

# CA Clarity™ PPM

## Benutzerhandbuch für IT-Service-Management

Release 14.1.00



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden. Diese Dokumentation ist Eigentum von CA und darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden.

Der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, ist berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2014 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Markenzeichen, Markennamen, Dienstleistungsmarken und Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

## Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.



# Inhalt

---

## **Kapitel 1: Erste Schritte für die Arbeit mit der IT-Dienstverwaltung 7**

IT-Dienstverwaltung: Einführung .....	7
IT-Dienstverwaltung: Voraussetzungen .....	8

## **Kapitel 2: So verwalten Sie IT-Dienste 11**

Öffnen eines IT-Dienstes .....	11
Erstellen oder Bearbeiten eines Dienstes .....	12
Planen eines Dienstes .....	15
Definieren eines Budgets für einen Dienst.....	17
Aktivieren von Finanztransaktionen für einen Dienst.....	20
Verwalten von Vorfällen für einen Dienst.....	22
Definieren von Abhängigkeiten für einen Dienst .....	22
Erstellen und Aktualisieren von Basisplänen zur Messung des Fortschritts .....	23
Verwalten von Abonnements und Abteilungsrückbelastungen .....	25
Auswerten von Kapazitätsplanungsszenarien für einen Dienst .....	27

## **Kapitel 3: So erstellen Sie eine Diensthierarchie 29**

Diensthierarchien .....	29
Definieren von untergeordneten Investitionen und Zuordnungen .....	30
Definieren von übergeordneten Investitionen und Zuordnungen.....	30
Prüfen des Aufwands-Rollups für einen Dienst.....	31
Prüfen des Finanz-Rollups für einen Dienst .....	32

## **Kapitel 4: So besetzen Sie ein Dienstteam mit Personal 35**

Dienstteams .....	35
Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu einem Dienstteam .....	36
Definieren von Personalausstattungsanforderungen für einen Dienst .....	40
Prüfen der Rollenkapazität für einen Dienst.....	42
Definieren von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst .....	43
Anpassen von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst.....	44
Verschieben, Übergeben oder Akzeptieren von Ressourcenzuordnungen .....	45
Festlegen von Zuordnungen für mehrere Teammitglieder.....	47
Bearbeiten von geplanten und übergebenen Zuordnungen für einen Dienst.....	48
Ersetzen von Ressourcen in einem Dienstteam .....	49
Ändern der Mitarbeiterrollen in einem Dienst .....	50

---

## Kapitel 5: BRM Accelerator 51

So richten Sie BRM Accelerator ein.....	51
Einrichten der BRM Accelerator-Felder .....	51
Einrichten von Service Desk Integration .....	53
Verwenden von BRM Accelerator .....	60
BRM Accelerator .....	60
Abteilungsabonnements (BRM Accelerator) .....	61
Zugreifen auf BRM Accelerator-Dashboards und -Portale.....	62
Dienst - Dashboard.....	63
Anbieter - Dashboard.....	75
Kunden-Dashboard .....	81
Kundenportal .....	84
Anbieterportal (BRM Accelerator) .....	88

# Kapitel 1: Erste Schritte für die Arbeit mit der IT-Dienstverwaltung

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[IT-Dienstverwaltung: Einführung](#) (siehe Seite 7)

[IT-Dienstverwaltung: Voraussetzungen](#) (siehe Seite 8)

## IT-Dienstverwaltung: Einführung

IT-Dienste sind eine Teilmenge der CA Clarity PPM-Investitionen, beispielsweise die Bereitstellung einer neuen Plattform oder Anwendung. Als Servicemanager analysieren Sie Dienste in Bezug auf andere Investitionen hinsichtlich ihres Werts und ihrer Kosten. Verwenden Sie die Funktionen der IT-Dienstverwaltung im Produkt, um die folgenden Geschäfts- und IT-Ziele zu implementieren:

- Verwalten Sie Ihre Dienste, und treffen Sie fundierte Finanzentscheidungen. Sie können zum Beispiel summierte Finanz- und Aufwandsdaten anzeigen, um die Gesamtbetriebskosten zu bestimmen.
- Nutzen Sie Investitionen und Dienste gemeinsam mit anderen Investitionen und Diensten. Jede untergeordnete Investition und jeder untergeordneter Dienst kann Zuordnungen haben, die definieren, in welchem Umfang ein Dienst gemeinsam genutzt wird. Sie können den Prozentwert definieren, der jeder untergeordnete Investition bzw. jedem Dienst im Verhältnis zu einer übergeordneten Investition in einer Hierarchie zugeordnet wird.
- Definieren Sie Budgetinformation, erstellen Sie Finanzpläne, und aktivieren Sie die Investition für Finanztransaktionen.
- Besetzen Sie ein Team, das den Dienst und den damit verbundenen Bedarf bearbeitet (Anforderungen oder Vorfälle).
- Wenden Sie Prozesse an, um einen Manager zu benachrichtigen, wenn Sie der Zustand einer Investition ändert. Sie können auch einen Prozess definieren, um Aktionen auszuführen, z. B. um den Fortschritt in *Abgeschlossen* zu ändern.
- Prüfen Sie einen Verlaufsdatensatz aller Änderungen, Ergänzungen und Löschungen für bestimmte Investitionsfelder.

## IT-Dienstverwaltung: Voraussetzungen

Sorgen Sie als ein Servicemanager oder IT-Analyst dafür, dass die Voraussetzungen in der folgenden Checkliste erfüllt sind:

- ☐ Überprüfen Sie zusammen mit dem Administrator, dass Sie über die erforderlichen Zugriffsrechte für die Funktionen verfügen, die Sie verwenden möchten. Wenn Sie für bestimmte Dienste keine Zugriffsrechte haben, werden diese nicht auf der Listenseite angezeigt. Wenn Sie über keinerlei Zugriffsrechte für Dienste verfügen, wird eine leere Liste angezeigt.
- ☐ Bevor Sie die BRM-Dashboards und -Portale anzeigen können, müssen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung setzen, um BRM Accelerator zu installieren und zu konfigurieren. Die BRM Accelerator-Portlets enthalten eine Vielzahl von Daten aus allen Projekten, Aufgaben, Risiken, Abonnements, Abteilungen und Diensten. Die Daten werden in den Portlets folgendermaßen angezeigt:
  - Automatisch von anderen Modulen
  - Durch manuelle Eingabe oder Import mithilfe von XML Open Gateway (XOG)
  - Durch Import über einen Auftrag
- ☐ Überprüfen Sie zusammen mit dem Administrator, dass geplante Aufträge richtig ausgeführt werden. Beispielsweise kann sich der Auftrag "Investitionszuordnungen" auf die Daten oder Leistung der IT-Dienstverwaltung auswirken.
- ☐ Vergewissern Sie sich, dass Sie Zugriff auf die folgenden, häufig verwendeten Berichte der IT-Dienstverwaltung haben:
  - Budget-/Prognoseanalyse
  - Rückbelastung HB-Konto
  - Rückbelastung - Kunde und Anbieter
  - Investitionsstatus
  - Projekttransaktionsabfrage
  - Ressourcenzuweisungen
  - Zeitformulardetails
  - Kapazität im Vergleich zum Bedarf nach Ressourcen (erfordert PMO Accelerator)
  - Kapazität im Vergleich zum Bedarf nach Rolle (erfordert PMO Accelerator)
- ☐ Vergewissern Sie sich, dass der Administrator das PMO Accelerator-Add-in installiert hat, wenn Sie auf die von diesem bereitgestellten Daten zugreifen müssen.
- ☐ Wenn Sie Prozesse verwenden, kann der Administrator Prozesse für bestimmte Diensttypen definieren. Verwenden Sie die Seite *Prozesse: Initiiert*, um Prozesse für Dienste zu erstellen und auszuführen. Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.



- Wenn Sie die Auditfunktionen verwenden, überprüfen Sie zusammen mit dem Administrator, dass Sie über die erforderlichen Zugriffsrechte zum Anzeigen des Auditmenüs verfügen. Setzen Sie sich mit dem Administrator in Verbindung, um die Auditfelder zu konfigurieren und um die im Auditpfad gespeicherten Information zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.



# Kapitel 2: So verwalten Sie IT-Dienste

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Öffnen eines IT-Dienstes](#) (siehe Seite 11)

[Erstellen oder Bearbeiten eines Dienstes](#) (siehe Seite 12)

[Planen eines Dienstes](#) (siehe Seite 15)

[Definieren eines Budgets für einen Dienst](#) (siehe Seite 17)

[Aktivieren von Finanztransaktionen für einen Dienst](#) (siehe Seite 20)

[Verwalten von Vorfällen für einen Dienst](#) (siehe Seite 22)

[Definieren von Abhängigkeiten für einen Dienst](#) (siehe Seite 22)

[Erstellen und Aktualisieren von Basisplänen zur Messung des Fortschritts](#) (siehe Seite 23)

[Verwalten von Abonnements und Abteilungsrückbelastungen](#) (siehe Seite 25)

[Auswerten von Kapazitätsplanungsszenarien für einen Dienst](#) (siehe Seite 27)

## Öffnen eines IT-Dienstes

Sie können eine Liste Ihrer IT-Dienste anzeigen und diejenigen öffnen, die Sie untersuchen möchten.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Startseite, und klicken Sie in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".  
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Sie können die Dienstlistenseite filtern, sortieren und neu konfigurieren. Die Dienste werden in der Liste nach Namen in aufsteigender Reihenfolge sortiert angezeigt. Sie können auch Filter speichern und verwenden, Power-Filter erzeugen und verwenden, Filter löschen und Listen sortieren.
3. Um einen Dienst zu öffnen, die Details anzuzeigen oder Änderungen vorzunehmen, klicken Sie auf den Namen des Dienstes.

## Erstellen oder Bearbeiten eines Dienstes

Folgen Sie dieser Vorgehensweise, um einen Dienst zu erstellen. Sie können einen Dienst auch öffnen und bearbeiten. Dabei werden die gleichen Felder angezeigt, wobei sich deren Position auf der Benutzeroberfläche ändern kann.

**Hinweis:** Administratoren und Entwickler können Dienste auch mithilfe von XML Open Gateway aus einem anderen Aufzeichnungssystem importieren.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Startseite, und klicken Sie in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".
2. Klicken Sie auf "Neu".
3. Füllen Sie im Bereich "Allgemein" die erforderlichen Felder aus. Die folgenden Felder beinhalten Erklärungen:

#### Hauptanwendung

Definiert die übergeordnete Hauptanwendung, die dem neuen untergeordneten Dienst zugeordnet ist.

#### Manager

Definiert den Manager des Dienstes. Standardmäßig handelt es sich bei dem Manager um den Benutzer, der den Dienst erstellt hat.

#### Anfangsdatum und Enddatum

Definiert, wann der Dienst beginnt und wann er endet.

**Hinweis:** Wenn kein Anfangs- und Enddatum angegeben ist, können Sie die Zuordnungsdaten, die auf der Seite "Team" angezeigt werden, nicht berechnen.

#### Datumsangaben für Plankosten festlegen

Gibt an, ob die Datumsangaben der Plankosten mit den Datumsangaben des Dienstes synchronisiert sind. Wenn Sie die Option für einen detaillierten Finanzplan auswählen, wirkt sich dies nicht auf die Plankostendaten aus.

**Standard:** Aktiviert

#### Ziel

Definiert das Ziel des Dienstes, das diesen an der Unternehmensstrategie ausrichtet. Beispiele hierfür sind Infrastrukturverbesserungen (OPEX) oder Neugeschäftsentwicklung (CAPEX). Ihre Organisation definiert die Werte, und Ihr Administrator legt sie fest.

### Ausrichtung

Setzt den Dienst zum Geschäftsziel der Organisation ins Verhältnis. Je höher der Wert, desto stärker ist die Ausrichtung. Die Kennzahl wird in der Portfolioanalyse für vergleichbare Kriterien für die geschäftliche Ausrichtung verwendet.

Wenn Sie auf "Speichern" klicken, wird der numerische Wert, den Sie eingeben, als eins der folgenden Statussymbole angezeigt:

- Rot: Bewertungen von 0 bis 33 bedeuten, dass keine Übereinstimmung vorliegt.
- Gelb: Bewertungen von 34 zu 67 liegen in der Mitte.
- Grün: Bewertungen von 68 zu 100 bedeuten, dass eine Übereinstimmung vorliegt.

### Status

Zeigt den Status des Dienstes im Lebenszyklus der Dienstverwaltung an.

**Werte:** Genehmigt, Abgelehnt, Nicht genehmigt

**Standard:** Nicht genehmigt

### Statusindikator

Zeigt eine grafische Darstellung des Status an. Wenn zum Beispiel der Status *Genehmigt* lautet, können Sie diesen durch eine grüne Ampel visualisieren.

**Werte:** "Rot", "Gelb" und "Grün". Einmal gespeichert, wird die Auswahl als Ampelsymbol angezeigt.

### Stage

Definiert die Phase im Lebenszyklus der Investition. Die Liste der Optionen ist unternehmensspezifisch und hängt von den Werten ab, die Ihr Administrator festlegt.

Die Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Stage-Kriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

### Priorität

Gibt die relative Bedeutung für das Unternehmensziel der Organisation an. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Prioritätskriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen.

**Beschränkung:** Null (niedrig) bis 36 (hoch).

**Standard:** 10

### Risiko

Gibt die numerische Risikoeinschätzung für das Risiko an. Je niedriger der Wert, desto niedriger ist das Risiko. Diese Kennzahlen werden in der Portfolioanalyse verwendet, wenn Sie vergleichbare Risikokriterien für alle Portfolioinvestitionen heranziehen. Geben Sie einen numerischen Wert ein. Nach dem Speichern wird eines der folgenden Ampelsymbole angezeigt:

- Grün. Werte zwischen 0 und 33 bedeuten ein geringes Risiko.
- Gelb. Bewertung von 34 bis 67.
- Rot. Werte zwischen 68 und 100 bedeuten ein hohes Risiko.

### Erforderlich

Um anzugeben, dass die Investition eine Geschäftsanforderung erfüllt, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Dieses Attribut wird verwendet, um Investitionen in Portfolios, Portlets oder Diagrammen zu verfolgen.

4. Ordnen Sie dem Dienst im Bereich "Organisationsorientierter Strukturplan" für Sicherheits-, Organisations- oder Berichterstellungszwecke einen OSP zu. Wenn beim Bearbeiten von Eigenschaften auf der Seite "Finanzeigenschaften" eine Abteilung ausgewählt ist, kann das Feld automatisch aufgefüllt werden. Mithilfe des "Abteilung" genannten OSPs wird der Dienst mit einer CA Clarity PPM-Abteilung verknüpft. Wenn mehrere OSP-Einheiten mit demselben Namen vorhanden sind, wird die Abteilung an letzter Stelle aufgeführt.
5. Speichern Sie die Änderungen.
6. Um einen Dienst zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Dienst, und klicken Sie auf Zum Löschen markieren.

**Hinweis:** Um einen *aktiven* Dienst zu löschen, öffnen Sie diesen, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktiv.

## Planen eines Dienstes

Über die Seite "Terminplan" der Diensteigenschaften können Sie Anfangs- und das Enddatum und Zeiteintrag festlegen und die Kostenart definieren.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie unter "Eigenschaften" auf "Terminplan".

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Füllen Sie im Terminplanbereich der Seite die folgenden Felder aus:

#### Anfangsdatum

Definiert, wann der Dienst startet.

**Hinweis:** Wenn kein Anfangs- und Enddatum angegeben ist, können Sie die Zuordnungsdaten, die auf der Seite "Team" angezeigt werden, nicht berechnen.

#### Enddatum

Definiert, wann der Dienst endet.

#### Datumsangaben für Plankosten festlegen

Gibt an, ob die Plankostendaten mit dem Anfangs- und Enddatum des Dienstes synchronisiert sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn synchronisiert werden soll.

4. Füllen Sie im Nachverfolgungsbereich der Seite die folgenden Felder aus:

#### Zeiteintrag

Gibt an, ob Mitarbeiter für diesen Dienst Zeit in ihre Zeitformulare eintragen können. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Zeiteinträge für den Dienst zu ermöglichen.

**Wichtig!** Um die Zeit auszuzeichnen, muss für jeden Mitarbeiter die Möglichkeit zur Eingabe von Zeiten aktiviert werden.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

### **Nachverfolgungsmodus**

Gibt die Nachverfolgungsmethode an, die für Zeiteinträge für diesen Dienst verwendet wird.

#### **Werte:**

- Clarity. Mitarbeiter geben die für ihre zugewiesenen Aufgaben aufgewendete Zeit in Zeitformularen ein.
- Kein(e). Für Nichtarbeitsressourcen wie Spesen, Material und Ausstattung wird der Aufwand über Transaktionsbelege oder mit einem Terminplan-Tool, z. B. Open Workbench oder Microsoft Project, verfolgt.
- Sonstiges. Gibt an, dass der Aufwand aus einem anderen Programm importiert wird.

**Standard:** Clarity

### **Kostenart**

Definiert die dem Dienst zugeordnete Kostenart. Kostenarten bei der Verarbeitung von Finanztransaktionen und bei der Finanzplanung hilfreich, um den Ist-Aufwands nachzuverfolgen.

Wenn Sie auf Aufgabenebene eine andere Kostenart in die Zeitformulare eingeben, wird die Kostenart auf Dienstebene überschrieben.

5. Speichern Sie die Änderungen.



## Definieren eines Budgets für einen Dienst

Verwenden Sie ein einfaches Budget, um die Plankosten, den Kapitalwert (NPV), die Kapitalrendite (ROI) und die Kostendeckungsinformation für den Dienst zu definieren. Sie können auch Plankosten und Leistungen für einen Dienst definieren.

Wenn Sie ein Anfangs- und Enddatum für ein Budget festlegen, wird die Finanzierung gleichmäßig über den Zeitraum verteilt. Mit einem detaillierten Finanzplan können Sie die Kosten über mehrere Zeiträume hinweg budgetieren.

**Hinweis:** Daten aus detaillierten Plänen überschreiben das einfache Budget, und die Felder auf der Seite werden schreibgeschützt.

Finanzmanager richten Standardvorlagen ein, in denen definiert wird, wie Finanzpläne erstellt und die Finanzzeiträume verwendet werden können. Die Investitionsmanager erstellen mehrere Finanzkostenpläne als Schätzungen für ein Budget. Sie können den am besten geeigneten Kostenplan zur Genehmigung als Budget vorlegen. Finanzmanager genehmigen eingereichte Kostenpläne.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Budget".
3. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzplanung" aus:

#### Währung

Gibt die Währung für die Berechnung der Budget- und Prognosewerte an.

#### Budget entspricht geplanten Werten

Gibt an, ob die Budgetwerte in den Budgeteigenschaften einer Investition mit den geplanten Werten übereinstimmen. Wenn ein detaillierter Budgetplan für die Investition vorhanden ist, sind alle Feldwerte im Bereich "Budget" schreibgeschützt. Die Felder spiegeln die Werte des detaillierten Budgetplans wider. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie die Budgetfelder bearbeiten.

**Standard:** Ausgewählt

#### Finanzkennzahlen berechnen

Gibt an, ob die Finanzkennzahlen für die Investition automatisch berechnet werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Finanzkennzahlen manuell definieren.

**Standard:** Ausgewählt

4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzkennzahlen-Optionen" aus:

**Systemsatz für Gesamtkapitalkosten verwenden**

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum Systemsatz zu berechnen.

**Systemsatz**

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Investitionssatz**

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Anfängliche Investition**

Definiert die anfängliche Investition für den Dienst.

**System-Wiederanlagesatz verwenden**

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum System-Wiederanlagesatz zu berechnen.

**Systemsatz**

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

**Investitionssatz**

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

5. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Geplant" aus:

**Plankosten**

Definiert die geplanten Gesamtkosten für die Investition. Dieser Wert wird zwischen den Datumsangaben für "Plankosten - Anfang" und "Plankosten - Ende" verteilt.

**Plankosten - Anfang**

Gibt das geplante Anfangsdatum für das Investitionsbudget an.

**Plankosten - Ende**

Gibt das geplante Enddatum für das Investitionsbudget an.

**Planleistung**

Gibt die voraussichtlichen Finanzleistungen für die Investition an. Der Wert wird zwischen dem Anfangs- und Enddatum der Planleistung aufgeteilt.

**Planleistung - Anfang**

Gibt das geplante Anfangsdatum für die Investitionsleistung an.

**Planleistung - Ende**

Gibt das geplante Enddatum für die Investitionsleistung an.

