

CA Clarity™ PPM

Guía del usuario de gestión de servicios de TI

Versión 14.1.00



Esta documentación, que incluye sistemas incrustados de ayuda y materiales distribuidos por medios electrónicos (en adelante, referidos como la "Documentación") se proporciona con el único propósito de informar al usuario final, pudiendo CA proceder a su modificación o retirada en cualquier momento. Esta documentación es propiedad de CA. Queda prohibida la copia, transferencia, reproducción, divulgación, modificación o duplicación de la totalidad o parte de esta Documentación sin el consentimiento previo y por escrito de CA.

No obstante lo anterior, si dispone de licencias de los productos informáticos a los que se hace referencia en la Documentación, Vd. puede imprimir, o procurar de alguna otra forma, un número razonable de copias de la Documentación, que serán exclusivamente para uso interno de Vd. y de sus empleados, y cuyo uso deberá guardar relación con dichos productos. En cualquier caso, en dichas copias deberán figurar los avisos e inscripciones relativas a los derechos de autor de CA.

Este derecho a realizar copias de la Documentación sólo tendrá validez durante el período en que la licencia aplicable para el software en cuestión esté en vigor. En caso de terminarse la licencia por cualquier razón, Vd. es el responsable de certificar por escrito a CA que todas las copias, totales o parciales, de la Documentación, han sido devueltas a CA o, en su caso, destruidas.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA, CA PROPORCIONA ESTA DOCUMENTACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO INCLUIDAS, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INCUMPLIMIENTO. CA NO RESPONDERÁ EN NINGÚN CASO, ANTE VD. NI ANTE TERCEROS, EN LOS SUPUESTOS DE DEMANDAS POR PÉRDIDAS O DAÑOS, DIRECTOS O INDIRECTOS, QUE SE DERIVEN DEL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN INCLUYENDO A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y DE INVERSIONES, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, LA PÉRDIDA DEL FONDO DE COMERCIO O LA PÉRDIDA DE DATOS, INCLUSO CUANDO CA HUBIERA PODIDO SER ADVERTIDA CON ANTELACIÓN Y EXPRESAMENTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHAS PÉRDIDAS O DAÑOS.

El uso de cualquier producto informático al que se haga referencia en la Documentación se registrará por el acuerdo de licencia aplicable. Los términos de este aviso no modifican, en modo alguno, dicho acuerdo de licencia.

CA es el fabricante de esta Documentación.

Esta Documentación presenta "Derechos Restringidos". El uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos está sujeta a las restricciones establecidas en las secciones 12.212, 52.227-14 y 52.227-19(c)(1) - (2) de FAR y en la sección 252.227-7014(b)(3) de DFARS, según corresponda, o en posteriores.

Copyright © 2014 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas empresas.

Información de contacto del servicio de Soporte técnico

Para obtener soporte técnico en línea, una lista completa de direcciones y el horario de servicio principal, acceda a la sección de Soporte técnico en la dirección <http://www.ca.com/worldwide>.

Contenido

Capítulo 1: Primeros pasos de la gestión de servicios de TI 7

Gestión de servicios de IT: introducción	7
Gestión de servicios de TI: requisitos previos	8

Capítulo 2: Cómo gestionar servicios de TI 11

Apertura de un servicio de TI	11
Creación o edición de un servicio	12
Programación de un servicio	15
Definición de un presupuesto para un servicio	17
Activación de transacciones financieras para un servicio	21
Gestión de incidentes para un servicio	22
Definición de las dependencias para un servicio	23
Creación y actualización de las líneas de referencia para medir el progreso	24
Gestión de suscripciones y recargos de departamento	26
Evaluación de escenarios de planificación de la capacidad para un servicio	28

Capítulo 3: Cómo crear una jerarquía de servicios 29

Jerarquías de servicios	29
Definición de las inversiones secundarias y las adjudicaciones	30
Definición de las adjudicaciones y las inversiones principales	30
Examen de la reinversión de esfuerzo para un servicio	31
Examen de la acumulación financiera para un servicio	32

Capítulo 4: Cómo asignar personal a un equipo de servicio 35

Equipos de servicio	35
Adición de recursos o roles a un equipo de servicios	36
Definición de requisitos de personal para un servicio	40
Examen de la capacidad del rol para un servicio	42
Definición de adjudicaciones de recursos para un servicio	43
Ajuste de adjudicaciones de recursos para un servicio	44
Cambio, confirmación o aceptación de adjudicaciones de recursos	45
Establecimiento de adjudicaciones para varios miembros del equipo	47
Edición de adjudicaciones comprometidas y planificadas para un servicio	48
Sustitución de recursos en un equipo de servicio	49
Cambio de los roles de un miembro del personal en un servicio	50

Capítulo 5: BRM Accelerator 51

Cómo configurar BRM Accelerator	51
Configuración de los campos de BRM Accelerator	51
Configuración de la integración de Service Desk	53
Uso de BRM Accelerator	59
BRM Accelerator	59
Suscripciones de los departamentos (BRM Accelerator)	60
Acceso a portales y cuadros de mandos de BRM Accelerator	61
Cuadro de mandos de servicio	62
Cuadro de mandos de proveedor	74
Cuadro de mandos del cliente	80
Portal del cliente (BRM Accelerator).....	83
Portal de proveedor	86

Capítulo 1: Primeros pasos de la gestión de servicios de TI

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión de servicios de IT: introducción](#) (en la página 7)

[Gestión de servicios de TI: requisitos previos](#) (en la página 8)

Gestión de servicios de IT: introducción

Los servicios de TI representan un subconjunto de las inversiones de CA Clarity PPM, por ejemplo, la implementación de una nueva plataforma o aplicación. Como gestor de servicios, puede analizar servicios relacionados con otras inversiones con respecto a su valor y coste. Además, podrá utilizar las capacidades de gestión de servicio de TI del producto para implementar los siguientes objetivos de TI y de negocios:

- Gestionar los servicios y tomar decisiones financieras bien documentadas. Por ejemplo, puede ver información financiera acumulada y datos de esfuerzo para determinar el coste total de propiedad.
- Compartir inversiones y servicios a través de otras inversiones y otros servicios. Las inversiones o servicios secundarios pueden tener adjudicaciones que definen en qué medida está compartido un servicio. Puede definir el valor de porcentaje que cada servicio o inversión secundaria adjudica a una inversión principal en una jerarquía.
- Definir información presupuestaria, crear planes financieros y posibilitar la inversión para transacciones financieras.
- Crear un equipo de personal para trabajar en el servicio y las demandas relacionadas (solicitudes o incidentes).
- Usar procesos para informar a un gestor cuando se produzcan cambios en el estado de una inversión. También puede definir un proceso para realizar acciones, por ejemplo, cambiar el progreso al estado *finalizado*.
- Realizar auditorías de un registro histórico de todos los cambios, las adiciones y las supresiones para campos de inversión específicos.

Gestión de servicios de TI: requisitos previos

Como gestor de servicios o analistas de TI, debe completar los requisitos previos incluidos en la siguiente lista de comprobación:

- ☐ Compruebe con el administrador que dispone de los derechos de acceso necesarios para las funciones que se van a utilizar. Si no dispone de derechos de acceso a servicios específicos, estos no aparecerán en la página de lista. Si no dispone de derechos de acceso a ningún servicio, la lista se mostrará vacía.
- ☐ Para poder ver los portales y los cuadros de mandos de BRM, póngase en contacto con el administrador para instalar y configurar BRM Accelerator. Los portlets de BRM Accelerator muestran muchos puntos de datos entre los proyectos, las tareas, los riesgos, las suscripciones, los departamentos y los servicios. En los portlets los datos se visualizan de las siguientes maneras:
 - Automáticamente desde otros módulos
 - Importados o introducidos manualmente mediante XML Open Gateway (XOG)
 - Importados mediante la ejecución de un trabajo
- ☐ Compruebe con el administrador que los trabajos programados se estén ejecutando correctamente. Por ejemplo, el trabajo Adjudicaciones de inversión puede influir en los datos y en el rendimiento de la gestión de los servicios de TI.
- ☐ Compruebe que tenga acceso a los siguientes informes de gestión de servicio de TI de uso frecuente:
 - Análisis del presupuesto o la previsión
 - Contracargo de cuenta de libro mayor
 - Recargo al cliente y al proveedor
 - Estado de la inversión
 - Consulta de transacciones del proyecto
 - Asignaciones de recursos
 - Detalle de la hoja de tiempo
 - Capacidad frente a demanda por recurso (requiere el Acelerador de la oficina de gestión de proyectos)
 - Capacidad frente a demanda por rol (requiere el Acelerador de la oficina de gestión de proyectos)
- ☐ Compruebe que el administrador haya instalado el complemento del Acelerador de la oficina de gestión de proyectos en el caso de que necesite acceder a los datos que este proporciona.
- ☐ Si está utilizando procesos, el administrador puede definir procesos para tipos de servicios específicos. Utilice la página *Procesos: Iniciados* para crear y ejecutar procesos en servicios. Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

- Si están utilizando las capacidades de auditoría, compruebe con el administrador que cuenta con derechos de acceso para ver el menú Auditoría. Póngase en contacto con el administrador para configurar los campos de auditoría y determinar la información que se almacena en la pista de auditoría. Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Capítulo 2: Cómo gestionar servicios de TI

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Apertura de un servicio de TI](#) (en la página 11)

[Creación o edición de un servicio](#) (en la página 12)

[Programación de un servicio](#) (en la página 15)

[Definición de un presupuesto para un servicio](#) (en la página 17)

[Activación de transacciones financieras para un servicio](#) (en la página 21)

[Gestión de incidentes para un servicio](#) (en la página 22)

[Definición de las dependencias para un servicio](#) (en la página 23)

[Creación y actualización de las líneas de referencia para medir el progreso](#) (en la página 24)

[Gestión de suscripciones y recargos de departamento](#) (en la página 26)

[Evaluación de escenarios de planificación de la capacidad para un servicio](#) (en la página 28)

Apertura de un servicio de TI

Se puede ver una lista de servicios de TI y abrir aquellos que desee examinar.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la Página principal y, en Gestión de servicios de TI, haga clic en Servicios.
Aparecerá la página de lista.
2. Se puede filtrar, ordenar y volver a configurar la página de lista de servicios. Los servicios que se visualizan en la lista se ordenan de forma ascendente por el nombre del servicio. Además, se pueden guardar y usar los filtros, crear y utilizar filtros potentes, eliminarlos o clasificar las listas.
3. Para abrir un servicio y ver detalles o efectuar ediciones, haga clic en un servicio por su nombre.

Creación o edición de un servicio

Utilice este procedimiento para crear un servicio. Los servicios también se puede abrir y editar. Se utilizan los mismos campos, aunque su ubicación en la interfaz de usuario puede ser distinta.

Nota: Los administradores y los desarrolladores también pueden importar un servicio de otro sistema de registro mediante XML Open Gateway.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la Página principal y, en Gestión de servicios de TI, haga clic en Servicios.
2. Haga clic en Nuevo.
3. En la sección General, cumplimente los siguientes campos obligatorios. Los campos siguientes incluyen explicaciones:

Aplicación principal

Define la aplicación principal asociada al nuevo servicio secundario.

Gestor

Define el gestor del servicio. De manera predeterminada, el gestor es el usuario que crea el servicio.

Fecha de inicio y Fecha de finalización

Determina cuándo se inicia y se finaliza el servicio.

Nota: Si no se especifican las fechas de inicio y finalización, no se pueden calcular los datos de adjudicación que se visualizan en la página Equipo.

Establecer fechas de coste planificado

Especifica si se han sincronizado las fechas del coste planificado con las fechas del servicio. La selección de la opción para obtener un plan financiero detallado no afecta a las fechas de coste planificados.

Valor predeterminado: Seleccionado

Objetivo

Define el objetivo para el servicio que se alinea con la estrategia corporativa. Podemos citar como ejemplo la mejora de la infraestructura (OPEX) y el desarrollo de nuevos negocios (CAPEX). La organización debe definir los valores y el administrador debe configurarlos.

Alineación

Indica cómo se alinea el servicio con el objetivo empresarial de la organización. Cuanto mayor sea el valor, más fuerte será la alineación. La métrica se utiliza en el análisis de la cartera para los criterios de alineación del negocio comparables.

Al hacer clic en Guardar, el valor numérico introducido aparece como uno de los siguientes símbolos de estado:

- Rojo: las puntuaciones entre 0 y 33 no están alineadas.
- Amarillo: las puntuaciones entre 34 y 67 están en una posición intermedia.
- Verde: las puntuaciones entre 68 y 100 están alineadas.

Status

Indica el estado del servicio en el ciclo de vida de gestión de servicios.

Valores: Aprobado, Rechazado, No aprobado

Valor predeterminado: No aprobado

Indicador de estado

Muestra una representación gráfica del estado. Por ejemplo, si el estado es *Aprobado*, puede representar visualmente el estado mediante un indicador de estado en color verde.

Valores: rojo, amarillo y verde. Cuando se guarda, la selección se muestra como símbolo de indicador de estado.

Etapas

Define la etapa en el ciclo de vida de la inversión. La lista de opciones la especifica la compañía y depende de los valores que establezca el administrador.

Esta métrica se utiliza en el análisis de cartera cuando se usan criterios de etapa comparables en todas las inversiones de cartera.

Prioridad

Indica la importancia relativa con respecto al objetivo empresarial de la organización. La métrica se utiliza en el análisis de cartera cuando se utilizan criterios de prioridad comparables en todas las inversiones de cartera.

Límite: desde 0 (bajo) hasta 36 (alto).

Valor predeterminado: 10

Riesgo

Indica la puntuación numérica del riesgo. Cuanto más bajo es el valor, menor es el riesgo. Esta métrica se utiliza en el análisis de cartera cuando se usan criterios de riesgo comparables en todas las inversiones de cartera. Introduzca un valor numérico. Cuando se guarda, se muestra uno de los siguientes símbolos de semáforo.

- Verde: la puntuación entre 0 y 33 indica un riesgo bajo.
- Amarillo: puntuación de 34 a 67.
- Rojo: la puntuación entre 68 y 100 indica un riesgo alto.

Obligatorio

Para indicar que la inversión se ajusta a un requisito del negocio, seleccione esta casilla de verificación. Este atributo se utiliza para realizar un seguimiento de las inversiones en carteras, portlets o gráficas.

4. En la sección Estructura de desglose de la organización (OBS), se asocia una OBS al servicio con fines de generación de informes, organizativos o de seguridad. Al editar propiedades, si se selecciona un departamento en la página de propiedades financieras, el campo se puede rellenar automáticamente. La OBS denominada Departamento se utiliza para asociar el servicio a un departamento de CA Clarity PPM. Si existen varias unidades OBS con el mismo nombre, el departamento se indica al final.
5. Guarde los cambios realizados.
6. Para eliminar un servicio, seleccione la casilla de verificación situada junto al servicio y haga clic en Marcar para suprimir.

Nota: Para suprimir un servicio *activo*, ábralo y desactive la casilla de verificación Activo.

