenia

Określają daty rozpoczęcia i zakończenia usługi.

Uwaga: Jeśli daty rozpoczęcia i zakończenia nie zostaną określone, użytkownik nie będzie mógł obliczać danych dotyczących alokacji wyświetlanych na stronie Zespół.

Ustaw daty planowanych kosztów

Określa, czy daty planowanych kosztów będą synchronizowane z datami usługi. Wybranie opcji szczegółowego planu finansowego nie ma wpływu na daty planowanych kosztów.

Domyślnie: zaznaczone

Cel

Określa cel usługi zgodny ze strategią firmy. Przykłady to: Usprawnienie infrastruktury (OPEX) lub Rozwój nowej działalności (CAPEX). Wartości są definiowane przez organizację i ustawiane przez administratora.

Dopasowanie

Wskazuje stopień dopasowania usługi do celu biznesowego organizacji. Wyższa wartość oznacza lepsze dopasowanie. Ta metryka jest używana w analizie portfela do porównywalnych kryteriów dopasowania działalności.

Po kliknięciu przycisku Zapisz wprowadzona wartość liczbową jest wyświetlana w postaci jednego z następujących symboli stanu:

- Czerwony: wynik od 0 do 33 oznacza brak dopasowania.
- Żółty: wynik od 34 do 67 jest wynikiem pośrednim.
- Zielony: wynik od 68 do 100 oznacza dopasowanie.

Stan

Wskazuje stan usługi w cyklu życia zarządzania usługami.

Wartości: Zatwierdzone, Odrzucone, Niezatwierdzone

Domyślnie: Niezatwierdzone

Wskaźnik stanu

Wyświetla graficzną reprezentację stanu. Na przykład stan *Zatwierdzone* można przedstawić graficznie jako zielone światło sygnalizacyjne.

Wartości: czerwone, żółte i zielone. Po zapisaniu wybrany element jest wyświetlany jako symbol światła sygnalizacyjnego.

Etap

Określa etap cyklu życia inwestycji. Lista dostępnych opcji odnosi się do konkretnej firmy i zależy od wartości ustawionych przez administratora.

Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące etapu.

Priorytet

Wskazuje względną ważność w stosunku do celu biznesowego organizacji. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące priorytetu.

Ograniczenie: od zera (niski) do 36 (wysoki).

Domyślnie: 10

Ryzyko

Wskazuje numeryczną ocenę ryzyka. Im niższa wartość, tym niższe ryzyko. Ta metryka jest używana w analizie portfela, gdy dla wszystkich inwestycji w portfelu są stosowane porównywalne kryteria dotyczące ryzyka. Wprowadź wartość liczbową. Po zapisaniu jest wyświetlany jeden z następujących symboli sygnalizacyjnych.

- Zielony. Wynik od 0 do 33 oznacza niskie ryzyko.
- Żółty. Wynik od 34 do 67.
- Czerwony. Wynik od 68 do 100 oznacza wysokie ryzyko.

Wymagane

Zaznacz to pole wyboru, aby wskazać, że dana inwestycja spełnia wymaganie biznesowe. Ten atrybut umożliwia śledzenie inwestycji w portfelach, portletach oraz na wykresach.

4. W sekcji Struktura podziału organizacji powiąż strukturę SPO z usługą dla potrzeb bezpieczeństwa, organizacyjnych lub raportowania. Podczas edytowania właściwości to pole może zostać wypełnione automatycznie, jeśli wybrano departament na stronie właściwości finansowych. Obiekt SPO o nazwie „Departament” służy do kojarzenia usługi z departamentem w programie CA Clarity PPM. Jeśli istnieje wiele jednostek SPO o tej samej nazwie, departament jest wyświetlany jako ostatni.
5. Zapisz zmiany.
6. Aby usunąć usługę, zaznacz pole wyboru obok niej i kliknij przycisk Zaznacz do usunięcia.

Uwaga: Aby usunąć *aktywną* usługę, należy ją otworzyć i usunąć zaznaczenie pola wyboru Aktywne.

Planowanie usługi

Na stronie harmonogramu we właściwościach usługi można ustawić daty rozpoczęcia i zakończenia, pozycję czasu oraz określić kod obciążenia.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości, a następnie w sekcji Właściwości kliknij opcję Harmonogram.

Zostanie wyświetlona strona właściwości.

3. Na stronie w sekcji Harmonogram wypełnij następujące pola:

Data rozpoczęcia

Określa datę rozpoczęcia usługi.

Uwaga: Jeśli daty rozpoczęcia i zakończenia nie zostaną określone, użytkownik nie będzie mógł obliczać danych dotyczących alokacji wyświetlanych na stronie Zespół.

Data zakończenia

Wskazuje datę zakończenia usługi.

Ustaw daty planowanych kosztów

Wskazuje, czy daty planowanego kosztu są synchronizowane z datami rozpoczęcia i zakończenia usługi. Zaznacz pole wyboru, aby daty były synchronizowane.

4. Na stronie w sekcji Śledzenie wypełnij następujące pola:

Pozycja czasu

Wskazuje, czy członkowie personelu mogą wprowadzać czas w swoich grafikach dotyczących usługi. Zaznacz to pole wyboru, aby umożliwić wprowadzanie czasu dla usługi.

Ważne! Aby można było raportować czas, każdy członek personelu musi mieć włączoną obsługę wprowadzania czasu.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik użytkownika — Podstawy*.

Tryb śledzenia

Wskazuje metodę śledzenia używaną do wprowadzania czasu dla usługi.

Wartości:

- Clarity. Członkowie personelu korzystają z grafików do wprowadzania czasu dla przydzielonych im zadań.
- Brak. W przypadku zasobów innych niż robocizna (takich jak wydatki, materiały i wyposażenie) wartości rzeczywiste są śledzone za pośrednictwem potwierdzeń transakcji lub przy użyciu programu do planowania, takiego jak Open Workbench lub Microsoft Project.
- Inne. Wskazuje, że wartości rzeczywiste są importowane z programu innej firmy.

Domyślnie: Clarity

Kod obciążenia

Określa kod obciążenia skojarzony z usługą. Kody obciążenia ułatwiają przetwarzanie transakcji finansowych, a w planowaniu finansowym — śledzenie wartości rzeczywistych.

Jeśli na poziomie zadania w grafikach zostanie wprowadzony inny kod obciążenia, zostanie on zastąpiony przez kody obciążenia poziomu zadania.

5. Zapisz zmiany.

Definiowanie budżetu na usługę

Budżet prosty umożliwia zdefiniowanie planowanego kosztu, wartości bieżącej netto (WBN), zwrotu z inwestycji (ROI) oraz informacji o progu rentowności dla usługi. Można także zdefiniować planowane koszty i korzyści związane z usługą.

Jeśli dla budżetu ustawione są daty początkowa i końcowa, przepływ funduszy jest stały i równomierny w całym okresie. Szczegółowy plan finansowy umożliwia budżetowanie kosztów w więcej niż jednym okresie.

Uwaga: Dane z planów szczegółowych zastępują budżet prosty, a pola na stronie stają się polami tylko do odczytu.

Kierownicy działów finansowych konfiguruje wartości domyślne określające możliwe sposoby tworzenia planów finansowych oraz stosowane okresy finansowe. Kierownicy inwestycji tworzą wiele finansowych planów kosztów na potrzeby szacowania budżetu. Mogą oni przesłać najodpowiedniejszy plan kosztów do zatwierdzenia jako budżet. Kierownicy działów finansowych zatwierdzają przesłane plany kosztów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Budżet.
3. W sekcji planowania finansowego wypełnij następujące pola:

Waluta

Określa walutę używaną w obliczeniach wartości budżetowych i prognozowanych.

Budżet jest równy wartościom planowanym

Służy do określania, czy wartości z budżetu we właściwościach budżetu inwestycji są zgodne z wartościami planowanymi. Jeśli istnieje szczegółowy plan budżetu dla inwestycji, wszystkie wartości pól w sekcji Budżet są tylko do wyświetlania i odzwierciedlają wartości ze szczegółowego planu budżetu. Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, można edytować zawartość pól budżetu.

Domyślnie: zaznaczone

Oblicz wskaźniki finansowe

Wskazuje, czy wskaźniki finansowe związane z inwestycją są obliczane automatycznie. Jeśli ta opcja nie jest zaznaczona, wskaźniki finansowe można określić ręcznie.

Domyślnie: zaznaczone

4. W sekcji opcji wskaźników finansowych wypełnij następujące pola:

Użyj stawki systemowej na potrzeby łącznego kosztu kapitału

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie wskaźnika systemowego.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Wstępna inwestycja

Określa wstępną inwestycję związaną z usługą.

Użyj systemowego wskaźnika reinwestycji

Zaznacz to pole, aby obliczyć łączny koszt kapitału na podstawie systemowego wskaźnika reinwestycji.

Stawka systemowa

Zawiera stawkę systemową używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

Stawka inwestycji

Zawiera stawkę inwestycji używaną do obliczania łącznego kosztu kapitału.

5. W sekcji wartości planowanych wypełnij poniższe pola:

Planowany koszt

Określa koszt planowany razem dla inwestycji. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia kosztu planowanego do daty jego zakończenia.

Planowany koszt - rozpoczęcie

Określa planowaną datę rozpoczęcia dotyczącą budżetu inwestycji.

Planowany koszt - zakończenie

Określa planowaną datę zakończenia dotyczącą budżetu inwestycji.

Planowana korzyść

Określa spodziewaną korzyść finansową z inwestycji. Ta wartość jest rozkładana na okres od daty rozpoczęcia dotyczącej korzyści planowanej do daty jej zakończenia.

Planowana korzyść - rozpoczęcie

Określa planowaną datę rozpoczęcia dotyczącą korzyści z inwestycji.

Planowana korzyść - zakończenie

Określa planowaną datę zakończenia dotyczącą korzyści z inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (NPV)

Wyświetla planowaną wartość bieżącą netto (WBN), która jest obliczana na podstawie następującego wzoru:

Planowana wartość bieżąca netto (WBN) = planowana korzyść - planowany koszt

Uwaga: aby można wprowadzać dane w tym polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Planowany zwrot z inwestycji (ROI)

Wartość tego pola jest obliczana na podstawie następującego wzoru:

Planowany ROI = planowana wartość bieżąca netto (WBN) / planowany koszt

Uwaga: Aby można było wprowadzać dane w polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Próg rentowności

Wyświetla datę i kwotę wskazujące okres i wartość, przy których program staje się zyskowy.

Uwaga: Aby można było wprowadzać dane w polu, należy wyczyścić pole Oblicz dane WBN.

Domyślnie: zablokowane

Planowany zwrot z inwestycji (IRR)

Wyświetla planowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Planowany zwrot z inwestycji (MIRR)

Wyświetla planowaną zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu (MIRR) dla inwestycji.

Planowany okres spłaty

Wyświetla datę planowanego okresu spłaty dla inwestycji.

6. W sekcji Budżet wypełnij następujące pola:

Koszt budżetowy

Wyświetla łączny koszt budżetowy dla inwestycji

Początek kosztu budżetowego

Wyświetla datę rozpoczęcia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Koniec kosztu budżetowego

Wyświetla datę zakończenia kosztu budżetowego dla inwestycji.

Korzyść budżetowa

Wyświetla korzyść budżetową dla inwestycji.

Początek korzyści budżetowej

Wyświetla datę rozpoczęcia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Koniec korzyści budżetowej

Wyświetla datę zakończenia korzyści budżetowej dla inwestycji.

Budżetowa wartość bieżąca netto (WBN)

Wyświetla budżetową wartość bieżącą netto (WBN) dla tej inwestycji.

Budżetowy zwrot z inwestycji (ROI)

Wyświetla budżetowy zwrot z inwestycji (ROI) dla inwestycji.

Rentowność budżetowa

Wyświetla datę zrównania się kosztu budżetowego inwestycji z korzyścią budżetową.

Budżetowa wewnętrzna stopa zwrotu (IRR)

Wyświetla budżetową wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowa zmodyfikowana wewnętrzna stopa zwrotu (MIRR)

Wyświetla budżetową zmodyfikowaną wewnętrzną stopę zwrotu dla inwestycji.

Budżetowy okres spłaty

Wyświetla datę budżetowego okresu spłaty dla inwestycji.

7. Zapisz zmiany.

Włączanie obsługi transakcji finansowych dla usługi

W usłudze można włączyć przetwarzanie finansowe. Należy wskazać lokalizację finansową, departament finansowy oraz inne atrybuty stosowane podczas przetwarzania transakcji finansowych. Można także zdefiniować stawki transakcji dla poniższych jednostek każdej usługi.

- robocizna
- materiał
- wyposażenie
- wydatek

Przed włączeniem obsługi transakcji finansowych dla usługi należy sprawdzić, czy istnieją następujące elementy:

- Jednostka, klasa PWT, klasa inwestycji, lokalizacje, macierz stawek i macierz kosztów.
- Departament

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Finansowe.
3. W sekcji Ogólne wprowadź następujące dane:

Klasa

Określa klasę PWT (praca w toku) służącą do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Klasa PWT może również służyć do celów związanych z raportowaniem.

Klasa inwestycji

Określa klasę inwestycji służącą do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Klasa inwestycji może również służyć do celów związanych z raportowaniem.

Departament

Określa departament używany podczas przetwarzania transakcji związanych z obciążeniami zwrotnymi w celu obciążenia departamentów kosztami lub skredytowania tych kosztów. Departament może również służyć do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów. Wybranie departamentu na stronie właściwości ogólnych powoduje, że to pole jest wypełniane automatycznie. Wymagane w przypadku obciążeń zwrotnych.

Lokalizacja

Określa lokalizację służącą do dopasowywania inwestycji do reguł debetowania i kredytowania w przypadku przetwarzania transakcji związanych z obciążeniami zwrotnymi. Gdy ustawienia domyślne dotyczące systemu lub jednostki wskazują, że lokalizacja źródłowa pochodzi z inwestycji, można używać alokacji do dopasowywania inwestycji do macierzy stawek i kosztów.

4. W sekcjach Stawki transakcji dla robocizny, Stawki transakcji dla materiałów, Stawki transakcji dla wyposażenia i Stawki transakcji dla wydatków wprowadź następujące dane dla wszystkich typów transakcji, dla których to konieczne:

Źródło stawki

Określa stawkę używaną podczas przetwarzania transakcji w celu obciążenia za koszty robocizny, materiałów, wyposażenia lub wydatków skojarzone z usługą.

Źródło kosztów

Określa koszty robocizny, materiałów, wyposażenia lub wydatków skojarzone z usługą.

Typ kursu wymiany

Typ kursu wymiany wskazuje sposób przeliczania stawek i kosztów, jeśli jest włączona obsługa wielu walut.

5. Zapisz zmiany.

Zarządzanie incydentami związanymi z usługą

Incydenty umożliwiają śledzenie zapotrzebowania na rozwiązania informatyczne zgłaszanego przez użytkowników oraz pracy wykonywanej przez analityków IT nad usługami. Incydenty mogą obejmować problemy, zagadnienia, defekty i inne żądania.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Kategorie incydentów.
3. Zaznacz kategorie incydentów, które chcesz skojarzyć z usługą, a następnie kliknij przycisk Dodaj. Kategorie incydentów służą do grupowania incydentów w celu ustalania i oceny poniesionych kosztów oraz wyświetlania wykorzystania zasobów.

Uwaga: Kategorie incydentów są konfigurowane i obsługiwane przez administratora. Administratorzy mogą także zbiorczo skojarzyć dowolne usługi z kategorią incydentów.

4. Kliknij przycisk Zapisz i powrót.
5. Aby wyświetlić listę incydentów, otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Incydenty.

6. Aby utworzyć nowy incydent, kliknij opcję Nowy.
7. Aby ponownie przydzielić incydent, kliknij opcję Przydziel ponownie.
8. Aby przekonwertować incydent na zadanie lub projekt, kliknij opcję Konwertuj.

Definiowanie zależności dla usługi

Między usługami w portfelu zachodzą relacje zależności. Zależności mogą występować między rozpoczęciem i zakończeniem zadań, które powodują konflikty, albo w wyniku przekroczenia budżetu. Można zdefiniować inwestycje, które są zależne od usługi, oraz wskazać, kiedy usługa jest zależna od innej inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Zależności.
3. Wybierz tryb, aby dodać następujące elementy:
 - Inwestycje zależne od tej inwestycji. Wyświetla inne inwestycje zależne od danej inwestycji.
 - Inwestycje, od których zależy ta inwestycja. Wyświetla inne inwestycje, od których jest zależna dana inwestycja.
4. Kliknij przycisk Dodaj, aby dodać więcej zależności do inwestycji.
Zostanie wyświetlona strona wyboru inwestycji.
5. Wprowadź nazwę i wybierz typ inwestycji w polu Typ lub kliknij opcję Pokaż wszystkie.
6. W sekcji Filtr inwestycji zaznacz pola wyboru związane z nazwami inwestycji, a następnie kliknij przycisk Dodaj.
7. Zapisz zmiany.

Tworzenie i aktualizowanie planów bazowych w celu mierzenia postępu

Plany bazowe są często używane z projektami; umożliwiają także przechwytywanie migawek łącznego planowanego nakładu pracy oraz szacowanych kosztów związanych z usługą. Plan bazowy jest statyczny. Zmiany wprowadzone w usłudze po utworzeniu planu bazowego nie są automatycznie uwzględniane w bieżącym planie bazowym. Można jednak zaktualizować plan bazowy, uwzględniając w nim nowe informacje.

Uwaga: Wartości rzeczywiste dotyczące incydentów reprezentują prace nieplanowane i nie należą do łącznego nakładu pracy w planach bazowych.