### **Geplanter Kapitalwert**

Zeigt den geplanten Kapitalwert an. Die Berechnung dieses Werts basiert auf der folgenden Formel:

$\text{Geplanter Kapitalwert} = \text{Planleistung} - \text{Plankosten}$

**Hinweis:** In dieses Feld können nur Daten eingegeben werden, wenn Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

### **Geplante GKR**

Der Wert in diesem Feld wird mit der folgenden Formel berechnet:

$\text{Geplante Kapitalrendite} = \text{Geplanter Kapitalwert} / \text{Plankosten}$

**Hinweis:** Um dieses Feld für die Dateneingabe verfügbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

### **Geplante Kostendeckung**

Zeigt den Zeitraum und den Betrag an, ab denen das Programm gewinnbringend ist.

**Hinweis:** Um dieses Feld für die Dateneingabe verfügbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen "Kapitalwertdaten berechnen" deaktivieren.

**Standard:** Gesperrt

### **Geplanter IZF**

Zeigt den geplanten internen Zinsfuß für die Investition an.

### **Geplanter modifizierter IZF**

Zeigt den geplanten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

### **Geplanter Rückerstattungszeitraum**

Zeigt das Datum geplanten Rückerstattungszeitraum der Investition an.

6. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Budget" aus:

### **Budgetkosten**

Zeigt die budgetierten Gesamtkosten der Investition an.

### **Budgetkosten - Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Kosten für eine Investition an.

### **Budgetkosten - Ende**

Zeigt das Enddatum der budgetierten Kosten für eine Investition an.

### **Budgetierte Leistung**

Zeigt die budgetierte Leistung für eine Investition an.

**Budgetleistungen - Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Leistung für eine Investition an.

**Budgetleistungen - Ende**

Zeigt das Enddatum der budgetierten Leistung für eine Investition an.

**Budget-Kapitalwert**

Zeigt den budgetierten Kapitalwert der Investition an.

**Budget-GKR**

Zeigt die budgetierte GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

**Budget-Kostendeckung**

Zeigt das Datum an, an dem die budgetierten Kosten für die Investition mit der budgetierten Leistung übereinstimmen.

**Budget-IZF**

Zeigt den budgetierten internen Zinsfuß für die Investition an.

**Budget - Modifizierter IZF**

Zeigt den budgetierten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

**Budget-Rückerstattungszeitraum**

Zeigt das Datum des budgetierten Rückerstattungszeitraums der Investition an.

7. Speichern Sie die Änderungen.

## Aktivieren von Finanztransaktionen für einen Dienst

Sie können den Dienst für die Finanzverarbeitung aktivieren. Identifizieren Sie den Finanzstandort, die Finanzabteilung und andere Attribute, die bei der Verarbeitung von Finanztransaktionen verwendet werden. Sie können auch Transaktionssätze für die folgenden Entitäten für jeden Dienst definieren.

- Arbeit
- Material
- Ausstattung/Geräte
- Spesen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente vorhanden sind, bevor Sie einen Dienst für Finanztransaktionen aktivieren:

- Entitäts-, WIP- und Investitionsklassen, Standorte sowie Satz- und Kostenmatrizen.
- Eine Abteilung.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Finanzen".
3. Geben Sie im Bereich "Allgemein" Folgendes ein:

**WIP Class**

Definiert die WIP-Klasse, die verwendet wird, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzustimmen. Die WIP-Klasse kann auch für Berichterstellungszwecke verwendet werden.

**Investitionsklasse**

Definiert die Investitionsklasse, die verwendet wird, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzustimmen. Die Investitionsklasse kann auch für Berichterstellungszwecke verwendet werden.

**Abteilung**

Definiert die Abteilung, der während der Verarbeitung von Rückbelastungs-Transaktionen Kosten belastet oder gutgeschrieben werden. Die Abteilung kann auch verwendet werden, um die Investition mit Satz- und Kostenmatrizen abzugleichen. Wenn auf der Seite "Allgemeine Eigenschaften" eine Abteilung ausgewählt wurde, wird dieses Feld automatisch aufgefüllt. Erforderlich für Rückbelastungen.

**Standort**

Definiert den Standort, der verwendet wird, um die Investition mit Guthaben- und Sollregeln für die Verarbeitung von Rückbelastungs-Transaktionen abzugleichen. Wenn System- oder Entitätsstandards anzeigen, dass der Quellstandort von der Investition genommen wurde, verwenden Sie den Standort, um die Investitionen mit Satz- und Kostenmatrizen abzugleichen.

4. Geben Sie in den Bereichen "Transaktionssätze für Arbeit", "Transaktionssätze für Material", "Transaktionssätze für Ausstattung/Geräte" und "Transaktionssätze für Aufwand" nach Bedarf folgende Informationen für den jeweiligen Transaktionstyp ein:

**Satzquelle**

Definiert den Satz, der während der Verarbeitung der Transaktion verwendet wird, um die mit dem Dienst verknüpften Arbeits-, Material-, Ausstattungs- oder Aufwandkosten anzurechnen.

**Kostenquelle**

Definiert die mit dem Dienst verknüpften Arbeits-, Material-, Ausstattungs- oder Aufwandkosten.

**Wechselkursstyp**

Wenn mehrere Währungen aktiviert sind, wird durch den Wechselkursstyp angezeigt, wie Sätze und Kosten konvertiert werden.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Verwalten von Vorfällen für einen Dienst

Verwenden Sie Vorfälle, um den IT-Bedarf der Benutzer und die von IT-Analysten an Ihren Diensten ausgeführten Arbeiten zu verfolgen. Vorfälle können Probleme, Fragen, Defekte und andere Anforderungen einschließen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Vorfallkategorien".
3. Wählen Sie die Vorfallkategorien aus, die Sie dem Dienst zuordnen möchten, und klicken Sie auf "Hinzufügen". Vorfallkategorien gruppieren Vorfälle, sodass Sie die angefallenen Kosten erfassen und bewerten sowie die Ressourcenauslastung visualisieren können.

**Hinweis:** Die Vorfallkategorien werden von Ihrem Administrator eingerichtet und verwaltet. Der Administrator kann auch mehrere Dienste mit einer Vorfallkategorie verknüpfen.

4. Klicken Sie auf Speichern und zurückkehren.
5. Um eine Liste der Vorfälle anzuzeigen, öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Vorfälle".
6. Klicken Sie auf "Neu", um einen neuen Vorfall zu erstellen.
7. Um einen Vorfall neu zuzuweisen, klicken Sie auf "Erneut zuweisen".
8. Um einen Vorfall in eine Aufgabe oder ein Projekt umzuwandeln, klicken Sie auf "Konvertieren".

## Definieren von Abhängigkeiten für einen Dienst

Zwischen Diensten in Ihrem Portfolio bestehen Abhängigkeitsbeziehungen. Abhängigkeiten können zwischen dem Anfang und der Fertigstellung sich widersprechender Aufgaben oder aufgrund von Budgetüberschreitungen auftreten. Sie können Investitionen definieren, die von Ihrem Dienst abhängig sind, und angeben, wenn Ihr Dienst von einer anderen Investition abhängig ist.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abhängigkeiten".

3. Wählen Sie einen Modus aus, um Folgendes hinzuzufügen:
  - Investitionen, die auf dieser aufbauen. Zeigt andere Investitionen an, die von Ihrer Investition abhängen.
  - Investitionen, auf denen diese aufbaut. Zeigt andere Investitionen an, von denen Ihre Investition abhängt.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um Ihrer Investition weitere Abhängigkeiten hinzuzufügen.

Die Seite "Investitionen auswählen" wird geöffnet.
5. Geben Sie den Namen ein, und wählen Sie im Feld "Typ" den Investitionstyp aus, oder klicken Sie auf "Alle anzeigen".
6. Aktivieren Sie im Bereich "Investition - Filter" das Kontrollkästchen neben dem Namen der Investition, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

## Erstellen und Aktualisieren von Basisplänen zur Messung des Fortschritts

Basispläne werden häufig zusammen mit Projekten verwendet, sie ermöglichen aber auch, Momentaufnahmen des planmäßigen Aufwands und der geschätzten Kosten für einen Dienst insgesamt zu erfassen. Basispläne sind statisch. Änderungen, die Sie nach Erstellung eines Basisplans an einem Dienst vornehmen, werden nicht automatisch im aktuellen Basisplan widerspiegelt. Sie können einen Basisplan jedoch aktualisieren, um die neuen Informationen einzuschließen.

**Hinweis:** Der Ist-Aufwand für Vorfälle stellt eingeplante Arbeiten dar und ist nicht Bestandteil des Gesamtaufwand für Basispläne.

Erstellen Sie einen anfänglichen Basisplan, bevor Sie Ressourcenzeit eingeben. Erstellen Sie weitere Basispläne in verschiedenen Intervallen, u. a. nach halber Durchführung des Dienstes, beim Abschluss der verschiedenen Phasen und beim Abschluss des Dienstes. Der anfängliche Basisplan ermöglicht es Ihnen, nach dem Dienststart Schätzwerte mit Ist-Werten zu vergleichen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Basisplan".

Die Seite "Basispläne" wird angezeigt.

3. Um einen Basisplan eines Dienstes zu bearbeiten, klicken Sie auf der Seite auf den Namen einer Basisplanrevision.

4. Klicken Sie auf "Neu", um einen Basisplan zu erstellen.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

5. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

**Revisionsname**

Legt den Namen der Basisplanrevision fest.

**Beispiel:**

Anfänglicher Basisplan, Zwischen-Basisplan oder Abschluss-Basisplan.

**Erforderlich:** Ja

**Revisions-ID**

Legt die eindeutige Kennung der Basisplanrevision fest.

**Beispiel:**

Die Versionsnummer des Basisplans, z. B. v1 oder v5.

**Erforderlich:** Ja

**Beschreibung**

Gibt eine Beschreibung der Basisplanrevision an.

**Erforderlich:** Nein

**Aktuelle Revision**

Definiert eine Basisplanrevision als aktuellen Basisplan. Wenn eine Basisplanrevision vorliegt, ist dieses Feld schreibgeschützt. Standardmäßig wird der zuletzt erstellte Basisplan als aktueller Projektbasisplan verwendet. Wenn Sie nur einen Basisplan definiert haben, wird dieser als aktueller Basisplan verwendet.

**Standard:** Aktiviert

6. Speichern Sie die Änderungen.
7. Zeigen Sie die folgenden Informationen zu Arbeitsaufwand und -kosten für einen Basisplan an. Die Informationen stammen aus den Spalten der Seite "Basisplanrevisionen" der Diensteigenschaften:

- **Verwendung.** Der Gesamtaufwand (Ist-Aufwand plus verbleibender Restaufwand) zum Zeitpunkt der Basisplanerstellung. Der Ist-Aufwand wird für die Zuweisungen des Dienstes verbucht.
- **BCWP.** Budgetierte Kosten für geleistete Arbeit zum Zeitpunkt der Basisplanerstellung. Diese Kosten sind der BAC-Wert multipliziert mit dem abgeschlossenen Prozentsatz auf Zusammenfassungsebene.



8. (Optional) Mit Basisplänen können Sie Fertigstellungswertanalysen (EVA) zur Leistung eines Dienstes durchführen. Eine Fertigstellungswertanalyse zeigt die Ausgaben für Ihren Dienst und die ausgeführten Arbeiten bis dato an.

**Hinweis:** Damit Sie Basisplanwerte zu Kosten erhalten, müssen Sie Sätze für die Mitarbeiter des Dienstes definieren und den Auftrag "Satzmatrix-Extraktion" ausführen, bevor Sie den Basisplan erstellen. Geben Sie die Prozentwerte für die Zusammenfassungsaufgabe ein, bevor Sie einen Basisplan erstellen, um Basisplanwerte zu budgetierten Kosten für geleistete Arbeit zu erhalten.

9. Um einen Basisplan zu aktualisieren, öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Basisplan".

Die Basisplanseite des Dienstes wird angezeigt.

10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Basisplan.

11. Klicken Sie auf "Basisplan aktualisieren".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.

12. Klicken Sie auf "Ja".

Der zuletzt erstellte Basisplan wird standardmäßig als aktueller Basisplan des Dienstes festgelegt. Wenn sie die aktuelle Basisplanrevision löschen und mehr als ein Basisplan vorhanden ist, wird der neueste Basisplan als aktuelle Revision festgelegt.

Wenn eine Investition nur einen Basisplan hat, wird dieser Basisplan als der aktuelle Basisplan markiert. Der Basisplan wird in der Liste mit einem gelben Häkchen in der Spalte "Aktuell" angezeigt. Öffnen Sie einen Basisplan, um ihn als aktuellen Basisplan festzulegen, aktivieren Sie das Feld "Aktuelle Revision", und speichern sie die Basisplanrevision.

## Verwalten von Abonnements und Abteilungsrückbelastungen

Ein Abonnement ist eine Anforderung einer Abteilung, einen Dienst zu erhalten. Abonnierende Abteilungen werden zu Kunden des Dienstes. Die Abteilung, die den Dienst verwaltet, wird zum Diensteanbieter. Verwenden Sie als Diensteanbieter Abonnements, um die Beziehungen mit abonnierenden Abteilungen zu verwalten. Die Abonnements enthalten Kosten, die der abonnierenden Abteilung für gelieferte Dienste in Rechnung gestellt werden.

Sie können eine Liste aller Abteilungen anzeigen, die einen Dienst abonniert haben, und Abteilungen zur Abonnementliste hinzufügen oder aus ihr entfernen. Abteilungsmanager können auch Dienste für ihre Abteilung abonnieren. Weitere Informationen zu Rückbelastungen finden Sie im Benutzerhandbuch für Finanzmanagement.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.

2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Abonnements".
3. Verwenden Sie die Suchfunktion oder Filter, um nach Abonnements zu suchen. Überprüfen Sie die folgenden Informationen:

**Kunde - Abteilung**

Zeigt die Abteilung an, die den Dienst abonniert hat.

**BRM**

Zeigt den Namen des Geschäftsbeziehungsmanagers der abonnierenden Abteilung an.

**Vorfälle**

Zeigt die Anzahl der Vorfälle an, die die abonnierende Abteilung in Verbindung mit dem Dienst erfasst hat.

**Belastungen**

Zeigt die Gesamtsumme der Belastungen an, die derzeit durch die abonnierende Abteilung für den gelieferten Dienst genehmigt ist.

**Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße**

Definiert die Anzahl der Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen, die die abonnierende Abteilung in Verbindung mit dem Dienst erfasst hat.

4. So abonnieren Sie eine Abteilung
  - a. Klicken Sie auf Hinzufügen.

Die Seite "Abonnement hinzufügen - Abteilungen" wird angezeigt.
  - b. Suchen oder filtern Sie die Abteilungen, die Sie zur Abonnementliste hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
  - c. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

**Hinweis:** Um der Abteilung die gelieferten Dienste in Rechnung zu stellen, aktualisieren Sie die Rückbelastungsregel, indem Sie für die neue abonnierende Abteilung HB-Zuordnungen hinzufügen. Legen Sie zusammen mit dem IT-Finanzmanager und dem Manager der abonnierenden Abteilung fest, wann die Rückbelastung für Dienste beginnen soll.

5. So entfernen Sie ein Abonnement
  - a. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Kundenabteilungen, deren Abonnements Sie kündigen möchten, und klicken Sie auf "Entfernen".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
  - b. Klicken Sie auf "Ja".

**Hinweis:** Wenn Sie ein Abonnement kündigen, aktualisieren Sie die Rückbelastungsregel, und entfernen Sie die HB-Zuordnung für die Abteilung. Andernfalls werden der Abteilung die Dienste weiterhin in Rechnung gestellt.

## Auswerten von Kapazitätsplanungsszenarien für einen Dienst

Szenarien ermöglichen Ihnen die Anwendung einer systematischen Methode zur Optimierung eines Dienstes. Wenden Sie Szenarien auf Ihren Dienst an, um zu analysieren, wie sich Änderungen beim Personal oder zeitliche Verschiebungen auf das Ergebnis Ihrer Investition auswirken.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Wählen Sie in der Szenariosymbolleiste unterhalb der Seitensymbolleiste ein Kapazitätsplanungsszenario aus.  
  
Das Szenario wird als aktuelles Szenario festgelegt.
3. Sie bewerten den Dienst, indem Sie zwischen einem Szenario und dem grundlegenden Plan wechseln.
4. (Optional) Um ein Kapazitätsplanungsszenario zu erstellen, klicken Sie in der Szenariosymbolleiste auf "Erstellen".



# Kapitel 3: So erstellen Sie eine Diensthierarchie

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Diensthierarchien](#) (siehe Seite 29)

[Definieren von untergeordneten Investitionen und Zuordnungen](#) (siehe Seite 30)

[Definieren von übergeordneten Investitionen und Zuordnungen](#) (siehe Seite 30)

[Prüfen des Aufwands-Rollups für einen Dienst](#) (siehe Seite 31)

[Prüfen des Finanz-Rollups für einen Dienst](#) (siehe Seite 32)

## Diensthierarchien

Sie können Dienste in einer Hierarchie mit anderen Investitionen verwalten, einschließlich Projekten, Assets, Anwendungen, Produkten, Diensten und anderen Aufgaben. Die Finanzhierarchie zeigt eine Zusammenfassung der Plankosten, Ist-Kosten und Restkosten für die Investitionen an. Die zeitlich veränderlichen Werte schlagen sich auf die Investitionszuordnungsprozentsätzen nieder, die Sie definiert haben.

Das *Finanz*- und das *Aufwands*-Rollup sind hierarchische Darstellungen der Investitionen, Dienste und Ideen, die zu Ihrem Dienst gehören. Wenn Sie die Hierarchie erstellen, werden die Plankosten für eine untergeordnete Investition oder einen Dienst im übergeordneten Dienst zusammengefasst. Diese summierten Kosten werden im *Finanz*-Rollup angezeigt. Analog wird für die mit der untergeordneten Investition oder dem untergeordneten Dienst verknüpften zusammengefassten Arbeitswerte im übergeordneten Dienst im *Aufwands*-Rollup angezeigt.

Sie können Dienste auch mit anderen Investitionen, Diensten und Ideen gemeinsam nutzen. Zum Beispiel können Sie einen Datenbankserver freigeben, der zwei Softwareanwendungen unterstützt. Sie können so die folgenden Ziele erreichen:

- Fügen Sie die Softwareanwendungen als untergeordnete Investitionen zur Investitionshierarchie des Datenbankservers hinzu.
- Ändern Sie die untergeordnete Investition oder den Prozentsatz der Kostenzuordnung und die Zeitsegmente.

Der Prozentsatz der Dienstinvestitionszuordnung bestimmt, welcher Anteil eines Dienstes einem anderen Dienst, einer Investition oder einer Idee zugeordnet wird. Alle Kosteninformationen in der Investitionshierarchie basieren auf den Zuordnungsprozentwerten.

## Definieren von untergeordneten Investitionen und Zuordnungen

Definieren Sie als Owner Service oder Investitionsmanager die Zuordnungen für jede untergeordnete Investition und jeden Dienst in der Hierarchie. Wenn Sie dem Dienst die erste untergeordnete Investition hinzufügen, wird die Zuordnung auf 100 Prozent festgelegt. Sie können den Zuordnungsprozentwert für einen untergeordneten Dienst, eine Investition oder eine Idee jedoch bearbeiten. Die Kostengesamtsummen der untergeordneten Investition werden automatisch auf der Grundlage der Prozentsätze der Investitionszuordnung im übergeordneten Dienst zusammengefasst.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Hierarchie", und klicken Sie auf "Finanz-Rollup".
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem gewünschten untergeordneten Dienst, und klicken Sie auf "Untergeordnetes Element hinzufügen".
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Investitionen, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Klicken Sie auf "Zurückkehren".
6. Klicken Sie auf den Zuordnungsanteil für die untergeordnete Investition.  
Die Seite "Zuordnungen festlegen" wird angezeigt.
7. Geben Sie im Feld "Zuordnung" für Ihren Dienst den prozentualen Anteil der untergeordneten Investition ein, der dem übergeordneten Dienst oder der übergeordneten Investition zugeordnet ist.
8. Speichern Sie die Änderungen.
9. Um untergeordnete Dienste aus dem Finanz-Rollup zu entfernen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Dienst, und klicken Sie auf "Entfernen".
10. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

## Definieren von übergeordneten Investitionen und Zuordnungen

Sie können einem Dienst eine oder mehrere übergeordnete Investitionen hinzufügen. Definieren Sie die Zuordnungen für jede untergeordnete Investition in der Diensthierarchie. Investitions- und Dienstzuordnungen können auf mehr als eine übergeordnete Investition aufgeteilt werden. Die kombinierte Gesamtzuordnung beträgt immer 100 Prozent.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.