Programación de un servicio

Utilice la página de programación de las propiedades del servicio para establecer las fechas de inicio y de finalización, la entrada de tiempo y definir el código del cargo.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Propiedades y, en Propiedades, haga clic en Programación.
Aparece la página Propiedades.
3. En la sección Programación de la página, rellene los siguientes campos:

Fecha de inicio

Define cuándo se inicia el servicio.

Nota: Si no se especifican las fechas de inicio y finalización, no se pueden calcular los datos de adjudicación que se visualizan en la página Equipo.

Fecha de finalización

Indica el momento en el que se finaliza el servicio.

Establecer fechas de coste planificado

Indica si las fechas del coste planificado están sincronizadas con las fechas de inicio y finalización del servicio. Active la casilla de verificación para que se sincronicen.

4. En la sección Seguimiento de la página, rellene los siguientes campos:

Entrada de tiempo

Indica si los miembros del personal pueden introducir el tiempo en sus hojas de tiempo para este servicio. Seleccione la casilla de verificación para activar el servicio para la entrada de tiempo.

Importante: Para informar sobre el tiempo, cada miembro del personal debe estar habilitado para la entrada de tiempo.

Para obtener más información, consulte la *guía básica del usuario*.

Modo de seguimiento

Indica el método de seguimiento utilizado para introducir tiempo para el servicio.

Valores:

- Clarity. Los miembros del personal utilizan hojas de tiempo para introducir tiempo en las tareas que tienen asignadas.
- Ninguno. los recursos de no trabajo, como gastos, materiales y equipamiento, realizan el seguimiento de los datos reales mediante comprobantes de transacción, o mediante un programador, como Open Workbench o Microsoft Project.
- Otro. indica que los datos reales se importan desde un programa de terceros.

Valor predeterminado: Clarity

Código de cargo

Define el código del cargo que se asocia al servicio. Los códigos de cargo ayudan a procesar una transacción financiera y, en la planificación financiera, a realizar el seguimiento de los datos reales.

Si se introduce un código del cargo distinto en el nivel de la tarea en las hojas de tiempo, los códigos del cargo del nivel de la tarea los sustituirán.

5. Guarde los cambios realizados.

Definición de un presupuesto para un servicio

Utilice un presupuesto sencillo para definir el coste planificado, el valor presente neto (VAN), el retorno de la inversión (ROI) y la información de compensación para el servicio. Se pueden definir también beneficios y costes planificados para un servicio.

Cuando se establece la fecha de inicio y finalización de un presupuesto, la financiación fluye de forma constante y uniforme durante el período. Un plan financiero detallado permite presupuestar los costes durante varios períodos.

Nota: Los datos de los planes detallados sustituyen los presupuestos simples. Los campos de la página pasan a ser de solo lectura.

Los gestores financieros configuran valores predeterminados que definen cómo se pueden crear los planes financieros y cómo se pueden utilizar los períodos de tiempo financiero utilizados. Los gestores de inversión crean varios planes de costes financieros como estimaciones para un presupuesto. Pueden enviar el plan de costes más adecuado para su aprobación como presupuesto. Los gestores financieros aprueban los planes de costes enviados.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Presupuesto.
3. Rellene los siguientes campos en la sección de planificación financiera:

Moneda

Especifica la moneda para calcular los valores del presupuesto y la previsión.

Presupuesto igual a los valores planificados

Especifica si los valores de presupuesto en propiedades del presupuesto de una inversión se corresponden con los valores planificados. Si existe un plan de presupuesto detallado para la inversión, todos los valores de campo en la sección Presupuesto son de sólo lectura. Los campos reflejan los valores en el plan de presupuesto detallado. Cuando la casilla de verificación está desactivada, se pueden editar los campos de presupuesto.

Valor predeterminado: Seleccionado

Calcular métrica financiera

Especifica si la métrica financiera de la inversión se calcula automáticamente. Si aparece deseleccionada, se puede definir la métrica financiera manualmente.

Valor predeterminado: Seleccionado

4. Rellene los siguientes campos en la sección de opciones de métrica financiera:

Uso de la tasa del sistema para el coste total del capital

Seleccione el campo para calcular el coste total de capital en la tasa del sistema.

Tasa del sistema

Muestra la tasa del sistema para calcular el coste total de capital.

Tasa de inversión

Muestra la tasa de inversión para calcular el coste total de capital.

Inversión inicial

Define la inversión inicial en el servicio.

Uso de la tasa de reinversión del sistema

Seleccione el campo para calcular el coste total de capital en la tasa de reinversión del sistema.

Tasa del sistema

Muestra la tasa del sistema para calcular el coste total de capital.

Tasa de inversión

Muestra la tasa de inversión para calcular el coste total de capital.

5. Rellene los siguientes campos en la sección Planificado:

Coste planificado

Define el coste planificado total de la inversión. Este valor se distribuye entre las fechas de inicio y finalización del coste planificado.

Inicio de coste planificado

Define la fecha de inicio programada para el presupuesto de la inversión.

Finalización de coste planificado

Define la fecha de finalización programada para el presupuesto de la inversión.

Beneficio planificado

Define el beneficio financiero anticipado de la inversión. Este valor se distribuye entre las fechas de inicio y finalización del beneficio planificado.

Inicio de beneficio planificado

Define la fecha de inicio programada para el beneficio de la inversión.

Finalización de beneficio planificado

Define la fecha de finalización programada para el beneficio de la inversión.

Valor neto presente planificado

Muestra el valor presente neto (VPN) planificado, que se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Valor neto presente planificado = Beneficio planificado - Coste planificado

Nota: Para que el campo esté disponible para la introducción de datos, desactive el campo Calcular datos de valor presente neto.

Valor predeterminado: Bloqueado

Retorno de la inversión planificado

El valor del campo se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

ROI planificado = valor neto presente planificado/coste planificado

Nota: Para que el campo esté disponible para la introducción de datos, borre el campo Calcular datos de valor presente neto.

Valor predeterminado: Bloqueado

Compensación planificada

Muestra la fecha y el importe para indicar el período y el valor en el que el programa se convierte en rentable.

Nota: Para que el campo esté disponible para la introducción de datos, borre el campo Calcular datos de valor presente neto.

Valor predeterminado: Bloqueado

Tasa interna de retorno planificada

Muestra la tasa interna de retorno planificada para la inversión.

Tasa interna de retorno modificada planificada

Muestra la tasa interna de retorno modificada planificada (TIRM) para la inversión.

Período de retorno planificado

Muestra la fecha del período de retorno planificado de la inversión.

6. Rellene los siguientes campos en la sección de presupuesto:

Coste del presupuesto

Define el coste total presupuestado para la inversión.

Inicio del coste de presupuesto

Muestra la fecha de inicio del coste presupuestado de una inversión.

Fin del coste de presupuesto

Muestra la fecha de finalización del coste presupuestado de una inversión.

Beneficio del presupuesto

Muestra el beneficio presupuestado de una inversión.

Inicio del beneficio de presupuesto

Muestra la fecha de inicio del beneficio presupuestado de una inversión.

Fin del beneficio de presupuesto

Muestra la fecha de finalización del beneficio presupuestado de una inversión.

VPN del presupuesto

Muestra el valor presente neto (VPN) presupuestado de la inversión.

ROI del presupuesto

Muestra el retorno de la inversión (ROI) presupuestado para la inversión.

Compensación del presupuesto

Muestra la fecha en que el coste presupuestado de la inversión se equipara al beneficio presupuestado.

IRR del presupuesto

Muestra la tasa interna de retorno presupuestada para la inversión.

MIRR del presupuesto

Muestra la tasa interna de retorno modificada y presupuestada para esta inversión.

Período de retorno del presupuesto

Muestra la fecha del período de retorno presupuestado de la inversión.

7. Guarde los cambios realizados.

Activación de transacciones financieras para un servicio

Se puede activar el servicio para el procesamiento financiero. Identifique la ubicación financiera, el departamento financiero y otros atributos que se utilizan para procesar las transacciones financieras. Además, se pueden definir tasas de transacción para las siguientes entidades de cada servicio.

- Labor
- material
- equipamiento
- gastos

Asegúrese de que existan los siguientes elementos antes de activar un servicio para las transacciones financieras:

- entidad, clases de inversión y de trabajo en curso, ubicaciones y matrices de costes y de tasas.
- Un departamento.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Información financiera.
3. En la sección General, introduzca lo siguiente:

WIP Class

Define la clase de trabajo en curso que se utiliza para hacer corresponder la inversión con las matrices de tasa y coste. La clase de trabajo en curso también se puede utilizar con finalidades de generación de informes.

Clase de inversión

Define la clase de inversión que se utiliza para hacer corresponder la inversión con las matrices de tasa y coste. La clase de inversión también se puede utilizar con finalidades de generación de informes.

Departamento

Define un departamento que se utiliza durante el procesamiento de transacción de contracargos para cobrar o abonar a los departamentos los costes. También se puede utilizar para hacer coincidir la inversión con las matrices de tasa y de coste. Si seleccionó un departamento en la página de propiedades generales, este campo se cumplimenta de manera automática. Es obligatorio para los contracargos.

Ubicación

Define la ubicación utilizada para hacer coincidir la inversión con reglas de débito y crédito para el procesamiento de recargos de la transacción. Si los valores predeterminados del sistema o entidad indican que la ubicación de origen se toma de la inversión, utilice la ubicación para hacer coincidir la inversión con las matrices de tasa y coste.

4. En las secciones Tasas de transacción de trabajo, Tasas de transacción de material, Tasas de transacción del equipamiento y Tasas de transacción del gasto, introduzca la siguiente información para cada uno de los tipos de transacción, según sea necesario:

Origen de la tasa

Define la tasa utilizada durante el procesamiento de la transacción para facturar el coste del trabajo, material, equipamiento o los gastos asociados al servicio.

Origen del coste

Define el coste del trabajo, los materiales, el equipamiento o los gastos asociados al servicio.

Tipo de tasa de cambio

Si se activa la multdivisa, el tipo de tipo de cambio indica cómo se convierten las tasas y costes.

5. Guarde los cambios realizados.

Gestión de incidentes para un servicio

Los incidentes se utilizan para realizar un seguimiento de la demanda de TI de los usuarios y el trabajo realizado por los analistas de TI en sus servicios. Los incidentes pueden ser problemas, incidencias, defectos y otras solicitudes.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Categorías de incidente.
3. Seleccione las categorías de incidente para asociarlas con el servicio y haga clic en Agregar. Las categorías de incidente agrupan los incidentes para capturar y valorar los costes incurridos y visualizar la utilización de los recursos.

Nota: El administrador configura y mantiene las categorías de los incidentes. Además, los administradores también pueden asociar cualquier servicio de forma colectiva a una categoría de incidente.

4. Haga clic en Guardar y volver.
5. Para ver una lista de incidentes, abra el menú Propiedades y haga clic en Incidentes.

6. Para crear un nuevo incidente, haga clic en Nuevo.
7. Para volver a asignar un incidente, haga clic en Reasignar.
8. Para convertir un incidente en una tarea o un proyecto, haga clic en Convertir.

Definición de las dependencias para un servicio

Existen relaciones de dependencia entre los servicios de su cartera. Se pueden producir dependencias entre el inicio y la finalización de tareas en conflicto, o desde sobrecostos de presupuestos. Puede definir inversiones que dependen del servicio y, además, indicar si un servicio depende de otra inversión.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Dependencias.
3. Seleccione un modo para agregar lo siguiente:
 - Inversiones que dependen de ésta: muestra otras inversiones que dependen de su inversión.
 - Inversiones de las que depende ésta: muestra otras inversiones de las que depende su inversión.
4. Haga clic en Añadir para añadir más dependencias a su inversión.
Se mostrará la página Seleccionar inversiones.
5. Introduzca el nombre y seleccione el tipo de inversión en el campo Tipo. También puede hacer clic en Mostrar todo.
6. En la sección Filtro de inversiones, seleccione la casilla de verificación de nombres de la inversión y haga clic en Agregar.
7. Guarde los cambios.

Creación y actualización de las líneas de referencia para medir el progreso

Las líneas de referencia se utilizan a menudo con proyectos. Están disponibles también para capturar instantáneas del esfuerzo planificado total y de los costes estimados para un servicio. Las líneas de referencia son estáticas. Por ello, los cambios que realice en un servicio después de crear una línea de referencia no aparecerán de manera automática en la línea de referencia actual. Sin embargo, es posible actualizarla para que se muestre la información nueva.

Nota: Los datos reales del incidente representan el trabajo sin programar y no forman parte del esfuerzo total para las líneas de referencia.

Cree una línea de referencia inicial antes de introducir cualquier tiempo de recurso. Cree más líneas de referencia a intervalos, por ejemplo, cuando el servicio esté en un punto intermedio, cuando finalicen varias fases y cuando el servicio esté completo. La línea de referencia inicial permite comparar las estimaciones con los datos reales cuando el servicio está en marcha.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Línea de referencia.
Aparecerá la página de líneas de referencia.
3. Para editar una línea de referencia del servicio, haga clic en el nombre de una revisión de línea de referencia de la página.
4. Para crear una línea de referencia, haga clic en Nuevo.
Aparece la página Propiedades.
5. Rellene los campos siguientes:

Nombre de revisión

Define el nombre de la revisión de la línea de referencia.

Ejemplo:

La línea de referencia inicial, línea de referencia a medio plazo o la línea de referencia final.

Obligatorio: Sí

ID de revisión

Define el identificador único para la revisión de línea de referencia.

Ejemplo:

El número de versión de la línea de referencia, por ejemplo, v1 o v5.

Obligatorio: Sí

Descripción

Define la descripción de la revisión de la línea de referencia.

Obligatorio: No

Revisión actual

Establece una revisión de línea de referencia como la línea de referencia actual. Este campo se muestra solamente si existe una revisión de la línea de referencia. De forma predeterminada, la última línea de referencia que ha creado se convierte en la línea de referencia del proyecto actual. Si sólo ha definido una línea de referencia, ésta se convertirá en la línea de referencia actual.

Valor predeterminado: Seleccionado

6. Guarde los cambios realizados.
7. Vea la siguiente información del coste y el esfuerzo de trabajo de una línea de referencia. La información se recoge de las columnas de la página de revisiones de línea de referencia de las propiedades de servicio:
 - **Uso:** el esfuerzo total (los datos reales más la ETC restante) en el momento en el que se seleccionó la línea de referencia. Los datos reales se registran con respecto a las asignaciones del servicio.
 - **Coste presupuestado del trabajo realizado:** el coste presupuestado del trabajo realizado en el momento en el que se tomó la línea de referencia. El coste es el valor del presupuesto al finalizar (BAC) multiplicado por el porcentaje completado del nivel de resumen.
8. (Opcional) Utilice líneas de referencia para ejecutar un análisis de valores ganados (EVA) sobre el rendimiento del servicio. Un EVA muestra cuánto ha gastado en el servicio y el trabajo que se ha realizado hasta la fecha.