Początkowy plan bazowy należy utworzyć przed wprowadzeniem czasów związanych z zasobem. Należy utworzyć więcej planów bazowych w pewnych odstępach czasu, w tym w połowie czasu realizacji usługi, po ukończeniu różnych faz i po ukończeniu usługi. Początkowy plan bazowy umożliwia porównywanie wartości szacowanych z rzeczywistymi w czasie realizacji usługi.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Plan bazowy.
Zostanie wyświetlona strona planów bazowych.
3. Aby przeprowadzić edycję planu bazowego usługi, należy kliknąć na stronie nazwę wersji planu bazowego.
4. Aby utworzyć plan bazowy, kliknij przycisk Nowy.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
5. Wypełnij poniższe pola:

Nazwa wersji

Określa nazwę wersji planu bazowego.

Przykład:

Początkowy plan bazowy, Pośredni plan bazowy lub Końcowy plan bazowy.

Wymagane: tak

Identyfikator wersji

Określa unikatowy identyfikator wersji planu bazowego.

Przykład:

Numer wersji planu bazowego, np. wer1 lub wer5.

Wymagane: tak

Opis

Zawiera opis wersji planu bazowego.

Wymagane: nie

Bieżąca wersja

Definiuje wersję planu bazowego, która będzie bieżącym planem bazowym.

Pole jest wyświetlane tylko wtedy, gdy istnieje wersja planu bazowego.

Domyślnie bieżącym planem bazowym projektu jest plan bazowy, który został utworzony jako ostatni. Jeśli zdefiniowano tylko jeden plan bazowy, jest on bieżącym planem bazowym.

Domyślnie: zaznaczone

6. Zapisz zmiany.
7. Istnieje możliwość wyświetlania opisanych niżej informacji o nakładzie pracy i kosztach dla planu bazowego. Informacje pochodzą z kolumn na stronie wersji planu bazowego we właściwościach usługi:
 - **Użycie.** Łączny nakład pracy (wartości rzeczywiste plus pozostały SCZ) w momencie utworzenia planu bazowego. Wartości rzeczywiste są zaksięgowane w odniesieniu do przydziałów usługi.
 - **ZKPW.** Zabudżetowany koszt pracy wykonanej w momencie utworzenia planu bazowego. Koszt jest równy wartości budżetu końcowego (BK) pomnożonej przez procent wykonania na poziomie podsumowania.
8. (Opcjonalnie) Planów bazowych można używać do wykonywania analizy wartości wypracowanej (AWW) dotyczącej wydajności usługi. Taka analiza pokazuje, jaki nakład został dotychczas poniesiony i jaką pracę wykonano na rzecz usługi.

Uwaga: Aby uzyskać wartości kosztów w planie bazowym, przed utworzeniem planu bazowego należy określić stawki dla personelu usługi i uruchomić zadanie Wyodrębnianie macierzy stawek. Aby uzyskać wartości zabudżetowanego kosztu pracy wykonanej (ZKPW) w planie bazowym, przed utworzeniem planu bazowego należy wypełnić wartości procentowe dla zadań podsumowujących.
9. Aby zaktualizować plan bazowy, otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Plan bazowy.

Zostanie wyświetlona strona planów bazowych usługi.
10. Zaznacz pole wyboru znajdujące się obok planu bazowego.

11. Kliknij opcję Aktualizuj plan bazowy.

Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.

12. Kliknij opcję Tak.

Ostatnio utworzony plan bazowy staje się domyślnie bieżącym planem bazowym usługi. Jeśli zostanie usunięta bieżąca wersja planu bazowego i istnieje więcej niż jeden plan bazowy, bieżącą wersją stanie się najnowszy z nich.

Jeśli inwestycja ma tylko jeden plan bazowy, zostaje on oznaczony jako bieżący. Plan bazowy jest wyświetlany na liście z żółtym znacznikiem wyboru w kolumnie Bieżące. Aby ustawić bieżący plan bazowy, należy go otworzyć, zaznaczyć pole Bieżąca wersja i zapisać wersję planu bazowego.

Zarządzanie subskrypcjami i obciążeniami zwrotnymi departamentu

Subskrypcja to złożone przez departament zlecenie dotyczące korzystania z usługi. Departamenty subskrybujące usługę stają się jej klientami. Departament zarządzający usługą staje się jej dostawcą. Dostawca usługi korzysta z subskrypcji do zarządzania relacjami z departamentami subskrybującymi. Subskrypcje obejmują obciążanie subskrybujących departamentów kosztami dostarczanych usług.

Można wyświetlić listę wszystkich departamentów subskrybujących usługę oraz dodawać i usuwać departamenty na liście subskrypcji. Kierownicy departamentów mogą tworzyć subskrypcje usług również dla swojego departamentu. Aby uzyskać więcej informacji na temat obciążeń zwrotnych, zobacz Podręcznik użytkownika — Zarządzanie finansami.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Właściwości i kliknij opcję Subskrypcje.
3. Przejrzyj lub przefiltruj subskrypcje. Monitoruj następujące informacje:

Departament klienta

Wyświetla departament subskrybujący usługę.

BRM

Wyświetla nazwisko menedżera relacji biznesowych dla subskrybującego departamentu.

Incydenty

Wyświetla liczbę incydentów związanych z usługą zarejestrowanych przez departament subskrybujący.

Opłaty

Wyświetla zagregowane opłaty za dostarczaną usługę zatwierdzone obecnie przez departament subskrybujący.

Naruszenia umowy dotyczącej poziomu usług (SLA)

Określa liczbę naruszeń poziomu jakości danej usługi zarejestrowanych przez departament subskrybujący.

4. Aby utworzyć subskrypcję związaną z departamentem:

- a. kliknij przycisk Dodaj.

Zostanie wyświetlona strona dodawania departamentów subskrybentów.

- b. Przy użyciu przeglądania lub filtrowania wybierz departamenty, które mają zostać dodane do listy subskrypcji, a następnie kliknij przycisk Dodaj.

- c. Kliknij opcję Powrót.

Uwaga: Aby obciążyć departament za dostarczaną usługę, należy zaktualizować regułę debetowania obciążeń zwrotnych przez dodanie alokacji KG dla departamentu, dla którego tworzona jest subskrypcja. Wspólnie z menedżerem finansowym działu informatycznego i kierownikiem departamentu subskrybującego należy ustalić termin rozpoczęcia naliczania obciążeń zwrotnych za usługi.

5. Aby usunąć subskrypcję:

- a. Zaznacz pole wyboru obok każdego departamentu klienta, którego subskrypcja ma zostać anulowana, i kliknij przycisk Usuń.

Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.

- b. Kliknij opcję Tak.

Uwaga: Podczas anulowania subskrypcji należy pamiętać o zaktualizowaniu reguły debetowania obciążeń zwrotnych oraz usunięciu alokacji KG dotyczącej departamentu. W przeciwnym razie departament będzie nadal obciążany opłatami za usługi.

Ocenianie scenariuszy planowania zdolności produkcyjnych dla usługi

Scenariusze umożliwiają stosowanie systematycznej metodologii do optymalizowania usługi. Stosując scenariusze do usługi, można analizować, jak zmiany personelu lub przesunięcia dat wpływają na wynik inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Na pasku narzędzi scenariusza poniżej paska narzędzi strony wybierz scenariusz planowania zdolności produkcyjnych.
Scenariusz zostanie ustawiony jako bieżący.
3. Oceń usługę, przełączając się między scenariuszem a planem tymczasowym.
4. (Opcjonalnie) Aby utworzyć scenariusz planowania zdolności produkcyjnych, kliknij przycisk Utwórz na pasku narzędzi scenariusza.

Rozdział 3: Jak utworzyć hierarchię usług

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Hierarchie usług](#) (na stronie 29)

[Definiowanie inwestycji podrzędnych i alokacji](#) (na stronie 30)

[Definiowanie alokacji i inwestycji nadrzędnych](#) (na stronie 30)

[Badanie zestawienia nakładu pracy związanego z usługą](#) (na stronie 31)

[Analiza zestawienia finansowego dla usługi](#) (na stronie 32)

Hierarchie usług

Usługami można zarządzać w hierarchii z innymi inwestycjami, w tym projektami, środkami trwałymi, aplikacjami, produktami, usługami i innymi pracami. W hierarchii finansowej wyświetlana jest agregacja planowanych, rzeczywistych i pozostałych kosztów inwestycji. Wartości zmieniające się w czasie są czynnikiem wpływającym na zdefiniowane procentowe alokacje inwestycji.

Zestawienie *finansowe* i zestawienie *nakładu pracy* są hierarchicznymi reprezentacjami inwestycji, usług oraz idei składających się na daną usługę. W czasie tworzenia hierarchii planowane koszty inwestycji lub usługi podrzędnej są zestawiane w usłudze nadrzędnej. Te zagregowane koszty są wyświetlane w zestawieniu *finansowym*. Zagregowane wartości nakładu pracy skojarzonej inwestycji lub usługi podrzędnej są na tej samej zasadzie sumowane w inwestycji nadrzędnej w zestawieniu *nakładu pracy*.

Usługi można także udostępniać innym inwestycjom, usługom i ideom. Można na przykład współużytkować serwer bazy danych obsługujący dwie aplikacje. Umożliwia to osiągnięcie następujących celów:

- Dodawanie aplikacji jako inwestycji podrzędnych do hierarchii inwestycji serwera bazy danych.
- Edycja wartości procentowych alokacji kosztów i pasm czasowych inwestycji lub usługi podrzędnej.

Procent alokacji inwestycji danej usługi określa, jaka część usługi jest alokowana do innej usługi, inwestycji lub idei. Wszystkie dane dotyczące kosztów w hierarchii inwestycji są oparte na wartościach procentowych alokacji.

Definiowanie inwestycji podrzędnych i alokacji

Właściciel usługi lub kierownik inwestycji definiuje alokacje dla każdej podrzędnej inwestycji lub usługi w hierarchii. Podczas pierwszego dodawania inwestycji podrzędnej do danej usługi jej alokacja jest ustawiana na 100 procent. Można przeprowadzić edycję wartości procentowej alokacji dla usługi, inwestycji lub idei podrzędnej. Sumy kosztów inwestycji podrzędnych są automatycznie agregowane w usłudze nadrzędnej na podstawie wartości procentowych alokacji inwestycji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie finansowe.
3. Zaznacz pole wyboru obok żądanej usługi podrzędnej i kliknij przycisk Dodaj element podrzędny.
4. Zaznacz pole wyboru obok inwestycji i kliknij przycisk Dodaj.
5. Kliknij opcję Powrót.
6. Kliknij wielkość alokacji inwestycji usługi podrzędnej.
Zostanie wyświetlona strona ustawiania alokacji.
7. W polu Alokacja związanym z daną usługą wprowadź wartość procentową alokacji inwestycji podrzędnej do usługi lub inwestycji nadrzędnej.
8. Zapisz zmiany.
9. Aby usunąć usługę podrzędną z zestawienia finansowego, zaznacz pole wyboru związane z usługą i kliknij przycisk Usuń.
10. Kliknij opcję Powrót.

Definiowanie alokacji i inwestycji nadrzędnych

Do usługi można dodać jedną lub więcej inwestycji nadrzędnych. Zdefiniuj alokacje dla każdej inwestycji podrzędnej w hierarchii usług. Alokacje inwestycji i usług można podzielić między wiele inwestycji nadrzędnych. Alokacja łączna wynosi zawsze 100 procent.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Elementy nadrzędne.
Zostanie wyświetlona strona listy elementów nadrzędnych.

3. Kliknij przycisk Dodaj, aby wybrać jedną lub więcej inwestycji, które zostaną wyznaczone jako inwestycje nadrzędne.
4. W polu Alokacja wprowadź procent alokacji dla inwestycji nadrzędnej.
5. Aby usunąć element nadrzędny, zaznacz pole wyboru obok inwestycji i kliknij przycisk Usuń.
6. Zapisz zmiany.

Badanie zestawienia nakładu pracy związanego z usługą

Można wyświetlać sumę nakładów pracy poniesionych w związku z zatwierdzonymi lub niezatwierdzonymi inwestycjami, usługami i ideami w hierarchii.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie nakładu pracy.
3. Aby wyświetlić każdą usługę, w tym wszystkie usługi nadrzędne i podrzędne, rozwiń lub zwiń elementy w hierarchii.
4. Zbadaj zagregowane informacje o robociźnie związanej z usługą podrzędną, w tym SCZ, SKK i rzeczywiste odchylenia pracy. W agregacji brane są pod uwagę wartości procentowe alokacji inwestycji lub usług podrzędnych.
5. W zależności od widoku wybranego w hierarchii w pozycji Własne wyświetlane są wartości dotyczące nakładu pracy lub koszty usługi nadrzędnej. Pozycje znajdujące się poniżej pozycji Własne są przeznaczone na inwestycje lub usługi podrzędne.
6. Aby przefiltrować listę, wybierz opcję z pola Stan.
7. Aby skorygować alokacje i dopasować je do celów biznesowych, można także dodać lub usunąć podrzędne inwestycje bądź usługi.

Analiza zestawienia finansowego dla usługi

Dane finansowe można wyświetlać w postaci hierarchicznej listy zawierającej podrzędne inwestycje, usługi oraz idee. Wszystkie koszty i korzyści podrzędne są sumowane w usłudze nadrzędnej i są wyświetlane w pozycji usługi nadrzędnej.

Można śledzić koszty poniesione na utworzenie, konserwację i obsługę danej usługi. Użytkownik może również śledzić procenty alokacji, planowane koszty, koszty rzeczywiste, pozostałe koszty, planowane korzyści, planowany zwrot z inwestycji (ROI) i planowaną wartość bieżącą netto (WBN). Usługę można zmodyfikować, dodając lub usuwając inwestycje podrzędne.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Otwórz menu Hierarchia i kliknij opcję Zestawienie finansowe.

3. Przeanalizuj usługi nadrzędne i podrzędne w zestawieniu finansowym, w tym wartości w następujących polach:

Planowany koszt

Planowane koszty inwestycji, w tym zsumowane koszty wszystkich inwestycji podrzędnych na podstawie ich procentowej alokacji.

Koszt rzeczywisty

Poniesione koszty według rozliczeń i faktur. Jeśli usługa jest niezatwierdzona, zestawiane są również koszty rzeczywiste z inwestycji lub usługi podrzędnej. Koszty są zestawiane po uwzględnieniu procentu alokacji inwestycji. Oznacza to, że stan usługi jest inny niż *Zatwierdzono*.

Pozostały koszt

Różnica między kosztami planowanymi a kosztami rzeczywistymi.

Planowany zwrot z inwestycji (ROI)

Planowany zwrot z inwestycji i jej inwestycji podrzędnych.

Planowany zwrot z inwestycji (NPV)

Wartość bieżąca netto inwestycji i jej inwestycji podrzędnych.

Planowana korzyść

Suma planowanej korzyści z budżetu szczegółowego inwestycji, usługi lub idei. Planowana korzyść reprezentuje spodziewane przyszłe przychody z inwestycji.

Łączny koszt posiadania

Łączny koszt posiadania to zagregowana kwota kosztów związanych z uruchomieniem lub działaniem usługi. Działanie usługi obejmuje zarządzanie wszystkimi inwestycjami pomocniczymi, takimi jak projekty, aplikacje i idee. Wartość łącznego kosztu posiadania umożliwia śledzenie kosztów i współużytkowanych alokacji. Łączny koszt posiadania umożliwia zarządzanie budżetem usługi i porównywanie zagregowanych kosztów przypadających na inne typy inwestycji.

4. Aby określić łączny koszt posiadania, dodaj do usługi jedną lub więcej inwestycji podrzędnych. Wyświetl zagregowane sumy kosztów i robocizny z hierarchicznej specyfikacji inwestycji.

5. Aby przefiltrować listę, wybierz opcję z pola Stan.

Uwaga: Domyślnie na zestawieniu finansowym i zestawieniu nakładu pracy dla usługi wyświetlana jest lista zatwierdzonych i niezatwierdzonych inwestycji podrzędnych.

6. Aby skorygować alokacje i dopasować je do celów biznesowych, można także dodać lub usunąć podrzędne inwestycje bądź usługi.

Rozdział 4: Jak przydzielać personel do zespołu usługi

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Zespoły usług](#) (na stronie 35)
[Dodawanie zasobów lub ról do zespołu usługi](#) (na stronie 36)
[Definiowanie dla usługi wymagań w zakresie personelu](#) (na stronie 40)
[Analizowanie zdolności produkcyjnych ról związanej z usługą](#) (na stronie 42)
[Definiowanie alokacji zasobów dla usługi](#) (na stronie 43)
[Korygowanie alokacji zasobów dla usługi](#) (na stronie 44)
[Zmienianie, przydzielanie lub akceptowanie alokacji zasobu](#) (na stronie 45)
[Ustawianie alokacji dla wielu członków zespołu](#) (na stronie 46)
[Edytowanie planowanych i przydzielonych alokacji dla usługi](#) (na stronie 47)
[Zastępowanie zasobów w zespole usługi](#) (na stronie 48)
[Zmienianie ról członków personelu w usłudze](#) (na stronie 50)

Zespoły usług

Menedżer może przypisać zespół zasobów lub ról do pracy nad usługą. Można zaimplementować wiele takich samych funkcji, które są dostępne dla projektów. Na przykład podczas pracy z zespołami usług można angażować się w następujące działania:

- Planowanie zdolności produkcyjnych wg ról.
- Dodawanie lub aktualizowanie zasobów i ról według SPO.
- Zmiana ról i wymagań związanych z personelem.
- Przesuwanie i skalowanie alokacji dla ról i zasobów.

Analitycy IT, inżynierowie, konsultanci i inni pracownicy mogą rejestrować w swoich grafikach czas, przez jaki pracują nad usługami, incydentami i żądaniami.

Uwaga: Usługi nie są skojarzone z zadaniami i ich obsadzenie nie powoduje powstania długoterminowego zobowiązania dla żadnych zasobów.