2. Öffnen Sie das Menü "Hierarchie", und klicken Sie auf "Übergeordnete Objekte".  
Die Seite "Übergeordnete Objekte - Liste" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine oder mehrere Investitionen auszuwählen, die Sie als übergeordnete Investitionen festlegen möchten.
4. Geben Sie in das Feld "Zuordnung" den Zuordnungsprozentsatz für die übergeordnete Investition ein.
5. Um eine übergeordnete Investition zu entfernen, aktivieren Sie das zugehörige Kontrollkästchen, und klicken Sie auf "Entfernen".
6. Speichern Sie die Änderungen.

## Prüfen des Aufwands-Rollups für einen Dienst

Sie können den gesamten Arbeitsaufwand anzeigen, der für die genehmigten oder nicht genehmigten Investitionen, Dienste, und Ideen in der Hierarchie aufgebracht wurde.

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Aufwands-Rollup".
3. Um jeden Dienst anzuzeigen, einschließlich aller übergeordneten oder untergeordneten Dienste, blenden Sie die Elemente in der Hierarchie ein bzw. aus.
4. Prüfen Sie die Zusammenfassung der arbeitsbezogenen Informationen für den untergeordneten Dienst, einschließlich des Restaufwands, geschätzten Gesamtaufwands und der tatsächlichen Arbeitsabweichungen. Diese Zusammenfassung berücksichtigt den Zuordnungsprozentsatz der untergeordneten Investition bzw. des untergeordneten Dienstes.
5. Je nach ausgewählter Ansicht in der Hierarchie enthält der Einzelposten "Selbst" die Arbeitswerte oder Kosten für den übergeordneten Dienst. Die Einzelposten unter dem Posten "Selbst" beziehen sich auf etwaige untergeordnete Investitionen oder Dienste.
6. Um die Liste zu filtern, wählen Sie eine Option aus dem Feld "Status" aus.
7. Um Zuordnungen anzupassen und auf die Geschäftsziele abzustimmen, können Sie untergeordnete Investitionen oder Dienste auch hinzufügen oder entfernen.

## Prüfen des Finanz-Rollups für einen Dienst

Sie können Finanzdaten in einer hierarchischen Liste anzeigen, die die untergeordneten Investitionen, Dienste und Ideen darstellt. Für alle untergeordneten Kosten und Leistungen wird ein Rollup zum übergeordneten Dienst durchgeführt, und die Kosten und Leistungen werden im Einzelposten des übergeordneten Dienstes aufgeführt.

Sie können die entstandenen Kosten verfolgen, um Ihren Dienst zu erstellen, zu verwalten und zu unterstützen. Zusätzlich können Sie Zuordnungsprozentsätze, Plankosten, Ist-Kosten, Restkosten, Planleistung, geplante GKR und geplanten Kapitalwert nachverfolgen. Sie können den Dienst ändern, indem Sie untergeordnete Investitionen hinzufügen oder entfernen.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Eigenschaften", und klicken Sie auf "Finanz-Rollup".



3. Überprüfen Sie die übergeordneten und untergeordneten Dienste im Finanz-Rollup, einschließlich der Werte für die folgenden Felder:

**Plankosten**

Die Plankosten für die Investition, einschließlich der von etwaigen untergeordneten Investitionen basierend auf den Zuordnungsprozentwerten zusammengefassten Kosten.

**Ist-Kosten**

Die durch Abrechnung und Rechnungen entstandenen Kosten. Wenn der Dienst nicht genehmigt ist, werden auch die Ist-Kosten untergeordneter Investitionen oder Dienste berücksichtigt. Die Kosten werden zusammengefasst, nachdem der Prozentsatz der Investitionszuordnung berücksichtigt wurde. Das bedeutet, dass der Status des Dienstes nicht *Genehmigt* ist.

**Verbleibende Kosten**

Die Differenz zwischen den Plankosten und den Ist-Kosten.

**Geplante GKR**

Die geplante Kapitalrendite der Investition und der ihr untergeordneten Investitionen.

**Geplanter Kapitalwert**

Der Kapitalwert der Investition und der ihr untergeordneten Investitionen.

**Planleistung**

Die Summe der Planleistungen aus dem detaillierten Budget der Investition, des Dienstes oder der Idee. Die Planleistung gibt die erwarteten künftigen Erträge für die Investition an.

**TCO**

Die Gesamtbetriebskosten (TCO) sind die Gesamtsumme der Kosten, die bei Ausführung oder Betrieb eines Dienstes entstehen. Der Betrieb eines Dienstes beinhaltet, alle unterstützenden Investitionen zu verwalten, wie Projekte, Anwendungen und Ideen. Durch die TCO-Kennzahl werden Kosten und freigegebene Zuordnungen nachverfolgt. Verwenden Sie die TCO, um das Dienstbudget zu verwalten und die durch andere Investitionstypen entstandenen, summierten Kosten zu vergleichen.

4. Um die TCO zu bestimmen, fügen Sie einem Dienst eine oder mehrere untergeordnete Investitionen hinzu. Zeigen Sie die Gesamtsummen für Kosten und Arbeit aus der hierarchischen Rechnung der Investitionen an.
5. Um die Liste zu filtern, wählen Sie eine Option aus dem Feld "Status" aus.

**Hinweis:** Standardmäßig enthält sowohl das Finanz- als auch das Aufwands-Rollup des Dienstes eine Liste mit genehmigten und nicht genehmigten untergeordneten Investitionen

6. Um Zuordnungen anzupassen und auf die Geschäftsziele abzustimmen, können Sie untergeordnete Investitionen oder Dienste auch hinzufügen oder entfernen.

# Kapitel 4: So besetzen Sie ein Dienstteam mit Personal

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Dienstteams](#) (siehe Seite 35)  
[Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu einem Dienstteam](#) (siehe Seite 36)  
[Definieren von Personalausstattungsanforderungen für einen Dienst](#) (siehe Seite 40)  
[Prüfen der Rollenkapazität für einen Dienst](#) (siehe Seite 42)  
[Definieren von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst](#) (siehe Seite 43)  
[Anpassen von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst](#) (siehe Seite 44)  
[Verschieben, Übergeben oder Akzeptieren von Ressourcenzuordnungen](#) (siehe Seite 45)  
[Festlegen von Zuordnungen für mehrere Teammitglieder](#) (siehe Seite 47)  
[Bearbeiten von geplanten und übergebenen Zuordnungen für einen Dienst](#) (siehe Seite 48)  
[Ersetzen von Ressourcen in einem Dienstteam](#) (siehe Seite 49)  
[Ändern der Mitarbeiterrollen in einem Dienst](#) (siehe Seite 50)

## Dienstteams

Als Manager können Sie ein Team von Ressourcen oder Rollen zuweisen, das an einem Dienst arbeitet. Sie können viele der Funktionen implementieren, die auch für Projekte verfügbar sind. Wenn Sie zum Beispiel mit Dienstteams arbeiten, können Sie folgende Aktivitäten ausführen:

- Planen der Kapazität nach Rolle
- Hinzufügen oder Aktualisieren von Ressourcen und Rollen nach OSP
- Ändern von Personalrollen und -anforderungen
- Verschieben und Skalieren von Zuordnungen für Rollen oder Ressourcen

IT-Analysten, Ingenieure, Berater und andere Mitarbeiter können die für Dienste, Vorfälle und Anforderungen aufgewendete Zeit auf ihren Zeitformularen aufzeichnen.

**Hinweis:** Dienste sind nicht mit Aufgaben verknüpft, und wenn Sie für Dienste Personal einsetzen, führt dies nicht dazu, dass diese Mitarbeiter langfristig verpflichtet werden.

## Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu einem Dienstteam

Um einen Dienst mit Personal zu besetzen, fügen Sie explizit benannte Arbeitsressourcen, Nicht-Arbeitsressourcen oder Rollen als Platzhalter hinzu. Ressourcen werden automatisch mit 100 Prozent ihrer verfügbaren Arbeitstage zugeordnet. Sie können Zuordnungen anpassen, Ressourcen überlasten oder nur die verbleibende Verfügbarkeit der Ressource automatisch zuordnen.

Sie können einem Dienst mehrere Instanzen einer Rolle hinzufügen, aber nicht mehrere Instanzen derselben benannten Ressource. Weisen Sie zum Beispiel eine Entwicklerrolle zweimal zu, um zwei unterschiedliche Anforderungen für eine Ressource mit Entwicklerqualifikationen darzustellen.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie einen Dienst, und klicken Sie auf "Team".  
Die Seite der Teammitarbeiter wird angezeigt.

2. Überprüfen Sie die Seite der Teammitarbeiter des Dienstes, bevor Sie dem Dienst weitere Mitarbeiter hinzufügen. Die Seite enthält die folgenden Spalten und Schaltflächen:

**Eigenschaftensymbol**

Öffnet das Ressourcenprofil. Auf dieser Seite können Sie Profilinformationen einsehen und Zuordnungen ändern, einschließlich geplanter und fester Zuordnungen.

**Symbol für Ressourcensuche**

Öffnet die Seite "Ressourcen suchen" für die ausgewählte Ressource. Sie können die Ressource oder Rolle durch eine andere ersetzen.

**Ressourcenzuordnung**

Öffnet die Seite Ressource/Rolle - Zuordnungen. Sie können die Ressourcenzuordnung aktualisieren.

**Rolle**

Zeigt die Rolle der Ressource für diese Zuweisung an. Die Rolle kann eine andere als die im Ressourcenprofil ausgewählte primäre Rolle sein.

**Zeit**

Zeigt ein gelbes Häkchen an, wenn die Ressource oder Rolle Zeitformulareinträge für diese Investition vornehmen darf.

**Buchungsstatus**

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an.

**Werte**

Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Investition verpflichtet.

Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Investition vorläufig eingeplant.

Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl Vormerkungen als auch feste Zuordnungen.

**Anfang**

Zeigt das Anfangsdatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Wenn dieses Datum nicht definiert ist, wird standardmäßig das Anfangsdatum der Investition verwendet.

**Ende**

Zeigt das Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Wenn dieses Datum nicht definiert ist, wird standardmäßig das Enddatum der Investition verwendet.

**Zuordnung (%)**

Zeigt den Prozentsatz an, zu dem das Teammitglied zu der Investition zugeordnet ist.

### **Zuordnung**

Zeigt die Anzahl der Stunden an, die die Ressource vorläufig für die Investition gebucht wurde. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer des Projekts gebucht. Sie können die Zuordnung nicht direkt bearbeiten. Sie können sie jedoch ändern, indem Sie Folgendes verwenden:

- Die Optionen zum Festlegen der Zuordnungen.
- Die neuen Zuordnungskurven, die auf der Seite "Mitarbeitereigenschaften" der Ressource definiert wurden.
- Die Option "Zuordnung verschieben".

### **Zugeordneter Ist-Aufwand**

Zeigt die Gesamtanzahl der Stunden an, die die Ressource bis dato für die Investition verwendet hat.

### **Ist-Aufwand für Vorfälle**

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle an, die dieser Investition zugeordnet sind.

### **Gesamter Ist-Aufwand**

Zeigt die Gesamtsumme der für diese Investition verbuchten Ist-Zeit an. Dieser Wert stellt die Summe des zugeordneten Ist-Aufwands und des Ist-Aufwands für Vorfälle dar.

3. Um Ressourcen und Rollen hinzuzufügen, klicken Sie auf "Hinzufügen".

Die Seite "Ressource auswählen" wird angezeigt.

4. Wählen Sie die Ressourcen und Rollen aus, die Sie zu den Mitarbeitern für den Dienst hinzufügen möchten.

**Hinweis:** Verwenden Sie eine Rolle als Platzhalter, wenn Sie den Namen der Ressource nicht kennen. Verwenden Sie Rollen auch dann, wenn die Ressource für Ihren Dienst nicht für den Einsatz verfügbar ist.

5. Setzen Sie Suchfilter ein, um Ressourcen oder Rollen nach ihren Namen oder anderen Kriterien zu suchen.

6. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die ausgewählten Ressourcen oder Rollen hinzuzufügen.
7. (Optional) Um dem Dienst Teammitglieder auf OSP-Ebene hinzuzufügen, klicken auf "Gemäß OSP hinzufügen/aktualisieren".
8. (Optional) Sie können in einem Dienst überlastete Ressourcen buchen. Wenn die verfügbare Stundenanzahl geringer ist als die angeforderte Stundenanzahl, wird die Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" angezeigt, um darauf hinzuweisen, dass die Ressource übergebucht wurde.
  - Wenn die Ressource zu 100 Prozent ihrer Verfügbarkeit gebucht ist (Standard), wird in der Spalte "Ressourcenzuordnung" die Anzahl der aufgewendeten Stunden aufgeführt.
  - In der Spalte "Verbleibende Verfügbarkeit" wird die tatsächliche Anzahl der Arbeitsstunden angezeigt, die die Ressource dem Dienst zur Verfügung steht.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

**Überlasten**

Führt zu einer Überlastung der Ressource.

**Nur Restverfügbarkeit**

Bucht die Ressource für die in der Spalte Verbleibende Verfügbarkeit angegebene Stundenzahl.

9. (Optional) Um eine Ressource zu entfernen, aktivieren Sie das zugehörige Kontrollkästchen, und klicken Sie auf "Entfernen".

**Hinweis:** Sie können eine Ressource nicht entfernen, wenn diese noch ausstehende Ist-Werte für den Dienst gebucht oder übermittelt hat.
10. Speichern Sie Ihre Änderungen.

## Definieren von Personalausstattungsanforderungen für einen Dienst

Nachdem Sie dem Dienst die Ressource oder Rolle hinzugefügt haben, verwenden Sie Seite "Mitarbeiter" der Ressource oder Rolle, um die Details der Personalausstattungsanforderung zu ändern.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Klicken Sie für die Ressource oder Rolle auf das Symbol "Eigenschaften".
3. Bearbeiten Sie die Mitarbeitereigenschaften:

#### Anforderungsname

Zeigt den Namen der Anforderung an.

#### Anfangs- und Enddatum

Definiert das Anfangs- und Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds für diese Investition.

Standard: Das Anfangs- und Enddatum der Investition.

#### Standardzuordnung (%)

Legt den Prozentsatz der Zeit fest, zu dem Sie die Ressource der Investition zuordnen möchten (Sie können 0 Prozent eingeben). Die Änderung aktualisiert die Zuordnung und die Zuordnungs-%-Spalten auf der Seite "Investitionsteam-Mitarbeiter".

#### Buchungsstatus

Gibt die Verpflichtungsebene für die Mitarbeiterzuordnung an. Mitarbeiterbuchungen sind vorgemerkt, fest gebucht oder gemischt.

Der Buchungsstatus wird automatisch gesetzt, wenn Teammitglieder gebucht werden oder sich ihre Zuordnung ändert.

#### Anforderungsstatus

Legt den Personalanforderungstyp fest.

Standard: Neu

#### Ressource

Zeigt die Ressource an, die der Anforderung zugeordnet wurde.

#### Anfangs- und Enddatum der Investition

Zeigt das Anfangs- und Enddatum der Investition an.

#### Investitionsrolle

Definiert die Rolle, für die Ressourcen für die Investition angefordert werden.



Beispiel: Entwickler, Business Analyst, Architekt

**Mitarbeiter-OSP-Einheit**

Definiert die Mitarbeiter-OSP-Einheit.

Standard: Der Wert "Investition - Mitarbeiter - OSP-Einheit", sofern dieser definiert wurde.

**Für Zeiteintrag geöffnet**

Gibt an, ob die Ressource Zeitformulare verwenden kann, um die Zeit festzuhalten, die für sie Aufgabenzuweisungen verwendet. Wenn dieses Kästchen deaktiviert ist, kann die Ressource Zeit für kein Projekt Zeiteinträge vornehmen.

Standard: Aktiviert

4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Ressourcensuche" aus:

**Ressource - Anstellungsverhältnis**

Gibt an, ob die Ressource ein Auftragnehmer oder ein fest angestellter Mitarbeiter ist.

**Lebenslauf-Schlüsselwörter**

Definiert die Schlüsselwörter im Lebenslauf der Ressource.

**Geplante Zuordnung**

Definiert den Gesamtprozentsatz der Zeit, die die Ressource voraussichtlich dieser Investition zugeordnet wird, wie vom Investitionsmanager angefordert. Die Zuordnung gibt auch das Anfangs- und das Enddatum an.

**Feste Zuordnung**

Definiert die Gesamtsumme der fest gebuchten Zuordnungen der Ressource für die Investition (wie vom Ressourcenmanager eingegeben). Die Zuordnung gibt auch das Anfangs- und das Enddatum der Zuordnung an.

Feste Zuordnungswerte liegen erst dann vor, wenn der Ressourcenmanager die Zuordnungen fest bucht.

5. Speichern Sie die Änderungen.

## Prüfen der Rollenkapazität für einen Dienst

Verwenden Sie die kumulierte Ansicht des gesamten Rollenbedarfs, um die Personalausstattungsanforderungen für einen Dienst zu planen. Sie können die Kapazität jeder Ressource nach Rolle prüfen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Öffnen Sie das Menü "Team", und wählen Sie "Rollenkapazität" aus.
3. Zeigen Sie die Rollenzuordnung für den Dienst an, und vergleichen Sie sie mit den Zuordnungen für andere Investitionen oder Dienste. In der Investitionshierarchie werden die Daten einer Rolle zusammengefasst. Die untergeordnete Investitionen werden jeweils zu einem bestimmten Prozentsatz zum Dienst zugeordnet.
4. Zeigen Sie die verfügbare Rollenkapazität für den Dienst und die untergeordneten Investitionen an.
5. Sie können auch Ressourcen ohne eine Teamrolle in der Zeile [Keine Rolle] anzeigen.
6. (Optional) Zeigen Sie diese Informationen innerhalb und außerhalb eines Szenarios an. Es kann zum Beispiel scheinen, als wäre eine Rolle überlastet. Klicken Sie auf das Mitarbeitersymbol, um die Seite der Teammitarbeiter zu öffnen, und überprüfen Sie die Ressourcen, die die Rolle verwenden.

## Definieren von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst

Eine Mitarbeiterzuordnung ist die Zuweisung einer bestimmten Ressource zu einem Dienst. Mitarbeiter werden automatisch für die gesamte Dauer des Dienstes gebucht. Sie können die Buchungsdaten und anderen Mitarbeiterzuordnungsdaten ändern.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Bearbeiten Sie die folgenden Felder:

#### **Ressource**

Zeigt den Namen der Ressource an. Klicken Sie auf den Ressourcennamen, um die Ressourceneigenschaften zu öffnen.

#### **Rolle**

Definiert die Rolle der Ressource für die Investition.

#### **Zeit**

Gibt an, ob diese Ressource für die im Zusammenhang mit dieser Investition geleistete Arbeit Zeit eintragen kann.

#### **Buchungsstatus**

Gibt den Buchungsstatus der Ressource für diese Investition an.

#### **Start und Ende**

Definiert das Anfangs- und Enddatum des Zeitraums, für den die Ressource für diese Investition gebucht wurde. Wenn Sie die Daten ändern, wird der Wert in der Spalte "Zuordnung" aktualisiert.

#### **Zuordnung (%)**

Definiert den Standardwert, für den diese Ressource dieser Investition zugeordnet wurde. Sie können als Prozentwert für die Zuordnung "0" (Null) eingeben. Jede hier durchgeführte Änderung passt auch den Wert in der Spalte "Zuordnung" an.

#### **Zuordnung**

Zeigt die Anzahl der Stunden an, die die Ressource vorläufig gebucht wurde. Für jede Ressource wird ein Zuordnungsanteil erzeugt, indem die Gesamtzahl der Arbeitstage zwischen Anfangs- und Enddatum des Dienstes (einschließlich) mit der Stundenzahl multipliziert wird, die die Ressource täglich zur Verfügung steht. Der Restaufwand basiert auf der Anzahl der Stunden, für die eine Ressource dem Dienst zugewiesen wurde.

#### **Zugeordneter Ist-Aufwand**

Zeigt die Gesamtzahl der Stunden an, die die Ressource dieser Investition zugeordnet wurde.

#### **Ist-Aufwand für Vorfälle**

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle an, die dieser Investition zugeordnet sind.

#### **Gesamter Ist-Aufwand**

Definiert den gesamten Ist-Aufwand, der für die Ressource verbucht wurde.

3. Speichern Sie die Änderungen.

## **Anpassen von Ressourcenzuordnungen für einen Dienst**

Sie können Ressourcenzuordnungen anpassen, zum Beispiel indem Sie eine Ressourcenzuweisung verlängern oder eine fest gebuchte Ressource stornieren.