Nota: Defina tasas para el personal de servicio y ejecute el trabajo Extracción de matriz de tasas antes de calcular la línea de referencia para obtener los valores de línea de referencia del coste. Complete los valores de porcentaje en las tareas de resumen antes de establecer una línea de referencia para obtener valores de la línea de referencia de BCWP.
9. Para actualizar una línea de referencia, abra el menú Propiedades y haga clic en Línea de referencia.

Aparecerá la página de línea de referencia del servicio.
10. Seleccione la casilla de verificación situada junto a la línea de referencia.

11. Haga clic en Actualizar línea de referencia.

Aparecerá la página de confirmación.

12. Haga clic en Sí.

La línea de referencia creada más recientemente pasa a ser la línea de referencia actual del servicio de forma predeterminada. Si suprime la línea de referencia de la revisión actual y hay más de una línea de referencia, la más reciente pasará a ser la revisión actual.

Cuando una inversión tiene una línea de referencia, esta se marca como la línea de referencia Actual. La línea de referencia se muestra en la lista con una marca de verificación amarilla en la columna Actual. Abra una línea de referencia para que sea la línea de referencia actual, seleccione el campo Revisión actual y guarde la revisión de línea de referencia.

Gestión de suscripciones y recargos de departamento

Una suscripción es una solicitud de un departamento para recibir un servicio. Los departamentos suscriptores se convierten en clientes del servicio. El departamento que gestiona el servicio se convierte en el proveedor de servicios. Como proveedor de servicios, utilice suscripciones para gestionar las relaciones con los departamentos suscritos. Las suscripciones incluyen los costes cargados al departamento suscriptor por los servicios proporcionados.

Puede ver una lista de todos los departamentos que se han suscrito a un servicio y agregar o eliminar departamentos de la lista de suscripciones. Los gestores de departamento también pueden suscribir sus departamentos a los servicios. Para obtener más información sobre los recargos, consulte la Guía del usuario de gestión financiera.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Propiedades y haga clic en Suscripciones.
3. Explore o filtre las suscripciones. Supervise la siguiente información:

Departamento del cliente

Muestra el departamento que se ha suscrito al servicio.

BRM

Muestra el nombre del gestor de relaciones empresariales del departamento suscriptor.

Incidentes

Muestra el número de incidentes que ha registrado el departamento suscriptor en el servicio.

Cargas

Muestra las cargas en conjunto que ha aprobado actualmente el departamento suscriptor para el servicio entregado.

Infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Define el número de infracciones del nivel de servicio que había registrado el departamento suscriptor en el servicio.

4. Para suscribir un departamento:

- a. Haga clic en Agregar.

Aparecerá la página Agregar departamentos suscriptores.

- b. Explore o filtre los departamentos para agregarlos a la lista de suscripciones y haga clic en Agregar.
- c. Haga clic en Volver.

Nota: Para cargar un departamento por el servicio prestado, actualice la regla de reintegro de recargos añadiendo adjudicaciones del libro mayor para el departamento que se acaba de suscribir. Trabaje junto con su gestor financiero de TI y el gestor del departamento suscriptor para determinar cuándo deben comenzar los contracargos por los servicios.

5. Para eliminar una suscripción:

- a. Active la casilla de verificación que aparece junto a cada departamento del cliente para cancelar su suscripción y haga clic en Eliminar.

Aparecerá la página de confirmación.

- b. Haga clic en Sí.

Nota: Al cancelar una suscripción, asegúrese de actualizar la regla de débito de recargo y elimine la adjudicación de libro mayor del departamento. De lo contrario, al departamento se le seguirán cargando los servicios.

Evaluación de escenarios de planificación de la capacidad para un servicio

Los escenarios permiten aplicar una metodología sistemática para optimizar un servicio. Aplique escenarios al servicio para analizar cómo afectan los cambios de personal o los cambios de fechas al resultado de la inversión.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. En la barra de herramientas Escenario (debajo de la barra de herramientas de página), seleccione un escenario de planificación de la capacidad.
El escenario se establece como el escenario actual.
3. Se puede evaluar el servicio alternando entre un escenario y el plan de registro.
4. (Opcional) Para crear un escenario de planificación de la capacidad, haga clic en Crear en la barra de herramientas Escenario.

Capítulo 3: Cómo crear una jerarquía de servicios

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Jerarquías de servicios](#) (en la página 29)

[Definición de las inversiones secundarias y las adjudicaciones](#) (en la página 30)

[Definición de las adjudicaciones y las inversiones principales](#) (en la página 30)

[Examen de la reinversión de esfuerzo para un servicio](#) (en la página 31)

[Examen de la acumulación financiera para un servicio](#) (en la página 32)

Jerarquías de servicios

Se pueden gestionar servicios en una jerarquía con otras inversiones, incluidos los proyectos, los activos, las aplicaciones, los productos, los servicios y otros trabajos. La jerarquía financiera muestra una acumulación del coste planificado, el real y el restante para sus inversiones. Los valores variables en el tiempo se tienen en cuenta en los porcentajes de adjudicación de la inversión que se hayan definido.

Tanto la acumulación *financiera* como la reinversión de *esfuerzo* son representaciones jerárquicas de las inversiones, los servicios y las ideas que forman el servicio. A medida que se construye una jerarquía, los costes planificados para un servicio o una inversión secundaria se acumulan en el servicio principal. La suma de estos costes se muestra en la acumulación *financiera*. Del mismo modo, los valores del trabajo acumulado de las inversiones o de los servicios secundarios asociados se acumulan en el servicio principal y se muestran en la reinversión de *esfuerzo*.

También es posible compartir servicios entre otras inversiones, servicios e ideas. Por ejemplo, se puede compartir un servidor de base de datos que preste servicio a dos aplicaciones de software. Podría lograr los objetivos siguientes:

- Agregar las aplicaciones de software como inversiones secundarias a la jerarquía de inversión del servidor de base de datos.
- Editar la inversión secundaria o los segmentos de tiempo y el porcentaje de adjudicación de costes del servicio.

El porcentaje de adjudicación de la inversión de servicio determina qué parte de un servicio se adjudica a otro servicio, a otra inversión o a otra idea. Toda la información de costes que aparece en la jerarquía de inversiones se basa en los porcentajes de adjudicación.

Definición de las inversiones secundarias y las adjudicaciones

Como propietario de un servicio o gestor de la inversión, defina las adjudicaciones para cada servicio e inversión secundaria de la jerarquía. Cuando se agrega la primera inversión secundaria a un servicio, su adjudicación se establece al 100 %. Se puede editar el porcentaje de adjudicación para una idea, una inversión o un servicio secundario. Los totales del coste de la inversión secundaria se agregan automáticamente al servicio principal en función de los porcentajes de adjudicación de la inversión.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Jerarquía y haga clic en Acumulación financiera.
3. Seleccione la casilla de verificación que se encuentra al lado del servicio secundario deseado y haga clic en Agregar secundario.
4. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a las inversiones y haga clic en Agregar.
5. Haga clic en Volver.
6. Haga clic en el importe de adjudicación de la inversión secundaria.
Aparecerá la página Establecer adjudicaciones.
7. En el campo Adjudicación del servicio, introduzca el porcentaje de la inversión secundaria adjudicada a la inversión o al servicio principal.
8. Guarde los cambios realizados.
9. Para eliminar un servicio secundario de la acumulación financiera, seleccione la casilla de verificación correspondiente al servicio y haga clic en Eliminar.
10. Haga clic en Volver.

Definición de las adjudicaciones y las inversiones principales

Se pueden agregar una o varias inversiones principales a un servicio. Defina las adjudicaciones para cada inversión secundaria en la jerarquía de servicio. Las adjudicaciones de servicio y de inversión se pueden dividir entre varias inversiones principales. La adjudicación total combinada es siempre igual al 100 %.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Jerarquía y haga clic en Principales.
Aparecerá la página de lista de principales.

3. Haga clic en Agregar para seleccionar una o varias inversiones a fin de designarlas como inversiones principales.
4. En el campo Adjudicación, introduzca el porcentaje de adjudicación para la inversión principal.
5. Para eliminar un elemento principal, seleccione la casilla de verificación para la inversión y haga clic en Eliminar.
6. Guarde los cambios realizados.

Examen de la reinversión de esfuerzo para un servicio

Se puede ver el esfuerzo de trabajo total que se ha realizado en las inversiones, los servicios y las ideas de la jerarquía, con independencia de que se hayan aprobado o no.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Jerarquía y haga clic en Reinversión de esfuerzo.
3. Para ver cada servicio, junto con cualquier servicio principal o secundario, expanda o contraiga los elementos de la jerarquía.
4. Examine la acumulación de la información relacionada con el trabajo del servicio secundario, incluidos aspectos como ETC, EAC y las variaciones de trabajo reales. La acumulación tiene en cuenta los porcentajes de adjudicación del servicio o inversión secundaria.
5. En función de la vista que seleccione en la jerarquía, el elemento de la línea Propio mostrará los costes o valores del trabajo del servicio principal. Los elementos de la línea incluidos en la línea Propio se aplican a cualquier servicio o inversión secundaria.
6. Para filtrar la lista, seleccione una opción en el campo Estado.
7. Para ajustar las adjudicaciones con objeto de que se alineen con los objetivos del negocio, también se pueden agregar o eliminar inversiones secundarias o servicios.

Examen de la acumulación financiera para un servicio

Los datos financieros se pueden ver en una lista jerárquica que muestra las inversiones secundarias, los servicios y las ideas. Todos los beneficios y los costes secundarios se acumulan en el servicio principal, y aparecen en el elemento de la línea del servicio principal.

Se puede realizar un seguimiento de los costes incurridos para crear, mantener y respaldar el servicio. También puede realizar un seguimiento de los porcentajes de adjudicación, costes planificados, costes reales, costes restantes, beneficios planificados, retorno de la inversión planificado y valor presente neto planificado. Se puede modificar el servicio agregando o eliminando inversiones secundarias.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Jerarquía y haga clic en Acumulación financiera.

3. Examine los servicios principales y secundarios en la acumulación financiera, incluidos los valores para los campos siguientes:

Planned Cost (Coste planificado)

Son los costes planificados para la inversión, incluidos los costes acumulados de todas las inversiones secundarias en función de sus porcentajes de adjudicación.

Actual Cost (Coste real)

Son los costes derivados de la facturación y las facturas. Si no se aprueba el servicio, los costes reales también se acumulan a partir del servicio o la inversión secundaria. Los costes se acumulan después de que el porcentaje de adjudicación de la inversión se tenga en cuenta. Es decir, el estado del servicio es distinto de *Aprobado*.

Remaining Cost (Coste restante)

La diferencia entre los costes planificados y los costes reales.

Retorno de la inversión planificado

El retorno planificado en la inversión y sus inversiones secundarias.

Valor presente neto planificado

El valor presente neto en la inversión y sus inversiones secundarias.

Beneficio planificado

La suma del beneficio planificado del presupuesto detallado de la inversión, el servicio o la idea. El beneficio planificado representa los ingresos futuros previstos para la inversión.

TCO

El coste total de propiedad (TCO) es el importe acumulado de los costes derivados de la ejecución u operación de un servicio. La operación de un servicio implica gestionar todas las inversiones relacionadas, por ejemplo, los proyectos, las aplicaciones y las ideas. La métrica de TCO realiza un seguimiento de los costes y las adjudicaciones compartidas. El valor de TCO se usa para gestionar un presupuesto de servicio y comparar los costes acumulados generados a partir de otros tipos de inversiones.

4. Para determinar el TCO, agregue una o varias inversiones secundarias a un servicio. A continuación, puede ver el total de los costes acumulados y del trabajo en la facturación jerárquica de las inversiones.
5. Para filtrar la lista, seleccione una opción en el campo Estado.

Nota: De forma predeterminada, tanto la reinversión de esfuerzo como la acumulación financiera del servicio muestran una lista de inversiones secundarias aprobadas y sin aprobar.

6. Para ajustar las adjudicaciones con objeto de que se alineen con los objetivos del negocio, también se pueden agregar o eliminar inversiones secundarias o servicios.

Capítulo 4: Cómo asignar personal a un equipo de servicio

Esta sección contiene los siguientes temas:

- [Equipos de servicio](#) (en la página 35)
- [Adición de recursos o roles a un equipo de servicios](#) (en la página 36)
- [Definición de requisitos de personal para un servicio](#) (en la página 40)
- [Examen de la capacidad del rol para un servicio](#) (en la página 42)
- [Definición de adjudicaciones de recursos para un servicio](#) (en la página 43)
- [Ajuste de adjudicaciones de recursos para un servicio](#) (en la página 44)
- [Cambio, confirmación o aceptación de adjudicaciones de recursos](#) (en la página 45)
- [Establecimiento de adjudicaciones para varios miembros del equipo](#) (en la página 47)
- [Edición de adjudicaciones comprometidas y planificadas para un servicio](#) (en la página 48)
- [Sustitución de recursos en un equipo de servicio](#) (en la página 49)
- [Cambio de los roles de un miembro del personal en un servicio](#) (en la página 50)

Equipos de servicio

Como gestor, puede asignar un equipo de recursos o roles para que trabajen en un servicio. Se pueden implementar muchas de las mismas funciones que están disponibles para los proyectos. Por ejemplo, al trabajar con equipos de servicio, puede participar en las actividades siguientes:

- Planificar la capacidad en función de los roles
- Agregar o actualizar los recursos y los roles en función de OBS
- Cambiar los requisitos y los roles del personal
- Cambiar y escalar adjudicaciones para roles o recursos

Los analistas de TI, los ingenieros, los asesores y otros miembros del personal pueden registrar el tiempo que trabajan en los servicios, los incidentes y las solicitudes en sus hojas de tiempo.

Nota: Los servicios no están asociados a tareas. El hecho de asignarles personal no da lugar a compromisos a largo plazo para ningún recurso.

Adición de recursos o roles a un equipo de servicios

Para asignar personal a un servicio, agregue recursos de trabajo con nombres específicos, recursos que no sean de trabajo o roles como marcadores de posición. Los recursos se adjudican automáticamente en un 100 % de sus días de trabajo disponibles. Es posible ajustar las adjudicaciones, sobreadjudicar los recursos o adjudicar automáticamente solo la disponibilidad restante del recurso.

Puede agregar varias instancias de un rol a un servicio, pero no puede agregar varias instancias del mismo recurso con nombre. Por ejemplo, puede asignar un rol de desarrollador dos veces con objeto de representar dos requisitos diferentes para un recurso con habilidades de desarrollador.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio y haga clic en Equipo.
Aparecerá la página de personal del equipo.

2. Revise la página del personal del equipo del servicio antes de agregar más personal al servicio. La página contiene las columnas y los iconos siguientes:

Icono de propiedades

Se abre el perfil de recurso. En esta página, se puede ver la información del perfil y cambiar las adjudicaciones, entre las que se incluyen las adjudicaciones planificadas y en firme.

Icono del buscador de recursos

Abra la página Buscar recursos para el recurso seleccionado. El recurso o el rol se pueden reemplazar por otros diferentes.

Adjudicación de recursos

Se abre la página Adjudicaciones de función/recurso. Se puede actualizar la adjudicación de recursos.