Dodawanie zasobów lub ról do zespołu usługi

Aby przydzielić personel do usługi, dodaj zasoby robocizny o określonych nazwach, zasoby inne niż robocizna lub role, które będą obiektami zastępczymi. Zasoby są automatycznie alokowane na poziomie 100% ich dostępnych dni roboczych. Alokacje można korygować, można przydzielić zasoby z nadmierną alokacją lub automatycznie zaalokować tylko pozostałą dostępność zasobu.

Istnieje możliwość dodania do usługi wielu wystąpień roli, ale nie ma możliwości dodania wielu wystąpień zasobu o tej samej nazwie. Na przykład można przydzielić rolę dewelopera dwukrotnie jako reprezentację dwóch różnych wymagań dotyczących zasobu o umiejętnościach dewelopera.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.

Zostanie wyświetlona strona personelu zespołu.

2. Przejrzyj stronę personelu zespołu usługi, zanim dodasz do usługi kolejnych członków personelu. Na tej stronie są wyświetlane następujące kolumny i ikony:

Ikona właściwości

Otwiera profil zasobu. Można wyświetlić informacje z profilu i zmienić alokację, w tym alokację planowaną i twardą.

Ikona wyszukiwarki zasobów

Otwiera stronę Znajdź zasoby dotyczącą wybranego zasobu. Zasób lub rolę można zastąpić innym zasobem lub rolą.

Alokacja zasobu

Otwiera stronę Alokacje zasobów/ról. Można aktualizować alokację zasobu.

Rola

Wyświetla rolę zasobu dla danego przydziału. Rola ta może się różnić od głównej roli wybranej w profilu zasobu.

Czas

Wyświetla żółty znacznik wyboru, jeśli zasób lub rola mogą wprowadzać w grafiku wartości dotyczące tej inwestycji.

Stan alokacji

Wyświetla stan rezerwacji zasobu lub roli.

Wartości

Twarda. Zasób jest przydzielony do inwestycji

Miękka. Zasób jest przydzielony do harmonogramu próbnego inwestycji.

Mieszana. Dla zasobu istnieje zarówno miękka, jak i twarda alokacja.

Początek

Wyświetla datę rozpoczęcia alokacji członka zespołu. Jeśli data nie jest określona, wartością domyślną jest data rozpoczęcia inwestycji.

Koniec

Wyświetla datę zakończenia alokacji członka zespołu. Jeśli data nie jest określona, wartością domyślną jest data zakończenia inwestycji.

% alokacji

Wyświetla procent, w jakim członek zespołu jest alokowany do inwestycji.

Alokacja

Wyświetla liczbę godzin, na którą zasób został alokowany próbnie do inwestycji. Jeśli daty alokacji nie zostaną zmienione, członkowie personelu są automatycznie alokowani na cały czas trwania. Alokacji nie można edytować bezpośrednio, ale można ją zmodyfikować przy użyciu następujących elementów:

- Opcje ustawiania alokacji.
- Nowe krzywe alokacji określone na stronie właściwości członka personelu zasobu.
- Opcja Alokacja zmiany

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetla dotychczasową, łączną liczbę godzin spędzonych przez zasób na pracy w ramach inwestycji.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetla czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą inwestycją.

Wartości rzeczywiste razem

Wyświetla zagregowany łączny czas rzeczywisty zaksięgowany w ramach inwestycji. Wartość jest sumą przydzielonych wartości rzeczywistych i wartości rzeczywistych incydentów.

3. Kliknij opcję Dodaj, aby dodać zasoby i role.

Zostanie wyświetlona strona wyboru zasobu.

4. Wybierz zasoby i role, które chcesz dodać do personelu usługi.

Uwaga: Roli można użyć jako elementu zastępczego, jeśli nie jest znana nazwa zasobu lub jeśli ten zasób jest niedostępny na potrzeby przydziału personelu w danej usłudze.

5. Przy użyciu Filtru wyszukiwania można wyszukiwać zasoby lub role według nazwiska/nazwy lub innych kryteriów.

6. Kliknij opcję Dodaj, aby dodać wybrane zasoby lub role.
7. (Opcjonalnie) Aby dodać członków zespołu do usługi na poziomie struktury SPO, kliknij przycisk Dodaj/aktualizuj według SPO.
8. (Opcjonalnie) Do usługi można alokować zasoby z nadmierną alokacją. Jeśli liczba dostępnych godzin zasobu jest mniejsza niż liczba żądanych godzin, zostanie wyświetlona strona potwierdzenia pozostałej dostępności, aby wskazać, że zasób ma nadmierną alokację.
 - W kolumnie wskazującej 100% alokacji zasobu jest wyświetlana liczba godzin alokacji zasobu w przypadku alokowania go na domyślnym poziomie 100% dostępności.
 - Kolumna Pozostała dostępność wskazuje rzeczywistą liczbę godzin pracy zasobu, które są dostępne do pracy nad daną usługą.

Wybierz jedną z następujących opcji:

Nadmiernie alokuj

Powoduje nadmierną alokację zasobu.

Pozostało tylko

Alokuje zasób na poziomie wyświetlanym w kolumnie Pozostała dostępność.

9. (Opcjonalnie) Aby usunąć zasób, zaznacz pole wyboru obok niego i kliknij przycisk Usuń.

Uwaga: Nie można usunąć zasobu związanego z usługą, jeśli opublikowano lub przesłano dotyczące go oczekujące wartości rzeczywiste.
10. Zapisz zmiany.

Definiowanie dla usługi wymagań w zakresie personelu

Po dodaniu zasobu lub roli do danej usługi na stronie właściwości członka personelu zasobu lub roli można zmodyfikować wymagania dotyczące przydziału personelu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Kliknij ikonę Właściwości dla zasobu lub roli.
3. Przeprowadź edycję właściwości członka personelu:

Nazwa wymagania

Wyświetla nazwę wymagania dotyczącego przydziału personelu.

Daty rozpoczęcia i zakończenia

Określają datę rozpoczęcia i datę zakończenia alokacji członka zespołu do inwestycji.

Domyślnie: data rozpoczęcia inwestycji i data zakończenia inwestycji.

Domyślna alokacja procentowa

Określa procent czasu, na który zasób ma być alokowany do inwestycji (można podać 0 procent). Zmiana powoduje aktualizację kolumn alokacji i % alokacji na stronie personelu zespołu ds. inwestycji.

Stan alokacji

Wskazuje poziom zobowiązania alokacji członka personelu. Alokacje członków personelu mogą być miękkie, twarde lub mieszane.

Stan alokacji jest ustawiany automatycznie, gdy członkowie zespołu są alokowani lub ich alokacja ulega zmianie.

Status żądania

Określa typ wymagania dotyczącego przydziału personelu.

Domyślnie: Nowe

Zasób

Wyświetla zasób skojarzony z wymaganiem.

Daty rozpoczęcia i zakończenia inwestycji

Wyświetla daty rozpoczęcia i zakończenia inwestycji.

Rola w inwestycji

Określa rolę, do której są zamawiane zasoby dla inwestycji.

Przykład: deweloper, analityk biznesowy, architekt

Jednostka SPO personelu

Określa jednostkę SPO personelu.

Domyślnie: Wartość opcji Jednostka SPO personelu inwestycji, jeśli jest określona.

Otwórz dla pozycji czasu

Wskazuje, czy zasób może śledzić czas spędzony na realizacji przydziałów zadań przy użyciu grafików. Gdy opcja nie jest zaznaczona, zasób nie może rejestrować czasu w przypadku żadnego projektu.

Domyślnie: zaznaczone

4. W sekcji Wyszukiwanie zasobu wypełnij następujące pola:

Zasób - typ zatrudnienia

Określa, czy zasób jest zleceniobiorcą, czy pracownikiem zatrudnionym na pełny etat.

Słowa kluczowe w życiorysach

Określa słowa kluczowe z życiorysu zasobu.

Planowana alokacja

Określa łączny procent czasu, na jaki zasób jest alokowany do inwestycji, zgodnie z żądaniem kierownika inwestycji. Alokacja określa również daty rozpoczęcia i zakończenia.

Twarda alokacja

Określa łączny procent twardej alokacji zasobu do inwestycji (który wprowadził menedżer ds. zasobów). Alokacja określa również daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji.

Dopóki menedżer ds. zasobów nie dokona twardej alokacji, pole twardej alokacji nie ma żadnej wartości.

5. Zapisz zmiany.

Analizowanie zdolności produkcyjnych roli związanej z usługą

W celu zaplanowania wymagań dotyczących przydzielania personelu do usługi można korzystać ze zagregowanego widoku wszystkich zapotrzebowań na role. Można badać zdolności produkcyjne każdego zasobu według roli.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Kliknij menu Zespół i wybierz opcję Zdolności produkcyjne roli.
3. Wyświetl alokację roli do usługi i porównaj ją z alokacjami do innych inwestycji lub usług. Dane roli są agregowane w hierarchii inwestycji. Z każdej podinwestycji jest alokowany do danej usługi określony procent.
4. Wyświetl dostępne zdolności produkcyjne roli dla usługi oraz podinwestycji.
5. W wierszu [Brak roli] można także wyświetlić zasoby, które nie mają roli w zespole.
6. (Opcjonalnie) Wyświetl te informacje w ramach scenariusza oraz niezależnie od niego. Na przykład rola może występować jako rola z nadmierną alokacją. Kliknij ikonę Personel, aby otworzyć stronę personelu zespołu i sprawdź zasoby, dla których używana jest dana rola.

Definiowanie alokacji zasobów dla usługi

Alokacja personelu reprezentuje przydział konkretnego zasobu do usługi. Członkowie personelu są automatycznie alokowani na cały okres trwania usługi. Można zmienić daty alokacji i inne informacje o alokacji personelu.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Przeprowadź edycję następujących pól:

Zasób

Wyświetla nazwę zasobu. Kliknij łącze nazwy zasobu, aby otworzyć jego właściwości.

Rola

Określa rolę zasobu w inwestycji.

Czas

Wskazuje, czy zasób może wprowadzać czas pracy wykonanej w ramach inwestycji.

Stan alokacji

Wskazuje stan alokacji zasobu w inwestycji.

Początek i Koniec

Określa daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji zasobu do inwestycji. Zmiany dat powodują aktualizację wartości w kolumnie Alokacja.

% alokacji

Określa domyślny stopień alokacji tego zasobu do tej inwestycji. Jako procent alokacji można wprowadzić wartość zero (0). Wprowadzone zmiany powodują również aktualizację wartości w kolumnie Alokacja.

Alokacja

Wyświetlana jest liczba godzin, na którą zasób został alokowany próbnie. Wielkość alokacji jest generowana dla każdego zasobu przez pomnożenie łącznej liczby dni roboczych od dnia rozpoczęcia do dnia zakończenia usługi (włącznie) przez liczbę godzin, przez które zasób jest dostępny dziennie. Szacowany czas do zakończenia (SCZ) jest oparty na liczbie godzin przydzielenia zasobu do usługi.

Alokowane wartości rzeczywiste

Wyświetla łączną liczbę godzin, przez które zasób jest przydzielony do danej inwestycji.

Wartości rzeczywiste incydentów

Wyświetla czas zaksięgowany dla incydentów skojarzonych z tą inwestycją.

Wartości rzeczywiste razem

Określa sumę wartości rzeczywistych zaksięgowanych dla tego zasobu.

3. Zapisz zmiany.

Korygowanie alokacji zasobów dla usługi

Alokacje zasobów można korygować, na przykład przedłużać przydział zasobu lub anulować twardą alokację zasobu.

Na przykład planowana lub domyślna alokacja zasobu może wynosić 100%. Zasób został zaalokowany do pracy na potrzeby danej usługi od 1 kwietnia do 1 lipca. Zasób jest również przydzielony do innej usługi na 50% czasu od 1 do 30 kwietnia. Zasób ma planowany urlop od 15 do 22 maja. W takim przypadku można utworzyć dwie krzywe alokacji. Jedna krzywa będzie wskazywać odchylenie do 50% od 1 do 30 kwietnia. Druga krzywa będzie wskazywać odchylenie do 0% w okresie od 15 do 22 maja.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Kliknij ikonę Właściwości obok zasobu i sprawdź następujące elementy:

Planowana alokacja

Ta krzywa reprezentuje łączną *planowaną* (domyślną) wartość alokacji żądanej pierwotnie przez kierownika usługi.

Twarda alokacja

Ta krzywa reprezentuje wartość alokacji przydzielonej przez menedżera ds. zasobów.

Uwaga: Stan alokacji zasobu jest automatycznie dostosowywany do zmian krzywych alokacji planowanej i twardej. Możliwość wyświetlania sekcji Twarda alokacja jest zależna od ustawienia Zezwólaj na alokowanie mieszane (domyślne) wprowadzonego podczas zarządzania projektem.

3. W polu Domyślna alokacja procentowa wprowadź procent czasu, na który zasób został alokowany do danej usługi. Na przykład wprowadź wartość 0, 50 lub 100 procent.

Ta zmiana zostanie odzwierciedlona w kolumnach alokacji i procentu alokacji na stronie personelu zespołu.

4. Przeanalizuj planowane i twarde alokacje dla usług i zidentyfikuj odchylenia od wartości w polu Domyślna alokacja procentowa.
5. Utwórz po jednym wierszu dla każdego odchylenia od alokacji domyślnej. Kontynuując przykład z początku tego tematu, utwórz dwa wiersze:
 - a. Jeden reprezentujący okres, w którym zasób pracuje na 50%.
 - b. A drugi reprezentujący okres, w którym zasób pracuje na 0% (nieobecność).
6. Aby utworzyć okres planowanej lub twardej alokacji:
 - a. Wprowadź datę rozpoczęcia okresu.
 - b. Wprowadź datę zakończenia okresu.
 - c. W polu % alokacji wprowadź wartość procentową określającą oczekiwany czas pracy (jako wstępny lub przydzielony). Na przykład wprowadź wartość 0, 50 lub 100 procent.
7. Zapisz zmiany.

Zmienianie, przydzielanie lub akceptowanie alokacji zasobu

W alokacjach zasobów można wprowadzać następujące typy zmian:

- **Zmiana alokacji:** można przesunąć albo przeskalować całość lub część alokacji zasobu w usłudze. Alokacje można przesunąć, aby rozszerzyć je poza widok z dozwoloną skalą czasu, który obejmuje sześć miesięcy. Przykładowa alokacja może rozpoczynać się 1 maja z wartością domyślną 100% do 31 maja, a następnie rozciągać się na cały czerwiec ze zmniejszoną alokacją wynoszącą 50%. Jeśli rozpoczęcie alokacji zostanie zmienione na 1 czerwca, alokacja zostanie przesunięta na okres od 1 czerwca do 1 lipca (31 dni kalendarzowych) z wartością 100%. Następnie będzie kontynuowana do 2 sierpnia z wartością 50%. Alokacje można również przesuwać dla odcinków czasu, które nie zawierają żadnych segmentów.
- **Przydzielenie planowanej alokacji:** można ustawić twardą alokację na wartość równą planowanej alokacji. Aby ustawić twardą alokację dla segmentów, należy wykonać edycję segmentu planowanej alokacji zasobu. Stan twardej alokacji zasobu oznacza całkowite przydzielenie zasobu. Przydzielenie planowanej alokacji nie powoduje zresetowania procentu domyślnej alokacji.
- **Akceptowanie twardej alokacji:** można usunąć segmenty z miękką alokacją z sekcji Planowana alokacja. Wszystkie segmenty zostaną zresetowane do wartości równej wartości segmentów o przydzielonej twardej alokacji.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacje mają zostać przesunięte.

3. Aby przesunąć albo przeskalować alokację:
 - a. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Zmień alokację.
 - b. W sekcji Przedział czasu do zmiany zmień daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji zasobu do pracy nad daną usługą. Podczas przenoszenia danych daty segmentów alokacji są zachowywane bez zmian, nawet jeśli procent alokacji w każdym z segmentów ulega zmianie.
 - c. W sekcji Parametry zmiany czasu:
 - W polu Przesuń do daty wprowadź datę, od której ma się rozpoczynać przesunięta alokacja.
 - W polu Data odcięcia zmiany wprowadź datę zakończenia przesuwania alokacji. Alokacji nie można przesunąć poza tę datę.
 - W polu Skaluj % alokacji o wprowadź procentową zmianę alokacji, którą należy przesunąć.
4. Aby przydzielić planowaną alokację tak, aby stała się twardą alokacją:
 - a. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Przydziel planowaną alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
 - b. Kliknij opcję Tak.
5. Natomiast aby zaakceptować twardą alokację i zresetować planowaną alokację do wartości równej twardej alokacji:
 - a. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Zaakceptuj twardą alokację.
Zostanie wyświetlona strona potwierdzenia.
 - b. Kliknij opcję Tak.

Wszystkie alokacje zostaną w pełni przydzielone. Wszystkie segmenty zostaną zresetowane do wartości równej wartości segmentów o przydzielonej twardej alokacji. Wartość Stan alokacji zmieni się na *Twarda*. Wartości w kolumnach % alokacji i Alokacja zostaną zaktualizowane.
6. Zapisz zmiany.

Zmiany zostaną odzwierciedlone w kolumnie Alokacja na stronie personelu zespołu usługi.

Ustawianie alokacji dla wielu członków zespołu

Alokacje wielu członków zespołu można ustawić jednocześnie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Zaznacz pole wyboru obok zasobu, którego alokacja ma zostać zaktualizowana.

3. Otwórz menu Czynności i kliknij opcję Ustaw alokację.
4. W sekcji Ogólne ustaw następujące alokacje dla wybranych członków zespołu:

Data rozpoczęcia i data zakończenia

Określają daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji.

Zaznacz pole wyboru Resetuj w celu dopasowania do daty rozpoczęcia inwestycji, aby zresetować wymagania dotyczące przydziału personelu w celu dopasowania do daty rozpoczęcia i daty zakończenia usługi.