Nehmen Sie zum Beispiel an, die geplante oder standardmäßige Zuordnung für eine Ressource beträgt 100 Prozent. Die Ressource wurde gebucht, um von 1. April bis zum 1. Juli an Ihrem Dienst zu arbeiten. Die Ressource wurde zudem vom 1. April bis zum 30. April für einen anderen Dienst mit 50 Prozent ihrer Zeit eingeplant. Die Ressource plant, zwischen dem 15. Mai und 22. Mai Urlaub zu machen. In diesem Fall können Sie zwei Zuordnungskurven erstellen: Eine Kurve kennzeichnet eine Abweichung auf 50 Prozent vom 1. April bis zum 30. April. Die andere Kurve kennzeichnet eine Abweichung auf 0 Prozent vom 15. Mai bis zum 22. Mai.

#### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" neben der Ressource, und prüfen Sie die folgenden Elemente:

#### **Geplante Zuordnung**

Diese Kurve stellt den gesamten *geplante* (Standard-) Zuordnungsbetrag dar, den der Servicemanager ursprünglich angefordert hat.

#### **Feste Zuordnung**

Diese Kurve stellt den Zuordnungsbetrag dar, der vom Ressourcenmanager übergeben wird.

**Hinweis:** Der Buchungsstatus für eine Ressource wird automatisch an Änderungen in den Kurven für die geplante und fest gebuchte Zuordnung angepasst. Die Standardeinstellung für "Gemischte Buchung zulassen" in der Projektverwaltung bestimmt, ob Sie den Bereich "Feste Zuordnung" anzeigen können.

3. Geben Sie in das Feld "Standardzuordnung (%)" den Prozentsatz der Zeit der Ressource ein, die dem Dienst zugeordnet wird. Geben Sie zum Beispiel 0, 50 oder 100 Prozent ein.

Die Änderung wird in den Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung (%)" auf der Seite der Teammitarbeiter übernommen.

4. Prüfen Sie die geplanten und festen Zuordnungen für Ihre Dienste, und identifizieren Sie Abweichungen vom Feld "Standardzuordnung (%)".
5. Erstellen Sie eine Zeile für jede Abweichung von der Standardzuordnung. Setzen Sie unser Beispiel vom Anfang dieses Themas fort, und erstellen Sie zwei Zeilen:
  - a. Eine Zeile stellt den Zeitraum dar, in dem die Ressource zu 50 Prozent arbeitet.
  - b. Eine zweite Zeile stellt den Zeitraum dar, in dem die Ressource 0 Prozent arbeitet (außer Dienst ist).
6. So erstellen Sie einen Zeitraum für eine geplante Zuordnung oder feste Zuordnung:
  - a. Geben Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein.
  - b. Geben Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein.
  - c. Geben Sie im Feld "Zuordnung (%)" einen Prozentwert für die erwartete Mitarbeit ein (vorläufige oder autorisierte Zuordnung). Geben Sie zum Beispiel 0, 50 oder 100 Prozent ein.
7. Speichern Sie die Änderungen.

## Verschieben, Übergeben oder Akzeptieren von Ressourcenzuordnungen

Sie können zudem die folgenden Änderungen an Ressourcenzuordnungen vornehmen:

- **Zuordnung verschieben:** Sie können die Ressourcenzuordnungen in einem Dienst komplett oder zu einem Teil verschieben oder skalieren. Verschieben Sie Zuordnungen, um sie über die zulässige, zeitskalierte Ansicht (sechs Monate) hinaus zu verlängern. Zum Beispiel beginnt eine Zuordnung am 1. Mai. Sie läuft mit dem Standardsatz von 100 Prozent bis zum 31. Mai und verlängert sich im Juni mit einer reduzierten Zuordnung von 50 Prozent. Wenn Sie das Anfangsdatum auf den 1. Juni ändern, verschiebt sich die Zuordnung auf den 1. Juni bis zum 1. Juli (31 Kalendertage) bei 100 Prozent. Anschließend wird sie bis zum 2. August bei 50 Prozent verlängert. Sie können Zuordnungen auch für Zeiträume verschieben, die keine Segmente enthalten.
- **Geplante Zuordnung übergeben:** Sie können die feste Zuordnung identisch mit der geplanten Zuordnung festlegen. Um die Segmente fest zu buchen, bearbeiten Sie das geplante Zuordnungssegment einer Ressource. Eine Ressource mit dem Status "Fest gebucht" ist vollständig übergeben. Der standardmäßige Zuordnungsprozentsatz wird durch das Übergeben einer geplanten Zuordnung nicht zurückgesetzt.
- **Feste Zuordnung akzeptieren:** Sie können vorgemerkte Segmente im Bereich "Geplante Zuordnung" entfernen. Alle Segmente werden dann zurückgesetzt, um den fest gebuchten und übergebenen Segmenten gleichzukommen.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf Team.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die Zuordnungen zu verschieben.
3. So verschieben oder skalieren Sie Zuordnungen
  - a. Öffnen Sie das Menü Aktionen, und klicken Sie auf Zuordnung verschieben.
  - b. Ändern Sie im Bereich "Zu verschiebende Zeitdauer" das Anfangs- und Enddatum der Zuordnung der Ressource für die Arbeit an Ihrem Dienst. Durch das Verschieben von Daten bleiben segmentierte Zuordnungen erhalten, auch dann, wenn sich der Zuordnungsprozentsatz für jedes Segment ändert.
  - c. Im Bereich "Zeitverschiebungsparameter":
    - Geben Sie in das Feld Auf folgendes Datum verschieben das Datum ein, an dem die verschobene Zuordnung beginnen soll.
    - Geben Sie in das Feld Stichtag verschieben das Enddatum für verschobenen Zuordnungen ein. Zuordnungen können nach dem letzten Datum nicht verschoben werden.
    - Geben Sie in das Feld Zuordnung (%) anpassen um die prozentuale Änderung der Zuordnung ein, die für die Verschiebung erforderlich ist.
4. So übergeben Sie die geplante Zuordnung, sodass sie eine feste Zuordnung wird:
  - a. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Geplante Zuordnung übergeben".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
  - b. Klicken Sie auf "Ja".
5. So akzeptieren Sie die feste Zuordnung und setzen die geplante Zuordnung zurück, damit diese mit der festen Zuordnung übereinstimmt:
  - a. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Feste Zuordnung akzeptieren".

Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
  - b. Klicken Sie auf "Ja".

Alle Zuordnungen werden vollständig übergeben. Alle Segmente werden dann zurückgesetzt, um den fest gebuchten und übergebenen Segmenten gleichzukommen. Der Wert des Buchungsstatus ändert sich in *Fest gebucht*. Die Werte in den Spalten "Zuordnung (%)" und "Zuordnung" werden aktualisiert.
6. Speichern Sie die Änderungen.

Die Änderung wird in der Spalten "Zuordnung" auf der Mitarbeiterseite des Dienstteams übernommen.

## Festlegen von Zuordnungen für mehrere Teammitglieder

Sie können die Zuordnungen für mehrere Teammitglieder gleichzeitig einrichten.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die Zuordnung zu aktualisieren.
3. Öffnen Sie das Menü "Aktionen", und klicken Sie auf "Zuordnung festlegen".
4. Legen Sie im Bereich "Allgemein" die folgenden Zuordnungen für die ausgewählten Teammitglieder fest:

#### Anfangsdatum und Enddatum

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung beginnt und endet.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Anfangsdatum der Investition zurücksetzen", um die Personalausstattungsanforderungen der Ressource zurückzusetzen, sodass diese mit dem Anfangs- und Enddatum des Dienstes übereinstimmen.

#### Standardzuordnung %

Definiert die Zuordnung der Ressource für den Dienst.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorhandene Zuordnungssegmente löschen" im Bereich "Vorhandene Zuordnungssegmente". Durch diese Auswahl werden sämtliche Zuordnungssegmente für die ausgewählten Teammitglieder entfernt.
6. Füllen Sie im Bereich "Neue Zuordnungssegmente" die folgenden Felder aus, um ein Zuordnungssegment für die ausgewählten Teammitglieder zu erstellen:

#### Anfang und Ende

Definiert das Datum, an dem die Zuordnung beginnt und endet.

#### Zuordnung (%)

Definiert den Prozentsatz, zu dem die Ressource dem Dienst zugeordnet ist.

7. Speichern Sie die Änderungen.

## Bearbeiten von geplanten und übergebenen Zuordnungen für einen Dienst

Als Servicemanager müssen Sie die folgenden Fragen beantworten können:

- Wie viele Ressourcen habe ich für einen Dienst zur Verfügung?
- Welche Ressourcen sind über- oder unterbucht und um welchen Betrag?

Sie können die geplante und übergebene Zuordnung für einen Dienst nach Ressource und nach Rückmeldeperiode in einem Diagramm darstellen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst.
2. Öffnen Sie das Menü "Team", und wählen Sie "Details" aus.  
Zuordnungen werden nach Ressource, Zuordnung und Rückmeldeperiode angezeigt.
3. Scrollen Sie über eine Rückmeldeperiode.  
Eine Notiz mit einer kurzen Zusammenfassung wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie die Rückmeldeperiodenspalten und Zuordnungsfarben. Die Spalten sind standardmäßig auf eine *wöchentliche* Anzeige festgelegt und beginnen mit der aktuellen Woche.
  - Gelb gibt an, dass die Ressource für diese Rückmeldeperiode entsprechend ihrer Verfügbarkeit voll oder noch nicht voll ausgelastet ist.
  - Rot zeigt Ressourcen an, die überlastet sind. Der gebuchte Zeitbetrag überschreitet die Verfügbarkeit für diesen Zeitraum.
  - Grün kennzeichnet Ressourcenzuordnungen zu anderen Investitionen, Ideen oder Diensten.
5. Um die zeitbezogenen Werte zu bearbeiten, klicken Sie auf das Diagramm. Sie können zum Beispiel die Zeitzellen für jede Ressource bearbeiten.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.



## Ersetzen von Ressourcen in einem Dienstteam

Sie können die Mitarbeiter ersetzen, die einem Dienstteam zugewiesen sind. Verwenden Sie die Verfügbarkeitsbewertung, um einen Ersatz mit ähnlichen Qualifikationen zu finden. Sie können eine Ressource durch eine andere Ressource und eine Rolle durch eine Ressource ersetzen.

**Hinweis:** Der Ersetzungsprozess kann zu einer Überlastung der Ressourcen führen.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Bitten Sie den ursprünglichen Mitarbeiter, nach Möglichkeit seine Zeiteinträge auszufüllen und zu buchen, bevor die Ersetzung erfolgt.
2. Öffnen Sie einen Dienst, und klicken Sie auf "Team".
3. Klicken Sie neben dem Namen der zu ersetzenden Ressource auf das Ressourcensuchsymbol.
4. Überprüfen Sie die folgenden Felder:

#### Verfügbarkeit

Identifiziert den Zuweisungszeitraum und die Anzahl von Stunden für die Ressourcenzuordnung. Der Ersetzungsvorgang überträgt die angezeigten Daten und Stunden auf einen neuen Ersatz.

#### Verfügbarkeitsübereinstimmung

Zeigt eine Bewertung an, die in der Dauer der Zuweisung (Arbeitszeitraum) und der Verfügbarkeit jeder potenziell übereinstimmenden Ressource berücksichtigt wird. Die Übereinstimmung ist größer, je höher der Auswertungswert ist.

Wenn den Suchkriterien keine Qualifikationsspezifikationen hinzugefügt werden, wird in der Spalte "Übereinstimmung insgesamt" die Bewertung in "Verfügbarkeitsübereinstimmung" dupliziert. Die Spalte "Qualifikationsübereinstimmung" kann leer bleiben. Wenn Sie Suchkriterien für Qualifikationen und Verfügbarkeit eingeben, wird in der Spalte "Übereinstimmung insgesamt" der Durchschnitt der beiden Werte angezeigt.

Oben auf der Seite wird folgende Meldung angezeigt:

*"Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt, falls die Verfügbarkeitsdaten nicht in den folgenden Bereich fallen: TTMMJJ - TTMMJJ"*

Eine Diskrepanz zwischen dem Datumsbereich in der Meldung und den Datumsangaben im Feld "Verfügbarkeit" kann eine fehlerhafte Verfügbarkeitsübereinstimmung zur Folge haben. Zum Beispiel könnten die Daten im Feld "Verfügbarkeit" 01.10.2017 bis 07.02.2018 sein. Der Datumsbereich in der Meldung könnte 07.10.2019 bis 07.10.2020 sein. Ein Vergleich kann für keine Ressource gefunden werden. Die allgemeine Verfügbarkeitsübereinstimmung fällt dadurch niedriger aus.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der neuen Ressource, und klicken Sie auf "Ersetzen".
6. Klicken Sie zum Bestätigen auf "Ja".
7. Die Rolle des ursprünglichen Mitarbeiters wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen (sofern Sie nicht eine Rolle durch eine andere Rolle ersetzen). Die neue Ressource übernimmt die folgenden Eigenschaften von der Ressource, die ersetzt wurde:
  - a. Verfügbarkeit - Anfang (wenn das Datum noch nicht vorbei ist und wenn die neue Ressource an diesem Datum nicht gebucht ist)
  - b. Verfügbarkeit Ende
  - c. Verbleibende Zuordnung
  - d. Verbleibende ETC
  - e. Zuordnung (%)

**Hinweis:** Der Ist-Aufwand, vorläufige Aufwände und Basisplan des ursprünglichen Mitarbeiters werden nicht auf den neuen Mitarbeiter übertragen.

## Ändern der Mitarbeiterrollen in einem Dienst

Sie können die Rolle eines Mitarbeiters in einem Dienst ändern. Die Änderung ist nicht von Dauer für die Ressource. Die geänderte Rolle gilt nur auf Ebene des lokalen Dienstes.

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Dienst, und klicken Sie auf "Team".
2. Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" neben einer Ressource.
3. Wählen Sie im Bereich "Allgemein" im Feld "Investitionsrolle" einen Wert aus.
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Speichern Sie die Änderungen.

# Kapitel 5: BRM Accelerator

---

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[So richten Sie BRM Accelerator ein](#) (siehe Seite 51)

[Verwenden von BRM Accelerator](#) (siehe Seite 60)

## So richten Sie BRM Accelerator ein

BRM Accelerator ist eine Gruppe von Portal-Add-ins, die Bestandteil des Moduls "IT-Dienstverwaltung" sind.

### Einrichten der BRM Accelerator-Felder

Installieren Sie als Administrator das Add-in, und konfigurieren Sie dann die Felder im BRM Accelerator-Add-in. Der BRM-Inhalt ist für die Benutzer verfügbar, wenn Sie das Add-in installieren. Allerdings können Benutzer IT-Dienstdaten erst anzeigen, nachdem Sie die folgenden Aufgaben ausgeführt haben:

- Führen Sie diesen Vorgang mithilfe von CA Clarity PPM Studio aus.
- Richten Sie Felder und Attribute für andere Objekte ein, die Ihre Organisation mithilfe von Studio implementieren möchte.

#### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf "Administration". Wählen Sie unter Studio "Objekte" aus.
2. Öffnen Sie das Objekt "Dienst".
3. Klicken Sie auf die Registerkarte "Attribute".
4. Aktivieren Sie die folgenden Attribute für das Objekt "Dienst":

#### Diensttyp

Die Art des Dienstes. Fügen Sie das Feld zur Seite "Diensteigenschaften" hinzu. Die Diensttypen sind in einer Suchtabelle definiert, die standardmäßig die folgenden Werte enthält:

- Infrastruktur
- Wartung
- Unternehmenswichtig
- Ertrag - Generierung - Support

**Hinweis:** Das Feld "Diensttyp" ist ein Standard-Suchfeld. Mit diesem Feld können Sie Dienste nach ihrem Typattribut durchsuchen.

### **Geschäftliche Ausrichtung**

Fügen Sie das Feld "Geschäftliche Ausrichtung" zur Seite "Diensteigenschaften" hinzu. Die Seite zeigt an, wie gut der Dienst an den Geschäftszielen der Organisation ausgerichtet ist. Für dieses Feld werden Zahlenwerte von 1 bis 100 akzeptiert. Die standardmäßige *Ausrichtungs*-Ampel zeigt Folgendes an:

- Rot. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 0 und 33.
- Gelb. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 33 und 66.
- Grün. Der Wert im Feld "Geschäftliche Ausrichtung" liegt zwischen 66 und 100.

5. Richten Sie die folgenden Felder für das Objekt "Schlüsselkennzahl", das dem Objekt "Abonnement" untergeordnet ist, ein.

### **Grenzbetrag**

Fügen Sie das Feld mit dem Grenzwertindikator zu den Listenseiten "Schlüsselkennzahl erstellen", "Schlüsselkennzahl bearbeiten", und "Schlüsselkennzahl" hinzu. Dieses Feld wird als Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Werte oberhalb des Grenzwerts akzeptiert. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, sind Werte unterhalb des Grenzwerts wünschenswert.

Das Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" zeigt an, wie die Ampeln für eine spezifische Schlüsselkennzahl festgelegt werden. Sie können z. B. eine neue Schlüsselkennzahl mit der Bezeichnung "Anzahl der ausgesetzten Benutzer" erstellen und das Kontrollkästchen deaktivieren. Dies zeigt dem Datenanbieter für das Portlet "Werte - Kennzahlen" an, dass Werte unterhalb des Grenzwerts besser sind.

### Typ

Das Feld "Typ" kategorisiert die benutzerdefinierten Kennzahlen für BRM Accelerator-Portlets. Zum Beispiel verwendet das Portlet "Kennzahlen" ausschließlich Werte, die als Kategorie "Wert" gekennzeichnet sind, wenn Sie im Portlet "Dienst - Status" auf der Seite "Dienst - Layout: Dashboard" auf die Verknüpfung "Wert" klicken. Dieses Feld wird auf den Listen- und Filterseiten "Schlüsselkennzahl erstellen", "Schlüsselkennzahl bearbeiten" und "Schlüsselkennzahl" für ein Abteilungsabonnement angezeigt. "Typ" ist ein standardmäßiges Textfeld mit einer Dropdown-Suchtafel, die die folgenden Standardwerte enthält:

- Wert
- Auslastung
- Geschlossene Vorfälle
- Erstellte Vorfälle
- Sonstiges

## Einrichten von Service Desk Integration

BRM Accelerator verbessert die Transparenz von Kennzahlen der Bereiche Finanzen, Ressourcen und Dienstbereitstellung für Dienste und Investitionen, die von IT-Managern und Kundenabteilungen verwendet werden. Einige BRM Accelerator-Portlets enthalten Information und Zahlen zu Vorfällen. Sie können die Vorfälle mithilfe externer Systeme, u. a. CA Service Desk Manager, verfolgen. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um die Vorfalldaten zu erfassen:

- Manuelle Eingabe in CA Clarity PPM
- Import mittels XML Open Gateway (XOG )
- Import mithilfe des Auftrags *Unicenter Service Desk-Daten importieren*

## Auffüllen der Vorfall-Portlets mit Daten

Der Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren" ruft einen Prozess auf, der zur Kommunikation mit der Service Desk-Datenbank eine GEL-Markierung verwendet, um die Vorfalldaten aufzurufen. Der Auftrag wird nach einem Zeitplan ausgeführt und führt Folgendes aus:

- Aufrufen von Vorfalldaten für Kunden nach Dienst aus Service Desk.
- Ermitteln des korrekten Kunden und Dienstes in CA Clarity PPM.
- Speichern der Attributanzahlen für das Objekt "Abonnement" in CA Clarity PPM.

Bei jeder Ausführung des Auftrags werden die vorherigen Werte ersetzt. Wenn die Integrationsmethode verwendet wird, ist Service Desk das Aufzeichnungssystem für Vorfälle. CA Clarity PPM ist das Aufzeichnungssystem für die Ziele (oder Grenzwerte) annehmbarer Vorfalldaten, die in bestimmten BRM-Accelerator-Portlets angezeigt werden.

Damit der Auftrag erfolgreich ausgeführt werden kann, müssen die folgenden Parameter korrekt sein:

- Die Service Desk-Kontakt-ID stimmt mit einem CA Clarity PPM-Benutzernamen überein.
- Das Configuration Item des Service Desk-Vorfalles stimmt mit einer Dienst-ID in CA Clarity PPM überein.
- Der von dem Vorfall betroffene Benutzer ist ein CA Clarity PPM-Benutzer.
- Die Ressourcendefinition des CA Clarity PPM-Benutzers enthält eine OSP-Abteilungsverknüpfung zu derselben Abteilung, die den Dienst abonniert hat, zu dem der Benutzer in Service Desk einen Vorfall meldet. Diese Verknüpfung fordert das System beim Importieren von Vorfalldaten auf, nach einer Übereinstimmung zwischen Service Desk-Kontakt-ID und CA Clarity PPM-Benutzernamen zu suchen.