Rol

Muestra el rol del recurso para esta asignación. Este rol puede ser diferente del rol principal seleccionado en el perfil del recurso.

Hora

Aparece una marca de verificación amarilla si el recurso o el rol pueden introducir valores en la hoja de tiempo para esta inversión.

Estado de la reserva

Muestra el estado de reserva del recurso o rol.

Valores

En firme: El recurso se ha comprometido a la inversión.

Prerreservada: el recurso se ha programado de forma provisional para la inversión.

Mixta: existen adjudicaciones definitivas y prerreservadas para el recurso.

Inicio

Muestra la fecha de inicio de la adjudicación del miembro del equipo. Si la fecha no está definida, será la fecha de inicio de la inversión de forma predeterminada.

Fin

Muestra la fecha de finalización de la adjudicación del miembro del equipo. Si la fecha no está definida, será la fecha de finalización de la inversión de forma predeterminada.

% de adjudicación

Muestra el porcentaje del miembro del equipo que se ha adjudicado a la inversión.

Adjudicación

Muestra la cantidad de horas que el recurso se ha reservado de forma provisional para la inversión. A menos que cambie las fechas de reserva, los miembros del personal se reservan automáticamente para la duración completa. No puede editar directamente la adjudicación, pero puede cambiar la adjudicación mediante lo siguiente:

- Las opciones de adjudicación de configuración.
- Las nuevas curvas de adjudicación definidas en la página de propiedades del miembro del personal del recurso.
- La opción Desplazar adjudicación.

Datos reales adjudicados

Muestra el número total de horas del recurso hasta la fecha en la inversión.

Datos reales de incidente

Muestra el tiempo registrado para incidentes asociados a esta inversión.

Datos reales totales

Muestra el tiempo real total agregado registrado en esta inversión. Este valor es la suma de los datos reales adjudicados y los datos reales del incidente.

3. Para agregar recursos y roles, haga clic en Agregar.

Aparecerá la página para seleccionar un recurso.

4. Seleccione los recursos y roles para agregarlos al personal del servicio.

Nota: Utilice un rol como marcador cuando no conozca el nombre del recurso. O utilice un rol si el recurso no está disponible para asignar personal en su servicio.

5. Use el filtro de búsqueda para encontrar recursos o funciones por nombre u otros criterios.

6. Haga clic en Agregar para agregar los recursos o los roles que ha seleccionado.
7. (Opcional) Para agregar miembros del equipo al servicio en el nivel de OBS, haga clic en Agregar/actualizar por estructura de desglose de la organización.
8. (Opcional) Se pueden reservar recursos sobreadjudicados para un servicio. Cuando la cantidad de horas disponibles es inferior al número de horas solicitadas, se muestra la página de confirmación de disponibilidad restante para indicar que el recurso está reservado en exceso.

- Si reserva el recurso al 100% (valor predeterminado) de su disponibilidad, la columna Adjudicación de recursos al 100% mostrará el número de horas utilizadas.
- La columna Disponibilidad restante indica el número real de horas de trabajo que el recurso se encuentra disponible para trabajar en el servicio.

Seleccione una de las siguientes opciones:

Sobreadjudicar

Sobreadjudica el recurso.

Sólo restante

Reserva el recurso para la cantidad indicada en la columna Disponibilidad restante.

9. (Opcional) Para eliminar un recurso, marque su casilla de verificación y haga clic en Eliminar.

Nota: No se pueden eliminar aquellos recursos que tengan datos reales publicados o enviados pendientes para el servicio.

10. Guarde los cambios.

Definición de requisitos de personal para un servicio

Después de agregar el recurso o rol al servicio, utilice la página del miembro del personal del recurso o rol para modificar los requisitos de personal.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio y haga clic en Equipo.
2. Haga clic en el icono de propiedades para el recurso o el rol.
3. Edite las propiedades del miembro del personal:

Nombre de requisito

Muestra el nombre del requisito de personal.

Fecha de inicio y de finalización

Define la fecha de inicio de la adjudicación de miembro del equipo y la fecha de finalización para la inversión.

Valor predeterminado: la fecha de inicio y de finalización de la inversión.

% de adjudicación por defecto

Define el porcentaje de tiempo para adjudicar el recurso a la inversión (se puede introducir 0%). El cambio actualiza las columnas Adjudicación y % de adjudicación en la página de personal del equipo de inversión.

Estado de la reserva

Indica el nivel de compromiso para la adjudicación de miembro del personal. Las reservas de miembros del personal pueden ser prerreservadas, en firme o mixtas.

El estado de la reserva se establece de forma automática cuando se reservan los miembros del equipo o cuando su adjudicación cambia.

Estado de la solicitud

Determina el tipo de requisito de la asignación de personal.

Valor predeterminado: Nuevo

Recurso

Muestra el recurso asociado al requisito.

Fecha de inicio de la inversión y Fecha de finalización de la inversión

Muestra la fecha de inicio y finalización de la inversión.

Rol de inversión

Define el rol para el cual se solicitan recursos para la inversión.

Ejemplo: desarrollador, analista de empresarial o arquitecto

Unidad de estructura organizativa de personal

Define la unidad de estructura organizativa de personal.

Valor predeterminado: el valor de la unidad OBS de personal de la inversión, en caso de que se haya definido.

Abierto para entrada de tiempo

Especifica si el recurso puede usar la hoja de tiempo para realizar un seguimiento del tiempo que se dedica a la asignación de tareas. Si está vacío, el recurso no puede registrar tiempo en ningún proyecto.

Valor predeterminado: Seleccionado

4. Rellene los siguientes campos en la sección Búsqueda de recursos:

Tipo de empleo de recurso

Indica si el recurso es un contratista o un empleado a tiempo completo.

Reanudar contraseñas

Define las palabras clave en la reanudación del recurso.

Adjudicación planificada

Define el porcentaje total de tiempo durante el que está planificado que el recurso esté adjudicado a la inversión, tal y como ha solicitado el gestor de la inversión. La adjudicación también especifica las fechas de inicio y de finalización.

Adjudicación en firme

Define el porcentaje total de adjudicación reservada en firme que tiene el recurso en la inversión (tal como lo ha introducido el gestor del recurso). La adjudicación también especifica las fechas de inicio y finalización de la adjudicación.

No existe un valor de adjudicación en firme hasta que el gestor del recurso reserva en firme las adjudicaciones.

5. Guarde los cambios realizados.

Examen de la capacidad del rol para un servicio

Utilice la vista acumulada de toda la demanda de rol para planificar los requisitos de personal de un servicio. Puede examinar la capacidad de cada recurso en función del rol.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio y haga clic en Equipo.
2. Haga clic en el menú Equipo y seleccione Capacidad del rol.
3. Vea la adjudicación del rol para el servicio y compárelo con las adjudicaciones para otras inversiones o servicios. La jerarquía de inversión acumula los datos de un rol y cada subinversión adjudica un porcentaje específico al servicio.
4. Podrá conocer la capacidad del rol disponible para el servicio y las subinversiones.
5. También puede ver recursos sin un rol de equipo en la fila [No existe rol].
6. (Opcional) Puede ver esta información desde dentro o desde fuera de un escenario. Por ejemplo, puede parecer que un rol está sobreadjudicado. Haga clic en el icono Personal para abrir la página de personal del equipo y vea los recursos que están utilizando el rol.

Definición de adjudicaciones de recursos para un servicio

Una adjudicación de personal representa la asignación de un recurso específico a un servicio. Los miembros del personal se reservan automáticamente para la duración entera del servicio. Se pueden cambiar las fechas de reserva, así como otra información sobre la adjudicación del personal.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio y haga clic en Equipo.
2. Edite los siguientes campos:

Recurso

Muestra el nombre del recurso. Haga clic en el vínculo del nombre del recurso para abrir las propiedades de dicho recurso.

Rol

Define el rol del recurso para la inversión.

Hora

Indica si el recurso puede introducir tiempo por trabajo finalizado en la inversión.

Estado de la reserva

Indica el estado de la reserva del recurso para la inversión.

Inicio y finalización

Define las fechas de inicio y finalización del periodo durante el que se ha reservado este recurso para la inversión. Cuando se cambian las fechas, se actualiza el valor de la columna Adjudicación.

% de adjudicación

Define la cantidad predeterminada de recurso que se adjudica a la inversión. También se puede introducir cero (0) como porcentaje de adjudicación. Los cambios realizados también actualizarán el valor de la columna Adjudicación.

Adjudicación

Muestra el número de horas que se ha reservado provisionalmente el recurso. Se genera un importe de adjudicación para cada recurso al multiplicar el número total de días laborables comprendidos entre las fecha de inicio y de finalización del servicio (ambas incluidas) por el número de horas que el recurso está disponible para trabajar cada día. ETC se basa en el número de horas que se asigna un recurso al servicio.

Datos reales adjudicados

Muestra el número total de horas durante las que el recurso ha estado asignado a esta inversión.

Datos reales de incidente

Muestra el tiempo registrado para incidentes asociados a esta inversión.

Datos reales totales

Define los datos reales totales registrados para este recurso.

3. Guarde los cambios realizados.

Ajuste de adjudicaciones de recursos para un servicio

Las adjudicaciones de recursos se pueden modificar, por ejemplo, se puede ampliar la asignación de un recurso o anular la reserva de un recurso que esté reservado en firme.

Por ejemplo, supongamos que la adjudicación planificada o predeterminada para un recurso es del 100 %. El recurso se reserva para trabajar en el servicio desde el 1 de abril hasta el 1 de julio. El recurso está también programado para trabajar en otro servicio al 50 % del tiempo, desde el 1 hasta el 30 de abril. El recurso tiene previsto ausentarse con motivo de sus vacaciones desde el 15 hasta el 22 de mayo. En este caso, se podrían crear dos curvas de adjudicación. Una curva indica una desviación al 50 % desde el 1 hasta el 30 de abril. Otra curva indica una desviación al 0 % desde el 15 hasta el 22 de mayo.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio y haga clic en Equipo.
2. Haga clic en el icono Propiedades situado junto al recurso y examine los elementos siguientes:

Adjudicación planificada

Esta curva representa la cantidad de adjudicación *planificada* total (valor predeterminado) que el gestor de servicios solicitó originalmente.

Adjudicación en firme

Esta curva representa la cantidad de adjudicación que debe confirmar el gestor de recursos.

Nota: El estado de reserva para un recurso se ajusta automáticamente a los cambios efectuados en las curvas de adjudicación en firme y planificada. La configuración Permitir reserva mixta (valor predeterminado) de la gestión del proyecto determina su capacidad para ver la sección Adjudicación en firme.

3. En el campo % de adjudicación predeterminada, introduzca el porcentaje de tiempo adjudicado para el servicio. Por ejemplo, introduzca 0, 50 o 100 %.

El cambio se refleja en las columnas Adjudicación y % de adjudicación en la página de personal del equipo.

4. Examine las adjudicaciones en firme y previstas para sus servicios e identifique las desviaciones con respecto al campo % de adjudicación predeterminada.
5. Cree una fila para cada desviación que se produzca con respecto a la adjudicación predeterminada. Para continuar con el ejemplo planteado al inicio de este tema, cree dos filas:
 - a. Una fila representa el período durante el que el recurso trabaja al 50 \$.
 - b. Una segunda fila representa el período durante el que recurso trabaja al 0 % (cuando no está en la oficina).
6. Para crear un período de adjudicación definitiva o planificada:
 - a. Introduzca una fecha de inicio para el período.
 - b. Introduzca una fecha de finalización para el período.
 - c. Introduzca el porcentaje de tiempo que espera que se trabaje (como dato provisional o comprometido) en el campo % de adjudicación predeterminada. Por ejemplo, introduzca 0, 50 o 100 %.
7. Guarde los cambios realizados.

Cambio, confirmación o aceptación de adjudicaciones de recursos

Se pueden hacer los tipos siguientes de cambios en las adjudicaciones de recursos:

- **Desplazar la adjudicación:** puede modificar o escalar todas las adjudicaciones de recursos de un servicio, o una parte de estas. Desplace las adjudicaciones para ampliarlas más allá de la vista escalada de tiempo permitida, que es de seis meses. Por ejemplo, una adjudicación comienza el 1 de mayo con la tasa predeterminada del 100 % hasta el 31 de mayo. Posteriormente, se amplía hasta junio con una adjudicación reducida del 50 %. Si se cambia el inicio al 1 de junio, la adjudicación se desplaza desde el 1 de junio al 1 de julio (31 días naturales) al 100 %. A continuación, se amplía hasta el 2 de agosto al 50 %. También se pueden cambiar las adjudicaciones durante intervalos de tiempo que no contengan segmentos.
- **Realizar adjudicación planificada:** se puede configurar la adjudicación en firme para que coincida con la adjudicación planificada. Para realizar la reserva en firme de los segmentos, se edita el segmento de adjudicación planificada para un recurso. Si un recurso tiene un estado de reserva en firme, ese recurso está completamente comprometido. La realización de la adjudicación planificada no restablece el porcentaje de adjudicación predeterminado.
- **Aceptar adjudicación en firme:** se pueden eliminar segmentos prerre Reservados en la sección Adjudicación planificada. Todos los segmentos se restablecen para equipararse a los segmentos cuya reserva se ha efectuado en firme.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio y haga clic en Equipo.
2. Seleccione la casilla de verificación situada junto al recurso para desplazar las adjudicaciones.
3. Para desplazar o escalar adjudicaciones:
 - a. Abra el menú Acciones y haga clic en Desplazar adjudicación.
 - b. En la sección Período de tiempo para desplazar, cambie las fechas de inicio y finalización que el recurso tiene adjudicadas para trabajar en el servicio. Al desplazar los datos, las fechas de adjudicación segmentadas se mantienen intactas, incluso cuando se cambia el porcentaje adjudicado para cada segmento.
 - c. En la sección Parámetros de turno de tiempo:
 - En el campo Desplazar hasta la fecha, introduzca la fecha en la que debe comenzar la adjudicación desplazada.
 - En el campo Desplazar fecha de cierre, introduzca la fecha de finalización de las adjudicaciones desplazadas. Las adjudicaciones no pueden cambiar más allá de la última fecha.
 - En el campo Escalar % de adjudicación en, introduzca el cambio de porcentaje en la adjudicación requerida para el desplazamiento.
4. Para confirmar la adjudicación planificada de forma que se convierta en una adjudicación en firme:
 - a. Abra el menú Acciones y haga clic en Realizar adjudicación planificada.
Aparecerá la página de confirmación.
 - b. Haga clic en Sí.
5. Por el contrario, si desea aceptar la adjudicación en firme y restablecer la adjudicación planificada para que coincida con la adjudicación en firme:
 - a. Abra el menú Acciones y haga clic en Aceptar adjudicación en firme.
Aparecerá la página de confirmación.
 - b. Haga clic en Sí.

Todas las adjudicaciones se confirman por completo. Todos los segmentos se restablecen para equipararse a los segmentos cuya reserva se ha efectuado en firme. El valor del campo Estado de la reserva cambia a *En firme*. Los valores de la columna % de adjudicación y Adjudicación se actualizan.
6. Guarde los cambios realizados.