Alokacja domyślna %

Określa alokację zasobu dla usługi.

5. W sekcji Istniejące segmenty alokacji zaznacz pole wyboru Wyczyść istniejące segmenty alokacji. Takie ustawienie spowoduje usunięcie wszystkich segmentów alokacji dla wybranych członków zespołu.
6. Aby utworzyć segment alokacji dla wybranych członków zespołu, wypełnij następujące pola na stronie w sekcji Nowe segmenty alokacji:

Rozpoczęcie i zakończenie

Określają daty rozpoczęcia i zakończenia alokacji.

% alokacji

Określa procent alokacji zasobu do usługi.

7. Zapisz zmiany.

Edytowanie planowanych i przydzielonych alokacji dla usługi

Kierownik usługi chce znać odpowiedzi na następujące pytania:

- Jaka jest dostępność zasobu na potrzeby usługi?
- Które zasoby mają nadmierną lub niepełną alokację oraz jak duża jest nadwyżka lub brak?

Planowane i przydzielone alokacje dla usługi według zasobów i okresów można analizować na wykresie.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę.
2. Kliknij menu Zespół i wybierz opcję Szczegóły.
Alokacje są wyświetlane według zasobu, alokacji i okresu czasu.
3. Umieść wskaźnik myszy nad okresem.
Zostanie wyświetlona notatka zawierająca krótkie podsumowanie.
4. Przeanalizuj kolumny okresów i kolory alokacji. Kolumny są domyślnie ustawione na *jeden tydzień* i zawsze zaczynają się od bieżącego tygodnia.
 - Kolor żółty oznacza zasoby, których alokacja w danym okresie nie przekracza dostępności.
 - Kolor czerwony wskazuje zasoby z nadmierną alokacją. Ilość alokowanego czasu przekracza dostępność zasobu w tym okresie.
 - Kolor zielony oznacza alokacje zasobu do innych inwestycji, idei lub usług.
5. Kliknij wykres, aby przeprowadzić edycję wartości związanych z czasem. Można na przykład edytować komórki czasu dla poszczególnych zasobów.
6. Zapisz zmiany.

Zastępowanie zasobów w zespole usługi

Można zastąpić członków personelu przydzielonych do zespołu usługi. Ocena dostępności umożliwia znalezienie zastępstwa o podobnych umiejętnościach. Można zastąpić zasób innym zasobem oraz zastąpić rolę zasobem.

Uwaga: Wynikiem procesu zastępowania może być nadmierna alokacja zasobów.

Wykonaj następujące kroki:

1. Jeśli to możliwe, przed wprowadzeniem zastępstwa dotychczasowy członek personelu powinien wypełnić i opublikować pozycje czasu.
2. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
3. Kliknij ikonę Wyszukiwarka zasobów obok nazwiska zasobu, który chcesz zastąpić.
4. Sprawdź wartości następujących pól:

Dostępność

Wskazuje okres przydziału oraz liczbę godzin alokacji zasobu. Operacja zastąpienia powoduje przeniesienie widocznych dat i godzin do zasobu zastępującego.

Dopasowanie dostępności

Wyświetla ocenę uwzględniającą czas trwania przydziału (okres pracy) i dostępność każdego potencjalnie zgodnego zasobu. Im wyższa ocena, tym większa zgodność.

Jeśli do kryteriów wyszukiwania nie zostaną dodane żadne specyfikacje umiejętności, wartości w kolumnie łączne dopasowanie będą identyczne z ocenami w kolumnie Dopasowanie dostępności. Kolumna Dopasowanie umiejętności może być pusta. Jeśli do wyszukiwania zostaną wprowadzone kryteria umiejętności i dostępności, wartości w kolumnie łączne dopasowanie będą zawierać średnią obu ocen.

U góry strony zostanie wyświetlony następujący komunikat:

Wyniki dopasowania mogą być niedokładne, jeśli daty dostępności nie mieszczą się w następującym zakresie: ddmrrr - ddmrrr

Jeśli istnieje rozbieżność między zakresem dat w komunikacie a datami w polu Dostępność, ocena Dopasowanie dostępności może być niedokładna. Na przykład w polu Dostępność mogą znajdować się daty od 01-10-17 do 07-02-18. W komunikacie może znajdować się zakres dat od 07-10-19 do 07-10-20. Nie można znaleźć porównania dla żadnego zasobu. Taka sytuacja obniża ogólne wyniki dopasowania dostępności.

5. Zaznacz pole wyboru obok nowego zasobu i kliknij przycisk Zastąp.
6. Kliknij przycisk Tak, aby potwierdzić.
7. Rola pierwotnego członka personelu jest przenoszona do nowego członka (o ile proces nie dotyczy zastępowania ról). Nowy zasób otrzymuje następujące właściwości od zasobu, który został zastąpiony:
 - a. Początek dostępności (jeśli data nie minęła, a nowy zasób nie jest alokowany tego dnia)
 - b. Koniec dostępności
 - c. Pozostała alokacja
 - d. Pozostały SCZ
 - e. Procent (%) alokacji

Uwaga: Wartości rzeczywiste, oczekujące wartości rzeczywiste i plan bazowy dotyczące dotychczasowego członka personelu nie są przenoszone do nowego członka personelu.

Zmienianie ról członków personelu w usłudze

Rolę członka personelu w usłudze można zmienić. Zmiana nie jest trwała dla zasobu. Zmiana dotycząca roli ma zastosowanie tylko na poziomie usługi lokalnej.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz usługę i kliknij opcję Zespół.
2. Kliknij ikonę Właściwości obok zasobu.
3. W sekcji Ogólne wybierz wartość w polu Rola w inwestycji.
4. Kliknij przycisk Dodaj.
5. Zapisz zmiany.

Rozdział 5: Dodatek BRM Accelerator

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

[Jak skonfigurować dodatek BRM Accelerator](#) (na stronie 51)

[Jak korzystać z dodatku BRM Accelerator](#) (na stronie 60)

Jak skonfigurować dodatek BRM Accelerator

Dodatek BRM Accelerator to zestaw portletów będący częścią modułu Zarządzanie usługami IT.

Konfigurowanie pól dodatku BRM Accelerator

Administrator instaluje dodatek BRM Accelerator, a następnie konfiguruje jego pola. Po zainstalowaniu dodatku BRM jego zawartość jest dostępna dla użytkowników. Aby użytkownicy mogli wyświetlać dane dotyczące usługi informatycznej, wykonaj jako administrator następujące zadania:

- Procedurę tę należy wykonać w programie CA Clarity PPM Studio.
- Skonfiguruj pola i atrybuty innych obiektów, które organizacja chce zaimplementować za pomocą programu Studio.

Wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij opcję Administrowanie. W programie Studio wybierz opcję Obiekty.
2. Otwórz obiekt usługi.
3. Kliknij kartę Atrybuty.
4. Aktywuj następujące atrybuty w obiekcie usługi:

Typ usługi

Typ usługi. Dodaj pole do strony właściwości usługi. Typy usługi są zdefiniowane w tabeli słownika zawierającej domyślnie następujące wartości:

- Infrastruktura
- Konserwacja
- Znaczenie krytyczne
- Pomoc w generowaniu przychodu

Uwaga: pole Typ usługi to standardowe pole wyszukiwania. Tego pola można używać do wyszukiwania usług według ich atrybutu określającego typ.

Dopasowanie działalności

Dodaj pole Dopasowanie działalności do strony właściwości usługi. Strona zawiera informacje wskazujące, jak bardzo usługa jest dopasowana do celów biznesowych organizacji. Wartość w polu może być liczbą z przedziału od 1 do 100. Standardowa sygnalizacja *Dopasowanie* przekazuje następujące informacje:

- Czerwony. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 0-33.
- Żółty. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 33-66.
- Zielony. Wartość w polu Dopasowanie działalności należy do przedziału 66-100.

5. Poniższe pola należy skonfigurować w obiekcie Metryka kluczowa, który jest podrzędny względem obiektu Subskrypcja.

Wskaźnik progu

Dodaj pole Wskaźnik progu do stron Utwórz metrykę kluczową i Edytuj metrykę kluczową oraz do strony listy Metryka kluczowa. Pole zostanie wyświetlone jako pole wyboru Im więcej tym lepiej. Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, dopuszczalne są wartości powyżej progu. Jeśli to pole wyboru jest wyczyszczone, zalecane są wartości poniżej progu.

Pole wyboru Im więcej tym lepiej wskazuje sposób ustalania koloru świateł sygnalizacyjnych dla pola określonej metryki kluczowej. Na przykład można utworzyć nową metrykę kluczową o nazwie „Liczba zawieszonych użytkowników” i usunąć zaznaczenie pola wyboru. To będzie informacja dla dostawcy danych portletu Metryki wartości wskazująca, że zalecane są wartości poniżej progu.

Typ

Pole Typ służy do kategoryzowania metryk niestandardowych dla portletów dodatku BRM Accelerator. Gdy na przykład użytkownik wybierze łącze Wartość w portlecie Kondycja usługi na stronie Układ usługi: Pulpit nawigacyjny, w portlecie Metryki są używane tylko wartości oznaczone jako należące do kategorii Wartość. Pole Typ jest wyświetlane na stronach Utwórz metrykę kluczową i Edytuj metrykę kluczową oraz na stronach listy i filtru Metryka kluczowa dla subskrypcji departamentu. Pole Typ jest standardowym polem tekstowym z rozwijaną tabelą słownika, która zawiera następujące wartości domyślne:

- Wartość
- Wykorzystanie
- Zamknięte incydenty
- Utworzone incydenty
- Inne

Konfigurowanie integracji z programem Service Desk

Dodatek BRM Accelerator umożliwia wgląd w metryki dotyczące finansów, zasobów i świadczenia usług dla usług i inwestycji, którymi zarządza dział IT i które są używane przez jednostki biznesowe. Niektóre portlety dodatku BRM Accelerator zawierają informacje i liczniki dotyczące incydentów. Incydenty mogą być śledzone przy użyciu systemów zewnętrznych, w tym CA Service Desk Manager. Do gromadzenia danych o incydentach można stosować jedną z następujących metod:

- ręczne wprowadzanie w programie CA Clarity PPM;
- importowanie przy użyciu interfejsu XML Open Gateway (XOG);
- importowanie przy użyciu zadania *Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter*.

W jaki sposób są wypełniane portlety incydentów

Zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter wywołuje proces wykorzystujący znacznik GEL do komunikacji z bazą danych programu Service Desk w celu pobrania danych o incydentach. Zadanie jest uruchamiane według harmonogramu i wykonuje następujące operacje:

- Pobiera liczniki incydentów według klientów i usług z programu Service Desk.
- Ustala właściwego klienta i usługę w programie CA Clarity PPM.
- Zapisuje liczniki w atrybutach obiektu Subskrypcja w programie CA Clarity PPM.

Podczas każdego wykonania zadania poprzednie wartości są zastępowane. Gdy jest używana metoda integracji, program Service Desk pełni funkcję systemu rejestrowania incydentów. Program CA Clarity PPM pełni funkcję systemu rejestrowania wartości docelowych (lub progów) dopuszczalnych liczb incydentów, które są prezentowane w niektórych portletach dodatku BRM Accelerator.

Aby wykonanie zadania zakończyło się powodzeniem, poprawne muszą być następujące parametry:

- Identyfikator kontaktu w programie Service Desk musi odpowiadać nazwie użytkownika w programie CA Clarity PPM.
- Obiekt konfiguracji incydentu w programie Service Desk musi odpowiadać identyfikatorowi usługi w programie CA Clarity PPM.
- Użytkownik, którego dotyczy incydent, musi być użytkownikiem w programie CA Clarity PPM.
- Definicja użytkownika w programie CA Clarity PPM zawiera skojarzenie Departament SPO z tym samym departamentem, który ma subskrypcję usługi wskazanej przez użytkownika w zgłoszeniu w programie Service Desk. Podczas importowania danych o incydentach to skojarzenie umożliwia systemowi dopasowanie identyfikatora kontaktu w programie Service Desk do nazwy użytkownika w programie CA Clarity PPM.

Powiązane pola w programie CA Clarity PPM

Program CA Clarity PPM przechowuje dane o incydentach w ramach obiektu Metryki kluczowe (podrzednego względem obiektu Subskrypcje). Ten obiekt ma atrybuty ogólne dotyczące kodu, nazwy, typu oraz dat rozpoczęcia i zakończenia z wartością docelową i wartością rzeczywistą. Dane programu Service Desk są wyświetlane w przyrostach miesięcznych. Wykorzystywane są tylko informacje o incydentach z programu Service Desk pochodzące z minionych sześciu miesięcy oraz miesiąca bieżącego. Istnieją dwa typy metryk kluczowych dla incydentów: Utworzone incydenty i Zamknięte incydenty. Otwarte incydenty są obsługiwane oddzielnie, ponieważ potrzebna jest tylko ich łączna liczba.

Utworzone przez klienta incydenty sklasyfikowane według usług są przechowywane jako metryki kluczowe dla odpowiedniej subskrypcji. W razie potrzeby są tworzone nowe subskrypcje do przechowywania tych informacji. Metryki kluczowe mogą reprezentować wartości rzeczywiste zmienne w czasie oraz wartości docelowe zmienne w czasie. Import danych z programu Service Desk umożliwia wprowadzenie wartości rzeczywistych. Wartości docelowe należy wprowadzić ręcznie lub zaimportować w inny sposób. Minimalny poziom szczegółowości tych danych w programie CA Clarity PPM to jeden miesiąc, ponieważ taki poziom szczegółowości prezentacji jest określony w portletach.

Dla wszystkich utworzonych incydentów są wyświetlane następujące atrybuty:

Identyfikator lub nazwa metryki kluczowej

Identyfikator lub nazwa utworzonego incydentu.

Uwaga: Podczas integracji metryka kluczowa jest aktualizowana przy użyciu oczekiwanego identyfikatora, a niekoniecznie przy użyciu oczekiwanej nazwy.

Rzeczywista wartość

Liczba incydentów według czasu ich utworzenia (czyli według daty lub godziny ich otwarcia). Uwzględniane są zamknięte incydenty od tej daty lub godziny.

Zamknięte incydenty według klientów i usług również są zapisywane jako metryki kluczowe. Dla wszystkich zamkniętych incydentów są wyświetlane następujące atrybuty:

Identyfikator lub nazwa metryki kluczowej

Wyświetla identyfikator lub nazwę zamkniętego incydentu.

Rzeczywista wartość

Wyświetla liczbę incydentów według daty ich zamknięcia (czyli według ich dnia lub godziny zamknięcia).

Liczba otwartych incydentów to migawka (wykonana podczas ostatnio przeprowadzonej integracji) liczby incydentów, które nie mają dnia ani godziny zamknięcia. Liczba otwartych incydentów według klientów i usług jest zapisywana w postaci skalarnej (czyli bez możliwości zmiany skali czasu). Ta liczba jest zapisywana w atrybucie Liczba incydentów na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna. Wartość docelowa jest również atrybutem skalarnym wyświetlanym na tej stronie (Próg incydentów).

Powiązane pola w programie Service Desk

Poniżej wymieniono pola programu Service Desk, które są używane przez zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter do wykonywania obliczeń stosowanych w portletach incydentów. Nie wszystkie z tych pól są zapisywane w programie CA Clarity PPM. Część z nich jest potrzebna jedynie w celu dopasowania wartości z programu Service Desk do obiektów w programie CA Clarity PPM. Wartości z programu Service Desk są pobierane z obiektów Incydent, Żądanie oraz Problem. Obiekty mają identyczne pola na swoich stronach ze szczegółami. Z tego powodu również schemat bazy danych jest praktycznie taki sam dla każdego z tych obiektów.

Identyfikator śledzenia (DBS ID w programie Service Desk)

Unikatowy w obrębie bazy danych identyfikator z programu Service Desk. Jeśli konieczne jest rozróżnienie incydentów już policzonych i nowych, pole Identyfikator śledzenia jest używane przez logikę służącą do liczenia incydentów.

Zgłoszone przez

Nazwa użytkownika w programie Service Desk wprowadzona w polu Logowanie do systemu. Pole Zgłoszone przez służy do określania użytkownika w programie CA Clarity PPM. Nazwa użytkownika musi odpowiadać nazwie użytkownika w programie CA Clarity PPM. Na podstawie nazwy użytkownika w programie CA Clarity PPM zadanie lokalizuje określony departament w programie CA Clarity PPM.

Data/godzina otwarcia

Data utworzenia incydentu w programie Service Desk. Data i godzina otwarcia są niezbędne do obliczania odchyłań czasowych.

Data/godzina zamknięcia

Data zamknięcia incydentu w programie Service Desk. Data i godzina zamknięcia są niezbędne do obliczania odchyłań czasowych.

Obiekt konfiguracji

Obiekt konfiguracji w programie Service Desk. To pole służy do skojarzenia obiektu w programie Service Desk (w tym przypadku incydentu) z usługą w programie CA Clarity PPM. Administratorzy wymagają ręcznego wprowadzania nazw usług z programu CA Clarity PPM do tabeli słownika obiektów konfiguracji w programie Service Desk. Dzięki temu nazwa obiektu konfiguracji w programie Service Desk odpowiada nazwie usługi w programie CA Clarity PPM, do której ma zostać przydzielony incydent.

Powiązane portlety dodatku BRM

Poniżej wymieniono i opisano portlety dodatku BRM Accelerator, które wykorzystują dane zaimportowane z programu Service Desk, oraz sposoby uzyskiwania przez nich danych:

Światło sygnalizacyjne Dostarczanie usługi

To światło sygnalizacyjne na stronie Portal dostawcy działa na podstawie otwartych incydentów związanych ze wszystkimi klientami subskrybującymi daną usługę. Dane są uzyskiwane w następujący sposób:

- a. Uwzględniane są dane o otwartych incydentach każdego klienta.
- b. Dane o otwartych incydentach są porównywane z progiem incydentów ustalonym dla subskrypcji klientów.
- c. Ustalana jest wartość światła sygnalizacyjnego. Następnie są porównywane wartości światła sygnalizacyjnych wszystkich klientów subskrybujących usługę w celu ustalenia wartości ogólnego światła sygnalizacyjnego.