## Relevante CA Clarity PPM-Felder

CA Clarity PPM speichert die Vorfalldaten als Teil des Objekts "Schlüsselkennzahlen", welches dem Objekt "Abonnements" untergeordnet ist. Dieses Objekt verfügt über die allgemeinen Attribute Code, Name, Typ und Anfangs- und Enddatum, jeweils mit einem Zielwert und einem tatsächlichen Wert. Die Service Desk-Daten werden in monatlichen Intervallen angezeigt. Nur die letzten sechs Monate und der aktuelle Monat von Service Desk-Vorfallinformationen werden verwendet. Es gibt zwei Typen von Schlüsselkennzahlen für Vorfälle: "Erstellte Vorfälle" und "Geschlossene Vorfälle". Offene Vorfälle werden separat behandelt, da nur eine Gesamtanzahl offener Vorfälle erforderlich ist.

Von Kunden erstellte Vorfälle werden nach Diensten als Schlüsselkennzahlen für das entsprechende Abonnement gespeichert. Wenn erforderlich, werden neue Abonnements erstellt, um diese Informationen zu speichern. Schlüsselkennzahlen können sowohl zeitlich veränderliche tatsächliche Werte als auch zeitlich veränderliche Zielwerte darstellen. Der Datenimport aus Service Desk trägt die tatsächlichen Werte automatisch ein, während die Zielwerte entweder manuell eingegeben oder anderweitig importiert werden müssen. Die geringste Datengranularität in CA Clarity PPM ist monatlich, da Portlets so definiert sind, dass Daten auf dieser Ebene angezeigt werden.

Bei allen erstellten Vorfällen werden die folgenden Attribute angezeigt:

### **Schlüsselkennzahl-ID oder -Name**

Die ID oder der Name des erstellten Vorfalls.

**Hinweis:** Die Integration aktualisiert die Schlüsselkennzahl mit der erwarteten ID und nicht notwendigerweise mit dem erwarteten Namen.

### **Tatsächlicher Wert**

Die Anzahl der Vorfälle nach Erstellungsdatum, d. h. nach Datum oder Uhrzeit der Öffnung. Enthält geschlossen Vorfälle ab diesem Zeitpunkt.

Geschlossene Vorgänge nach Kunden und Dienst werden ebenfalls als Schlüsselkennzahlen gespeichert. Bei allen geschlossenen Vorfällen werden die folgenden Attribute angezeigt:

### **Schlüsselkennzahl-ID oder -Name**

Zeigt die ID oder den Namen des geschlossenen Vorfalls an.

### **Tatsächlicher Wert**

Zeigt die Anzahl der Vorfälle nach dem Datum an, an dem sie geschlossen wurden, d. h. nach ihrem Abschlusssdatum oder ihrer Abschlusszeit.

Die Anzahl offener Vorfälle ist ein Snapshot (zum Zeitpunkt der letzten Ausführung der Integration) der Anzahl der Vorfälle, die kein Abschlusssdatum haben. Die Anzahl offener Vorfälle nach Kunde und Dienst ist in einem skalaren Format (d. h. nicht zeitskalierten) im Attribut "Anzahl" gespeichert. Die Anzahl wird im Attribut "Anzahl der Vorfälle" auf der Seite "Abonnementseigenschaften: Stammdaten" angezeigt. Der Zielwert ist wird auf dieser Seite auch als skalares Attribut (Vorfälle - Grenzwert) angezeigt.

## **Relevante Service Desk-Felder**

Im Folgenden werden die Service Desk-Felder aufgelistet, die vom Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren" für Berechnungen für die Vorfall-Portlets verwendet werden. Nicht alle Felder werden in CA Clarity PPM gespeichert. Gewisse Felder sind nur dafür notwendig, Service Desk-Werte an CA Clarity PPM-Objekte anzupassen. Die Service Desk-Werte stammen aus den Objekten "Vorfall", "Anforderung" und "Problem". Auf den entsprechenden Detailseiten enthalten die Objekte dieselben Felder. Das Datenbankschema ist für alle diese Objekte praktisch identisch.

### **Nachverfolgungs-ID (Service Desk DBS ID)**

Die eindeutige Datenbank-ID aus Service Desk. Wenn es notwendig ist, zwischen bereits gezählten und neuen Vorfälle zu unterscheiden, verwendet die Logik für das Zählen der Vorfälle das Feld "Nachverfolgungs-ID".

### **Gemeldet von**

Der Benutzername in Service Desk, der in das Feld "System-Anmeldung" eingegeben wurde. Das Feld "Gemeldet von" bestimmt den CA Clarity PPM-Benutzer. Der Benutzername muss mit dem CA Clarity PPM-Benutzernamen übereinstimmen. Der Auftrag sucht auf der Grundlage des CA Clarity PPM-Benutzernamens die erforderliche CA Clarity PPM-Abteilung.

### **Eröffnungsdatum/-zeit**

Der Zeitpunkt der Erstellung des Vorfalls in Service Desk. Öffnungsdatum und -Uhrzeit sind für die Berechnung zeitlicher Abweichungen erforderlich.

### **Abschlusssdatum/-zeit**

Das Abschlusssdatum des Vorfalls in Service Desk. Abschlusssdatum und -Uhrzeit sind für die Berechnung zeitlicher Abweichungen erforderlich.



### Konfigurationselement

Das Configuration Item in Service Desk. Dieses Feld verknüpft das Service Desk-Objekt (hier: Vorfall) mit dem Dienst in CA Clarity PPM. Administratoren müssen die CA Clarity PPM-Dienstnamen manuell in die Suchtabelle "Service Desk" für Konfigurationselemente eingeben. Dadurch stimmt der Name des Configuration Item in Service Desk für die Zuweisung des Vorfalls mit dem Dienstnamen in CA Clarity PPM überein.

## Relevante BRM-Portlets

Im Folgenden finden Sie eine Liste und eine Beschreibung der BRM Accelerator-Portlets, die die Daten verwenden, die aus dem Service Desk importiert wurden, und wie sie die Daten abrufen:

### Ampel "Dienst - Bereitstellung"

Diese Ampel auf der Seite "Anbieterportal" basiert auf offenen Vorfällen für alle Kunden, die den Dienst abonniert haben. Die Daten werden wie folgt abgerufen:

- a. Die Daten der offenen Vorfälle aller Kunden werden berücksichtigt.
- b. Die Daten der offenen Vorfälle werden mit dem Vorfall-Grenzwert ihrer Abonnements verglichen.
- c. Die Ampel wird festgelegt. Anschließend werden die Ampeln sämtlicher abonnierenden Kunden miteinander verglichen, um den durchschnittlichen Ampelwert zu ermitteln.

### Portlet "Kundenbeobachtung"

Dieses Portlet auf der Seite Dienst - Layout: Dashboard ist ein Blasendiagramm, das die Zahl der offenen Vorfälle für einen Kunden, der einen Dienst abonniert hat, enthält. Das Portlet ruft diese Daten auf, und zwar mithilfe der Anzahl offener Vorfälle eines einzelnen Kunden für einen bestimmten Dienst.

### Portlet "Neue Vorfälle - Trend"

Dieses Portlet auf den Dashboard-Seiten "Dienstlayout" und "Anbieter" verwendet erstellte Vorfälle, die von allen Kunden, die einen bestimmten Dienst abonniert haben, gebucht wurden. Das Portlet erfasst Daten aus den erstellten Vorfällen der letzten sechs Monate. Der laufende Monat wird für alle Kunden, die den Dienst abonniert haben, ebenfalls berücksichtigt. Das Portlet enthält ferner eine Grenzwert-Zeile, die auf der manuellen Eingabe eines Zielwerts für die Schlüsselkennzahlen des erstellten Vorfalls basiert. Die Zielwerte werden für alle Kunden in einer einzigen Zielzeile zusammengefasst angezeigt.

### Portlet "Offene Vorfälle nach Kunde"

Dieses Portlet auf den Seiten "Dienst - Vorfälle - Analyse" und "Anbieterportal" verwendet offene Vorfälle nach Kunde für einen bestimmten Dienst. Das Portlet bezieht die Daten durch die Auswahl der offenen Vorfälle, die ein Kunde für Dienste gemeldet hat, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

#### **Portlet "Kundenbewertungstabelle"**

Wenn die Anzahl offener Vorfälle jenseits des Grenzwerts der Abonnementdefinition liegt, zeigt das Portlet "Kundenbewertungstabelle" für jeden Kunden und Dienst eine einzelne Ampel an. Anderenfalls zeigt das Portlet die Vorfallaanzahl als zusammengefassten Wert an. Die kumulierte Anzeige stellt dar, ob der Kunde eine Vorfallsanzahl jenseits des Grenzwerts für einen Dienst hat.

#### **Portlet "Offene Vorfälle nach Dienst"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet die offenen Vorfälle für einen bestimmten Dienst. Das Portlet bezieht diese Daten durch das Zusammenfassen der offenen Vorfälle der Kunden, die den Dienst abonniert haben.

#### **Portlet "Dienste - Vorfallbeobachtung"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet die offenen Vorfälle je Dienst. Das Portlet bezieht diese Daten durch das Zusammenfassen der offenen Vorfälle, die Kunden für Dienste gemeldet haben, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

#### **Portlet "Offene und geschlossene Vorfälle"**

Dieses Portlet auf der Seite "Anbieterportal" verwendet erstellte und geschlossene Vorfälle für alle Dienste, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen. Das Portlet bezieht die Daten durch das Zusammenfassen erstellter und geschlossener Vorfälle. Die Kunden melden solche Vorfälle gegen alle Dienste, die einer Investition der Anbieterabteilung entsprechen.

### **Einrichten des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren"**

Vor der Einrichtung des Auftrags für den Datenimport:

- Sie haben Kontakt-IDs in Service Desk erstellt, die mit den Benutzer-IDs für BRM in CA Clarity PPM übereinstimmen.
- Sie haben die CA Clarity PPM-Dienstnamen (denen die Vorfälle zugewiesen wurden) als Konfigurationselemente in Service Desk eingerichtet.
- Sie haben Vorfälle in Service Desk erstellt und diese den Configuration Items und den betroffenen Endbenutzern oder Kontakt-IDs angefügt.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

#### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie das Menü "Persönlich", und klicken Sie auf "Berichte und Aufträge".  
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Auftrag "Unicenter Service Desk-Daten importieren".  
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Geben Sie die folgenden erforderlichen Parameter ein:

**Unicenter Service Desk-URL**

Definiert die URL des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden. Die URL muss der Adresse des Achsendiensts für Service Desk entsprechen.

**Unicenter Service Desk-Kennwort**

Definiert das Kennwort des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden.

**Unicenter Service Desk-Benutzername**

Definiert den Benutzernamen des Service Desk-Systems, aus dem die Vorfalldaten importiert werden.

4. Geben Sie an, wann der Auftrag ausgeführt werden soll. Sie können ihn sofort ausführen oder die Ausführung für einen späteren Zeitpunkt planen. Optional können Sie eine Wiederholung festlegen.
5. Geben Sie optional Ressourcen oder Gruppen an, die bei Fehlschlag oder Abschluss des Auftrags benachrichtigt werden sollen.
6. Speichern Sie die Änderungen.

## Verwenden von BRM Accelerator

### BRM Accelerator

Das Business Relationship Manager (BRM) Accelerator-Add-in ist Teil des Moduls "IT-Dienstverwaltung". Der BRM Accelerator ermöglicht eine bessere Zusammenarbeit zwischen IT-Dienstbereitstellung und Geschäftsbereichen. Das Add-in beinhaltet eine spezielle Gruppe von Portlets in jedem der folgenden Dashboards und Portale:

- Das Dienst-Dashboard liefert Servicemanagern Hinweise und Kennzahlen über einen bestimmten Dienst.
- Das Anbieter-Dashboard liefert IT- und Abteilungsmanagern Hinweise und Kennzahlen über eine bestimmte Anbieterabteilung.
- Das Kunden-Dashboard liefert IT- und Abteilungsmanagern Hinweise und Kennzahlen über eine bestimmte Kundenabteilung.
- Das Anbieter-Portal zeigt Dienstkennzahlen für alle Anbieterabteilungen an.
- Das Kunden-Portal zeigt Dienstkennzahlen für alle Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers an.

Um von den BRM Accelerator-Dashboards und -Portlets zu profitieren, stellen Sie sicher, dass die Organisationsstruktur folgende Elemente aufweist:

- Mehrere Kunden- und Anbieterabteilungen mit Abteilungsmanagern
- Geschäftsbeziehungsmanager, die mit Kundenabteilungen und IT zusammenarbeiten
- Anbieterabteilungen, die Dienste besitzen
- Eine oder mehrere Kundenabteilungen, die Dienste abonnieren
- Statistiken und Schlüsselkennzahlen, die für die Kundenabteilungen nachverfolgt werden
- Assets, Anwendungen und Projekte, die Diensten zugewiesen sind

## Abteilungsabonnements (BRM Accelerator)

Kundenabteilungen können Dienste von Anbieterabteilung abonnieren. Jedes Abonnement hat Kennzahlen, die in den BRM Accelerator-Portlets für die Dashboards und Portale verwendet werden. Die meisten Schlüsselkennzahlen sind benutzerdefinierte Werte. Die Vorfalldaten werden aus Service Desk importiert.

Um die Kennzahlen anzuzeigen, klicken Sie für das gewünschte Dienstabonnement auf "Eigenschaften".

In BRM Accelerator-Portlets werden folgende Kennzahlen verwendet:

### **Bewertung der Kundenzufriedenheit**

Ein Prozentwert, der die Ebene der Zufriedenheit des Kunden mit dem Abonnement anzeigt. Dieses Feld akzeptiert Prozentwerte von 1 bis 100. Auf der Grundlage dieses Prozentwerts werden die Ampelregeln für die Kundenzufriedenheit fest vorgegeben. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### **Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung**

Die Gesamtzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung für dieses Abonnement. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### **Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße - Grenzwert**

Der Grenzwert für die Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung für dieses Abonnement. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### **Anzahl der Vorfälle**

Die Gesamtzahl der offenen Vorfälle für dieses Abonnement.

### **Vorfälle - Grenzwert**

Der Grenzwert für die Werte der Vorfallsampel. Dieses Feld wird auf der Seite "Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten" angezeigt.

### **Anzahl der Änderungsaufträge**

Die Gesamtzahl der Änderungsaufträge für dieses Abonnement.

### **Abonnement - Gebühren**

Der Betrag, der dem Kunden für dieses Abonnement in Rechnung gestellt wird.

### **Gesamtzahl der Benutzer**

Die Gesamtanzahl der Benutzer oder Kunden für dieses Abonnement.

### **Anzahl der aktiven Benutzer**

Die Anzahl der aktiven Benutzer oder Kunden für dieses Abonnement.

### **Anzahl der Seitentreffer**

Die Anzahl der bisherigen Aufrufe der Abonnement-Website (sofern vorhanden) .

### **Schlüsselkennzahlen**

Eine Verknüpfung zur Seite "Schlüsselkennzahlen", damit der Benutzer den Typ der erstellten Schlüsselkennzahlen definiert. Zum Beispiel "Geschlossene Vorfälle", "Erstellte Vorfälle", "Sonstiges", "Auslastung" oder Wert. Die Ampeln basieren auf dem Kennzahltyp, darauf, ob der Wert über dem Zielgrenzwert liegt und darauf, ob das Kontrollkästchen "Höhere Werte sind besser" aktiviert ist. Nur benutzerdefinierte Teams sind anwendbar. Liegt für "Erstellte Vorfälle" oder "Geschlossene Vorfälle" keine vordefinierte Schlüsselkennzahl vor, so wird beim Import aus Service Desk eine Schlüsselkennzahl für das Abonnement angelegt.

## **Zugreifen auf BRM Accelerator-Dashboards und -Portale**

Um auf BRM Accelerator zuzugreifen, wählen Sie im Menü "IT-Dienstverwaltung" "Anbieterportal" oder "Kundenportal" aus.

Sie können Daten von den folgenden Portalen anzeigen:

### **Anbieterportal**

Zeigt Kennzahlen an, beispielsweise Finanz-, Kunden-, Ressourcen- und Dienstanfrageinformationen. Die in diesem Portal enthaltenen Portlets verwenden Ampeln und Diagramme, um IT-Sachbearbeiter oder -Manager auf Bereiche hinzuweisen, die ihre Aufmerksamkeit erfordern. Die Ansicht fasst sämtliche Dienstinformationen basierend auf den Abteilungen zusammen, die von einem IT-Sachbearbeiter oder -Manager bearbeitet werden.

### **Kundenportal**

Fokus liegt auf Dienstkennzahlen und Kosten. Das Kundenportal enthält außerdem Portlets mit Diagrammen, Rastern und Informationen, um Geschäftsbeziehungsmanager zu Probleme mit den Diensten ihrer Kunden zu benachrichtigen. Die Ansicht des Kundenportals ist auf jene Abteilungen begrenzt, die dem Geschäftsbeziehungsmanager zugewiesen sind.

Sie können auf die Dienst und Abteilungs-Dashboards für Dienste und Abteilungen zugreifen.

## **Zugreifen auf das Dashboard von einem Dienst**

### **Gehen Sie wie folgt vor:**

1. Öffnen Sie Startseite, und klicken Sie in "IT-Dienstverwaltung" auf "Dienste".
2. Öffnen Sie einen Dienst, um das dazugehörige Dashboard anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf "Dashboard".

## Zugreifen auf das Dashboard von einer Abteilung

### Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie in "Organisation" auf "Abteilungen".
2. Öffnen Sie eine Abteilung, um die dazugehörigen Dashboards anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die "Anbieter - Dashboard" oder "Kunden-Dashboard".

## Dienst - Dashboard

Das Dashboard "Dienst" ist über das Objekt "Dienst" verfügbar und enthält mehrere Portlets mit Detailinformationen. Dieses Dashboard wird üblicherweise von Managern einzelner Dienste oder hohen IT-Managern verwendet.

### Dienst - Status

Dieses Portlet enthält eine Liste von Kennzahlen. Der Status der Kennzahlen wird jeweils durch eine Ampel dargestellt.. Der Dienstbesitzer kann folgende Dienstbereiche schnell ermitteln:

- Die über den festgelegten Grenzwerten liegen (rot)
- Die zwischen den Grenzwerten liegen und überwacht/beobachtet werden (Gelb)
- Die reibungslos verlaufen (grün)

Die Daten werden für aktuell aktive und genehmigte Investitionen, Änderungsaufträge und Risiken sowie für noch nicht gestartete Investitionen angezeigt. Abgebrochene oder fertig gestellte Investitionen werden nicht berücksichtigt.

Die Daten in diesem Portlet stammen aus einer Reihe benutzerdefinierter Schlüsselkennzahlen der Seite "Schlüsselkennzahlen" der Abbonnementeigenschaften. Die Kennzahlen enthalten die angestrebten und tatsächlichen Anfangs- und Enddaten nach Zeitraum.

Der Dienst-Status wird in einem hierarchischen Raster dargestellt, das die Spalten "Kennzahl" und "Status" enthält. Die Kennzahlen der obersten Ebene dieses Portlets (Dienst-Support, Verwaltung, Projekte und Änderungsaufträge) werden jeweils mit einer Ampel angezeigt. Die Ampeln auf oberster Ebene fassen die Werte aller untergeordneten Ampeln zusammen.

Wenn Sie die Kennzahlen auf oberster Ebene erweitern, sind zusätzlich folgende Kennzahlen verfügbar:

#### **Wert**

Zeigt alle Schlüsselkennzahlen mit dem Typ "Wert" an. Die gewünschten Werte unter dem Grenzwert werden mit der folgenden Skalierung angezeigt:

- Rot. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $>100\%$ .
- Gelb. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $>80\%$  (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $\leq 80\%$ .

Die gewünschten Werte über dem Grenzwert werden mit der folgenden Skalierung angezeigt:

- Grün. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $>120\%$ .
- Gelb. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $>100\%$  (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Rot. Kundenwerte innerhalb der letzten drei Monate entsprechen  $<100\%$ .

Um das Portlet "Kennzahlen" so vorgefiltert aufzurufen, dass nur die als "Wert" markierten Schlüsselkennzahlen für Abteilungsabonnements angezeigt werden, klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Wert". Das Portlet zeigt Daten in einem Rasterformat mit eingebetteten Diagrammen mit zeitskalierten Werten (TSV) an. Die Anzahl der Zeilen in diesem Portlet basiert auf der Anzahl von vorhandenen Schlüsselkennzahlen für einen bestimmten Typ. Zusätzlich basiert die Zeilenanzahl auf dem in der Drop-down-Liste ausgewählten Wert (Geschlossene Vorfälle, Erstellte Vorfälle, Sonstiges, Auslastung oder Wert).

Standardmäßig wird im Bereich "Zeitskalierter Wert" einen Zeitraum verwendet, der basierend auf dem aktuellen Datum die letzten drei Monate sowie die folgenden drei Monate umfasst. Der tatsächliche Wert und der Grenzwert werden zu Vergleichszwecken angezeigt.