El cambio se refleja en la columna Adjudicación de la página de personal del equipo del servicio.

Establecimiento de adjudicaciones para varios miembros del equipo

Puede establecer las adjudicaciones de varios miembros del equipo a la vez.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el servicio y haga clic en Equipo.
2. Seleccione la casilla de verificación junto al recurso para actualizar la adjudicación.
3. Abra el menú Acciones y haga clic en Establecer adjudicación.
4. En la sección General, defina las siguientes adjudicaciones para los miembros del equipo seleccionado:

Fecha de inicio y Fecha de finalización

Define la fecha de inicio y finalización de la adjudicación.

Seleccione la casilla de verificación Restablecer para coincidir con la fecha de inicio de la inversión a fin de restablecer los requisitos de asignación de personal del recurso y hacer que coincidan con la fecha de inicio y finalización del servicio.

% de adjudicación predeterminada

Define la adjudicación de recursos para el servicio.

5. Seleccione la casilla de verificación Borrar segmentos de adjudicación existentes en la sección Segmentos de adjudicación existentes de la página. Esta selección elimina todos los segmentos de adjudicación de los miembros del equipo seleccionados.
6. Complete los campos siguientes en la sección Nuevos segmentos de adjudicación de la página a fin de crear un segmento de adjudicación para los miembros del equipo seleccionados:

Inicio y final

Define la fecha de inicio y finalización de la adjudicación.

% de adjudicación

Define el porcentaje del recurso adjudicado al servicio.

7. Guarde los cambios realizados.

Edición de adjudicaciones comprometidas y planificadas para un servicio

Como gestor de servicios, puede que desee obtener respuestas para preguntas como las siguientes:

- ¿Cuánta disponibilidad de recursos tengo para un servicio?
- ¿Qué recursos están reservados en exceso o por debajo de lo normal y en qué cantidad?

Puede examinar las adjudicaciones planificadas y comprometidas para un servicio por recurso y por período de tiempo en una gráfica.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio.
2. Abra el menú Equipo y haga clic en Detalles.
Las adjudicaciones aparecen organizadas por recurso, adjudicación y período de tiempo.
3. Acceda a un período de tiempo.
Aparece una nota con un breve resumen.
4. Examine los colores de la adjudicación y las columnas de los períodos de tiempo. Las columnas de los períodos de tiempo se configuran con el valor *Semanal* de manera predeterminada y siempre empiezan por la semana actual.
 - El color amarillo indica que los recursos están adjudicados según su disponibilidad o por debajo de esta durante dicho período de tiempo.
 - El rojo indica que los recursos están sobreadjudicados. Es decir, el importe de tiempo reservado supera la disponibilidad para ese período.
 - El verde indica adjudicaciones de recursos a otras inversiones, ideas o servicios.
5. Para editar los valores relacionados con el tiempo, haga clic en la gráfica. Por ejemplo, puede editar las celdas de tiempo para cada recurso.
6. Guarde los cambios.

Sustitución de recursos en un equipo de servicio

Se pueden sustituir los miembros del personal que estén asignados a un equipo de servicio. Utilice la puntuación de disponibilidad para encontrar un sustituto con habilidades similares. Se puede sustituir un recurso por otro, así como un rol por un recurso.

Nota: El proceso de sustitución puede dar lugar a recursos sobreadjudicados.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Si es posible, recomiende al miembro del personal original que complete y registre sus entradas de tiempo antes de que se produzca la sustitución.
2. Abra un servicio y haga clic en Equipo.
3. Al lado del nombre del recurso que va a sustituir, haga clic en el icono del Buscador de recursos.
4. Rellene los campos siguientes:

Disponibilidad

Identifica el período de asignación y el número de horas para la adjudicación de recursos. La operación de sustitución transfiere las fechas y las horas mostradas a una sustitución nueva.

Coincidencias en disponibilidad

Muestra un resultado que tiene en cuenta la duración de la asignación (período de trabajo) y la disponibilidad de cada recurso potencialmente apto. En general, cuanto mayor sea la puntuación, más exacta será la coincidencia.

Si no se agregan especificaciones de habilidad a los criterios de búsqueda, la columna Coincidencias totales duplica la puntuación de Coincidencia en disponibilidad. La columna Coincidencias en habilidades puede estar en blanco. Si especifica criterios de búsqueda sobre habilidad o disponibilidad, la columna Coincidencias totales mostrará una media de las dos puntuaciones.

Puede que aparezca el siguiente mensaje en la parte superior de la página:

"Las puntuaciones coincidentes podrían ser imprecisas si las fechas de disponibilidad no están dentro del siguiente intervalo: ddmmaa - ddmmaa"

Si existe una discrepancia entre el intervalo de fechas del mensaje y las fechas del campo Disponibilidad, la puntuación de Coincidencias en disponibilidad puede ser inexacta. Por ejemplo, las fechas del campo Disponibilidad pueden ser del 1/10/17 al 7/02/18. El intervalo de fechas en el mensaje podría ser del 7/10/19 al 7/10/20. No se puede encontrar una comparación para ningún recurso. Esta situación reduce la puntuación total de la puntuación de las coincidencias en disponibilidad.

5. Active la casilla de verificación que aparece junto al nuevo recurso y haga clic en Sustituir.

6. Para confirmar, haga clic en Sí.
7. El rol del miembro del personal original se transfiere al nuevo miembro del personal (a menos que reemplace un rol por un rol distinto). El recurso nuevo recibe las propiedades siguientes procedentes del recurso que se ha sustituido:
 - a. Inicio de disponibilidad (si la fecha no ha pasado y si el nuevo recurso no está reservado en esa fecha).
 - b. Fin de disponibilidad
 - c. Adjudicación restante
 - d. ETC restante
 - e. Porcentaje (%) de adjudicación

Nota: Los datos reales, los datos reales pendientes y la línea de referencia del miembro del personal original no se transfieren al nuevo miembro del personal.

Cambio de los roles de un miembro del personal en un servicio

Se puede cambiar el rol de un miembro del personal en un servicio. El cambio no es permanente para el recurso. El cambio del rol se aplica solamente en el nivel de servicio local.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra un servicio y haga clic en Equipo.
2. Haga clic en el icono Propiedades situado junto al recurso.
3. En la sección General, seleccione un valor para el campo Rol de inversión.
4. Haga clic en Agregar.
5. Guarde los cambios realizados.

Capítulo 5: BRM Accelerator

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Cómo configurar BRM Accelerator](#) (en la página 51)

[Uso de BRM Accelerator](#) (en la página 59)

Cómo configurar BRM Accelerator

BRM Accelerator es un conjunto de complementos de portlets que forman parte del módulo Gestión de servicios de TI.

Configuración de los campos de BRM Accelerator

Como administrador, instale el complemento BRM Accelerator y, a continuación, configure sus campos. El contenido de BRM está disponible para los usuarios cuando se instala el complemento. Sin embargo, los usuarios no pueden ver los datos de servicio de TI hasta que se realicen las tareas siguientes:

- Realice este procedimiento mediante CA Clarity PPM Studio.
- Configure los campos y los atributos para otros objetos que la organización desee implementar mediante Studio.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Haga clic en Administration. En Studio, seleccione Objetos.
2. Abra el objeto Servicio.
3. Haga clic en la ficha Atributos.
4. Active los siguientes atributos para el objeto Servicio:

Tipo de servicio

El tipo de servicio. Agregue el campo a la página de propiedades de servicio. Los tipos de servicio se definen en una tabla de búsqueda que incluye los siguientes valores de forma predeterminada:

- Infraestructura
- Mantenimiento
- Misión crítica
- Soporte de generación de ingresos

Nota: El campo Tipo de servicio es un campo de búsqueda estándar. Puede utilizar este campo para buscar en servicios por su atributo de tipo.

Alineación del negocio

Agregue el campo Alineación del negocio a la página de propiedades de servicio. La página indica lo bien que se alinea el servicio con los objetivos empresariales de la organización. El campo toma un valor numérico de 1 a 100. El indicador de estado de *Alineación* estándar señala lo siguiente:

- Rojo: el valor del campo Alineación del negocio está comprendido entre 0 y 33.
- Amarillo: el valor del campo Alineación del negocio está comprendido entre 33 y 66.
- Verde: el valor del campo Alineación del negocio está comprendido entre 66 y 100.

5. Configure los siguientes campos del objeto Métrica clave, un elemento secundario del objeto de la suscripción.

Indicador de umbral

Agregue el campo Indicador de umbral en las páginas Crear métrica clave, Editar métrica clave y Métrica clave. El campo aparece como la casilla de verificación Preferible valores altos. Si se selecciona la casilla de verificación, los valores por encima del umbral son aceptables. Si se activa esta casilla de verificación, los valores por debajo del umbral son idóneos.

La casilla de verificación Preferible valores altos indica cómo se determinan los semáforos para un campo de métrica clave específico. Por ejemplo, si crea una nueva métrica clave denominada Número de usuarios suspendidos y borra la casilla de verificación. Indica al proveedor de datos del portlet Métrica de valor que se prefieren los valores por debajo del umbral.

Tipo

El campo Tipo clasifica la métrica personalizada de los portlets de BRM Accelerator. Por ejemplo, el portlet Métrica utiliza valores etiquetados con la categoría Valor al seleccionar el vínculo Valor en el portlet Integridad de servicio en la página Diseño del servicio: Cuadro de mandos. Este campo aparece en las páginas de filtro y lista Crear métrica clave, Editar métrica clave y Métrica clave para una suscripción del departamento. El campo de texto estándar Tipo cuenta con una tabla de búsqueda desplegable que incluye los siguientes valores predeterminados:

- Valor
- Utilización
- Incidentes cerrados
- Incidentes creados
- Otro

Configuración de la integración de Service Desk

BRM Accelerator proporciona visibilidad en las métricas de entrega de servicio, recursos y finanzas para los servicios e inversiones que gestionan los departamentos de TI y que consumen las unidades de negocio. Algunos portlets de BRM Accelerator ofrecen información y recuentos de incidentes. Se puede realizar un seguimiento de los incidentes mediante sistemas externos, entre ellos, CA Service Desk Manager. Utilice uno de los métodos siguientes para recopilar los datos de los incidentes:

- Introducción manual en CA Clarity PPM
- Importación mediante XML Open Gateway (XOG)
- Importación mediante el trabajo *Importar datos de Unicenter Service Desk*

Cómo se rellenan los portlets Incidentes

El trabajo Importar datos de Unicenter Service Desk llama a un proceso que utiliza una etiqueta GEL para comunicarse con la base de datos de Service Desk para recuperar los datos del incidente. El trabajo se ejecuta en una programación y realiza lo siguiente:

- Recupera recuentos de incidentes cliente-por-servicio desde Service Desk.
- Deduce el cliente y servicio correctos en CA Clarity PPM.
- Almacena los recuentos en atributos del objeto de suscripción en CA Clarity PPM.

Cada vez que se ejecuta el trabajo, sustituye los valores anteriores. Cuando se utiliza el método de integración, Service Desk es el sistema de registro para incidentes. CA Clarity PPM es el sistema de registro para los destinos (o umbrales) para los recuentos de incidentes aceptables que se muestran en algunos portlets de BRM Accelerator.

Para que el trabajo se ejecute correctamente, deben ser correctos los siguientes parámetros:

- El ID de contacto de Service Desk corresponde al nombre de usuario de CA Clarity PPM.
- El elemento de configuración del incidente de Service Desk coincide con un ID del servicio de CA Clarity PPM.
- El usuario afectado por el incidente es un usuario de CA Clarity PPM.
- La definición del usuario de CA Clarity PPM incluye la asociación del departamento de OBS con el mismo departamento que se suscribe al servicio que está notificando el usuario en Service Desk. Cuando importa datos de incidentes, esta asociación permite al sistema saber buscar la coincidencias entre el ID de contacto de Service Desk y el nombre de usuario de CA Clarity PPM.

Campos de CA Clarity PPM importantes

CA Clarity PPM almacena los datos de incidentes como parte del objeto de métrica clave (elemento derivado del objeto de suscripción). Este objeto contiene atributos generales de código, nombre, tipo, así como fechas de inicio y finalización con un valor de destino y un valor real. Los datos de Service Desk se muestran en incrementos mensuales. Sólo se utiliza la información de incidente de los últimos seis meses más el mes actual de Service Desk. Existen dos nuevos tipos de métrica clave para incidentes: Incidentes creados e Incidentes cerrados. Los incidentes abiertos se gestionan de forma independiente como un recuento total de incidentes abiertos.

Los incidentes que crean los clientes por servicio se almacenan como métricas clave para la suscripción apropiada. Se crean nuevas suscripciones, si es necesario, para retener esta información. Las métricas clave pueden representar al mismo tiempo valores reales con variación de hora y valores de destino con variación de hora. Los datos importados desde Service Desk cumplimentan los valores reales, ya que necesita introducir manualmente o importar los valores de destino. La granularidad mínima de estos datos en CA Clarity PPM es por mes, ya que los portlets se definen para mostrarlos a este nivel.

Todos los incidentes creados muestran los siguientes atributos:

Nombre o ID de métrica clave

El nombre o ID del incidente creado.

Nota: La integración actualiza la métrica clave con el ID esperado, no necesariamente con el nombre esperado.

Valor real

El recuento de incidentes en función de cuándo se crearon (es decir, por su fecha u hora de apertura). Incluye incidentes cerrados desde esa fecha u hora.

Los incidentes cerrados por cliente por servicio también se almacenan como una métrica clave. Todos los incidentes cerrados muestran los siguientes atributos:

Nombre o ID de métrica clave

Muestra el ID o nombre del incidente cerrado.

Valor real

Muestra el recuento de incidentes por cuándo se han cerrado (es decir, por la fecha u hora de cierre).

El recuento de incidentes abiertos es una instantánea (a partir de la última vez que se ejecutó la integración) del número de incidentes que no tienen fecha u hora de cierre. El recuento de incidentes abiertos por cliente por servicio se almacena con un formato escalar (es decir, no escalado en el tiempo). El recuento se almacena en el atributo de Número de incidentes en la página Propiedades de la suscripción, Principal. El valor de destino también es un atributo escalar que se muestra en esta página (Umbral de incidentes).

Campos de Service Desk importantes

A continuación, se muestran los campos de Service Desk que utiliza el trabajo Importar datos de Unicenter Service Desk para los cálculos de los portlets de incidentes. No todos los campos se almacenan en CA Clarity PPM. Ciertos campos sólo son necesarios para que coincidan valores de Service Desk con objetos de CA Clarity PPM. Los valores de Service Desk se recuperan de los objetos de problema, solicitud e incidente. Los objetos contienen los mismos campos en sus páginas de detalles. Por lo tanto, el esquema de la base de datos es prácticamente el mismo para cada uno de los objetos.

ID de seguimiento (ID de base de datos de Service Desk)

El ID único de base de datos de Service Desk. Si es obligatorio distinguir los incidentes del recuento y los nuevos incidentes, la lógica que cuenta los incidentes utiliza el campo ID de seguimiento.