Portlet Śledzenie klienta

Ten portlet na stronie Układ usługi: Pulpit nawigacyjny to wykres bąbelkowy wykorzystujący liczbę otwartych incydentów jednego klienta subskrybującego usługę. Portlet uzyskuje te dane na podstawie liczby otwartych incydentów danego klienta związanych z określoną usługą.

Portlet Trend nowych incydentów

Ten portlet na stronach Układ usługi: Pulpit nawigacyjny i Układ departamentu: Pulpit nawigacyjny dostawcy wykorzystuje utworzone incydenty zarejestrowane przez wszystkich klientów subskrybujących określoną usługę. Portlet uzyskuje te dane na podstawie utworzonych incydentów z ostatnich sześciu miesięcy. Uwzględniany jest także bieżący miesiąc w przypadku wszystkich klientów, którzy mają subskrypcję usługi. W portlecie jest wyświetlana również linia progu, która jest oparta na ręcznie wprowadzonej wartości docelowej dla metryk kluczowych dotyczących utworzonych incydentów. Wyświetlana jest tylko jedna linia docelowa odpowiadająca zagregowanym wartościom docelowym wszystkich klientów.

Portlet Otwarte incydenty według klienta

Ten portlet na stronach Analiza incydentów dotyczących usługi i Portal dostawcy używa danych o otwartych incydentach dla określonej usługi zestawionych według klientów. Portlet ustala te dane, wybierając rejestrowane przez klienta otwarte incydenty dotyczące dowolnej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Portlet Karta wyników klienta

Jeśli liczba otwartych incydentów przekracza próg ustalony w definicji subskrypcji, w portlecie Karta wyników klienta jest wyświetlane światło sygnalizacyjne dla każdego klienta usługi. Ewentualnie w tym portlecie liczba incydentów może być pokazywana w ramach agregacji. Agregacja wskazuje, czy liczba incydentów związanych z klientem przekroczyła próg w przypadku jakiegokolwiek usługi.

Portlet Otwarte incydenty według usługi

Ten portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o otwartych incydentach dla określonej usługi. Portlet ustala te dane, sumując otwarte incydenty dla każdego klienta mającego subskrypcję usługi.

Portlet Śledzenie incydentów usług

Ten portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o otwartych incydentach według poszczególnych usług. Portlet ustala te dane, sumując zarejestrowane przez klientów otwarte incydenty dotyczące każdej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Portlet Otwarte i zamknięte incydenty

Portlet na stronie Portal dostawcy wykorzystuje dane o utworzonych i zamkniętych incydentach związanych ze wszystkimi usługami, które są inwestycjami w departamencie dostawcy. Portlet uzyskuje te dane, sumując otwarte oraz zamknięte incydenty. Klienci rejestrują takie incydenty dotyczące każdej usługi, która jest inwestycją w departamencie dostawcy.

Konfigurowanie zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter

Przed skonfigurowaniem zadania Importuj dane:

- W programie Service Desk utwórz identyfikatory kontaktów odpowiadające identyfikatorom użytkowników dla funkcji BRM w programie CA Clarity PPM.
- Nazwy usług (do których są przypisywane incydenty) w programie CA Clarity PPM zostały skonfigurowane jako obiekty konfiguracji w programie Service Desk.
- W programie Service Desk utwórz incydenty i dołącz je do obiektów konfiguracji oraz właściwych użytkowników końcowych lub identyfikatorów kontaktów.

Aby uzyskać więcej informacji, zobacz *Podręcznik administracyjny*.

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Osobiste i kliknij opcję Raporty i zadania.
Zostanie wyświetlona strona listy.
2. Kliknij zadanie Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter.
Zostanie wyświetlona strona właściwości.
3. Wprowadź następujące wymagane parametry:

Adres URL programu Unicenter Service Desk

Określa adres URL systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach. Jest to adres URL usługi Axis programu Service Desk.

Hasło programu Unicenter Service Desk

Określa hasło systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach.

Nazwa użytkownika programu Unicenter Service Desk

Określa nazwę użytkownika systemu Service Desk, z którego są importowane dane o incydentach.

4. Określ, kiedy zadanie ma zostać uruchomione. Zadanie można uruchomić natychmiast lub można zaplanować jego uruchomienie w przyszłości w określonym dniu lub o określonej godzinie. Opcjonalnie można skonfigurować powtarzanie wykonania.
5. Opcjonalnie można określić zasoby lub grupy, które mają być powiadamiane o niepowodzeniu lub ukończeniu zadania.
6. Zapisz zmiany.

Jak korzystać z dodatku BRM Accelerator

BRM Accelerator

Dodatek Business Relationship Manager (BRM) Accelerator jest częścią modułu Zarządzanie usługami IT. Dodatek BRM Accelerator ułatwia zwiększenie zaangażowania jednostek biznesowych w świadczenie usług informatycznych. Dodatek ten zawiera niepowtarzalny zestaw portletów w każdym z następujących pulpitów nawigacyjnych i portali:

- Pulpit nawigacyjny usługi udostępnia kierownikom usług alerty i metryki dotyczące konkretnej usługi.
- Pulpit nawigacyjny dostawcy udostępnia kierownikom działów informatycznych i departamentów alerty i metryki dotyczące konkretnego departamentu dostawcy.
- Pulpit nawigacyjny klienta udostępnia kierownikom działów informatycznych i departamentów alerty i metryki dotyczące konkretnego departamentu klienta.
- W portalu dostawcy są wyświetlane metryki usług dotyczące wszystkich departamentów dostawcy.
- W portalu klienta są wyświetlane metryki usług dotyczące klientów menedżera relacji biznesowych.

Aby odnieść korzyści z zastosowania pulpitów nawigacyjnych i portletów dodatku BRM Accelerator, należy upewnić się, że struktura organizacyjna zawiera następujące jednostki:

- wiele departamentów klientów i dostawców, które mają kierowników;
- menedżerów relacji biznesowych współpracujących z departamentami klientów i działami IT;
- departamenty dostawców, które są właścicielami usług;
- jeden lub więcej departamentów klientów subskrybujących usługi;
- śledzone dane statystyczne i metryki kluczowe dotyczące departamentów klientów;
- zasoby, aplikacje i projekty przypisane do usług.

Subskrypcje departamentu (BRM Accelerator)

Departamenty klientów mogą subskrybować usługi świadczone przez departamenty dostawców. Dla każdej subskrypcji istnieją metryki, które są wykorzystywane w portletach dodatku BRM Accelerator przeznaczonych dla pulpitu nawigacyjnego i portali. Większość metryk kluczowych to wartości definiowane przez użytkownika. Dane o incydentach są importowane z punktu kontaktu z użytkownikami.

Aby wyświetlić metryki, kliknij ikonę Właściwości obok nazwy subskrypcji usługi.

W portletach dodatku BRM Accelerator są używane następujące metryki:

Ocena zadowolenia klienta

Wartość procentowa wskazująca poziom zadowolenia klienta z subskrypcji. W tym polu dopuszczalne są wartości procentowe z zakresu 1-100. Na podstawie tej wielkości procentowej są ustalane reguły określające sygnalizację zadowolenia klientów. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba naruszeń umowy

Łączna liczba naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) związanej z tą subskrypcją. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Próg naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA)

Próg liczby naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) związanej z tą subskrypcją. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba przypadków

Łączna liczba otwartych incydentów związanych z tą subskrypcją.

Próg incydentów

Próg liczby incydentów dla wartości sygnalizacji incydentów. To pole zostanie wyświetlone na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna.

Liczba zamówień zmian

Łączna liczba zamówień zmian związanych z tą subskrypcją.

Opłaty subskrypcyjne

Kwota, którą jest obciążany klient za tę subskrypcję.

Całkowita liczba użytkowników

Łączna liczba użytkowników lub klientów tej subskrypcji.

Liczba aktywnych użytkowników

Liczba aktywnych użytkowników lub klientów tej subskrypcji.

Liczba trafień strony

Liczba odwiedzin witryny internetowej (jeśli istnieje) tej subskrypcji.

Metryki kluczowe

Łączy do strony Metryki kluczowe, na której użytkownik może określić tworzony typ metryki kluczowej. Przykładowe wartości to: Zamknięte incydenty, Utworzone incydenty, Inne, Wykorzystanie lub Wartość. Kolory sygnalizacji są ustalane na podstawie typu metryki, przekroczenia przez wartość progu docelowego oraz zaznaczenia pola wyboru Im więcej tym lepiej. Zastosowanie mają tylko zespoły zdefiniowane przez użytkownika. Jeśli nie istnieje żadna wstępnie zdefiniowana metryka kluczowa dla wartości Utworzone incydenty lub Zamknięte incydenty, zaimportowanie danych z programu Service Desk spowoduje utworzenie takiej metryki dla subskrypcji.

Dostęp do pulpitów nawigacyjnych i portali dodatku BRM Accelerator

Aby uzyskać dostęp do dodatku BRM Accelerator, z menu Zarządzanie usługami IT wybierz opcję Portal dostawcy lub Portal klientów.

Można wyświetlać dane z następujących portali:

Portal dostawcy

Wyświetla metryki dotyczące finansów, klientów, zasobów i zleceń usług. Portlety w portalu zawierają sygnalizację i wykresy, które wskazują dyrektorom i kierownikom odpowiadającym za informatykę obszary wymagające uwagi. Jest to zagregowane podsumowanie wszystkich informacji o usługach wybranych na podstawie departamentów, za które odpowiada dany dyrektor lub kierownik IT.

Portal klientów

Jest skoncentrowany na metrykach i kosztach związanych z usługami. Portal klientów zawiera również portlety z wykresami, siatkami oraz informacjami, dzięki którym menedżer relacji biznesowych jest powiadamiany o wszelkich problemach z usługami dostarczanych jego klientom. Dane wyświetlane w portalu klientów są ograniczone do departamentów przypisanych do danego menedżera relacji biznesowych.

Dostęp do pulpitów nawigacyjnych dotyczących usługi i departamentu można uzyskać z poziomu obiektów Usługa i Departament.

Dostęp do pulpitu nawigacyjnego z poziomu usługi

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Zarządzanie usługami IT kliknij opcję Usługi.
2. Otwórz usługę, której pulpit nawigacyjny chcesz wyświetlić.
3. Kliknij opcję Pulpit nawigacyjny.

Dostęp do pulpitu nawigacyjnego z poziomu departamentu

Wykonaj następujące kroki:

1. Otwórz menu Strona główna i w menu Organizacja kliknij opcję Departamenty.
2. Otwórz departament, którego pulpit nawigacyjny chcesz wyświetlić.
3. Kliknij opcję Pulpit nawigacyjny dostawcy lub Pulpit nawigacyjny klienta.

Pulpit nawigacyjny usługi

Pulpit nawigacyjny usługi jest dostępny z poziomu obiektu Usługa i zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami. Zwykle z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają kierownicy poszczególnych usług lub menedżerowie wyższego szczebla ds. informatyki.

Kondycja usługi

Ten portlet zawiera listę metryk. Każda metryka jest wyświetlana z sygnalizacją wskazującą jej stan. Właściciel usługi może szybko ustalić związane z usługą obszary, które:

- przekraczają ustawiony próg (czerwone);
- znajdują się między progami i są monitorowane lub obserwowane (żółte);
- działają sprawnie (zielone).

Wyświetlane są dane dotyczące inwestycji, zamówień zmian oraz czynników ryzyka, które są aktualnie aktywne i zatwierdzone, oraz inwestycji, które oczekują na rozpoczęcie. Nie są uwzględniane inwestycje anulowane ani ukończone.

Dane prezentowane w portlecie są oparte na zestawie metryk kluczowych zdefiniowanych przez użytkownika na stronie metryk kluczowych właściwości subskrypcji. W metrykach uwzględniono docelowe rozpoczęcie i zakończenie oraz rzeczywiste rozpoczęcie i zakończenie wyświetlane według okresu.

Kondycja usługi jest prezentowana na siatce o układzie hierarchicznym, która zawiera kolumny Metryka i Stan. Wszystkie metryki najwyższego poziomu prezentowane w portlecie (Wsparcie usługi, Zarządzanie oraz Projekty i zmiany zamówienia) mają sygnalizację. Sygnalizacja najwyższego poziomu stanowi agregację (zestawienie) całej uwzględnionej sygnalizacji.

Po rozwinięciu metryk najwyższego poziomu dostępne są następujące dodatkowe metryki:

Wartość

Wyświetla wszystkie metryki kluczowe typu Wartość. Wartości, które powinny znajdować się poniżej progu, są wyświetlane z użyciem następującej skali:

- Czerwony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>100\%$.
- Żółty. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>80\%$ (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $\leq 80\%$.

Wartości, które powinny znajdować się powyżej progu, są wyświetlane z użyciem następującej skali:

- Zielony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>120\%$.
- Żółty. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $>100\%$ (jeśli nie ma żadnego zielonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Czerwony. Dowolna wartość dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy jest $<100\%$.

Aby przefiltrować portlet Metryki w celu wyświetlania tylko metryk kluczowych ze znacznikiem Wartość dla subskrypcji departamentów, kliknij łącze metryki Wartość. Dane są wyświetlane w portlecie w postaci siatki z osadzonymi wykresami wartości ze skalą czasu. Liczba wierszy w tym portlecie zależy od liczby metryk kluczowych istniejących dla danego typu. Zależy ona również od wartości wybranej z listy rozwijanej (czyli Zamknięte incydenty, Utworzone incydenty, Inne, Wykorzystanie lub Wartość).

Domyślnie w sekcji TSV stosowany jest okres ostatnich trzech miesięcy i najbliższych trzech miesięcy względem daty bieżącej. W celu porównania wyświetlana jest wartość rzeczywista i wartość progu.

ROI

Prezentuje zwrot z inwestycji. Kliknij łącze metryki ROI, aby przejść na stronę Właściwości usługi: Budżet dla wybranej usługi. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość ROI jest mniejsza od 0%.
- Żółty. Wartość ROI jest mniejsza od 15%.
- Zielony. Wartość ROI jest równa 15% lub większa.

Wykorzystanie

Wyświetla wszystkie metryki kluczowe typu Wykorzystanie. Jeśli požądane są wartości poniżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość wykorzystania jest nie mniejsza od 100% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.
- Żółty. Wartość wykorzystania jest nie mniejsza od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość wykorzystania jest mniejsza od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.

Jeśli požądane są wartości powyżej progu, będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Wartość wykorzystania jest nie większa od 70% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.
- Żółty. Wartość wykorzystania jest nie większa od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość wykorzystania jest większa od 90% docelowego progu dla dowolnego klienta w ciągu ostatnich trzech miesięcy.

Kliknij łącze metryki Wykorzystanie, aby przejść do wstępnie filtrowanego portletu Metryki w celu wyświetlenia tylko metryk kluczowych ze znacznikiem Wykorzystanie dla subskrypcji departamentów. Portlet Metryki jest opisany w sekcji metryki Wartość.

Incydenty

Wartość tej metryki jest ustalana na podstawie agregacji otwartych incydentów dla wszystkich klientów subskrybujących daną usługę. W atrybucie Próg incydentów na stronie właściwości subskrypcji zapisana jest wartość progu liczby incydentów. W zależności od liczby otwartych incydentów wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Liczba incydentów jest o ponad 30% powyżej wyznaczonego progu.
- Żółty. Liczba incydentów jest o ponad 10% powyżej wyznaczonego progu (jeśli nie ma żadnego czerwonego światła, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Liczba incydentów jest nie więcej niż 10% powyżej wyznaczonego progu.

Kliknij łącze metryki Incydenty, aby przejść na stronę Analiza incydentów dotyczących usługi. Ta strona portletów zawiera następujące portlety incydentów, które są częścią szczegółowych analiz pulpitu nawigacyjnego usługi:

Trend nowych incydentów

Przedstawia informacje o liczbie utworzonych lub nowych incydentów zgłoszonych w okresie sześciu miesięcy (łącznie z bieżącym miesiącem). Dane o incydentach są pobierane z punktu kontaktu z użytkownikami przy użyciu zadania Importuj dane. Dane o utworzonych incydentach można również wprowadzać ręcznie na stronie Właściwości subskrypcji: Metryki kluczowe. Jako typ metryki kluczowej wybierz Utworzone incydenty i wprowadź wartości docelowe i rzeczywiste dla wszystkich odpowiednich okresów.

Trend nowych incydentów jest prezentowany w postaci siatki z histogramem. W kolumnie Klient jest wyświetlana nazwa departamentu, a w kolumnie Usługa — nazwa usługi subskrybowanej przez klienta. W jednej części histogramu wyświetlana jest łączna liczba nowych incydentów według klienta dotyczących tej usługi w okresie minionych sześciu miesięcy (łącznie z miesiącem bieżącym). W drugiej części jest wyświetlana linia progu liczby utworzonych incydentów. Linia progu może być inna dla każdego klienta i jest częścią wartości docelowych dla każdego utworzonego wiersza incydentu.

Otwarte incydenty według klienta

Wyświetla w postaci graficznej otwarte incydenty podzielone na kategorie według klientów. Dane o incydentach są pobierane z punktu kontaktu z użytkownikami przy użyciu zadania Importuj dane. Dane są wyświetlane w kolumnach i prezentują łączną liczbę otwartych incydentów dla tej konkretnej usługi dla każdego klienta. Na osi X są wyświetlani klienci, a na osi Y — liczba incydentów.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Ta metryka jest oparta na liczbie naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) każdego z subskrybujących klientów. Wszystkie wartości powyżej progu są uważane za niepożądane. W zależności od liczby naruszeń umowy SLA wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Klient przekroczył próg.
- Żółty. Klient znajduje się między wartością 1 a progiem. Jeśli na przykład próg wynosi 3, sygnalizacja jest żółta dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Liczba wszystkich naruszeń umów SLA wynosi 0 (zero) dla wszystkich klientów.