#### **GKR**

Gibt die Kapitalrendite an. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "GKR", um für den ausgewählten Dienst die Seite Dienst: Eigenschaften: Budget aufzurufen. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der GKR-Wert entspricht  $<0\%$ .
- Gelb. Der GKR-Wert entspricht  $<15\%$ .
- Grün. Der GKR-Wert entspricht  $\geq 15\%$ .



### Auslastung

Zeigt alle Schlüsselkennzahlen mit dem Typ "Auslastung" an. Wenn Werte unter dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 100$  % des angestrebten Grenzwerts.
- Gelb. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 90$  % des angestrebten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\geq 90$  % des angestrebten Grenzwerts.

Wenn Werte über dem Grenzwert angezeigt werden sollen, fallen die Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq 70$  % des angestrebten Grenzwerts.
- Gelb. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq 90$  % des angestrebten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Auslastungswert für Kunden innerhalb der letzten drei Monate entspricht  $\leq$  % des angestrebten Grenzwerts.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Auslastung", um das Portlet "Kennzahlen" so vorgefiltert aufzurufen, dass nur die als "Auslastung" markierten Schlüsselkennzahlen für Abteilungsabonnements angezeigt werden. Das Portlet "Kennzahlen" wird im Kennzahlenbereich "Wert" beschrieben.

### Vorfälle

Diese Kennzahl wird basierend auf der Kumulierung offener Vorfälle für jeden Kunden ermittelt, der den Dienst abonniert hat. Das Attribut "Vorfälle - Grenzwert" auf der Seite "Auslastung" speichert den Grenzwert für Vorfälle. Abhängig von der Anzahl offener Vorfälle fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Vorfälle entsprechen  $> 30$  % des festgelegten Grenzwerts.
- Gelb. Die Vorfälle entsprechen  $> 10$  % des festgelegten Grenzwerts (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Die Vorfälle entsprechen  $\leq 10$  % des festgelegten Grenzwerts.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle", um auf die Seite Dienst - Vorfälle - Analyse zu gelangen. Die Portlet-Seite enthält folgende Vorfall-Portlets der Drill-downs des Dienst-Dashboards:

### Neue Vorfälle - Trend

Liefert Informationen über die Anzahl erstellter oder neuer Vorfälle, die über einen Zeitraum von sechs Monaten, einschließlich des aktuellen Monats, erfasst wurden. Vorfalldaten werden mithilfe des Auftrags "Daten importieren" aus Service Desk abgerufen. Sie können erstellte Daten zu erstellten Vorfällen auch manuell auf der Seite "Abonnementseigenschaften: Schlüsselkennzahlen" eingeben. Wählen Sie als Typ der "Schlüsselkennzahl" "Erstellte Vorfälle" aus, und geben Sie die Zielwerte und die tatsächlichen Werte für die gewünschten Zeiträume ein.

"Neue Vorfälle - Trend" wird als Raster mit einem Histogramm dargestellt. Die Spalte "Kunde" zeigt den Abteilungsnamen und die Spalte "Dienst" den Dienstnamen, den der Kunde abonniert hat, an. Ein Bereich des Balkendiagramms zeigt die Gesamtanzahl neuer Vorfälle nach Kunden für diesen spezifischen Dienst über die letzten sechs Monate verteilt an (einschließlich des aktuellen Monats). Der zweite Bereich zeigt den Grenzwert für die erstellten Vorfälle an. Die Grenzwertlinie kann für die einzelnen Kunden unterschiedlich ausfallen und ist Teil der Zielwerte der Zeilen zu erstellten Vorfällen.

### Offene Vorfälle nach Kunde

Zeigt offene Vorfälle kategorisiert nach Kunden grafisch an. Vorfalldaten werden mithilfe des Auftrags "Daten importieren" aus Service Desk abgerufen. Die Daten werden in Spalten angezeigt und veranschaulichen die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für den spezifischen Dienst nach Kunden. Auf der X-Achse werden die Kunden, auf der Y-Achse die Anzahl der Vorfälle angezeigt.

### Dienstleistungsvereinbarung

Diese Kennzahl basiert auf den Verletzungen der Dienstleistungsvereinbarung des jeweiligen abonnierenden Kunden. Werte über dem Grenzwert sind in keinem Fall erwünscht. Abhängig von der Anzahl der Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde befindet sich über dem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Beispiel: Beträgt der Grenzwert "3", kann der Wert für eine gelbe Ampel "1", "2" oder "3" sein.
- Grün. Der Wert für Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen beträgt für alle Kunden "0".

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Dienstleistungsvereinbarung", um zum Portlet "Kundenbewertungstabelle" zu gelangen, das bestimmte Dienstkennzahlen aufgeschlüsselt nach den Kunden für diesen Dienst auflistet. Für bestimmte Kennzahlen werden die Daten für alle Kunden des ausgewählten Dienstes in Form eines Rasters mit Ampeln und gestapelten Balken angezeigt. Folgende Spalten sind enthalten:

#### Kunde

Der Name der Kundenabteilung, die den Dienst abonniert hat.

### **Belastungen**

Die Abonnementgebühren für die Abteilung.

### **Vorfälle**

Die Gesamtanzahl offener Vorfälle aller Kunden für den spezifischen Dienst. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Vorfälle entsprechen >30 % des festgelegten Grenzwerts.
- Gelb. Die Vorfälle entsprechen >10 % des festgelegten Grenzwerts.
- Grün. Die Vorfälle entsprechen <=10 % des festgelegten Grenzwerts.

### **Zufriedenheit**

Diese Spalte bezieht sich auf das Feld "Bewertung der Kundenzufriedenheit" auf der Seite "Abonnementseigenschaften". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Kundenzufriedenheit entspricht <50 %.
- Gelb. Die Kundenzufriedenheit entspricht <80 %.
- Grün. Die Kundenzufriedenheit entspricht >=80 %.

### **Dienstleistungsvereinbarung**

Diese Spalte bezieht sich auf das Feld "Dienstleistungsvereinbarung - Verstöße - Grenzwert" auf der Seite "Abonnementseigenschaften". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Beispiel: Beträgt der Grenzwert "3", kann der Wert für eine gelbe Ampel "1", "2" oder "3" sein.
- Grün. Die Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen betragen Fall "0".

### **Zufriedenheit**

Diese Kennzahl bezieht die Daten aus dem Feld "Bewertung der Kundenzufriedenheit" auf der Seite "Abonnementseigenschaften". Der Wert in diesem Feld ist ein Prozentsatz zwischen 1 und 100. Abhängig von der Bewertung der Zufriedenheit fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Kundenzufriedenheit entspricht <50 %.
- Gelb. Die Kundenzufriedenheit entspricht <80 % (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grüne Ampel. Die Kundenzufriedenheit entspricht >=80 %.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Zufriedenheit", um zum Portlet "Kundenbewertungstabelle" zu gelangen. Dieses Portlet wird im Kennzahlenbereich "Dienstleistungsvereinbarung" beschrieben.

### **Budget**

Die Ermittlung der Kennzahl basiert auf dem Vergleich von Ist-Kosten und Plankosten. Der Vergleich berücksichtigt den Zeitraum vom Anfang des Jahres bis zu den aktuellsten Ist-Werten. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um auf die Seite "Dienst-Finanzplan" zu gelangen, auf der die Kostenpläne für den spezifischen Dienst aufgeführt werden. Abhängig vom Vergleichswert fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Der Vergleichswert entspricht  $>120\%$  der Plankosten.
- Gelb. Der Vergleichswert entspricht  $>100\%$  der Plankosten wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Der Vergleichswert entspricht  $\leq 120\%$  der Plankosten.

### **Kostendeckung**

Diese Kennzahl basiert auf gedeckten Kosten im Vergleich zu Gesamtkosten für den Dienst im laufenden Jahr. Die Gesamtkosten sind die Ist-Kosten für den Dienst gemäß der Berechnung auf der Seite "Finanz-Rollup" der Diensthierarchie. Die gedeckten Kosten werden aus den Transaktionen berechnet, die auf der Seite "Rückbelastungen" aufgelistet sind, und enthalten alle gedeckten Kosten für das laufende Kalenderjahr. Klicken Sie auf die Verknüpfung "Kostendeckung", um die Seite zu aktualisieren.

Abhängig von den gedeckten Kosten fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die gedeckten Kosten entsprechen  $<80\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres.
- Gelb. Die gedeckten Kosten entsprechen  $<100\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grüne Ampel. Die gedeckten Kosten entsprechen  $\geq 100\%$  der gesamten Ist-Kosten des laufenden Jahres.

### **Auslastung**

Diese Kennzahl basiert auf der Summe von Ist-Aufwand und Restaufwand im Vergleich zur Arbeit für den Dienst laut Basisplan für den vergangenen und den aktuellen Monat. Ist-Aufwand, Restaufwand und Basisplanarbeit der untergeordneten Investitionen für den Dienst werden nicht berücksichtigt. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Aufwands-Rollup" der Diensthierarchie zu wechseln. Diese Seite veranschaulicht, wie sich die übergeordnete Investition der Diensthierarchie aus den Zuordnungen der untergeordneten Investitionen zusammensetzt.

Abhängig von der Auslastung fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Die Auslastung entspricht >120 % der Arbeit laut Basisplan.
- Gelb. Die Auslastung entspricht >100 % der Arbeit laut Basisplan (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Die Auslastung entspricht <=100 % der Arbeit laut Basisplan.

### **Übereinstimmung**

Diese Kennzahl fasst alle Faktoren der Dienst-Übereinstimmung zusammen. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Übereinstimmung" der Diensthierarchie zu wechseln. Die folgenden Ampeldefinitionen basieren auf der Ampel zur allgemeinen Übereinstimmung, für die alle Übereinstimmungswerte der Seite "Übereinstimmung" zusammengefasst werden:

- Rot. Das Attribut "Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" hat eine rote Ampel.
- Grün. Das Attribut "Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" hat eine grüne Ampel.

### **Assets und Anwendungen**

Diese Ampel steht für einen zusammengefassten Übereinstimmungswert für Assets und Anwendungen. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zur Seite "Dienst - Assets" zu wechseln, auf der Portlets für die Assets und Anwendungen angezeigt werden, die diesem Dienst zugewiesen sind.

Die folgenden Ampeldefinitionen basieren auf der Ampel zur allgemeinen Übereinstimmung, für die alle Übereinstimmungswerte der Seite "Dienst - Assets" zusammengefasst werden:

- Rot. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind rot.
- Gelb. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind gelb, und keine ist rot.
- Grün. Eine oder mehrere der zusammengefassten Übereinstimmungskennzahlen für "Asset" oder "Anwendung" sind grün, und keine ist rot oder gelb.

## Projekte

Diese Kennzahl basiert auf der Zusammenfassung der Werte des Felds "Statusindikator" für alle Projekte in der gesamten Hierarchie, die mit dem Dienst verknüpft sind.

Abhängig vom Projektstatus fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen roten Statusindikator.
- Gelb. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen gelben Statusindikator.
- Grün. Ein mit dem Dienst verknüpftes Projekt hat einen grünen Statusindikator.

## Meilensteine

Diese Kennzahl basiert auf dem Abschlussdatum für Schlüsselaufgaben für Projekte, die mit der Diensthierarchie verknüpft sind. Aufgaben, die als Änderungsaufträge gekennzeichnet sind, werden nicht berücksichtigt.

Abhängig von den Schlüsselmeilensteinen fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Eine Schlüsselaufgabe, die innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war (einschließlich des aktuellen, vorherigen und nächsten Monats), liegt mehr als zwei Wochen über dem Basisplanende.
- Gelb. Eine Schlüsselaufgabe, die innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Tage über dem Basisplanende (wenn keine rote Ampel vorliegt, wird nach gelben Werten gesucht).
- Grün. Wenn keine roten oder gelben Ampeln vorhanden, ist die Anzeige grün.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Meilensteine", um zur Seite "Dienst - Schlüsselaufgaben und Meilensteine" zu wechseln. Diese Seite enthält das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine", welches die Schlüsselaufgaben in CA Clarity PPM verwendet. Dieses Portlet zeigt nur jene Schlüsselaufgaben an, die zu den Investitionen gehören, die auf der Registerkarte "Hierarchie" des Dienstes aufgelistet sind.

Die Daten werden auf Grundlage der Werte aus folgenden Feldern ausgewählt:

- Projektstatus. Genehmigt
- Feld "Projekt aktiv". Aktiviert
- Projektfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabenstatus. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabe - % abgeschlossen. Muss <100 Prozent sein

Daten in diesem Portlet werden in Form eines Rasters angezeigt, in dem der laufende Monat sowie bis zu drei zukünftige Monate berücksichtigt werden.

Die folgenden Spalten werden angezeigt:

- Projekt. Das Attribut "Projektname" des Objekts "Projekt". Wenn Sie auf eine Verknüpfung mit einem Projektnamen klicken, wird die Seite "Projekteigenschaften" geöffnet.
- Name. Das Attribut "Aufgabenname" des Objekts "Aufgabe". Wenn Sie auf eine Verknüpfung mit einem Aufgabennamen klicken, wird die Seite "Aufgabeneigenschaften" geöffnet.
- Anfang. Das Attribut "Anfangsdatum" des Objekts "Aufgabe".
- Ende. Das Attribut "Enddatum" des Objekts "Aufgabe".
- Status. Das Attribut "Status" des Objekts "Aufgabe".
- % abgeschlossen. Das Attribut "% abgeschlossen" des Objekts "Aufgabe".
- Gantt. Das Gantt-Diagramm verwendet den aktuellen Basisplan und das Enddatum für die Gantt-Balken. Für das Gantt-Diagramm gelten dieselben Farbregele wie für die Ampel "Meilensteine" im Portlet "Dienst - Status".

### Risiken

Diese Kennzahl basiert auf der Zusammenfassung von Projektrisiken und Risiken in Verbindung mit Änderungsaufträgen und Aufgaben. "Projektrisiko" ist ein Attribut des Objekt "Projekt". Änderungsauftrags- und Aufgabenrisiken sind Attribute des Objekts "Aufgabe". Die Daten stammen aus den Investitionen in der Diensthierarchie.

Abhängig von der Art des Risikos fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus:

- Rot. Es ist mindestens ein Risiko mit hoher Priorität vorhanden.
- Gelb. Es ist mindestens ein Risiko mit mittlerer Priorität vorhanden.
- Grün. Es sind keine Risiken mit hoher oder mittlerer Priorität vorhanden.

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Risiken", um zur Seite "Dienst - Risiken" zu wechseln, die das Portlet "Risiken" enthält. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Meilensteine" und enthält Risiken für Projekte und Änderungsaufträge (Aufgaben), die Teil der Hierarchie des Dienstes sind.

Die Daten werden auf Grundlage der Werte aus folgenden Feldern ausgewählt:

- Projektstatus. Genehmigt
- Feld "Projekt aktiv". Aktiviert
- Projektfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabenstatus. Gestartet, Nicht gestartet
- Aufgabe - % abgeschlossen. Muss <100 Prozent sein
- Aufgabentyp. Reihenfolge ändern
- Risikostatus. Offen, WIP

Daten in diesem Portlet werden in Form eines Rasters angezeigt, in dem der laufende Monat sowie bis zu drei zukünftige Monate berücksichtigt werden. Alle mit einem Projekt verknüpften Aufgaben werden angezeigt, auch solche, die mit Änderungsaufträgen verknüpft sind.

Folgende Spalten sind enthalten:

- Projekt. Das Attribut "Name" des Objekts "Projekt". Klicken Sie auf einen Projektnamen, um zu dem Projekt-Dashboard zu gelangen.
- Risiko. Das Attribut "Name" des Objekts "Risiko". Klicken Sie auf einen Risikonamen, um zu den Risikoeigenschaften zu gelangen.
- Änderungsauftrag. Das Attribut "Name" des Objekts "Änderungsauftrag" (oder "Aufgabe"). Klicken Sie auf einen Änderungsauftragsnamen, um zu den Aufgabeneigenschaften zu gelangen.
- Priorität. Das Attribut "Priorität" des Objekts "Risiko".
- Besitzer. Der zugewiesene Besitzer des Risikos. Das Attribut "Besitzer" des Objekts "Risiko".
- Auswirkung. Das Attribut "Auswirkung" des Objekts "Risiko". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:
  - Rot. Die Risikoauswirkung liegt im hohen Bereich.
  - Gelb. Die Risikoauswirkung liegt im mittleren Bereich.
  - Grün. Die Risikoauswirkung liegt weder im hohen noch im mittleren Bereich.



### Wahrscheinlichkeit

Das Attribut "Wahrscheinlichkeit" des Objekts "Risiko". Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt im hohen Bereich.
- Gelb. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt im mittleren Bereich.
- Grüne Ampel. Die Risikowahrscheinlichkeit liegt weder im hohen noch im mittleren Bereich.

### Status

Der Wert im Drop-down-Menü des Felds "Status" (Offen, In Bearbeitung, Gelöst, Geschlossen).

### Änderungsaufträge

Das Enddatum der Aufgabe wird in dieser Ampel verwendet. Es werden "Änderungsauftrag" gekennzeichnete Aufgaben mit dem Attribut "Aufgabentyp" ausgewählt. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um die Seite zu aktualisieren. Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Ein Änderungsauftrag, der ab dem aktuellen Datum und einschließlich des vorherigen und nächsten Monats innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Wochen über dem Basisplanende.
- Gelb. Ein Änderungsauftrag, der innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt mehr als zwei Tage über dem Basisplanende.
- Grün. Ein Änderungsauftrag, der innerhalb eines Zeitfensters von drei Monaten fällig war, liegt höchstens zwei Tage über dem Basisplanenddatum.

## Kundenbeobachtung

Das Portlet "Kundenbeobachtung" veranschaulicht die Beziehungen von Kunden mit dem Dienst und hebt dabei die Auslastung, den Belastungsbetrag, die Vorfallanzahl und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervor. Die Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt, in dem sich die größeren Kunden rechts oben befinden. Die kleineren Kunden werden links unten im Diagramm angezeigt. Der Besitzer des Dienstes kann alle seine abonnierenden Kunden im Verhältnis zu relevanten Dienstkennzahlen anzeigen.

Beachten Sie bei Blasendiagrammen Folgendes:

- Jede Blase steht für eine Kundenabteilung. Klicken Sie auf eine Blase, um zur Seite "Abteilung - Abonnements" zu wechseln, auf der sämtliche Kunden angezeigt werden, die Abonnenten dieser Abteilung sind.
- Die Größe der Blase stellt die Vorfallaanzahl dar, d. h. die Gesamtanzahl offener Vorfälle, die der Kunde für diesen Dienst zu Protokoll gegeben hat. Je höher die Anzahl der die Vorfälle, desto größer die Blase.
- Die X-Achse zeigt Belastungen an (ein Attribut der Seite "Abonnements" der Diensteseigenschaften).
- Die Y-Achse zeigt Auslastungszahlen an, die auf dem Typ "Auslastung" auf der Seite "Schlüsselkennzahl-Typ" basieren.
- Die Farbe der Blasen stellt Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen dar. Auf der Seite "Abonnementseigenschaften" gibt es ein Felder zum Eintragen von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen und zum Angeben des Grenzwerts. Der Kunde füllt diese Felder manuell aus.

Es gelten die folgenden Farbregeeln:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
- Gelb. Der Kunde liegt nicht über seinem Grenzwert. Bei einem Grenzwert von 3 führen 1, 2 und 3 zu einer gelben Blase.
- Grün. Das Feld für die "Dienstleistungsvereinbarung - Verstoß" für den Kunden enthält den Wert 0.

## Projektanalyse

Im Portlet "Projektanalyse" werden Daten zu den derzeit durchgeführten Projekten und Änderungsaufträgen angezeigt. Abgebrochene und abgeschlossene Vorgänge werden in diesem Portlet nicht berücksichtigt. Der Besitzer des Dienstes kann die geplanten Änderungen für seine Dienste auf diesem Portlet verwalten.

Das Portlet "Projektanalyse" zeigt Daten in einem hierarchischen Rasterformat an. Die oberste Hierarchieebene zeigt Projektnamen an. Klicken Sie auf einen Projektnamen, um auf die Seite "Projekteigenschaften" zu gelangen. Wenn Sie einen Projektnamen erweitern, werden in der zweiten Ebene die Namen der Schlüsselaufgaben und Änderungsaufträge für das entsprechende Projekt angezeigt. Klicken Sie auf den Namen eines Änderungsauftrags, um auf die Seite "Aufgabeneigenschaften" für diesen Änderungsauftrag zu gelangen. Klicken Sie auf einen Aufgabennamen, um auf die Seite "Aufgabeneigenschaften" für diese Aufgabe zu gelangen.