Notificado por

El nombre de usuario de Service Desk introducido en el campo de inicio de sesión del sistema. El campo Notificado por determina el usuario de CA Clarity PPM. El nombre de usuario debe coincidir con el nombre de usuario de CA Clarity PPM. En función del nombre de usuario de CA Clarity PPM, el trabajo ubica el departamento de CA Clarity PPM específico.

Fecha y hora de apertura

La fecha creada para el incidente en Service Desk. La fecha y hora de apertura son necesarias para los cálculos de la variación de hora.

Fecha y hora de cierre

La fecha de cierre para el incidente en Service Desk. La fecha y hora de cierre son necesarias para los cálculos de la variación de hora.

Elemento de configuración

El elemento de configuración en Service Desk. Este campo se asocia al objeto de Service Desk (en este caso, incidente) con el servicio en CA Clarity PPM. Es necesario que los administradores introduzcan manualmente los nombres de servicio de CA Clarity PPM en la tabla de búsqueda Service Desk para los elementos de configuración. De esta forma, el nombre del elemento de configuración en Service Desk coincidirá con el nombre del servicio de CA Clarity PPM para asignar un incidente.

Portlets de BRM relevantes

A continuación, se enumeran y describen los portlets de BRM Accelerator que utilizan los datos importados desde Service Desk y cómo se recuperan los datos:

Indicador de estado de entrega de servicio

Este indicador de estado en la página Portal de proveedor está basado en incidentes abiertos para todos los clientes que se suscriben al servicio. Los datos se recuperan de la siguiente forma:

- a. Se tienen en cuenta todos los datos del incidente abierto del cliente.
- b. Los datos del incidente abierto se comparan con el umbral de incidentes de suscripciones.
- c. Se determina el indicador de estado. A continuación, se comparan con cada uno de los indicadores de estado del cliente suscrito para ver cuál es el indicador de estado total.

Portlet de la vigilancia de cliente

Este portlet de la página Diseño del servicio: Cuadro de mandos es un gráfico de burbuja que utiliza el número de incidentes abiertos de un cliente suscrito a un servicio. El portlet recupera estos datos mediante un recuento de incidentes abiertos de un cliente individual para un servicio específico.

Portlet Nueva tendencia de incidentes

Este portlet de la página Cuadro de mandos de diseño del servicio y la página Cuadro de mandos de proveedor del diseño del departamento usan los incidentes creados y registrados por todos los clientes suscritos a un servicio específico. El portlet recopila los datos mediante los incidentes creados durante los últimos seis meses. También tiene en cuenta el mes actual para cada cliente que tiene una suscripción al servicio. El portlet también muestra una línea de umbral, basada en la entrada manual de un valor de destino para la métrica clave del incidente creado. Sólo aparece una línea de destino que agrega los valores de destino de todos los clientes.

Portlet Incidentes abiertos por cliente

Este portlet de las páginas del portal de proveedor y de análisis de incidentes de servicio utiliza los incidentes abiertos por cliente para un servicio específico. El portlet deriva los datos mediante la selección de incidentes abiertos que registre un cliente en cualquier servicio que incluya el departamento de proveedor como una inversión.

Portlet Tarjeta de puntuación del cliente

Si el recuento de incidentes abiertos supera el umbral de definición de la suscripción, el portlet Tarjeta de puntuación del cliente muestra un indicador de estado para cada cliente por servicio. En formularios alternativos, el portlet mostrará el recuento de incidentes en conjunto. El conjunto representa si el cliente tiene un recuento de incidentes que supera el umbral del servicio o no.

Portlet Incidentes abiertos por servicio

Este portlet de la página del portal de proveedor utiliza incidentes abiertos de un servicio específico. El portlet consigue estos datos reuniendo los incidentes abiertos para cada cliente que tiene una suscripción al servicio.

Portlet Vigilancia de incidente de servicios

Este portlet de la página del portal de proveedor utiliza incidentes abiertos por servicio. El portlet consigue estos datos reuniendo los incidentes abiertos que los clientes hayan registrado en cada servicio que el departamento de proveedor incluye como una inversión.

Portlet Incidentes abiertos y cerrados

El portlet de la página de portal de proveedor usa los incidentes creados y cerrados en todos los servicios que el departamento de proveedor tiene como una inversión. El portlet recupera los datos al agregar los incidentes creados y cerrados. Los clientes registran tales incidentes en cada servicio que el departamento de proveedor incluye como una inversión.

Configuración del trabajo Importar datos del servicio de asistencia de Unicenter

Antes de configurar el trabajo de importación de datos:

- Ha creado los ID de contactos en Service Desk que coinciden con los ID de usuario para los BRM en CA Clarity PPM.
- Ha configurado los nombres de servicio de CA Clarity PPM (con respecto a los incidentes asignados) como elementos de configuración en Service Desk.
- Cree incidentes en Service Desk y adjúntelos a los elementos de configuración y los ID de contacto o usuarios finales afectados.

Si desea obtener más información, consulte la *guía de administración*.

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra el menú Personal y haga clic en Informes y trabajos.
Aparece la página de lista.
2. Haga clic en el trabajo Importar datos de Unicenter Service Desk.
Aparece la página Propiedades.
3. Introduzca los siguientes parámetros obligatorios:

URL de Unicenter Service Desk

Define la dirección URL del sistema Service Desk desde la que se importan los datos del incidente. La URL es la dirección del servicio Eje para Service Desk.

Contraseña de Service Desk de Unicenter

Define la contraseña del sistema Service Desk desde la que se importan los datos del incidente.

Nombre de usuario de Service Desk de Unicenter

Define el nombre de usuario del sistema Service Desk desde el que se importan los datos del incidente.

4. Especifique cuándo debe ejecutarse el trabajo. Puede ejecutarlo inmediatamente o programarlo para que se ejecute en una hora o fecha futura. Opcionalmente, establezca la repetición.
5. Opcionalmente, especifique los recursos o grupos a los que notificar acerca de un error o la finalización del trabajo.
6. Guarde los cambios realizados.

Uso de BRM Accelerator

BRM Accelerator

El complemento BRM (Gestor de relaciones empresariales) Accelerator forma parte de módulo Gestión de servicios de TI. BRM Accelerator facilita las relaciones entre la entrega de servicios de TI y las unidades de negocio. El complemento incluye un subconjunto único de portlets en cada uno de los siguientes cuadros de mandos y portales:

- El cuadro de mandos de servicio proporciona alertas y métricas sobre un servicio específico a los gestores de servicios.
- El cuadro de mandos de proveedor proporciona alertas y métricas sobre un departamento de proveedor específico a los gestores de departamentos.
- El cuadro de mandos del cliente proporciona alertas y métricas sobre un departamento del cliente específico a los gestores de departamentos.
- El portal de proveedor muestra métricas de servicio a través de todos los departamentos de proveedor.
- El portal del cliente muestra métricas de servicio a través de clientes del gestor de relaciones empresariales.

Para beneficiarse de los cuadros de mandos y portlets de BRM Accelerator, asegúrese de que la estructura organizativa incluya las siguientes entidades:

- Múltiples departamentos de cliente y proveedor con gestores de departamentos.
- Gestores de relaciones empresariales que trabajen con departamentos de cliente y TI.
- Departamentos de proveedor que posean servicios.
- Uno o varios departamentos de cliente que se suscriban a los servicios.
- Estadísticas y métricas clave de las que se realicen seguimientos en los departamentos de cliente.
- Activos, aplicaciones y proyectos que estén asignados a los servicios.

Suscripciones de los departamentos (BRM Accelerator)

Los departamentos del cliente pueden suscribirse a servicios proporcionados por los departamentos del proveedor. Cada suscripción presenta métricas que se utilizan en los portlets BRM Accelerator para los cuadros y los portales. La mayoría de las métricas clave son valores definidos por el usuario. Los datos de incidentes se importan desde Service Desk.

Para ver las métricas, haga clic en Propiedades para un nombre de suscripción de servicio.

Las siguientes métricas se utilizan en los portlets de BRM Accelerator:

Índice de satisfacción del cliente

Un valor de porcentaje que indica el nivel de satisfacción del cliente con la suscripción. Este campo acepta valores de porcentaje limitados a valores comprendidos entre 1 y 100. En función de ese porcentaje, se codifican las reglas de semáforo para la satisfacción de cliente. Este campo aparece en la página Propiedades de la suscripción, Principal.

Número de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA)

El número total de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de esta suscripción. Este campo aparece en la página Propiedades de la suscripción, Principal.

Umbral de infracción del acuerdo de nivel de servicio (SLA)

El número de umbral de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de esta suscripción. Este campo aparece en la página *Propiedades de la suscripción, Principal*.

Número de incidentes

El número total de incidentes abiertos de esta suscripción.

Umbral de incidentes

El número de umbral de incidentes de los valores de semáforo de incidentes. Este campo aparece en la página Propiedades de la suscripción, Principal.

Número de órdenes de cambio

El número total de órdenes de cambio de esta suscripción.

Gastos de suscripción

El importe cargado al cliente por su suscripción.

Número de usuarios totales

El número total de usuarios o clientes de esta suscripción.

Número de usuarios activos

El número de usuarios o clientes activos para esta suscripción.

Número de visitas de la página

El número de veces que se ha visitado este sitio Web de suscripción (si existe alguno).

Métrica clave

Un vínculo a la página Métrica clave para que el usuario defina el tipo de métrica clave que se está creando. Por ejemplo, Incidentes cerrados, Incidentes creados, Otros, Utilización o Valor. Los indicadores de estado están determinados por el tipo de métrica; si el valor supera o no el umbral del objetivo, y si se activa o no la casilla de verificación Preferible valores altos. Solo se aplican los equipos definidos por el usuario. Si no hay una métrica clave predefinida para Incidentes creados o Incidentes cerrados, la importación desde Service Desk crea una en la suscripción.

Acceso a portales y cuadros de mandos de BRM Accelerator

Para acceder a BRM Accelerator, seleccione Portal de proveedor o Portal del cliente en el menú Gestión de servicio de TI.

Se pueden consultar datos desde los portales siguientes:

Portal de proveedor

Muestra métricas como, por ejemplo, información financiera o datos sobre los clientes, los recursos y la solicitud de servicio. Los portlets de este portal utilizan indicadores de estado y gráficas para alertar al gestor o ejecutivo de TI sobre cualquier área que necesite atención. La vista reúne toda la información de servicio basada en los departamentos gestionados por el gestor o el ejecutivo de TI.

Portal del cliente

Se centra en los costes y las métricas de servicio. El portal del cliente también contiene portlets con gráficas, cuadrículas e información para notificar al Gestor de relaciones empresariales acerca de algunas incidencias con sus servicios de atención al cliente. La vista en el portal del cliente está limitada a los departamentos asignados al Gestor de relaciones empresariales.

Se puede acceder a los cuadros de mandos del departamento y el servicio desde Servicio y Departamento.

Acceso al cuadro de mandos desde un servicio

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra la Página principal y, en Gestión de servicios de TI, haga clic en Servicios.
2. Abra un servicio para consultar el cuadro de mandos.
3. Haga clic en Cuadro de mandos.

Acceso al cuadro de mandos desde un departamento

A continuación, realice los siguientes pasos:

1. Abra Página principal, seleccione Organización y haga clic en Departamentos.
2. Abra un departamento para consultar sus cuadros de mandos.
3. Haga clic en Cuadro de mandos de proveedor o Cuadro de mandos del cliente.

Cuadro de mandos de servicio

El cuadro de mandos Servicio está disponible en el objeto Servicio e incluye varios portlets con menús desplegables. Los gestores de servicios individuales o los gestores de TI de alto nivel normalmente usan el cuadro de mandos.

Integridad de servicio

Este portlet contiene una lista de métricas. Cada métrica aparece con un semáforo que indica su estado. El propietario del servicio puede determinar rápidamente las áreas de servicio:

- que están sobre los umbrales definidos (rojo).
- que están en una situación intermedia y bajo supervisión (amarillo).
- que se ejecutan con normalidad (verde).

Se muestran datos para los riesgos, las órdenes de cambio y las inversiones activas y aprobadas actualmente o las inversiones en espera para comenzar. No se incluyen las inversiones canceladas o completadas.

Los datos de este portlet se derivan de un conjunto de métricas clave definidas por el usuario en la página de métricas clave de las propiedades de la suscripción. Las métricas incluyen un inicio y fin reales y de destino que se muestran por período.

Integridad de servicio se presenta en una cuadrícula jerárquica que contiene las columnas Métrica y Estado. Las métricas de nivel superior del portlet (Soporte de servicio, Gestión y Órdenes de cambio y proyectos) tienen un indicador de estado. Los semáforos de nivel superior agregan o reinvierten todos los semáforos incluidos.

Al expandir las métricas de nivel superior, las siguientes métricas adicionales pasan a estar disponibles:

Valor

Muestra todas las métricas clave que incluyen el tipo Valor. Los valores que deben estar por debajo del umbral aparecen con la escala siguiente:

- Rojo: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es >100 %.
- Amarillo: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es >80 % (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Verde: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es <=80 %.

Los valores que deben estar por encima del umbral aparecen con la escala siguiente:

- Verde: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es >120 %.
- Amarillo: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es >100 % (si no hay verde, se comprueba si hay amarillo).
- Rojo: Cualquier valor de cualquier cliente dentro de los tres últimos meses es <100 %.

Para ver el portlet Métrica prefiltrado a fin de que muestre solamente las métricas clave con la etiqueta Valor referidas a las suscripciones de departamento, haga clic en el vínculo de métrica Valor. El portlet muestra los datos en un formato de cuadrícula con gráficos de valores escalados en el tiempo (TSV) integrados. El número de filas en este portlet está basado en el número de métricas clave que hay para un tipo determinado. El número de filas está basado también en el valor seleccionado del desplegable (es decir, Incidentes cerrados, Incidentes creados, Otro, Utilización o Valor).

De forma predeterminada, la sección TSV usa un período de tiempo de los tres últimos meses y de los siguientes tres meses de acuerdo con la fecha actual. El valor real y el valor de umbral se muestran para su comparación.

Retorno de la inversión (ROI)

Indica el retorno de la inversión. Haga clic en el enlace de métrica de retorno de la inversión (ROI) para ir a la página Propiedades de servicio: Presupuesto del servicio seleccionado. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: El valor de ROI es <0%.
- Amarillo: El valor de ROI es <15%.
- Verde: El valor de ROI es >=15%.

Utilización

Muestra todas las métricas clave que disponen del tipo Utilización. Si son deseables los valores por debajo del umbral, aparece el siguiente semáforo:

- Rojo: El valor de utilización es $\geq 100\%$ del umbral de destino para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses.
- Amarillo: El valor de utilización es $\geq 90\%$ del umbral de destino para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses (si no hay un indicador de estado rojo, comprueba si hay uno amarillo).
- Verde: El valor de utilización es $< 90\%$ del umbral de destino para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses.