Kliknij łącze metryki SLA, aby przejść do portletu Karta wyników klienta, w którym prezentowane są konkretne metryki dotyczące usługi według klientów, którzy z niej korzystają. Dane są prezentowane w postaci siatki z sygnalizacją i paskami piętrowymi dla określonych metryk związanych ze wszystkimi klientami wybranej usługi. Wyświetlane są następujące kolumny:

Klient

Nazwa departamentu klienta subskrybującego usługę.

Opłaty

Opłaty za subskrypcję dla departamentu.

Incydenty

Łączna liczba otwartych incydentów dla wszystkich klientów tej konkretnej usługi. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Liczba incydentów jest o ponad 30% powyżej wyznaczonego progu.
- Żółty. Liczba incydentów jest o ponad 10% powyżej wyznaczonego progu.
- Zielony. Liczba incydentów jest nie więcej niż 10% powyżej wyznaczonego progu.

Zadowolenie

Ta kolumna odwołuje się do pola Ocena zadowolenia klienta na stronie właściwości subskrypcji. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 50%.
- Żółty. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 80%.
- Zielony. Zadowolenie klienta wynosi co najmniej 80%.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Ta kolumna odwołuje się do pola Próg naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) na stronie właściwości subskrypcji. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
- Żółty. Liczba dla danego klienta wynosi od 1 do jego progu. Jeśli na przykład próg wynosi 3, sygnalizacja jest żółta dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Liczba naruszeń umowy SLA wynosi w tym przypadku zero.

Zadowolenie

Dane tej metryki są zależne od pola Ocena zadowolenia klienta znajdującego się na stronie właściwości subskrypcji. W polu znajduje się wartość procentowa z zakresu od 1 do 100. W zależności oceny zadowolenia wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 50%.
- Żółty. Zadowolenie klienta wynosi mniej niż 80% (jeśli nie ma żadnych czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielone światło sygnalizacyjne. Zadowolenie klienta wynosi co najmniej 80%.

Kliknij łącze metryki Zadowolenie, aby przejść do portletu Karta wyników klienta. Ten portlet jest opisany w sekcji metryki SLA.

Budżet

Metryka jest ustalana na podstawie porównania kosztów rzeczywistych i planowanych. Porównanie dotyczy okresu od początku roku do dnia, którego dotyczą najnowsze wartości rzeczywiste. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę planu finansowego usługi, na której są wymienione plany kosztów dla tej usługi. W zależności od wartości wynikającej z porównania wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Wartość w porównaniu wynosi ponad 120% kosztu planowanego.
- Żółty. Wartość w porównaniu wynosi ponad 100% kosztu planowanego (jeśli nie ma czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielony. Wartość w porównaniu wynosi nie więcej niż 100% kosztu planowanego.

Odzyskiwanie kosztów

Ta metryka jest oparta na kosztach odzyskanych w porównaniu z łącznymi kosztami usługi w roku bieżącym. Łączne koszty to koszty rzeczywiste usługi obliczane na stronie zestawienia finansowego hierarchii usług. Koszty odzyskane są obliczane na podstawie transakcji wymienionych na stronie obciążeń zwrotnych i obejmują wszystkie koszty odzyskane w bieżącym roku kalendarzowym. Kliknij łącze Odzyskiwanie kosztów, aby odświeżyć stronę.

W zależności od wartości kosztów odzyskanych wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Koszty odzyskane wynoszą mniej niż 80% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym.
- Żółty. Koszty odzyskane wynoszą mniej niż 100% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym (jeśli nie ma żadnych czerwonych świateł, sprawdza się, czy istnieją żółte).
- Zielone światło sygnalizacyjne. Koszty odzyskane wynoszą nie mniej niż 100% łącznych kosztów rzeczywistych w roku bieżącym.

Obciążenie

Ta metryka jest oparta na sumie wartości rzeczywistych i SCZ z minionego miesiąca i miesiąca bieżącego w porównaniu z pracą według planu bazowego związaną z usługą w tym samym czasie. Nie są uwzględniane żadne wartości rzeczywiste, SCZ ani praca według planu bazowego w ramach inwestycji podrzędnych usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę zestawienia nakładu pracy hierarchii usług. Na tej stronie jest wyświetlany sposób zestawiania alokacji inwestycji podrzędnych w kontekście inwestycji nadrzędnej w hierarchii usług.

W zależności od wartości obciążenia jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Obciążenie wynosi ponad 120% pracy według planu bazowego.
- Żółty. Obciążenie wynosi ponad 100% pracy według planu bazowego (jeśli nie ma czerwonego światła sygnalizacyjnego, sprawdzane się, czy istnieje żółte).
- Zielony. Obciążenie wynosi nie więcej niż 100% pracy według planu bazowego.

Zgodność

Ta metryka to agregacja wszystkich współczynników zgodności usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść na stronę zgodności właściwości usługi. Następujące definicje sygnalizacji są oparte na ogólnej sygnalizacji zgodności będącej agregacją wszystkich pól dotyczących zgodności na stronie zgodności:

- Czerwony. Atrybut Zgodność na stronie zgodności ma sygnalizację w kolorze czerwonym.
- Zielony. Atrybut Zgodność na stronie zgodności ma sygnalizację w kolorze zielonym.

Środki trwałe i aplikacje

Ta sygnalizacja odpowiada pojedynczej zagregowanej wartości zgodności dla stron zgodności środków trwałych oraz aplikacji. Kliknij to łącze metryki, aby przejść na stronę zasobów usługi, na której wyświetlane są portlety dotyczące środków trwałych i aplikacji przypisanych do tej usługi.

Następujące definicje sygnalizacji są oparte na ogólnej sygnalizacji Zgodność będącej agregacją wszystkich pól dotyczących zgodności na stronie zasobów usługi:

- Czerwony. Co najmniej jedna spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze czerwonym.
- Żółty. Co najmniej jedna spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze żółtym, ale żadna w kolorze czerwonym.
- Zielony. Jedna lub wszystkie spośród zagregowanych metryk zgodności dotyczącej środków trwałych lub aplikacji ma sygnalizację w kolorze zielonym, a żadna w czerwonym ani w żółtym.

Projekty

Ta metryka jest oparta na agregacji pól Wskaźnik statusu ze wszystkich projektów skojarzonych z usługą w jej hierarchii.

W zależności od statusu projektu jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Projekt skojarzony z usługą ma czerwony wskaźnik statusu.
- Żółty. Projekt skojarzony z usługą ma żółty wskaźnik statusu.
- Zielony. Projekt skojarzony z usługą ma zielony wskaźnik statusu.

Kamienie milowe

Ta metryka jest oparta na dacie zakończenia kluczowych zadań należących do projektów skojarzonych z hierarchią usługi. Nie uwzględnia zadań oznaczonych jako Zamówienia zmian.

W zależności od kluczowych zadań kamieni milowych wyświetlana jest następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Zadanie kluczowe, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym (obejmującym miesiąc bieżący, poprzedni i następny), jest opóźnione o ponad dwa tygodnie w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Żółty. Zadanie kluczowe, którego termin ukończenia przypadał w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o ponad dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego (jeśli nie ma sygnalizacji czerwonej, sprawdza się, czy istnieje żółta).
- Zielony. Jeśli nie ma sygnalizacji czerwonej ani żółtej, wyświetlana jest zielona.

Kliknij łącze metryki Kamienie milowe, aby przejść na stronę kluczowych zadań i kamieni milowych usługi. Ta strona zawiera portlet Kluczowe zadania i kamienie milowe wykorzystujący dane dotyczące kluczowych zadań z programu CA Clarity PPM. W tym portlecie są wyświetlane tylko kluczowe zadania należące do inwestycji wymienionych na stronie hierarchii usługi.

Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Stan projektu. Zatwierdzone
- Pole Aktywny projekt. Zaznaczone
- Postęp projektu. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Stan zadania. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Wartość procentowa wykonania zadania. Musi być mniejsza niż 100%.

Dane w portlecie są wyświetlane w postaci siatki prezentującej dane dla maksymalnie trzech miesięcy w przyszłości (łącznie z miesiącem bieżącym).

Wyświetlane są następujące kolumny:

- Projekt. Atrybut Nazwa projektu z obiektu Projekt. Kliknięcie łączy nazwy projektu powoduje przejście na stronę właściwości projektu.
- Nazwa. Atrybut Nazwa zadania z obiektu Zadanie. Kliknięcie nazwy zadania powoduje przejście na stronę właściwości zadania.
- Początek. Atrybut Data rozpoczęcia z obiektu Zadanie.
- Koniec. Atrybut Data zakończenia z obiektu Zadanie.
- Stan. Atrybut Status z obiektu Zadanie.
- % ukończenia. Atrybut Procent wykonania z obiektu Zadanie.
- Gantt. Słupki na wykresie Gantta powstają przy użyciu jest bieżącego planu bazowego i daty zakończenia. Do określania kolorów na wykresie Gantta jest stosowana ta sama reguła, która służy do określania koloru sygnalizacji Kamienie milowe w portlecie Kondycja usługi.

Czynniki ryzyka

Ta metryka jest oparta na agregacji czynników ryzyka projektu i czynników ryzyka zamówienia zmiany (zadania). Ryzyko projektu to atrybut obiektu Projekt. Czynniki ryzyka zamówienia zmiany i zadań są atrybutami obiektu Zadanie. Dane są uzyskiwane z inwestycji w hierarchii usługi.

W zależności od natury czynników ryzyka jest wyświetlana następująca sygnalizacja:

- Czerwony. Istnieje co najmniej jeden czynnik ryzyka o wysokim priorytecie.
- Żółty. Istnieje co najmniej jeden czynnik ryzyka o średnim priorytecie.
- Zielony. Brak czynników ryzyka o wysokim lub średnim priorytecie.

Kliknij łącze metryki Czynniki ryzyka, aby przejść na stronę czynników ryzyka usługi, która zawiera portlet Czynniki ryzyka. Ten portlet jest podobny do portletu Kamienie milowe i obejmuje czynniki ryzyka projektów i zamówień zmian (zadań) należących do hierarchii usługi.

Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Stan projektu. Zatwierdzone
- Pole Aktywny projekt. Zaznaczone
- Postęp projektu. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Stan zadania. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto
- Wartość procentowa wykonania zadania. Musi być mniejsza niż 100%.
- Typ zadania. Zmiana zamówienia
- Stan ryzyka. Otwarte, Praca w toku

W tym portlecie są wyświetlane w postaci siatki dane dla maksymalnie trzech następnych miesięcy (łącznie z miesiącem bieżącym). Wyświetlane są wszystkie zadania skojarzone z projektem, w tym zadania ze skojarzonymi zamówieniami zmiany.

Wyświetlane są następujące kolumny:

- Projekt. Atrybut Nazwa z obiektu Projekt. Kliknięcie nazwy projektu spowoduje przejście do pulpitu nawigacyjnego projektu.
- Ryzyko. Atrybut Nazwa z obiektu Ryzyko. Kliknięcie nazwy ryzyka powoduje przejście na stronę właściwości ryzyka.
- Zmiana zamówienia. Atrybut Nazwa z obiektu Zmiana zamówienia (zadania). Kliknięcie nazwy zamówienia zmiany powoduje przejście na stronę właściwości zadania.
- Priorytet. Atrybut Priorytet z obiektu Ryzyko.
- Właściciel. Właściciel przypisany do ryzyka. Atrybut Właściciel z obiektu Ryzyko.
- Wpływ. Atrybut Wpływ z obiektu Ryzyko. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:
 - Czerwony. Wpływ ryzyka jest duży.
 - Żółty. Wpływ ryzyka jest średni.
 - Zielony. Wpływ ryzyka nie jest duży ani średni.

Prawdopodobieństwo

Atrybut Prawdopodobieństwo z obiektu Ryzyko. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Prawdopodobieństwo ryzyka jest duże.
- Żółty. Prawdopodobieństwo ryzyka jest średnie.
- Zielone światło sygnalizacyjne. Prawdopodobieństwo ryzyka nie jest duże ani średnie.

Stan

Wartość z pola rozwijanego Status (Otwarte, Praca w toku, Rozwiązane lub Zamknięte).

Zmiany zamówienia

Ta sygnalizacja wykorzystuje atrybut Data zakończenia zadania. Wybierane są tylko zadania oznaczone w atrybucie Typ zadania jako „Zmiany zamówienia”. Kliknij łącze metryki, aby odświeżyć stronę. Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym (obejmującym miesiąc bieżący, poprzedni i następny), jest opóźnione o ponad dwa tygodnie w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Żółty. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o ponad dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.
- Zielony. Dowolne zamówienie zmian, którego termin ukończenia przypada w przedziale trzymiesięcznym, jest opóźnione o najwyżej dwa dni w stosunku do daty zakończenia według planu bazowego.

Śledzenie klienta

W portlecie Śledzenie klienta są prezentowane informacje, które ukazują relacje klientów z usługą, dotyczące wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i naruszeń umów SLA. Dane są przedstawiane w postaci wykresu bąbelkowego, na którym więksi klienci znajdują się bliżej prawego górnego rogu. Mniejsi klienci przedstawieni są bliżej lewego dolnego rogu wykresu. Właściciel usługi może wyświetlać metryki dotyczące relacji wszystkich swoich subskrybujących klientów z określoną usługą.

Należy pamiętać o następujących informacjach dotyczących wykresu bąbelkowego:

- Każdy bąbelek odpowiada departamentowi klienta. Kliknięcie bąbelka powoduje przejście na stronę subskrypcji departamentu, gdzie wymienieni są wszyscy klienci mający subskrypcję tego departamentu.
- Rozmiar bąbelka reprezentuje liczbę incydentów (czyli łączną liczbę otwartych incydentów, które klient zarejestrował w odniesieniu do usługi). Im wyższa liczba incydentów, tym większy bąbelek.
- Na osi X są wyświetlane opłaty (atrybut na stronie subskrypcji właściwości usługi).
- Na osi Y są wyświetlane wartości dotyczące wykorzystania oparte na typie metryki kluczowej Wykorzystanie na stronie typu metryki kluczowej.
- Kolor bąbelka reprezentuje liczbę naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA). Pole do wprowadzania liczby naruszeń umowy SLA znajduje się na stronie Właściwości subskrypcji. Obok niego znajduje się pole wskazujące wartość progu. Wartości tych pól wprowadza ręcznie klient.

Stosowane są następujące kolory:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
- Żółty. Nie przekroczono progu dla klienta. Na przykład jeśli próg wynosi 3, bąbelki będą żółte dla wartości 1, 2 i 3.
- Zielony. Dla danego klienta w polu Naruszenie umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) jest wartość 0 (zero).

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Nie są w nim uwzględnione żadne elementy anulowane ani ukończone. Przy użyciu tego portletu właściciel usługi może zarządzać planowanymi modyfikacjami swoich usług.

W portlecie Analiza projektu dane są wyświetlane na siatce o układzie hierarchicznym. Na najwyższym poziomie hierarchii są wyświetlane nazwy projektów. Kliknij nazwę projektu, aby przejść na stronę właściwości projektu. Po rozwinięciu nazwy projektu na drugim poziomie są wyświetlane nazwy kluczowych zadań i zamówień zmian należących do tego projektu. Kliknij nazwę zamówienia zmian, aby przejść na stronę właściwości zadania tego zamówienia zmian. Kliknij nazwę zadania, aby przejść na stronę właściwości zadania dotyczącą tego zadania.

Portlet zawiera następujące kolumny:

Nazwa

Wyświetla nazwę projektu, kluczowego zadania lub zamówienia zmian.

Koszt według planu bazowego

Wyświetla koszt lub wartość pieniężną według planu bazowego projektu.

Koszt rzeczywisty

Wyświetla koszty rzeczywiste projektu.

Odchylenie kosztowe

Wyświetla wartość procentową obliczaną przez porównanie kosztu według planu bazowego i kosztu rzeczywistego.

Gantt

Wyświetla wykres Gantta projektu lub zadania. Słupki wykresu Gantta mają kolory zależne od opóźnienia zadania lub bliskości jego daty zakończenia. Jeśli zadania nie są opóźnione, ich słupki są niebieskie. Gdy zadania są opóźnione, ich słupki są czerwone.

Pulpit nawigacyjny dostawcy

Pulpit nawigacyjny dostawcy jest dostępny w obiekcie Departament i prezentuje dane dotyczące departamentów oznaczonych jako dostawcy. Zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami uwidaczniającymi statystyki dotyczące klientów, świadczenie usług, koszt realizacji oraz usługi zamówione na przyszłość. Z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają zwykle kierownicy poszczególnych departamentów dostawców lub kierownictwo IT wyższego szczebla.

Kierownicy departamentów mogą zapoznać się ze zagregowanymi informacjami o usługach, korzystając z następujących portletów:

- Śledzenie klienta
- Analiza projektu
- Wszystkie usługi

Śledzenie klienta

Portlet Śledzenie klienta prezentuje relacje między subskrybującymi klientami a usługami należącymi do departamentu dostawcy. Pokazuje on wykorzystanie, kwoty opłat, liczby incydentów oraz naruszenia umów SLA. Te dane są prezentowane na wykresie bąbelkowym. Więksi klienci znajdują się bliżej prawego górnego rogu wykresu, a mniejsi bliżej lewego dolnego.