Das Portlet enthält die folgenden Spalten:

### **Name**

Zeigt den Namen des Projekts, der Schlüsselaufgabe oder des Änderungsauftrags an.

#### **Basisplankosten**

Zeigt die Basisplankosten oder den Geldwert des Projekts an.

#### **Ist-Kosten**

Zeigt die Ist-Kosten für das Projekt an.

#### **Kostenabweichung**

Zeigt einen Prozentsatz an, der durch den Vergleich von Basisplankosten und Ist-Kosten ermittelt wird.

#### **Gantt**

Zeigt das Gantt-Diagramm für das Projekt oder die Aufgabe an. Die Farben der Gantt-Balken stehen für die Verspätung bzw. die zeitliche Nähe des Abschlussdatums einer Aufgabe. Sie werden blau angezeigt, bis eine Verspätung eintritt. Sobald eine Verspätung eintritt, werden sie rot angezeigt.

## **Anbieter - Dashboard**

Das Anbieter-Dashboard befindet sich im Objekt "Abteilung" und zeigt die Daten für Abteilungen an, die als Anbieter gekennzeichnet sind. Es enthält mehrere Portlets mit Drill-downs, die Kundenstatistiken, Dienstbereitstellungen, Kosten der Dienstbereitstellungen und künftige Dienstanforderungen veranschaulichen. Das Dashboard wird von Managern einzelner Anbieterabteilungen sowie hohen IT-Managern verwendet.

Mithilfe der folgenden Portlets können Abteilungsmanager ihre Dienste zusammengefasst anzeigen:

- Kundenbeobachtung
- Projektanalyse
- Alle Dienste

## **Kundenbeobachtung**

Das Portlet "Kundenbeobachtung" veranschaulicht die Beziehung von abonnierenden Kunden mit den Diensten, die von der Anbieterabteilung besessen werden. Auf diesem Portlet werden Auslastung, Belastungsbetrag, Vorfallaanzahl und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervorgehoben. Diese Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt. Größere Kunden werden oben rechts und kleinere unten links angezeigt.

Beachten Sie bei Blasendiagrammen Folgendes:

- Jede Blase stellt einen Kunden dar, der einen Dienst dieser Anbieterabteilung abonniert.
- Auf der Y-Achse wird die Anzahl der Dienste angezeigt. Jede Kundenabteilung umfasst eine Dienstliste als Teil der Abonnements. Die Anzahl beinhaltet auch die Dienste der Unterabteilungen.
- Auf der X-Achse werden die Abonnementgebühren angezeigt.
- Die Daten in den Blasen beziehen sich auf alle Dienste, die der Kunde abonniert und die von der Anbieterabteilung unterstützt werden. Für Vorfälle und Gebühren werden die Daten für alle Dienste addiert.
- Die Farben der Ampel für die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung richten sich nach folgender Logik:
  - Rot. Mindestens ein Abonnement hat eine rote Ampel.
  - Gelb. Mindestens ein Abonnement hat eine gelbe Ampel.
  - Grün. Keine rote oder gelbe Ampel.

## Projektanalyse

Im Portlet "Projektanalyse" werden Daten zu den derzeit durchgeführten Projekten und Änderungsaufträgen angezeigt. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" auf dem Dienst-Dashboard, doch es bestehen folgende Unterschiede:

- Sie können nach Projekt, Projektmanager oder Dienst filtern.
- Zu den Spaltennamen gehören: "Name", "Dienst", "Basisplan", "Ist-Aufwand", "Kostenabweichung" und "Gantt".
- Sofern vorhanden, sind die Dienste von Unterabteilungen ebenfalls enthalten.

## Alle Dienste

Dieses Portlet enthält eine Liste der Kennzahlen und eine Ampel, die den Status der einzelnen Kennzahlen darstellt. Der IT-Sachbearbeiter oder -Manager kann die Dienstbereiche schnell und einfach festlegen. Die Bereiche umfassen Dienste mit überschrittenen Grenzwerten (rot), zu beobachtende Dienste (gelb) und problemlos ausgeführte Dienste (grün). Sofern vorhanden, werden Dienste von Unterabteilungen berücksichtigt.

Das Portlet "Alle Dienste" auf dem Abteilungsobjekt ähnelt dem Portlet "Dienst - Status" auf dem Dienstobjekt, doch es bestehen folgende Unterschiede:

- Die Anbieterabteilung kann mehrere Dienste besitzen.
- Die Anbieterabteilung kann Dienste von Unterabteilungen umfassen.
- Die Ampeln aller Dienste, die von der Anbieterabteilung besessen werden, werden zusammengefasst.

Nachstehend wird eine Liste der Portlets aufgeführt, die Sie auf dem Portlet **Alle Dienste** nach Details durchsuchen können. Die Portlets unterscheiden sich von den Drill-down-Portlets, auf die über die Dashboards "Dienst - Status" und "Dienst" zugegriffen werden kann.

#### **Kennzahlen**

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Wert" oder "Auslastung", um auf das Portlet zuzugreifen. Das Portlet zeigt die Daten der Schlüsselkennzahlen in einer Liste an, die nach Diensten geordnet ist. Sie ist so vorgefiltert, dass nur Daten des Schlüsselkennzahltyps "Wert" oder "Auslastung" angezeigt werden. Die Anbieterabteilung besitzt die Dienste.

#### **Neue Vorfälle - Trend**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle" klicken. Das Portlet enthält die Gesamtanzahl der Vorfälle, die der Kunde für alle Dienste erstellt. Berücksichtigt werden alle Dienste, die die Anbieterabteilung in den letzten sechs Monaten besessen hat (ausgehend vom aktuellen Datum).

#### **Offene Vorfälle nach Kunde**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Vorfälle" klicken. Das Portlet zeigt für jeden abonnierenden Kunden die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für alle Dienste an, die von der Anbieterabteilung besessen werden.

#### **Budgetanalyse**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Budget" klicken. Das Portlet zeigt die Ist-Kosten und die Plankosten für alle Dienste an, die der Anbieter unterstützt. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

##### **Dienst**

Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst". Wenn Sie auf einen Dienstnamen klicken, gelangen Sie auf die Seite "Dienst - Budget".

##### **Ist-Kosten**

Das Attribut "Ist-Kosten" des Objekts "Dienst".

##### **Plankosten**

Das Attribut "Plankosten" des Objekts "Dienst".

##### **Abweichung**

Die Differenz zwischen Plankosten und Ist-Kosten.

### Status

Abhängig vom Vergleichswert von Ist-Kosten und Plankosten fallen die angezeigten Ampeln folgendermaßen aus: Es werden die Kosten ab Jahresbeginn bis zu den aktuellsten Ist-Werten berücksichtigt.

- Rot. Der Vergleichswert entspricht >120 % der Plankosten.
- Gelb. Der Vergleichswert entspricht >100 % der Plankosten.
- Grün. Der Vergleichswert entspricht <=120 % der Plankosten.

### Auslastungsanalyse nach Dienst

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Auslastung" klicken. Das Portlet zeigt für jeden einzelnen Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt, die tatsächliche Arbeit und die verbleibende Arbeit im Vergleich zur Arbeit laut Basisplan an. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

#### Dienst

Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst".

#### Aktuelle Arbeit

Die Gesamtzahl der Arbeitsstunden.

#### Restaufwand

Das Attribut "Restaufwand" (in Stunden) des Objekts "Dienst".

#### Basisplan - Arbeit

Das Attribut "Basisplan - Arbeit" (in Stunden) des Objekts "Dienst".

### Dienst - Übereinstimmung

Greifen Sie auf das Portlet zu, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Übereinstimmung" klicken. Das Portlet zeigt die einzelnen Dienste der Anbieterabteilung mit der dazugehörigen Übereinstimmungsampel an. Es wird mit der Übereinstimmungsampel im Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienste" verwendet. Die Daten werden in einem Raster angezeigt und für jeden Dienst von der dazugehörigen Übereinstimmungsseiten abgerufen. Die folgenden Spalten werden angezeigt:

- Name. Das Attribut "Dienstname" des Objekts "Dienst". Wenn Sie auf die Verknüpfung eines Dienstnamens klicken, gelangen Sie auf die Übereinstimmungsseite dieses Dienstes.
- Lizenz Einhaltung. Die Ampel für die allgemeine Übereinstimmung auf der Seite "Übereinstimmung" für diesen Dienst.

### **Schlüsselaufgaben und Meilensteine**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Meilensteine" klicken. Die Daten in diesem Portlet basieren auf den Projekten, die mit den von der Anbieterabteilung besessenen Diensthierarchien verknüpft sind. Die folgenden Spalten werden angezeigt:

#### **Dienst**

Zeigt für jeden Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt, das Attribut "Dienstname" an.

#### **Projekt**

Zeigt den Projektnamen in der Hierarchie des Dienstes an.

#### **Name**

Zeigt den Namen der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins des Projekts an.

#### **Anfang/Ende**

Zeigt das Anfangs- und Enddatum für die Aufgabe oder den Meilenstein an.

#### **Status**

Zeigt den Status der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins an.

#### **% abgeschlossen**

Zeigt an, wie viel Prozent der Schlüsselaufgabe oder des Meilensteins abgeschlossen sind.

#### **Terminplan**

Zeigt den Terminplan des Projekts an.

### **Risiken**

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Risiken" klicken. Die Daten in diesem Portlet basieren auf den Projekten und Schlüsselaufgaben, die (über die Hierarchie) mit den Diensten verknüpft sind, welche die Anbieterabteilung unterstützt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf jeden Dienst, den die Anbieterabteilung unterstützt.

## Assets

Sie können auf dieses Portlet zugreifen, indem Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Assets und Anwendungen" klicken. Die Daten für dieses Portlet werden vom Objekt "Asset" abgerufen. Die Daten werden auf Grundlage der folgenden Feldwerte ausgewählt:

- Assetstatus. Genehmigt
- Assetfortschritt. Gestartet, Nicht gestartet

Die Daten werden in einem Raster angezeigt und beinhalten alle Assets, die über die Hierarchie mit dem Dienst verknüpft sind. Die folgenden Spalten werden in diesem Portlet angezeigt:

### Name

Das Attribut "Assetname" des Objekts "Asset".

### Kategorie

Die Assetkategorie.

### Status

Diese Ampel basiert auf den Ampeln "Statusindikator" auf der Seite "Asseigenschaften" für sämtliche Assets in der Diensthierarchie. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine oder mehrere rote Ampeln.
- Gelb. Eine oder mehrere gelbe Ampeln.
- Grün. Keine roten oder gelben Ampeln.

### Vorschrifteneinhaltung

Diese Ampel fasst die Ampeln "Vorschrifteneinhaltung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Vorschrifteneinhaltung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.

### Lizenzeneinhaltung

Diese Ampel fasst die Ampeln "Lizenzeneinhaltung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Lizenzeneinhaltung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.



### **Wartung - Übereinstimmung**

Diese Ampel fasst die Ampeln "Wartung - Übereinstimmung" auf der Seite "Übereinstimmung" der Asseigenschaften für sämtliche Assets in der Diensthierarchie zusammen. Die angezeigte Ampel wird folgendermaßen bestimmt:

- Rot. Eine Kennzahl für die Wartungsübereinstimmung eines Asset entspricht einer roten Ampel.
- Grün. Keine rote Ampel.

### **Risiko**

Das Attribut "Risiko" des Objekts "Asset".

### **Anwendungen**

Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung "Assets und Anwendungen", um auf das Portlet "Anwendungen" zuzugreifen. Dieses Portlet ist fast identisch mit dem Portlet "Assets" mit dem Unterschied, dass alle Daten auf der Grundlage der Diensthierarchien vom Objekt "Anwendungen" abgerufen werden.

## **Kunden-Dashboard**

Das Kunden-Dashboard im Objekt "Abteilung" zeigt Daten für Abteilungen an, die als Kunden ausgewählt wurden. Es enthält mehrere Portlets mit Drill-downs. Das Dashboard wird von Managern einzelner Kundenbteilungen und Geschäftsbeziehungsmanagern verwendet.

Der Abteilungsmanager kann Statistiken zu folgenden Themen anzeigen:

- Dienstbereitstellung
- Auslastung
- Kosten abonnierteter Dienste
- Aktuelle Anforderungen für Änderungen an Diensten
- Spezifische Belastungen für die Verwendung des Dienstes durch den Kunden

Folgende Portlets stehen zur Verfügung:

- Abonnementbeobachtung
- Projektanalyse
- Kundengebührenanalyse
- Alle Abonnements

## Abonnementbeobachtung

Das Portlet "Abonnementbeobachtung" zeigt abonnierte Dienste nach Auslastung, in Rechnung gestelltem Betrag, Vorfallaanzahl und Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen an.

Der Abteilungsmanager kann die teuersten Abonnements, die Auslastung und die Anzahl von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen anzeigen. Diese Daten werden in einem Blasendiagramm dargestellt. Jede Blase steht für einen Dienst.

Klicken Sie auf eine Blase, um das Dienst-Dashboard zu öffnen. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Blase, um den Dienstnamen anzuzeigen.

## Projektanalyse

Das Portlet "Projektanalyse" enthält Daten, die unterschiedliche Projekte und Änderungsaufträge darstellen. Diese Projekte und Aufträge werden zum Zeitpunkt der Anzeige für alle von der Abteilung abonnierten Dienste ausgeführt. Dieses Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" im Dienst-Dashboard mit dem Unterschied, dass es ein zusätzliches Dienstattribut enthält. Das Attribut zeigt den Namen eines Dienstes an, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.

## Kundengebührenanalyse

Dieses Portlet vergleicht über ein Zeitfenster von sechs Monaten die Ist-Kosten der einzelnen Dienste mit den Plankosten. Das Portlet zeigt dem Abteilungsmanager aktuelle Informationen zum Dienstbudget unter Berücksichtigung der Ist-Kosten für die Lieferung des Dienstes an. Die Daten werden in einem Säulendiagramm angezeigt, wobei jeder vertikale Balken für einen Dienst steht. Auf der X-Achse werden die Kostenbeträge und auf der Y-Achse die Dienstnamen für die vom Kunden abonnierten Dienste angezeigt.

## Alle Abonnements

Ein Abonnement ist ein Dienst, den die Kundenabteilung abonniert hat und deren Verwendung ihr in Rechnung gestellt wird.

Das Portlet "Alle Abonnements" ähnelt dem Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienst". Es enthält eine Liste der Kennzahlen mit einer Ampel, die für jede Kennzahl den Status darstellt.

Allerdings enthält dieses Portlet im Gegensatz zum Portlet "Dienst - Status" nicht den Bereich "Verwaltung". Abteilungsmanager können schnell und einfach Abonnementbereiche erfassen, deren Grenzwerte überschritten sind (rot), die beobachtet werden sollten (gelb) oder die keinerlei Probleme aufweisen (grün). Die angezeigten Daten beinhalten einen oder mehrere Dienste, die von der Kundenabteilung abonniert werden.

Im Folgenden werden die Kennzahlen und Portlets beschrieben, mit denen die Kennzahlen "Alle Abonnements" verknüpft sind.

#### **Wert**

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um auf eine Liste von Schlüsselkennzahlen nach Dienst geordnet zuzugreifen. Es werden alle Dienste berücksichtigt, die der Kunde abonniert hat. Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Kennzahlen" nach dem Kennzahltyp "Wert" vorgefiltert aufzurufen.

#### **Auslastung**

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Kennzahlen" nach dem Kennzahltyp "Auslastung" vorgefiltert aufzurufen.

#### **Vorfälle**

Klicken Sie auf die Verknüpfung "Vorfälle", um auf die folgenden Portlets auf der Seite "Kunde - Vorfall - Analyse" zuzugreifen:

##### **Neue Vorfälle - Trend**

Das Portlet "Neue Vorfälle - Trend" ist mit dem Portlet "Neue Vorfälle - Trend" auf dem Dashboard "Dienst" identisch. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten die Gesamtanzahl der neuen Vorfälle nach Kunden darstellen. Die Daten beziehen sich auf alle Dienste, die ausgehend vom aktuellen Datum in den letzten sechs Monaten abonniert wurden.

##### **Kunde - Offene Vorfälle nach Dienst**

Das Portlet ist mit dem Portlet "Offene Vorfälle" auf dem Dashboard "Dienst" identisch. Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten die Gesamtanzahl der offenen Vorfälle für sämtliche durch den Kunden abonnierten Dienste darstellen.

#### **Dienstleistungsvereinbarung**

Klicken Sie auf die Verknüpfung "Dienstleistungsvereinbarung", um auf das Portlet "Bewertungstabelle" zuzugreifen. Dieses Portlet listet Dienstnamen auf und enthält für sämtliche Dienste, die der Kunde abonniert hat, die spezifischen Dienstkennzahlen und Ampeln (Belastungen, Vorfälle, Zufriedenheit, Dienstleistungsvereinbarung).

#### **Zufriedenheit**

Klicken Sie auf die Verknüpfung, um auf das Portlet "Bewertungstabelle" zuzugreifen.

#### **Projekte**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren.

### Meilensteine

Klicken Sie auf die Verknüpfung, um das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" anzuzeigen. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten auf den Projekten basieren, die mit den vom Kunden abonnierten Diensthierarchien verknüpft sind. Deswegen werden mehrere Dienste anstelle eines einzelnen Dienstes angezeigt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf Dienstnamen der Anbieterabteilung.

### Risiken

Klicken Sie auf diese Verknüpfung, um das Portlet "Risiken" anzuzeigen. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Risiken" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die angezeigten Daten auf den Projekten basieren, die mit den vom Kunden abonnierten Diensthierarchien verknüpft sind. Deswegen werden mehrere Dienste anstelle eines einzelnen Dienstes angezeigt. Das Attribut "Dienstname" in diesem Portlet bezieht sich auf Dienstnamen aus der Anbieterabteilung.

## Kundenportal

Sie können das Kundenportal in der Kapazität eines Geschäftsbeziehungsmanagers für mindestens eine Kundenabteilung anzeigen.

Das Kundenportal wurde entworfen, um dem Geschäftsbeziehungsmanager Echtzeitinformationen über alle unterstützten und belieferten Kunden verfügbar zu machen.

Das Portlet umfasst das Folgende:

- Abonnement - Bereitstellung
- Abonnement - Anforderungen
- Abonnement - Gebühren

Sie können über "T-Dienstverwaltung" auf das Kundenportal zugreifen.

## Abonnement - Bereitstellung

Die Seite "Abonnement - Bereitstellung" enthält die folgenden Portlets:

### **Abonnementbeobachtung**

Enthält ein Blasendiagramm mit den abonnierten Diensten, in dem die Auslastung, der in Rechnung gestellte Betrag, die Anzahl der Vorfälle und die Verstöße gegen die Dienstleistungsvereinbarung hervorgehoben werden. Der Geschäftsbeziehungsmanager kann die teuersten Abonnements, die Auslastung und die Anzahl von Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen anzeigen. Dieses Portlet enthält alle abonnierten Dienste für alle Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers. Jede Blase im Diagramm steht für einen Dienst. Wenn Sie auf eine Blase klicken, wird ein Drilldown zum Dashboard "Dienst" durchgeführt. Auf der Y-Achse wird die Anzahl der Kunden dargestellt, denen der Geschäftsbeziehungsmanager zugewiesen wurde. Diese Anzahl berücksichtigt auch die Unterabteilungen für die Kunden. Auf der X-Achse werden die Abonnementgebühren angezeigt.

### **Bewertungstabelle**

Zeigt ein Raster mit Ampeln für bestimmte Kennzahlen an. Sie enthält eine Liste der Kunden, die der Geschäftsbeziehungsmanager verwaltet, und fasst die Ampeln auf Grundlage aller Abonnements dieser Kunden zusammen. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

### **Kennzahlen**

Zeigt Schlüsselkennzahlen zur Auslastung der einzelnen Kundenabonnements an. Ermöglicht es dem Geschäftsbeziehungsmanager, die Kennzahlen, die seine Kunden verfolgen, anzuzeigen. Zusätzlich sieht er, ob Kennzahlen ihre Grenzwerte überschreiten. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

### **Aktionen**

Unterstützt die Verwendung des Kundenportals als Standard-Übersichtsseite. Es handelt sich um ein standardmäßig mitgeliefertes Aktions-Portlet.

## Abonnement - Anforderungen

Die Seite "Abonnement - Anforderungen" enthält die folgenden Portlets:

### Ideen

Stellt für alle Dienste, die die Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert haben, entsprechende Ideenstatistiken zusammen. Ideen werden basierend auf dem Benutzer abgerufen, der zu einer der Abteilungen gehört, mit denen der Geschäftsbeziehungsmanager verknüpft ist. Jede angezeigte Idee ist mit einem Dienst verknüpft, den die Abteilung abonniert. Die Attribute in diesem Portlet beziehen ihre Informationen aus den folgenden Objekten:

- Idee
- Dienst
- Abteilung

Die Daten in diesem Portlet werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

### Priorität

Zeigt die Priorität für das Ideenobjekt an.