Si son deseables los valores por encima del umbral, aparece el siguiente semáforo:

- Rojo: El valor de utilización es $\leq 70\%$ del umbral deseado para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses.
- Amarillo: El valor de utilización es $\leq 90\%$ del umbral de destino para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Verde: El valor de utilización es $> 90\%$ del umbral de destino para cualquier cliente dentro de los últimos tres meses.

Se hace clic en el vínculo de métrica Utilización para ir al portlet Métrica prefiltrado y, de este modo, visualizar solo la métrica clave de tipo Utilización para suscripciones de departamento. El portlet Métrica se describe en la sección de métrica Valor.

Incidentes

Esta métrica se determina en función de la adición de incidentes abiertos para cualquier cliente que se suscriba al servicio. El atributo Umbral de incidentes de la página de propiedades de la suscripción almacena el valor de umbral de incidente. Los siguientes semáforos aparecen dependiendo del número de incidentes abiertos:

- Rojo: Los incidentes están $> 30\%$ por encima de su umbral designado.
- Amarillo: Los incidentes se encuentran un $> 10\%$ por encima de su umbral designado (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Verde: Los incidentes se encuentran $\leq 10\%$ por encima de su umbral designado.

Haga clic en el enlace de métrica Incidentes para ir a la página Análisis de incidentes de servicio. La página de portlet alberga los portlets del incidente que forman parte del desplegable Cuadro de mandos de servicio, como:

Nueva tendencia de incidentes

Proporciona información acerca del número de incidentes nuevos o creados que se han generado a lo largo de un período de seis meses, incluido el mes actual. Los datos de incidentes se recuperan desde Service Desk mediante el trabajo Importar datos. También puede introducir manualmente datos de incidentes creados en la página Propiedades de suscripción: Métrica clave. Seleccione Incidentes creados para el tipo de métrica clave e introduzca los valores de destino y reales para cada período de tiempo deseado.

Nueva tendencia de incidentes se presenta en una cuadrícula con un histograma. La columna Cliente muestra el nombre de departamento y la columna Servicio muestra el nombre de servicio al que se ha suscrito el cliente. Una porción del histograma muestra el número total de incidentes nuevos por cliente de este servicio a lo largo de los seis últimos meses (incluido el mes actual). La segunda porción muestra la línea de umbral para los incidentes creados. La línea de umbral puede ser diferente para cada cliente y forma parte de los valores de destino para cada fila de incidente creada.

Incidentes abiertos por cliente

Muestra de forma gráfica los incidentes abiertos clasificados por cliente. Los datos de incidentes se recuperan desde Service Desk mediante el trabajo Importar datos. Los datos aparecen en columnas y muestran el número total de incidentes abiertos de cada cliente para este servicio específico. El eje X muestra los clientes y el eje Y muestra el número de incidentes.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Esta métrica se basa en las infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de cada cliente suscrito. Cualquier valor por encima del umbral se considera no deseable. Los siguientes semáforos aparecen dependiendo del número de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA):

- Rojo: un cliente ha superado su límite de umbral.
- Amarillo: un cliente está entre 1 y su límite de umbral. Por ejemplo, si el umbral es 3, los números de un semáforo amarillo pueden ser 1, 2 y 3.
- Verde: el valor es 0 (cero) para todas las infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) para todos los clientes.

Haga clic en el enlace de métrica SLA para ir al portlet Tarjeta de puntuación del cliente que incluye las métricas de servicio específicas divididas por los clientes de este servicio. Los datos aparecen como una cuadrícula que muestra los semáforos y las barras superpuestas para ciertas métricas de todos los clientes del servicio seleccionado. Incluye las siguientes columnas:

Cliente

El nombre del departamento del cliente que se suscribe al servicio.

Cargas

Los gastos de suscripción del departamento.

Incidentes

El número total de incidentes abiertos de todos los clientes de este servicio en particular. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: Los incidentes están >30% por encima de su umbral designado.
- Amarillo: Los incidentes se encuentran >10 % por encima de su umbral designado.
- Verde: Los incidentes se encuentran <=10 % por encima de su umbral designado.

Satisfacción

Esta columna hace referencia al campo Índice de satisfacción del cliente de la página de propiedades de la suscripción. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: El cliente está satisfecho <50 %.
- Amarillo: El cliente está satisfecho <80 %.
- Verde: El cliente está satisfecho >=80 %.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Esta columna hace referencia al campo Umbral de infracción del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de la página de propiedades de la suscripción. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: el cliente supera su límite del umbral.
- Amarillo: el cliente está entre 1 y su límite de umbral. Por ejemplo, si el umbral es 3, los números de un semáforo amarillo pueden ser 1, 2 y 3.
- Verde: En este caso, el valor de las infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) es cero.

Satisfacción

Esta métrica deriva sus datos del campo Índice de satisfacción del cliente situado en la página de propiedades de la suscripción. El valor de este campo es un porcentaje comprendido entre 1 y 100. Los siguientes semáforos aparecen en función del índice de satisfacción:

- Rojo: La satisfacción del cliente es <50%.
- Amarillo: La satisfacción de un cliente es <80 % (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Semáforo verde: La satisfacción del cliente es >=80 %.

Haga clic en el enlace de métrica Satisfacción para ir al portlet Tarjeta de puntuación del cliente. Este portlet se describe en la sección de métrica del acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Presupuesto

La métrica se determina en función de la comparación de los costes reales y los costes planificados. La comparación se hace a partir del inicio del año hasta la fecha de los últimos datos reales. Haga clic en el vínculo de la métrica para ir a la página del plan financiero del servicio que incluye los planes de costes para el servicio específico. Los siguientes semáforos aparecen para esta métrica dependiendo del valor de comparación.

- Rojo: El valor de comparación es $>120\%$ del coste planificado.
- Amarillo: El valor de comparación es $>100\%$ del coste planificado (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Verde: El valor de comparación es $\leq 100\%$ del coste planificado.

Recuperación del coste

Esta métrica se basa en los costes recuperados en comparación con los costes totales del servicio para el año actual. Los costes totales son los costes reales del servicio como se calculan en la página de acumulación financiera de la jerarquía de servicio. Los costes recuperados se calculan a partir de las transacciones enumeradas en la página de recargos e incluye todos los costes recuperados del calendario actual. Haga clic en el enlace Recuperación del coste para actualizar la página.

Los siguientes semáforos aparecen para esta métrica dependiendo de los costes recuperados.

- Rojo: Los costes recuperados son $<80\%$ de los costes reales totales en el año actual.
- Amarillo: Los costes recuperados son $<100\%$ de los costes reales totales a lo largo del año actual (si no hay rojo, se comprueba si hay amarillo).
- Semáforo verde: Los costes recuperados son $\geq 100\%$ de los costes reales totales en el año actual.

Carga de trabajo

La métrica se basa en la suma de los costes reales y de estimación hasta finalizar del pasado mes y del mes actual en comparación con el trabajo de la línea de referencia del servicio a lo largo del mismo período. No se incluyen datos reales, ETC ni trabajo de la línea de referencia de las inversiones secundarias del servicio. Haga clic en el vínculo de métricas para ir a la página de reinversión de esfuerzo de la jerarquía del servicio. Esta página muestra cómo se reinvierten las adjudicaciones de las inversiones secundarias en la inversión principal en la jerarquía del servicio.

Los siguientes semáforos aparecen para esta métrica dependiendo de la carga de trabajo.

- Rojo: La carga de trabajo es >120 % del trabajo de la línea de referencia.
- Amarillo: La carga de trabajo es >100% del trabajo de la línea de referencia (si no hay un indicador de estado rojo, comprueba si hay uno amarillo).
- Verde: La carga de trabajo es <=100% del trabajo de la línea de referencia.

Cumplimiento

Esta métrica agrega todos los factores de cumplimiento de servicio. Haga clic en el vínculo de métricas para ir a la página de cumplimiento de las propiedades de servicio. Las siguientes definiciones de indicador de estado se basan en el semáforo general de Cumplimiento que agrega todos los campos de cumplimiento de la página de cumplimiento:

- Rojo: el atributo Cumplimiento de la página de cumplimiento contiene un indicador de estado rojo.
- Verde: el atributo Cumplimiento de la página de cumplimiento contiene un indicador de estado verde.

Activos y aplicaciones

Este semáforo representa un valor de cumplimiento agregado individual para las páginas de cumplimiento de Activos y Aplicaciones. Se hace clic en el vínculo de métrica para ir a la página de activos de servicio que muestra portlets para los activos y las aplicaciones asignadas a este servicio.

Las siguientes definiciones de indicador de estado se basan en el indicador de estado general de Cumplimiento que agrega todos los campos de cumplimiento de la página de activos de servicio:

- Rojo: uno o más de los activos agregados o de las métricas de cumplimiento de aplicaciones está en rojo.
- Amarillo: uno o más de los activos agregados o de las métricas de cumplimiento de aplicaciones está en amarillo y ninguno en rojo.
- Verde: uno o todos los activos agregados o de las métricas de cumplimiento de aplicaciones está en verde y ninguno en amarillo ni rojo.

Proyectos

Esta métrica se basa en la agregación del campo Indicador de estado a todos los proyectos asociados al servicio mediante su jerarquía.

Dependiendo del estado del proyecto se muestran los siguientes semáforos:

- Rojo: un proyecto asociado al servicio tiene un indicador de estado rojo.
- Amarillo: un proyecto asociado al servicio tiene un indicador de estado amarillo.
- Verde: un proyecto asociado al servicio tiene un indicador de estado verde.

Hitos

Esta métrica se basa en la fecha de finalización para las tareas clave que pertenecen a proyectos asociados con la jerarquía de servicio. Algunas tareas etiquetadas como Órdenes de cambio no se incluyen.

Dependiendo de los hitos de tareas clave se muestran los siguientes semáforos:

- Rojo: una tarea clave que se debe finalizar en un período de tres meses (incluido el mes actual, el mes anterior y el mes siguiente) ha excedido en más de dos semanas la fecha de finalización de la línea de referencia.
- Amarillo: una tarea clave que debía haber finalizado en un período de tres meses ha excedido en más de dos días la fecha de finalización de la línea base (si no hay una luz roja, compruebe si hay una luz amarilla).
- Verde: si no hay semáforos rojos ni amarillos, se muestra uno verde.

Haga clic en el vínculo de métrica Hitos para ir a la página Hitos y tareas clave de servicio. En esta página se incluye el portlet Tareas y acontecimientos importantes que utiliza los datos de tareas clave en CA Clarity PPM. Este portlet solo muestra las tareas clave que pertenecen a las inversiones que se incluyen en la página de jerarquía del servicio.

Los datos se seleccionan basándose en los siguientes valores de campo:

- Estado del proyecto: Aprobado
- Campo activo de proyecto: Seleccionado
- Progreso de proyecto: Iniciado, No iniciado
- Estado de la tarea: Iniciado, No iniciado
- Porcentaje completado de la tarea: Debe ser <100 %

Los datos sobre el portlet aparecen como una cuadrícula que muestra datos de hasta tres meses en el futuro, incluido el mes actual.

Aparecen las siguientes columnas:

- Proyecto: el atributo de nombre de proyecto del objeto de proyecto. Al hacer clic en el vínculo de nombre del proyecto, se dirigirá a la página de propiedades del proyecto.
- Name. el atributo de nombre de tarea del objeto de tarea. Al hacer clic en el nombre de la tarea, se dirigirá a la página de propiedades de la tarea.
- Inicio. el atributo Fecha de inicio del objeto de tarea.
- Fin. el atributo Fecha de finalización del objeto de tarea.
- Estado: el atributo Estado del objeto de tarea.
- % acabado: el atributo de porcentaje completado del objeto de tarea.
- Gantt: el gráfico Gantt utiliza la línea base actual y la fecha de finalización para las barras de Gantt. El gráfico utiliza la misma regla de indicador de estado para proporcionar color al diagrama de Gantt que el indicador de estado Hitos del portlet Integridad de servicio.

Riesgos

Esta métrica se basa en la acumulación de riesgos del proyecto y riesgos de (tarea) orden de cambio. Riesgo de proyecto es un atributo del objeto de proyecto. Riesgos de tarea y orden de cambio son atributos del objeto de tarea. Los datos se extraen de las inversiones en la jerarquía del servicio.

Los siguientes semáforos aparecen dependiendo de la naturaleza de los riesgos:

- Rojo: Hay uno o más riesgos de alta prioridad.
- Amarillo: Hay uno o más riesgos de prioridad media.
- Verde: no existen riesgos con prioridad alta ni media.

Haga clic en el vínculo de métrica Riesgos para ir a la página de riesgos del servicio que incluye el portlet Riesgos. El portlet es similar al portlet Hitos e incluye los riesgos de los proyectos y órdenes de cambio (tareas) que forman parte de la jerarquía de servicio.

Los datos se seleccionan basándose en los siguientes valores de campo:

- Estado del proyecto. Aprobado
- Campo activo de proyecto: Seleccionado
- Progreso de proyecto: Iniciado, No iniciado
- Estado de la tarea: Iniciado, No iniciado
- Porcentaje completado de la tarea: Debe ser <100 %
- Tipo de tarea: Orden de cambio
- Estado de riesgo: Abierto, Trabajo en curso

El portlet muestra datos en formato de cuadrícula para hasta tres meses en el futuro, incluido el mes actual. Se muestran todas las tareas asociadas a un proyecto, incluidas aquellas con asociaciones de órdenes de cambio.

Se incluyen las siguientes columnas:

- Proyecto: el atributo Nombre del objeto de proyecto. Al hacer clic en el nombre del proyecto, se dirigirá al cuadro de mandos del proyecto.
- Riesgo: el atributo Nombre del objeto de riesgo. Al hacer clic en el nombre del riesgo, accederá a la página Propiedades del riesgo.
- Orden de cambio: el atributo Nombre del objeto de orden de cambio (Tarea). Al hacer clic en el nombre de la orden de cambio, accederá a la página de propiedades de la tarea.
- Prioridad: el atributo de prioridad del objeto de riesgo.
- Propietario: el propietario asignado del riesgo. El atributo Propietario del objeto de riesgo.
- Impacto. el atributo Consecuencias del objeto de riesgo. Aparecen los siguientes semáforos:
 - Rojo: El impacto del riesgo es alto.
 - Amarillo: El impacto del riesgo es medio.
 - Verde: El impacto del riesgo no es alto ni medio.

Probabilidad

El atributo Probabilidad del objeto de riesgo. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: la probabilidad del riesgo es alta.
- Amarillo: la probabilidad del riesgo es media.
- Semáforo verde: La probabilidad del riesgo no es alta ni media.

Status

El valor del menú desplegable del campo Estado (Abierto, Trabajo en curso, Resuelto o Cerrado).