Należy pamiętać o następujących informacjach dotyczących wykresu bąbelkowego:

- Każdy bąbelek reprezentuje klienta subskrybującego usługę należącą do tego departamentu dostawcy.
- Na osi Y jest wyświetlana liczba usług. Każdy departament klienta ma listę usług w ramach subskrypcji. Liczba usług uwzględnia również usługi departamentów podrzędnych.
- Na osi X są wyświetlane opłaty subskrypcyjne.
- Bąbelki są przedstawione na podstawie danych dotyczących wszystkich usług subskrybowanych przez klienta i obsługiwanych przez departament dostawcy. W przypadku incydentów i opłat sumowane są dane dotyczące wszystkich usług.
- Kolor sygnalizacji dotyczącej naruszenia umowy dotyczącej poziomu usług (SLA) jest ustalany na podstawie następujących reguł:
 - Czerwony. Sygnalizacja dowolnej subskrypcji ma kolor czerwony.
 - Żółty. Sygnalizacja dowolnej subskrypcji ma kolor żółty.
 - Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Ten portlet jest podobny do portletu Analiza projektu na pulpicie nawigacyjnym usługi z następującymi różnicami:

- Filtrowanie może się odbywać według projektu, kierownika projektu lub usługi.
- Dostępne są kolumny o nazwach: Nazwa, Usługa, Plan bazowy, Rzeczywiste, OK i Gantt.
- Uwzględniane są również wszystkie usługi departamentów podrzędnych.

Wszystkie usługi

Portlet Wszystkie usługi zawiera listę metryk z sygnalizacją wskazującą stan każdej z nich. Dyrektorzy i kierownicy ds. informatyki mogą szybko ustalić stan obszarów usługi. Są to obszary, które przekraczają ustawiony próg (czerwone), wymagają obserwacji (żółte) i działają sprawnie (zielone). Uwzględniane są również usługi departamentów podrzędnych, jeśli istnieją.

Portlet Wszystkie usługi w obiekcie Departament jest podobny do portletu Kondycja usługi w obiekcie Usługa z następującymi różnicami:

- Departament dostawcy może być właścicielem wielu usług.
- Departament dostawcy może uwzględniać dowolne usługi departamentów podrzędnych.
- Wszystkie światła sygnalizacyjne są agregowane ze wszystkich usług, których właścicielem jest departament dostawcy.

Poniżej znajduje się lista portletów, do których szczegółowej analizy można przejść przy użyciu metryk w portlecie Wszystkie usługi. Są one inne niż portlety szczegółowej analizy dostępne z poziomu portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi.

Metryki

Aby uzyskać dostęp do tego portletu, należy kliknąć łącze metryki Wartość lub Wykorzystanie. W portlecie są wyświetlane dane metryk kluczowych w postaci listy w układzie według usługi (wstępnie filtrowane w celu wyświetlania wyłącznie danych dotyczących metryki kluczowej Wartość albo wyłącznie metryki kluczowej Wykorzystanie). Departament dostawcy jest właścicielem usług.

Trend nowych incydentów

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Incydenty. W tym portlecie jest wyświetlana łączna liczba incydentów, które utworzył klient dla wszystkich usług. Uwzględnione są usługi, które należały do departamentu dostawcy w ciągu minionych sześciu miesięcy (licząc od daty bieżącej).

Otwarte incydenty według klienta

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Incydenty. W tym portlecie jest wyświetlana łączna liczba otwartych incydentów związanych ze wszystkimi usługami należącymi do departamentu dostawcy dla każdego subskrybującego klienta.

Analiza budżetu

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Budżet. W tym portlecie prezentowane są rzeczywiste i planowane koszty dla każdej z usług obsługiwanych przez dostawcę. Dane są wyświetlane w siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa. Kliknięcie nazwy usługi powoduje przejście na stronę budżetu usługi.

Koszt rzeczywisty

Atrybut Koszt rzeczywisty obiektu Usługa.

Planowany koszt

Atrybut Planowany koszt obiektu Usługa.

Odchylenie

Różnica między wartościami Koszt planowany i Koszt rzeczywisty.

Stan

Kolor poniższej sygnalizacji jest ustalany na podstawie porównania wartości kosztów rzeczywistych z planowanymi. Brane pod uwagę są koszty od początku roku do dnia, którego dotyczą najnowsze wartości rzeczywiste.

- Czerwony. Wartość w porównaniu wynosi ponad 120% kosztu planowanego.
- Żółty. Wartość w porównaniu wynosi ponad 100% kosztu planowanego.
- Zielony. Wartość w porównaniu wynosi nie więcej niż 100% kosztu planowanego.

Analiza obciążenia według usługi

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Obciążenie. Ten portlet prezentuje porównanie rzeczywistej pracy i pozostałej pracy z pracą według planu bazowego dla poszczególnych usług obsługiwanych przez departament dostawcy. Dane są wyświetlane na siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa.

Rzeczywista praca

Łączna ilość pracy wyrażona w godzinach.

SCZ

Atrybut SCZ (wyrażony w godzinach) obiektu Usługa.

Praca dotycząca planu bazowego

Atrybut Praca dotycząca planu bazowego (wyrażony w godzinach) obiektu Usługa.

Zgodność usługi

Dostęp do portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Zgodność. W tym portlecie są prezentowane poszczególne usługi departamentu dostawcy razem z sygnalizacją ich zgodności. Jest używany raczej z sygnalizacją zgodności w portlecie Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Dane są wyświetlane na siatce i pobierane z poszczególnych stron zgodności każdej z usług. Wyświetlane są następujące kolumny:

- Nazwa. Atrybut Nazwa usługi obiektu Usługa. Kliknięcie łącza z nazwą usługi powoduje przejście na stronę zgodności danej usługi.
- Zgodność z licencją. Ogólna sygnalizacja Zgodność na stronie zgodności danej usługi.

Kluczowe zadania i kamienie milowe

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Kamienie milowe. Dane w tym portlecie są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług należących do departamentu dostawcy. Wyświetlane są następujące kolumny:

Usługa

Wyświetla atrybut Nazwa usługi każdej z usług obsługiwanych przez departament dostawcy.

Projekt

Wyświetla nazwę projektu w hierarchii usługi.

Nazwa

Wyświetla nazwę kluczowego zadania lub kamienia milowego projektu.

Początek/Koniec

Wyświetla daty rozpoczęcia i zakończenia zadania lub kamienia milowego.

Stan

Wyświetla status kluczowego zadania lub kamienia milowego.

% ukończenia

Wyświetla stan wykonania kluczowego zadania lub kamienia milowego wyrażony w procentach.

Harmonogram

Wyświetla harmonogram projektu.

Czynniki ryzyka

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Czynniki ryzyka. Dane w tym portlecie są oparte na projektach i zadaniach kluczowych skojarzonych z poszczególnymi usługami (z całej hierarchii) obsługiwanych przez departament dostawcy. Atrybut Nazwa usługi w tym portlecie wskazuje każdą usługę obsługiwaną przez departament dostawcy.

Środki trwałe

Dostęp do tego portletu można uzyskać, klikając łącze metryki Środki trwałe i aplikacji. Dane dla tego portletu są pobierane z obiektu Środek trwały. Dane są wybierane na podstawie wartości w następujących polach:

- Status środka trwałego. Zatwierdzone
- Postęp dotyczący środka trwałego. Rozpoczęto, Nie rozpoczęto

Dane są wyświetlane w postaci siatki i uwzględniają wszystkie środki trwałe skojarzone z usługą w hierarchii. W tym portlecie są wyświetlane następujące kolumny:

Nazwa

Atrybut Nazwa środka trwałego w obiekcie Środek trwały.

Kategoria

Kategoria środka trwałego.

Stan

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Wskaźnik statusu na stronie właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Co najmniej jedna sygnalizacja ma kolor czerwony.
- Żółty. Co najmniej jedna sygnalizacja ma kolor żółty.
- Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.

Zgodność z przepisami

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność z przepisami na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności z przepisami środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Zgodność z licencją

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność z licencją na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności z licencją środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Zgodność konserwacji

Ta sygnalizacja jest oparta na sygnalizacji Zgodność konserwacji na stronie zgodności właściwości środka trwałego, zagregowanej dla wszystkich środków trwałych w hierarchii usługi. Następujące dane określają, które światło sygnalizacyjne zostanie wyświetlone:

- Czerwony. Sygnalizacja metryki zgodności konserwacji środka trwałego ma kolor czerwony.
- Zielony. Nie ma czerwonych świateł sygnalizacyjnych.

Ryzyko

Atrybut Ryzyko obiektu Środek trwały.

Aplikacje

Dostęp do portletu Aplikacje można uzyskać, klikając łącze metryki Środki trwałe i aplikacje. Ten portlet jest taki sam jak portlet Środki trwałe, z tą różnicą, że wszystkie dane są pobierane z obiektu Aplikacja na podstawie hierarchii usług.

Pulpit nawigacyjny klienta

Pulpit nawigacyjny klienta jest dostępny w obiekcie Departament i prezentuje dane dotyczące departamentów wybranych jako klienci. Zawiera wiele portletów ze szczegółowymi analizami. Z tego pulpitu nawigacyjnego korzystają zwykle kierownicy poszczególnych departamentów klientów lub menedżer relacji biznesowych.

Kierownik departamentu może zapoznać się ze statystykami dotyczącymi następujących obszarów:

- Dostarczanie usługi
- Wykorzystanie
- Koszt subskrybowanych usług
- Bieżące zlecenia zmiany usługi
- Konkretnie obciążenia klienta opłatami za korzystanie z usług

Dostępne są następujące portlety:

- Śledzenie subskrypcji
- Analiza projektu
- Analiza obciążenia klienta
- Wszystkie subskrypcje

Śledzenie subskrypcji

W portlecie Śledzenie subskrypcji są prezentowane subskrybowane usługi według wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i liczby naruszeń umów SLA.

Kierownik departamentu może wyświetlić subskrypcje, które kosztują najwięcej, i poznać ich wykorzystanie oraz liczbę naruszeń umów SLA. Dane są prezentowane na wykresie bąbelkowym. Każdy bąbelek reprezentuje usługę.

Kliknij bąbelek, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi. Zatrzymaj kursor myszy nad bąbelkiem, aby wyświetlić nazwę usługi.

Analiza projektu

W portlecie Analiza projektu są wyświetlane dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian. Są to projekty i zamówienia będące aktualnie w trakcie wykonywania, związane z usługami subskrybowanymi przez departament. Portlet jest podobny do portletu Analiza projektu na pulpicie nawigacyjnym usługi z tą różnicą, że zawiera dodatkowy atrybut Usługa. Ten atrybut zawiera nazwę usługi, z którą projekt lub zamówienie zmian są skojarzone poprzez hierarchię.

Analiza obciążenia klienta

Portlet Analiza obciążenia klienta prezentuje porównanie kosztów rzeczywistych z kosztami planowanymi każdej z usług z okresu sześciu miesięcy. Umożliwia to kierownikowi departamentu dostęp do aktualnych informacji o budżecie usługi w odniesieniu do rzeczywistego kosztu jej realizacji. Dane są wyświetlane na wykresie kolumnowym, na którym każdej usłudze odpowiada pionowa kolumna. Na osi X są wyświetlane kwoty kosztów, a na osi Y nazwy usług. Uwzględniane są usługi, które subskrybuje klient.

Wszystkie subskrypcje

Subskrypcja to usługa, którą subskrybuje departament klienta i za której używanie ponosi opłaty.

Portlet Wszystkie subskrypcje jest podobny do portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Zawiera listę metryk z sygnalizacją wskazującą stan każdej z nich.

W przeciwieństwie do portletu Kondycja usługi w tym portlecie nie ma sekcji Zarządzanie. Kierownik departamentu może szybko ustalić obszary subskrypcji, w których progi są przekroczone (kolor czerwony), które wymagają uwagi (kolor żółty) i które działają sprawnie (kolor zielony). Wyświetlane są dane o jednej lub większej liczbie usług subskrybowanych przez departament klienta.

Poniżej opisano metryki i portlety stanowiące odniesienie łączy metryk Wszystkie subskrypcje.

Wartość

Kliknięcie tego łącza umożliwia dostęp do listy metryk kluczowych według usługi. Przedstawione są wszystkie usługi subskrybowane przez klienta. Kliknięcie tego łącza powoduje przejście do portletu Metryki z wstępnym filtrowaniem według typu metryki Wartość.

Wykorzystanie

Kliknięcie tego łącza powoduje przejście do portletu Metryki z wstępnym filtrowaniem według typu metryki Wykorzystanie.

Incydenty

Kliknięcie łącza Incydenty pozwala na dostęp do następujących portletów na stronie analizy incydentów klienta:

Trend nowych incydentów

Portlet Trend nowych incydentów jest taki sam, jak portlet Trend nowych incydentów na pulpicie nawigacyjnym usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlana jest łączna liczba nowych incydentów zgłoszonych przez klienta. Dane dotyczą wszystkich usług subskrybowanych w ciągu sześciu ostatnich miesięcy (licząc od daty bieżącej).

Otwarte incydenty klienta według usługi

Portlet jest taki sam, jak portlet Otwarte incydenty na pulpicie nawigacyjnym usługi. Jedyna różnica polega na tym, że jest wyświetlana łączna liczba otwartych incydentów dla wszystkich usług subskrybowanych przez klienta.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Kliknij łącze umowy SLA, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników. Ten portlet zawiera listę nazw usług oraz określone metryki i sygnalizację usług (opłaty, incydenty, zadowolenie, SLA) dla każdej usługi subskrybowanej przez klienta.

Zadowolenie

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników.

Projekty

Kliknij, aby odświeżyć stronę.

Kamienie milowe

Kliknięcie łącza powoduje wyświetlenie portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe. Ten portlet jest podobny do portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe dostępnego z pulpitu nawigacyjnego usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlane tu dane są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane dotyczą więc wielu usług, a nie jednej. Atrybut Nazwa usługi w tym portlecie wskazuje nazwy usług z departamentu dostawcy.

Czynniki ryzyka

Kliknięcie tego łącza powoduje wyświetlenie portletu Czynniki ryzyka. Ten portlet jest podobny do portletu Czynniki ryzyka dostępnego z pulpitu nawigacyjnego usługi. Jedyna różnica polega na tym, że wyświetlane tu dane są oparte na projektach skojarzonych z hierarchią wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane dotyczą więc wielu usług, a nie jednej. Atrybut Nazwa usługi tego portletu wskazuje nazwy usług z departamentu dostawcy.

Portal klientów (BRM Accelerator)

Aby wyświetlać portal klientów, użytkownik musi pełnić funkcję menedżera relacji biznesowych dla co najmniej jednego departamentu klienta.

Celem portalu klientów jest umożliwienie menedżerowi relacji biznesowych uzyskania najświeższych informacji dotyczących wszystkich klientów, których obsługuje i którym dostarcza usługi.

Portlet obejmuje następujące obszary informacji:

- Dostarczenie subskrypcji
- Żądania subskrypcji
- Opłaty subskrypcyjne

Dostęp do portalu klientów można uzyskać przy użyciu menu Zarządzanie usługami IT.

Dostarczenie subskrypcji

Strona dostarczenia subskrypcji zawiera następujące portlety:

Śledzenie subskrypcji

Wyświetla wykres bąbelkowy prezentujący subskrybowane usługi z uwzględnieniem wykorzystania, kwoty opłat, liczby incydentów i liczby naruszeń umów SLA. Menedżer relacji biznesowych może sprawdzić, które subskrypcje kosztują najwięcej, oraz wyświetlić wykorzystanie i liczbę naruszeń umów SLA. Ten portlet zawiera wszystkie subskrybowane usługi dla wszystkich klientów menedżera relacji biznesowych. Każdy bąbelek na wykresie reprezentuje jedną usługę. Kliknięcie bąbelka powoduje przejście do pulpitu nawigacyjnego usługi. Na osi Y jest wyświetlana liczba klientów, do których jest przypisany menedżer relacji biznesowych. Ta liczba uwzględnia również departamenty podrzędne klientów. Na osi X są wyświetlane opłaty subskrypcyjne.

Karta wyników

Zawiera siatkę ze światłami sygnalizacyjnymi dla określonych metryk. Wyświetla listę klientów, którymi zarządza menedżer relacji biznesowych, i agreguje sygnalizację dla wszystkich subskrypcji tych klientów. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do Pulpitu nawigacyjnego klienta.

Metryki

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wykorzystania pochodzące z subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia menedżerowi relacji biznesowych wyświetlenie metryk, które śledzą jego klienci. Pozwala także stwierdzić, czy którekolwiek z tych metryk przekraczają ustalone progi. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do Pulpitu nawigacyjnego klienta.

Czynności do wykonania

Obsługuje wykorzystanie portalu klientów jako domyślnej strony przeglądowej. Jest to standardowy, dostarczany z programem portlet czynności do wykonania.

Żądania subskrypcji

Strona żądań subskrypcji zawiera następujące portlety:

Idee

Gromadzi statystyki dotyczące idei ze wszystkich usług subskrybowanych przez klientów menedżera relacji biznesowych. Idee są pobierane na podstawie przynależności użytkownika do jednego z departamentów, z którym jest skojarzony menedżer relacji biznesowych. Każda wyświetlana idea jest skojarzona z usługą subskrybowaną przez departament. Informacje atrybutów w portlecie są uzyskiwane z następujących obiektów:

- Idea
- Usługa
- Departament

Dane w tym portlecie są wyświetlane na siatce i zawierają następujące kolumny:

Priorytet

Wyświetla priorytet z obiektu Idea.

- Czerwony. Idea o wysokim priorytecie.
- Żółty. Idea o średnim priorytecie.
- Zielony. Idea o niskim priorytecie.

Usługa

Wyświetla nazwę usługi wymienioną w hierarchii idei. Atrybut Nazwa usługi jest skojarzony z obiektem Usługa.

Temat idei

Wyświetla temat idei z obiektu Idea.

Departament

Wyświetla departament, do którego należy użytkownik.

Szacowana korzyść

Wyświetla szacowaną korzyść z obiektu Idea.