- Rot. Eine Idee mit hoher Priorität.
- Gelb. Eine Idee mit mittlerer Priorität.
- Grün. Eine Idee mit niedriger Priorität.

### Dienst

Zeigt den in der Ideenhierarchie aufgeführten Dienstnamen an. Das Attribut "Dienstname" ist mit dem Objekt "Dienst" verknüpft.

### Ideenthema

Zeigt das Ideenthema aus dem Ideenobjekt an.

### Abteilung

Zeigt die Abteilung an, der der Benutzer angehört.

### Geschätzte Leistung

Zeigt die geschätzte Leistung des Ideenobjekts an.

### Geschätzte Kosten

Zeigt die voraussichtlichen Kosten des Ideenobjekts an.

### Vorlagedatum

Zeigt das Vorlagedatum des Ideenobjekts an.

**Genehmigungsdatum**

Zeigt das Genehmigungsdatum des Ideenobjekts an.

**Projektanalyse**

Zeigt Daten zu Projekten und Änderungsaufträgen an, die derzeit für Dienste ausgeführt werden, die von Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert werden. Die Daten werden in einem hierarchischen Raster dargestellt. Auf der obersten Hierarchieebene werden Projektnamen angezeigt.

**Hinweis:** Klicken Sie auf einen Projektnamen, um auf die Seite "Projekteigenschaften" zuzugreifen. Um eine Liste von Aufgaben anzuzeigen, blenden Sie ein Projekt ein. Das Attribut "Dienst" zeigt den Namen eines Dienstes an, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.

## Abonnement - Gebühren

Die Seite "Abonnement - Gebühren" enthält die folgenden Portlets:

**Abteilungsrechnungen**

Zeigt für alle Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers aus dem aktuellen und vorhergehenden Abrechnungszeitraum eine Übersicht über den aktuellen Rechnungsbetrag an. Die Attribute in diesem Portlet beziehen ihre Informationen aus den folgenden Objekten:

- Abteilung
- Rechnung

Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

**Name**

Zeigt die Namen der Kundenabteilung aus dem Objekt "Abteilung" an, das der Geschäftsbeziehungsmanager unterstützt. Klicken Sie auf einen Kundennamen, um auf das Kunden-Dashboard zuzugreifen.

**ID**

Zeigt die Rechnungsnummer aus dem Rechnungsobjekt an. Klicken Sie auf eine Rechnungsnummer, um von der Kundenabteilung aus auf "Rechnung" zuzugreifen.

**Rechnungsdatum**

Zeigt das Rechnungsdatum aus dem Rechnungsobjekt an.

**Betrag**

Zeigt den Rechnungsbetrag aus dem Rechnungsobjekt an.

**Zeitraum**

Zeigt den Abrechnungszeitraum an, für den der Kunde in der Rechnung belastet wird.

#### Status

Zeigt den Status für das Rechnungsobjekt an.

#### Belastungen nach Dienst im Zeitablauf

Zeigt alle Dienste an, die von Kunden des Geschäftsbeziehungsmanagers abonniert werden. Die zusammengefassten Rechnungsbeträge für die einzelnen Dienst für die letzten sechs Monaten werden ebenfalls angezeigt. Die Daten werden als Liniendiagramm mit einer Linie für jeden Dienst dargestellt. Wenn die Kunden eines Geschäftsbeziehungsmanagers beispielsweise drei Dienste verwenden, so sind drei Linien mit eingezeichneten Punkten für den angegebenen Zeitraum vorhanden. Die X-Achse stellt die Monate dar, auf der Y-Achse werden die Kostenbeträge abgezeigt.

#### Rechnungsverlauf

Liefert einen Snapshot von Rechnungsbelastungen für jeden Kunden über einen Zeitraum von sechs Monaten. Die Belastungen werden für alle vom Kunden abonnierten Dienste zusammengefasst. Die Daten werden als Liniendiagramm mit einer Linie für jeden Kunden dargestellt. Beispiel: Hat ein Geschäftsbeziehungsmanager drei Kunden, sind für den angegebenen Zeitraum drei Linien mit eingezeichneten Punkten vorhanden. Die X-Achse zeigt ausgehend vom aktuellen Datum die letzten sechs Monate an. Die Y-Achse zeigt die Kostenbeträge an.

## Anbieterportal (BRM Accelerator)

Sie können das Anbieterportal in der Kapazität eines Abteilungsmanagers mit mindestens einer Anbieterabteilung anzeigen. Damit die Daten in den Finanz-Portlets angezeigt werden, müssen Sie alle Rechnungen genehmigen.

Das Portal ist als Verknüpfung in "IT-Dienstverwaltung" verfügbar. Es wurde entworfen, um dem IT-Sachbearbeiter oder IT-Manager minutengenaue Informationen in Bezug auf Dienste und Kunden für mehrere Anbieterabteilungen zur Verfügung zu stellen.

Die Portlets beinhalten Folgendes:

- Übersicht
- Kunden
- Vorfälle
- Projekte/Änderungsaufträge
- Auslastung
- Finanzen

**Hinweis:** Ein Fall einer Überschneidung: Ein IT-Manager oder Manager bearbeitet eine Abteilung und einen Dienst. Der Dienst ist ein Teil der Hierarchie eines weiteren Dienstes, der vom selben IT-Sachbearbeiter bzw. -Manager bearbeitet wird. Es werden beide Dienste gezählt.



## Übersicht

Die Seite Übersicht enthält folgende Portlets:

### Aktionen

Unterstützt die Verwendung des Kundenportals als Standard-Übersichtsseite. Es handelt sich um dasselbe mitgelieferte Aktions-Portlet, das im gesamten Produkt verwendet wird.

### Alle Dienste

Zeigt eine Liste der Kennzahlen mit einer Ampel an, die für die jeweilige Kennzahl den Status angibt. IT-Sachbearbeiter oder -Manager können Dienstbereiche erfassen, deren Grenzwerte überschritten sind (rot), die beobachtet werden sollten (gelb) oder die keinerlei Probleme aufweisen (grün).

**Hinweis:** Das Portlet unterscheidet sich vom Portlet "Dienst - Status" auf dem Dashboard "Dienst". IT-Sachbearbeiter oder -Manager können nicht eine einzelne, sondern mehrere Abteilungen und die dazugehörigen Dienste anzeigen. Dieses Portlet enthält die folgenden Kennzahlen:

### Wert

Durch einen Klick können Sie das Portlet "Kennzahlen" für die Anzeige von Schlüsselkennzahlen des Typs "Wert" vorgefiltert aufrufen.

### Auslastung

Durch einen Klick können Sie das Portlet "Kennzahlen" für die Anzeige von Schlüsselkennzahlen des Typs "Auslastung" vorgefiltert aufrufen.

### Vorfälle

Durch einen Klick können Sie auf die Registerkarte "Vorfälle" des Anbieterportals zuzugreifen.

### Dienstleistungsvereinbarung

Klicken Sie, um auf das Portlet "Kundenbewertungstabelle" zuzugreifen. Bei diesem Portlet handelt es sich um eine Verknüpfung mit spezifischen Dienstkennzahlen, die für sämtliche Kunden zusammengefasst sind.

### Zufriedenheit

Klicken Sie, um auf das Portlet "Kundenbewertungstabelle" zuzugreifen.

### Budget

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zum Portlet "Budgetanalyse" zu gelangen. Das Portlet enthält dieselben Daten, die angezeigt werden, wenn es über die Kennzahlverknüpfung "Anbieter - Abteilung - Budget" aufrufen.

### **Kostendeckung**

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um die Seite zu aktualisieren.

### **Auslastung**

Berechnen Sie zunächst die Gesamtwerte für die Dienste, um die Kennzahl in Form einer Ampel anzuzeigen. Wenden Sie anschließend die Ampelregeln an, die auf dem Dashboard "Dienst" für das Portlet "Dienst - Status" definiert wurden. Klicken Sie auf die Kennzahlverknüpfung, um zum Portlet "Auslastungsanalyse nach Dienst" zu gelangen.

### **Übereinstimmung**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Dienst - Übereinstimmung" zuzugreifen. Die Ampel fasst die Werte folgendermaßen zusammen:

- Rot. Ein Dienst hat eine rote Ampel.
- Gelb. Ein Dienst hat eine gelbe Ampel.
- Grün. Ein Dienst hat eine grüne Ampel.

### **Assets und Anwendungen**

Durch einen Klick können auf die Seite "Dienst - Assets" zugegriffen, die Portlets für Assets und Anwendungen enthält.

### **Projekte**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren. Die Ampel stellt den allgemeinen Status der Projekte dar. Die Projekte sind mit Diensten verknüpft, die im Verantwortungsbereich des IT-Managers liegen. Dies gilt für sämtliche in dessen Besitz befindlichen Anbieterabteilungen.

### **Meilensteine**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Schlüsselaufgaben und Meilensteine" zuzugreifen.

### **Risiken**

Klicken Sie, um auf das Portlet "Risiken" zuzugreifen.

### **Änderungsaufträge**

Klicken Sie, um die Seite zu aktualisieren. Die Ampel zeigt den Gesamtstatus für alle Änderungsaufträge innerhalb oder außerhalb eines Projekts an. Die Projekte sind mit allen Diensten verknüpft, die im Verantwortungsbereich des IT-Managers liegen. Dies gilt für sämtliche in dessen Besitz befindlichen Anbieterabteilungen.

## Kunden (BRM Accelerator)

Die Seite "Kunden" enthält die folgenden Portlets:

### Wert

Zeigt Schlüsselkennzahlen zum Wert für die einzelnen Abonnements eines Kunden an. Damit kann der IT-Sachbearbeiter oder IT-Manager die Kennzahlen anzeigen, die seine Abonnement-Kunden verfolgen, und Kennzahlen ermitteln, die über dem Grenzwert liegen.

Klicken Sie in diesem Portlet auf die Verknüpfung eines Kundennamens, um zum Kunden-Dashboard der Abteilung zu wechseln. Klicken Sie auf die Verknüpfung eines Dienstnamens, um zum Dienst-Dashboard zu wechseln. Klicken Sie auf den Namen einer Kennzahl, um zur Eigenschaftsseite der Schlüsselkennzahl zu wechseln.

### Auslastung

Zeigt Schlüsselkennzahlen zur Auslastung für die einzelnen Abonnements eines Kunden an. Ermöglicht es Geschäftsbeziehungsmanagern, die Kennzahlen anzuzeigen, die ihre Abonnement-Kunden verfolgen. Zusätzlich sieht er, ob Kennzahlen ihre Grenzwerte überschreiten.

### Kundenbewertungstabelle

Zeigt ein Raster mit Ampeln für bestimmte Kennzahlen an. Zeigt eine Liste von Diensten an, die der IT-Sachbearbeiter oder -Manager verwaltet. Zusätzlich werden die Ampeln auf Grundlage aller Dienste, die der IT-Sachbearbeiter oder -Manager besitzt, zusammengefasst.

## Vorfälle (BRM Accelerator)

Sie können Vorfälle mithilfe externer Systeme, u. a. CA Unicenter Service Desk, verfolgen. Die Vorfalldaten können manuell in CA Clarity PPM eingegeben, über XOG importiert oder mithilfe des Auftrags "Unicenter Service Desk-Daten importieren" importiert werden.

Die Seite "Vorfälle" enthält die folgenden Portlets:

### Offene Vorfälle nach Dienst

Zeigt die Anzahl der offenen Vorfälle für die einzelnen Dienste im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Die Daten werden aus Service Desk importiert. Die Daten werden in diesem Portlet als Kreisdiagramm dargestellt. Jedes Kreissegment steht für einen Dienst. Die Breite eines Kreissegments stellt die Anzahl der Vorfälle für den entsprechenden Dienst dar. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Kreissegment (einen Dienst), um die Anzahl der offenen Vorfälle für diesen Dienst anzuzeigen.

### Dienste - Vorfallbeobachtung

Zeigt die Beziehungen zwischen einzelnen Diensten mit der Anzahl der Abonnement-Kunden einschließlich deren Vorfallanzahlen und Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen. Die Daten stammen aus allen Diensten im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Das Portlet enthält ein Blasendiagramm an, in dem jede Blase für einen Dienst steht. Es werden nur die Dienste angezeigt, die der Anbieter unterstützt. Im Folgenden finden Sie Details zum Diagramm:

- Auf der X-Achse werden zusammengefasst für alle Kunden des Dienstes die Belastungen angezeigt. Sie sind Teil des Objekts "Abonnements".
- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Kunden an, die den Dienst abonniert haben.
- Die Größe der Blase stellt die Anzahl der Vorfälle dar (alle offenen Vorfälle für diesen Dienst). Je höher die Anzahl der die Vorfälle, desto größer die Blase. Diese Zahl wird für alle Kunden, die den Dienst nutzen, zusammengefasst.
- Die Farbe der Blasen stellt Verstöße gegen Dienstleistungsvereinbarungen dar. Diese Verletzung wird basierend auf den gesamten Verstößen gegen Dienstleistungsvereinbarungen der abonnierenden Kunden für die einzelnen Dienste ermittelt. Diese Informationen stammen aus den Feldern "Dienstleistungsvereinbarung - Verstoß" auf der Seite Abonnement - Eigenschaften: Stammdaten. Der Kunde gibt die Feldwerte manuell ein.

Die angezeigten Ampeln fallen folgendermaßen aus:

- Rot. Der Kunde liegt über seinem Grenzwert.
  - Gelb. Der Kunde liegt nicht über seinem Grenzwert. Der Kunde befindet sich zwischen 1 und dem Grenzwert. Bei einem Grenzwert von 3 führen 1, 2 und 3 zu einer gelben Blase.
  - Grün. Die Anzahl der Verstöße gegen Dienstvereinbarungen beträgt für den Kunden "0".
- Wenn Sie den Mauszeiger über eine Blase bewegen, wird der Name des Dienstes angezeigt, für den die Blase steht.

### Offene Vorfälle nach Kunde

Zeigt die Anzahl der offenen Vorfälle für die einzelnen Kunden für alle Dienste im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers an. Die Daten werden aus Service Desk importiert. Die Daten werden in diesem Portlet als Kreisdiagramm angezeigt. Jedes Kreissegment steht für eine Kundenabteilung, und die Breite des Kreissegments stellt die Anzahl der Vorfälle für die entsprechende Kundenabteilung dar. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Kreissegment (einen Kunden), um die Anzahl der offenen Vorfälle für diesen Kunden anzuzeigen.

**Offene und geschlossene Vorfälle**

Vergleicht die Anzahl der offenen Vorfälle mit der Anzahl der geschlossenen Vorfälle für einen bestimmten Zeitraum. Die Daten stammen aus allen Diensten im Besitz des IT-Sachbearbeiters oder -Managers. Das Portlet zeigt ein Säulendiagramm mit zwei Säulen für jeden Zeitraum an. Eine Säule steht für die offenen Vorfälle und die andere für die geschlossenen Vorfälle. Die X-Achse zeigt die letzten sechs Monate ab dem aktuellen Datum an. Die Y-Achse gibt die Anzahl der Vorfälle an.

**Projekte/Änderungsaufträge**

Die Seite "Projekte/Änderungsaufträge" enthält die folgenden Portlets für die Dienste, die von IT-Dachbearbeitern und -Managern besessen werden:

**Projektanalyse**

Enthält eine Reihe von Ampeln sowie weitere Daten, die die Projekte und Änderungsaufträge darstellen, die derzeit für die Dienste bearbeitet werden. Das Portlet ähnelt dem Portlet "Projektanalyse" auf dem Dashboard "Dienst". Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Daten im Portlet mehrere Abteilungen abdecken können, die mehrere Dienste umfassen. Das Attribut "Dienst" steht für den Namen eines Dienstes, mit dem ein Projekt oder Änderungsauftrag über die Hierarchie verknüpft ist.

**Risiken**

Zeigt die Projekt- und Änderungsauftragsrisiken für die Projekte an, die in der Diensthierarchie der Dienste enthalten sind. Auf dieses Portlet können Sie auch vom Dienst-Dashboard aus über die Kennzahl "Risiken" zugreifen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass dieses Portlet im Anbieterportal mehrere Abteilungen mit jeweils mehreren Diensten behandelt.

**Schlüsselaufgaben und Meilensteine**

Zeigt die Schlüsselaufgaben an, die zu den Projekten in den Diensthierarchien der einzelnen Dienste gehören. Auf dieses Portlet können Sie auch vom Dienst-Dashboard aus über die Kennzahl "Meilensteine" zugreifen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass dieses Portlet im Anbieterportal mehrere Abteilungen mit jeweils mehreren Diensten behandelt.

**Auslastung**

Die Seite "Auslastung" enthält die folgenden Portlets:

**OSP-Ressourcen-Gesamtsumme**

Zeigt die spezifischen Daten über die Ressourcennachfrage für die OSP-Struktur an.

### **Aufgewendete Zeit nach Diensttyp**

Vergleicht die Anzahl der Arbeitsstunden, die in bestimmten monatlichen Zeiträumen geleistet wurden. Der Diensttyp schlüsselt die Daten für den IT-Sachbearbeiter oder -Manager auf, um die Dienstbereiche anzuzeigen, die die meisten Ressourcen erhalten. Die Daten werden aus dem Attribut "Servicetyp" des Objekts "Dienst" und der Gesamtanzahl der Tage für die einzelnen Ressourcen abgerufen. Die Ressource muss zu Diensten dieses Typs oder zu einer Investition der Diensthierarchien zugewiesen sein, da der Prozentsatz der Hierarchiezuoordnung skaliert wird. In diesem Portlet werden gestapelte Säulen angezeigt, wobei jeder Stapel in einer Säule für einen Diensttyp steht. Die X-Achse zeigt die Zeiträume in Monaten an (drei Monate vor dem aktuellen Datum und drei Monate nach dem aktuellen Datum). Die Y-Achse zeigt die Stundenanzahl an (errechnet aus dem jeweiligen Ist-Aufwand und den verbleibenden Zuordnungen).

### **Mitarbeiter/Auftragnehmer - Zeitvergleich**

Zeigt ein Histogramm an, das die Differenzen zwischen den Dollarbeträgen, die für externe Auftragnehmer ausgegeben werden, und den Dollarbeträgen, die für interne Mitarbeiter ausgegeben wurden, darstellt. Der IT-Manager kann so die Arbeitsabläufe für alle von ihm besessenen Dienste ermitteln. Das Balkendiagramm zeigt zwei Säulen pro Zeitraum an. Eine Säule zeigt die Gesamtstundenanzahl für alle Mitarbeiterressourcen an, die an dem Dienst arbeiten, oder die Investitionen, die mit der Diensthierarchie verknüpft sind. Die Spalten werden gemäß den Prozentsätzen der Hierarchie skaliert. Die andere Säule zeigt die Gesamtstundenanzahl für alle Auftragnehmer-Ressourcen an, die einem Dienst zugewiesen wurden. Die Gesamtstundenanzahl ist die Ressourcenzuweisung. Das Attribut "Typ" des Objekts "Ressource" bestimmt Auftragnehmer und Mitarbeiter. Die X-Achse zeigt die Zeiträume in Monaten an (drei Monate vor dem aktuellen Datum und drei Monate nach dem aktuellen Datum). Die Y-Achse zeigt die Stundenanzahl an (errechnet aus dem jeweiligen Ist-Aufwand und den verbleibenden Zuordnungen).

## **Finanzen**

Die Seite "Finanzen" enthält die folgenden Portlets:

### **Kostendeckungsnachweis**

Zeigt sämtliche gedeckten Rückbelastungsbeträge an. Zusätzlich werden Abweichungen zwischen gesamten Dienstkosten und erhaltenen Beträgen berechnet. Eine Liste der Dienste wird zusammen mit den dazugehörigen Gebührenbeträgen pro Quartal angezeigt. Die Daten werden in einem Raster angezeigt, das folgende Spalten enthält:

#### **Dienst**

Zeigt den Dienstnamen an, der im Besitz des IT-Managers ist. Klicken Sie auf einen Dienstnamen, um auf das Dienst-Dashboard zuzugreifen.

#### **Kosten**

Zeigt die Gesamtkosten für einen Dienst an.

**Belastungen**

Zeigt den berechneten Betrag für den geleisteten Dienst an.

**Abweichung**

Zeigt die Differenz zwischen Kosten und Gebühren an.

**Abweichung (%)**

Zeigt den Abweichungsbetrag als Prozentsatz der Kosten an.

**Status**

Zeigt den Status in Form der folgenden Ampeln an:

- Rot. Der Standardwert ist <20 %.
- Gelb. Der Standardwert ist <5 %.
- Grün. Keine roten oder gelben Ampelwerte.