Szacowany koszt

Wyświetla szacowany koszt z obiektu Idea.

Data przesłania

Wyświetla datę przesłania z obiektu Idea.

Data zatwierdzenia

Wyświetla datę zatwierdzenia z obiektu Idea.

Analiza projektu

Wyświetla dane reprezentujące różne projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku, związane z usługami subskrybowanymi przez wszystkich klientów menedżera relacji biznesowych. Dane są prezentowane na siatce hierarchicznej. Na najwyższym poziomie są wyświetlane nazwy projektów.

Uwaga: Kliknięcie nazwy projektu umożliwia dostęp do strony właściwości projektu. Aby wyświetlić listę zadań, rozwiń projekt. Atrybut Usługa zawiera nazwę usługi, z którą projekt lub zamówienie zmian są skojarzone poprzez hierarchię.

Opłaty subskrypcyjne

Strona opłat subskrypcyjnych zawiera następujące portlety:

Faktury departamentu

Wyświetla bieżące kwoty faktur dla każdego klienta menedżera relacji biznesowych w bieżącym i poprzednim okresie obrotowym. Informacje atrybutów w portlecie są uzyskiwane z następujących obiektów:

- Departament
- Faktura

Dane są wyświetlane w postaci siatki zawierającej następujące kolumny:

Nazwa

Wyświetla nazwy departamentów klientów z obiektu Departament, które są obsługiwane przez menedżera relacji biznesowych. Kliknij nazwę klienta, aby uzyskać dostęp do pulpitu nawigacyjnego klienta.

Identyfikator

Wyświetla numer faktury z obiektu Faktura. Kliknięcie numeru faktury daje dostęp do obiektu Faktura z departamentu klienta.

Data faktury

Wyświetla datę faktury z obiektu Faktura.

Kwota

Wyświetla kwotę faktury z obiektu Faktura.

Okres

Wyświetla okres obrotowy, za który faktura zawiera opłaty.

Stan

Wyświetla status z obiektu Faktura.

Opłaty według usługi w czasie

Wyświetla wszystkie usługi subskrybowane przez klientów menedżera relacji biznesowych. Zawiera także łączne kwoty faktur zgrupowane dla poszczególnych usług w okresie ostatnich sześciu miesięcy. Dane są prezentowane na wykresie liniowym, gdzie każda linia odpowiada jednej usłudze. Jeśli na przykład menedżer relacji biznesowych ma trzy usługi, z których korzystają klienci, wyświetlane są trzy linie z narysowanymi punktami dla wybranego okresu. Na osi X są wyświetlane miesiące, a na osi Y kwoty kosztów.

Historia faktur

Przedstawia migawkowe ujęcie kwot faktur dla każdego klienta za okres sześciu miesięcy. Opłaty są sumowane ze wszystkich usług subskrybowanych przez klienta. Dane są prezentowane na wykresie liniowym, gdzie każda linia odpowiada jednemu klientowi. Jeśli na przykład menedżer relacji biznesowych ma trzech klientów, wyświetlane są trzy linie z narysowanymi punktami dla wybranego okresu. Na osi X jest wyświetlanych sześć ostatnich miesięcy, licząc od dnia dzisiejszego. Na osi Y są wyświetlane kwoty kosztów.

Portal dostawcy

Aby wyświetlać Portal dostawcy, użytkownik musi pełnić funkcję kierownika departamentu odpowiadającego za co najmniej jeden departament dostawcy. Aby dane były wyświetlane w portletach finansowych, konieczne jest wcześniejsze zatwierdzenie wszystkich faktur.

Portal jest dostępny przy użyciu łącza w obszarze Zarządzanie usługami IT. Ma na celu dostarczanie dyrektorom lub kierownikom IT najświeższych informacji o usługach i klientach zebranych z wielu departamentów dostawców.

Portlety obejmują następujące obszary informacji:

- Przegląd
- Klienci
- Incydenty
- Projekty/zmiany zamówienia
- Obciążenie
- Finansowe

Uwaga: W następującym przypadku dochodzi do pokrywania się. Dyrektor lub kierownik IT obsługuje departament i usługę. Usługa wchodzi w skład hierarchii drugiej usługi, którą obsługuje ten sam dyrektor lub kierownik IT. Obie usługi zostaną wliczone.

Przegląd

Strona Przegląd zawiera następujące portlety:

Czynności do wykonania

Obsługuje wykorzystanie portalu klientów jako domyślnej strony przeglądowej. Jest to standardowy, dostarczany z programem portlet czynności do wykonania dostępny w innym miejscu programu.

Wszystkie usługi

Wyświetla listę metryk z sygnalizacją wskazującą status każdej z nich. Dyrektor lub kierownik IT może ustalić obszary usługi, w których progi są przekroczone (kolor czerwony), które wymagają uwagi (kolor żółty) i które działają sprawnie (kolor zielony).

Uwaga: Ten portlet różni się od portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Dyrektor lub kierownik IT może tu wyświetlić wiele departamentów wraz z ich usługami, a nie tylko jeden departament z usługami. W portlecie wyświetlane są następujące metryki:

Wartość

Kliknij, aby przejść do portletu Metryki ze wstępnym filtrowaniem powodującym wyświetlanie metryk typu Wartość.

Wykorzystanie

Kliknij, aby przejść do portletu Metryki ze wstępnym filtrowaniem powodującym wyświetlanie metryk typu Wykorzystanie.

Incydenty

Kliknij, aby przejść na stronę Incydenty w portalu dostawcy.

Umowa dotycząca poziomu usług (SLA)

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników klienta. Ten portlet stanowi łącze do metryk dotyczących określonych usług agregowanych dla wielu klientów.

Zadowolenie

Kliknij to łącze, aby uzyskać dostęp do portletu Karta wyników klienta.

Budżet

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść do portletu Analiza budżetu. W tym portlecie są wyświetlane te same dane, które są wyświetlane w przypadku przejścia do niego przy użyciu łącza metryki Departament dostawcy - Budżet.

Odzyskiwanie kosztów

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby odświeżyć stronę.

Obciążenie

W celu określenia sygnalizacji tej metryki najpierw obliczane są wartości zagregowane dotyczące reprezentowanych usług. Następnie stosowane są reguły dotyczące sygnalizacji określone dla portletu Kondycja usługi na pulpicie nawigacyjnym usługi. Kliknij łącze metryki, aby przejść do portletu Analiza obciążenia według usługi.

Zgodność

Kliknij, aby przejść do portletu Zgodność usługi. Wartość światła sygnalizacyjnego jest ustalana na podstawie następującej agregacji:

- Czerwony. Dowolna przedstawiana usługa ma czerwone światło.
- Żółty. Dowolna przedstawiana usługa ma żółte światło.
- Zielony. Dowolna przedstawiana usługa ma zielone światło.

Środki trwałe i aplikacje

Kliknij, aby przejść na stronę zasobów usługi, która zawiera portlety dotyczące środków trwałych i aplikacji.

Projekty

Kliknij, aby odświeżyć stronę. Światło sygnalizacyjne przedstawia ogólny stan projektów. Są to projekty skojarzone z usługami, za które odpowiada dany kierownik IT, ze wszystkich departamentów dostawców, które do niego należą.

Kamienie milowe

Kliknij, aby przejść do portletu Kluczowe zadania i kamienie milowe.

Czynniki ryzyka

Kliknij, aby przejść do portletu Ryzyka.

Zmiany zamówienia

Kliknij, aby odświeżyć stronę. Sygnalizacja prezentuje ogólny status wszystkich zamówień zmian w projekcie i poza nim. Projekty są skojarzone ze wszystkimi usługami, za które odpowiada dany kierownik IT, ze wszystkich departamentów dostawców, które do niego należą.

Klienci (BRM Accelerator)

Strona Klienci zawiera następujące portlety:

Wartość

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wartości z subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia dyrektorowi lub kierownikowi IT sprawdzenie, które metryki śledzą klienci i czy którekolwiek z metryk przekraczają ustalone progi.

Kliknij łącze nazwy klienta w tym portlecie, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego klienta danego departamentu. Kliknij łącze nazwy usługi, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi. Kliknij nazwę metryki, aby przejść na stronę właściwości metryki kluczowej.

Wykorzystanie

Wyświetla dane metryk kluczowych dotyczących wykorzystania subskrypcji poszczególnych klientów. Umożliwia menedżerom relacji biznesowych wyświetlenie metryk, które śledzą ich klienci. Pozwala także stwierdzić, czy którekolwiek z tych metryk przekraczają ustalone progi.

Karta wyników klienta

Zawiera siatkę ze światłami sygnalizacyjnymi dla określonych metryk. Wyświetla listę usług, którymi zarządza dany dyrektor lub kierownik IT. Wyświetlane są zagregowane światła sygnalizacyjne dotyczące wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT.

Incydenty (BRM Accelerator)

Incydenty można śledzić przy użyciu systemów zewnętrznych (w tym przy użyciu systemu CA Unicenter Service Desk). Dane dotyczące incydentów mogą być wprowadzane do programu CA Clarity PPM ręcznie, importowane przez interfejs XOG albo importowane przy użyciu zadania Importuj dane punktu kontaktu z użytkownikami systemu Unicenter.

Strona Incydenty zawiera następujące portlety:

Otwarte incydenty według usługi

Wyświetla liczbę otwartych incydentów dla każdej usługi, której właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. Te dane są importowane z programu Service Desk. Dane są wyświetlane w tym portlecie w postaci wykresu kołowego. Każdy wycinek koła reprezentuje jedną usługę. Szerokość wycinka reprezentuje liczbę incydentów związanych z tą usługą. Zatrzymaj kursor myszy nad wycinkiem (usługą), aby wyświetlić liczbę otwartych incydentów związanych z tą usługą.

Śledzenie incydentów usług

Wyświetla relację między poszczególnymi usługami z wieloma subskrybującymi klientami a liczbą incydentów i naruszeń umów SLA. Te dane pochodzą ze wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik ds. informatyki. W portlecie jest wyświetlany wykres bąbelkowy, na którym każdy bąbelek reprezentuje jedną usługę. Uwzględniane są tylko usługi obsługiwane przez danego dostawcę. Poniżej przedstawiono szczegółowe informacje o wykresie:

- Na osi X są wyświetlane opłaty będące częścią obiektu Subskrypcje i agregowane dla wszystkich klientów usługi.
- Na osi Y jest wyświetlana liczba klientów subskrybujących usługę.
- Rozmiar bąbelka reprezentuje liczbę incydentów (tzn. liczbę wszystkich otwartych incydentów związanych z daną usługą). Im wyższa liczba incydentów, tym większy bąbelek. Ta liczba jest agregowana dla wszystkich klientów korzystających z usługi.
- Kolor bąbelka reprezentuje liczbę naruszeń umowy dotyczącej poziomu usług (SLA). Wartość ta jest ustalana na podstawie zagregowanej liczby naruszeń umów SLA subskrybującego klienta dla poszczególnych usług. Te informacje pochodzą z pól liczby naruszeń umów SLA na stronie Właściwości subskrypcji: Strona główna. Wartości tych pól wprowadza ręcznie klient.

Będą wyświetlane następujące światła sygnalizacyjne:

- Czerwony. Przekroczono próg dla klienta.
 - Żółty. Nie przekroczono progu dla klienta. Liczba dla danego klienta wynosi od 1 do jego progu. Na przykład jeśli próg wynosi 3, bąbelek będzie żółty dla wartości 1, 2 i 3.
 - Zielony. Liczba naruszeń umowy SLA dla danego klienta wynosi 0.
- Po najechaniu kursorem myszy na bąbelek zostanie wyświetlona nazwa usługi reprezentowanej przez ten bąbelek.

Otwarte incydenty według klienta

Wyświetla liczbę otwartych incydentów dla poszczególnych klientów, związanych ze wszystkimi usługami, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. Te dane są importowane z programu Service Desk. Dane w portlecie są wyświetlane w postaci wykresu kołowego. Każdy wycinek reprezentuje departament klienta, a szerokość wycinka reprezentuje liczbę incydentów związanych z tym departamentem. Zatrzymaj kursor myszy nad wycinkiem (klientem), aby wyświetlić liczbę otwartych incydentów związanych z tym klientem.

Otwarte i zamknięte incydenty

Zawiera porównanie liczby otwartych incydentów z liczbą zamkniętych incydentów w wybranym okresie czasu. Te dane pochodzą ze wszystkich usług, których właścicielem jest dany dyrektor lub kierownik IT. W portlecie jest wyświetlany wykres kolumnowy z dwiema kolumnami dla każdego okresu. Jedna kolumna przedstawia liczbę otwartych incydentów, a druga — zamkniętych. Na osi X jest wyświetlanych sześć ostatnich miesięcy, licząc od dnia dzisiejszego. Na osi Y jest wyświetlana liczba incydentów.

Projekty/zmiany zamówienia

Strona projektów/zamówień zmian zawiera następujące portlety dotyczące usług, których właścicielami są dyrektorzy lub kierownicy IT:

Analiza projektu

Wyświetla zestaw światel sygnalizacyjnych i innych danych reprezentujących związane z usługami projekty i zamówienia zmian, które są obecnie w toku. Ta analiza jest podobna do portletu Analiza kosztu na pulpicie nawigacyjnym usługi. Różnica polega na tym, że dane w tym portlecie mogą obejmować wiele departamentów i dotyczyć wielu usług. Atrybut Usługa reprezentuje nazwę usługi, z którą jest skojarzony projekt lub zamówienie zmian (przez hierarchię).

Czynniki ryzyka

Wyświetla czynniki ryzyka projektów i zamówień zmian związane z projektami wymienionymi w hierarchii poszczególnych usług. Portlet jest również dostępny z poziomu pulpitu nawigacyjnego usługi za pośrednictwem metryki Czynniki ryzyka. Jedyna różnica polega na tym, że w portalu dostawcy ten portlet obsługuje wiele departamentów, dla których istnieje wiele usług.

Kluczowe zadania i kamienie milowe

Wyświetla zadania kluczowe należące do projektów wymienionych w hierarchii poszczególnych usług. Portlet jest również dostępny z poziomu pulpitu nawigacyjnego usługi za pośrednictwem metryki Kamienie milowe. Jedyna różnica polega na tym, że w portalu dostawcy ten portlet obsługuje wiele departamentów, dla których istnieje wiele usług.

Obciążenie

Strona obciążenia zawiera następujące portlety:

Agregacja zasobów SPO

Wyświetla określone dane dotyczące zapotrzebowania na zasoby dla struktur SPO.

Spędzony czas według typu usługi

Przedstawia porównanie liczby przepracowanych godzin w określonych miesięcznych okresach. Dane przeznaczone dla dyrektorów lub kierowników IT są podzielone według typów usług, co pozwala sprawdzić, w których obszarach usług zużywane są największe ilości zasobów. Dane są pobierane na podstawie atrybutu Typ usługi obiektu Usługa i łącznej liczby dni poszczególnych zasobów. Zasób musi być przydzielony do usług danego typu lub do dowolnej inwestycji w hierarchii usługi, ponieważ stosowane jest skalowanie według procentu alokacji w hierarchii. W portlecie są wyświetlane kolumny piętrowe — każde piętro reprezentuje typ usługi. Na osi X są wyświetlane okresy w miesiącach (trzy miesiące przed datą bieżącą i trzy miesiące po dacie bieżącej). Na osi Y jest wyświetlana łączna liczba godzin (obliczana na podstawie wartości rzeczywistych i alokacji pozostałych).

Porównanie czasu pracownika/zleceniobiorcy

Wyświetla histogram szczegółowo prezentujący różnice między kwotami wydatków poniesionych na zleceniobiorców zewnętrznych a kwotami wydatków poniesionych na pracowników firmy (wewnętrznych). Ten histogram prezentuje kierownikowi IT sposób zarządzania robocizną we wszystkich należących do niego usługach. Na histogramie są wyświetlane dwie kolumny dla każdego okresu. Jedna kolumna odpowiada łącznej liczbie godzin pracy zasobów pracowniczych pracujących nad usługą lub inwestycjami skojarzonymi z hierarchią tej usługi. Kolumny są skalowane przy użyciu wartości procentowych występujących w hierarchii. Druga kolumna odpowiada łącznej liczbie godzin pracy zasobów zleceniobiorców przydzielonych do usługi. Łączna liczba godzin to przydział zasobów. Zleceniobiorcy i pracownicy są wyznaczani na podstawie atrybutu Typ obiektu zasobu. Na osi X są wyświetlane okresy w miesiącach (trzy miesiące przed datą bieżącą i trzy miesiące po dacie bieżącej). Na osi Y jest wyświetlana łączna liczba godzin (obliczana na podstawie wartości rzeczywistych i alokacji pozostałych).

Finansowe

Strona danych finansowych zawiera następujące portlety:

Zestawienie kwot możliwych do odzyskania

Wyświetla wszystkie kwoty obciążeń zwrotnych, które zostały odzyskane. Ponadto jest prezentowane obliczone odchylenie łącznego kosztu usługi od otrzymanych kwot. Wyświetlana jest lista usług z kwotami kwartalnych opłat za te usługi. Dane są wyświetlane w siatce zawierającej następujące kolumny:

Usługa

Wyświetla nazwę usługi należącej do kierownika IT. Kliknij nazwę usługi, aby przejść do pulpitu nawigacyjnego usługi.

Koszt

Wyświetla łączny koszt usługi.

Opłaty

Wyświetla kwotę opłaty za świadczenie usługi.

Odchylenie

Wyświetla różnicę między kosztem a opłatami.

Odchylenie%

Wyświetla odchylenie jako procent kosztu.

Stan

Wyświetla stan w postaci następującej sygnalizacji:

- Czerwony. Odchylenie wynosi mniej niż 20%.
- Żółty. Odchylenie wynosi mniej niż 5%.
- Zielony. Żadna sygnalizacja nie ma koloru czerwonego ani żółtego.