Órdenes de cambio

El atributo Fecha de finalización de tarea se usa en este semáforo. Se seleccionan las tareas etiquetadas como "Órdenes de cambio" con el atributo de Tipo de tarea. Haga clic en este vínculo de métrica para actualizar la página. Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: Cualquier orden de cambio que tenga que vencer en un período de tres meses (a partir de la fecha actual, incluido un mes antes y un mes después) ha excedido en más de dos semanas la fecha de finalización de línea de referencia.
- Amarillo: Cualquier orden de cambio que tenga que vencer en un período de tres meses ha excedido en más de dos días la fecha de finalización de línea de referencia.
- Verde: cualquier orden de cambio que deba finalizar en un período de tres meses ha excedido en menos de dos días o en dos días la fecha de finalización de la línea de referencia.

Vigilancia de cliente

El portlet Vigilancia de cliente muestra la relación de clientes del servicio resaltando la utilización, importe cargado, recuento de incidentes e infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Los datos se presentan en un gráfico de burbuja, con los mayores clientes en la parte superior derecha. Los clientes más pequeños se muestran en la parte inferior izquierda del gráfico. El propietario del servicio puede ver todos sus clientes suscritos con relación a métricas de servicio pertinentes.

Tenga en cuenta lo siguiente acerca del gráfico de burbujas:

- Cada burbuja representa un departamento del cliente. Al hacer clic en una burbuja, se dirigirá a la página de suscripciones de departamento que incluye todos los clientes suscritos al departamento.
- El tamaño de la burbuja representa el recuento de incidentes (es decir, el número total de incidentes abiertos que el cliente registró en el servicio). Cuanto mayor sea el recuento de incidentes, mayor será la burbuja.
- El eje X muestra los cargos (un atributo en la página de suscripciones de propiedades del servicio).
- El eje Y muestra los números de utilización basados en el tipo de métrica clave Utilización en la página de tipo de métrica clave.
- El color de la burbuja representa infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Existe un campo para la entrada de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) en la página de propiedades de suscripción acompañado de un campo para indicar el umbral. El cliente introduce los campos manualmente.

Se aplican los siguientes colores:

- Rojo: el cliente supera su límite del umbral.
- Amarillo: el cliente no supera su umbral. Por ejemplo, si el umbral es 3, los números para utilizar una burbuja amarilla pueden ser 1, 2 y 3.
- Verde: el campo Infracción del acuerdo de nivel de servicio (SLA) es 0 (cero) para el cliente.

Análisis de proyecto

El portlet Análisis de proyecto muestra datos que representan las diferentes órdenes de cambio y proyectos actualmente en curso. Cualquier cosa que se cancele o finalice no se utiliza en el portlet. El propietario del servicio puede gestionar las modificaciones planificadas para sus servicios mediante este portlet.

El portlet Análisis del proyecto muestra datos en un formato de cuadrícula jerárquica. El nivel superior de la jerarquía muestra nombres de proyectos. Haga clic en el nombre del proyecto para ir a la página Propiedades del proyecto. Cuando expanda un nombre de proyecto, los nombres de órdenes de cambio y tareas clave de ese proyecto se muestran en el segundo nivel. Haga clic en el nombre de una orden de cambio para ir a la página de propiedades de la tarea de la orden de cambio. Haga clic en el nombre de la tarea para ir a la página de propiedades de la tarea de dicha tarea.

El portlet incluye las siguientes columnas:

Nombre

Muestra el nombre del proyecto, de la tarea clave o de la orden de cambio.

Coste de la línea de referencia

Muestra el coste de la línea base del proyecto o el valor monetario.

Actual Cost (Coste real)

Muestra los costes reales del proyecto.

Variación del coste

Muestra un porcentaje deducido mediante la comparación del coste de la línea base y el coste real.

Gantt

Muestra el diagrama de Gantt del proyecto o la tarea. Las barras de Gantt se colorean en función del retraso de la tarea o la proximidad de ésta a su fecha de finalización. Estarán de color azul mientras no se retrasen. Una vez que se considere que se han retrasado, aparecerán en rojo.

Cuadro de mandos de proveedor

El cuadro de proveedor está disponible en el objeto de departamento y muestra datos de departamentos marcados como proveedores. Incluye múltiples portlets con despliegues que resaltan las estadísticas de clientes, entrega de servicios, coste de entrega de servicios y futuras solicitudes de servicios. Un gestor del departamento del proveedor individual o la gestión de las TI de alto nivel usan el cuadro de mandos.

Mediante los portlets siguientes, los gestores del departamento pueden consultar el conjunto de sus servicios:

- Vigilancia de cliente
- Análisis de proyecto
- Todos los servicios

Vigilancia de cliente

El portlet Vigilancia de cliente muestra la relación de los clientes suscritos con los servicios que posee el departamento de proveedor. El portlet resalta la utilización, el importe cargado, el recuento de incidentes y las infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Estos datos se presentan en un gráfico de tipo burbuja. Los mayores clientes aparecen en la esquina superior derecha y los de menor tamaño, en la esquina inferior izquierda.

Tenga en cuenta lo siguiente acerca del gráfico de burbujas:

- Cada burbuja representa a un cliente suscrito a un servicio propiedad de este departamento de proveedor.
- El eje Y muestra el número de servicios. Cada departamento del cliente incluye una lista de servicios como parte de las suscripciones. El recuento también incluye los servicios de subdepartamentos.
- El eje X muestra los gastos de suscripción.
- Los datos de las burbujas están en todos los servicios a los que se ha suscrito el cliente y que admiten este departamento de proveedor. Para los incidentes y cargas, se suman los datos de todos los servicios.
- Para colorear el semáforo de Infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) se utiliza la siguiente lógica:
 - Rojo: todas las suscripciones tienen un semáforo rojo.
 - Amarillo: todas las suscripciones tienen un semáforo amarillo.
 - Verde: Ningún indicador de estado rojo o amarillo.

Análisis de proyecto

El portlet Análisis de proyecto muestra datos que representan las diferentes órdenes de cambio y proyectos actualmente en curso. Este portlet es similar al portlet Análisis de proyecto del cuadro de mandos de servicio excepto por las siguientes diferencias:

- Puede filtrar por proyecto, jefe de proyecto o servicio.
- Los nombres de columna incluyen: Nombre, Servicio, Línea de referencia, Real, Varianza del coste y Gantt.
- También se incluyen todos los servicios de subdepartamentos.

Todos los servicios

El portlet Todos los servicios contiene una lista de métricas con un indicador de estado que indica el estado de cada métrica. El ejecutivo de TI o gestor pueden determinar rápidamente las zonas de servicio. Las áreas incluyen los umbrales por encima de lo definido (rojo), que requieren vigilancia (amarillo) y con una ejecución normal (verde). Incluye servicios de subdepartamentos, si hay.

El portlet Todos los servicios del objeto de departamento es similar al portlet Integridad de servicio del objeto de servicio excepto en las siguientes características:

- El departamento de proveedor puede ser propietario de varios servicios.
- El departamento de proveedor puede incluir cualquier servicio de subdepartamento.
- Todos los indicadores de estado se agregan en todos los servicios propiedad del departamento de proveedor.

A continuación se muestra una lista de portlets que pueden desplegarse mediante las métricas del portlet Todos los servicios. Los portlets son diferentes de los portlets detallados a los que se puede acceder desde Integridad de servicio en el Cuadro de mandos de servicio.

Métrica

Haga clic en el vínculo de métrica Valor o Utilización para acceder al portlet. El portlet muestra datos de métrica clave a modo de lista por servicio (prefiltrada para mostrar solamente datos de tipo de métrica clave de Utilización o Valor). El departamento de proveedor posee los servicios.

Nueva tendencia de incidentes

Haga clic en el enlace de métrica Incidentes para acceder a este portlet. El portlet muestra el número total de incidentes que crea el cliente para todos los servicios. Los servicios son los que han sido propiedad del departamento de proveedor en los seis últimos meses (desde la fecha actual).

Incidentes abiertos por cliente

Haga clic en el enlace de métrica Incidentes para acceder a este portlet. El portlet muestra el número total de incidentes abiertos de todos los servicios propiedad del departamento de proveedor para cada cliente suscrito.

Análisis del presupuesto

Haga clic en el enlace de métrica Presupuesto para acceder a este portlet. Este portlet muestra los costes reales y planificados de cada servicio que soporta el proveedor. Los datos se muestran en una cuadrícula e incluyen las siguientes columnas:

Servicio

el atributo Nombre del servicio en el objeto de servicio. Al hacer clic en el nombre del servicio, se dirigirá a la página del presupuesto del servicio.

Actual Cost (Coste real)

El atributo Coste real del objeto de servicio.

Planned Cost (Coste planificado)

El atributo Coste planificado del objeto de servicio.

Variación

La diferencia entre el coste planificado y el real.

Status

Aparecen los siguientes indicadores de estado en función de los valores de comparación de los costes reales y los costes planificados. Los costes se consideran a partir del inicio del año hasta la fecha de los últimos datos reales.

- Rojo: El valor de comparación es >120 % del coste planificado.
- Amarillo: El valor de comparación es >100% del coste planificado.
- Verde: El valor de comparación es <=100 % del coste planificado.

Análisis de carga de trabajo por servicio

Haga clic en el enlace de métrica Carga de trabajo para acceder a este portlet. Este portlet muestra el trabajo actual y restante comparado con el trabajo de la línea de referencia para cada servicio individual que admite el departamento de proveedor. Los datos se presentan en una cuadrícula e incluyen las siguientes columnas:

Servicio

el atributo Nombre del servicio en el objeto de servicio.

Trabajo real

El importe total de trabajo en número de horas.

ETC

El atributo Estimación hasta finalizar (en número de horas) del objeto de servicio.

Trabajo de la línea de referencia

El atributo Trabajo de la línea base (en número de horas) del objeto de servicio.

Cumplimiento de servicio

Se accede al portlet haciendo clic en el vínculo de métrica Cumplimiento. El portlet muestra cada servicio individual del departamento de proveedor y sus semáforos de cumplimiento. Se utiliza con el indicador de estado de cumplimiento en el portlet Integridad de servicio del cuadro de mandos de servicio. Los datos se muestran en una cuadrícula y se recuperan de las páginas de cumplimiento individuales de cada servicio. Aparecen las siguientes columnas:

- Name. el atributo Nombre del servicio en el objeto de servicio. Para ir a la página de cumplimiento de un servicio, se hace clic en el vínculo del nombre de ese servicio.
- Cumplimiento de licencia: El indicador de estado total de Cumplimiento de la página de cumplimiento de ese servicio.

Tareas y acontecimientos importantes

Haga clic en el enlace de métrica Hitos para acceder a este portlet. Los datos de este portlet se basan en los proyectos asociados a la jerarquía de cada servicio propiedad del departamento de proveedor. Se muestran las siguientes columnas:

Servicio

Muestra el atributo de nombre de servicio para todos los servicios que admite el departamento de proveedor.

Proyecto

Muestra el nombre del proyecto en la jerarquía del servicio.

Nombre

Muestra el nombre del hito o la tarea clave para el proyecto.

Inicio/Finalización

Muestra las fechas de inicio y finalización de la tarea o hito.

Status

Muestra el estado del hito o la tarea clave.

(% finalizado)

Muestra el estado de finalización del hito o la tarea clave expresado a modo de porcentaje.

Programación

Muestra la programación del proyecto.

Riesgos

Haga clic en el enlace de métrica de riesgos para acceder a este portlet. Los datos de este portlet se basan en los proyectos y las tareas clave asociadas a cada servicio (a través de la jerarquía) que admite el departamento de proveedor. El atributo Nombre del servicio de este portlet hace referencia a cada servicio del departamento del proveedor.

Activos

Haga clic en el enlace de métrica de activos y aplicaciones para acceder a este portlet. Los datos de este portlet se recuperan desde el objeto de activo. Los datos se seleccionan en función de los siguientes valores de campo:

- Estado de activo: Aprobado
- Progreso de activo: Iniciado, No iniciado

Los datos aparecen en formato de cuadrícula e incluyen todos los activos asociados al servicio a través de la jerarquía. Las siguientes columnas aparecen en este portlet:

Nombre

El atributo de nombre de activo del objeto de activo.

Categoría

La categoría del activo.

Status

Este indicador de estado se basa en el indicador de estado Indicador de estado de la página de propiedades del activo, agregado en todos los activos de la jerarquía del servicio. Lo siguiente determina qué indicador de estado aparece:

- Rojo: Uno o varios indicadores de estado rojos.
- Amarillo: Uno o más indicadores de estado amarillos.
- Verde: Ningún indicador de estado rojo o amarillo.

Cumplimiento normativo

Este indicador de estado se basa en el indicador de estado Cumplimiento normativo de la página de cumplimiento de las propiedades del activo, agregado en todos los activos de la jerarquía de servicios. Lo siguiente determina qué indicador de estado aparece:

- Rojo: Una métrica de cumplimiento normativo de un activo es un indicador de estado rojo.
- Verde: Ningún indicador de estado rojo.

Cumplimiento de licencia

Este indicador de estado se basa en el indicador de estado Cumplimiento de licencia de la página de cumplimiento de las propiedades del activo, agregado en todos los activos de la jerarquía de servicios. Lo siguiente determina qué indicador de estado aparece:

- Rojo: Una métrica de cumplimiento de licencia de un activo es un indicador de estado rojo.
- Verde: Ningún indicador de estado rojo.

Cumplimiento de mantenimiento

Este indicador de estado se basa en el indicador de estado Cumplimiento de mantenimiento de la página de cumplimiento de las propiedades del activo, agregado en todos los activos de la jerarquía de servicios. Lo siguiente determina qué indicador de estado aparece:

- Rojo: Una métrica de cumplimiento de mantenimiento de un activo es un indicador de estado rojo.
- Verde: Ningún indicador de estado rojo.

Riesgo

El atributo Riesgo del objeto Activo.

Aplicaciones

Haga clic en el vínculo de métrica Activos y aplicaciones para acceder al portlet Aplicaciones. El portlet es idéntico al portlet Activos excepto porque todos los datos se recuperan a partir del objeto de la aplicación en función de las jerarquías del servicio.

Cuadro de mandos del cliente

El cuadro de mandos del cliente disponible en el objeto del departamento muestra datos de los departamentos seleccionados como clientes. Incluye varios portlets con despleables. Un gestor del departamento del cliente individual o un gestor de relaciones empresariales utiliza el cuadro de mandos.

El gestor del departamento puede ver las estadísticas sobre lo siguiente:

- Entrega de servicio
- Utilización
- Coste de servicios suscritos
- Solicitudes actuales para cambios en el servicio
- Cargos específicos al cliente para utilizar el servicio.

Los siguientes portlets están disponibles:

- Vigilancia de la suscripción
- Análisis de proyecto
- Análisis de coste del cliente
- Todas las subcripciones

Vigilancia de la suscripción

El portlet Vigilancia de la suscripción muestra los servicios suscritos en función de la utilización, el importe cargado, el recuento de incidentes y las infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA).

El gestor del departamento puede ver las suscripciones más caras y la utilización y número de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Los datos se presentan en un gráfico de burbujas. Cada burbuja representa un servicio.

Haga clic en una burbuja para ir al cuadro de servicio. Pase el ratón sobre una burbuja para mostrar el nombre del servicio.

Análisis de proyecto

El portlet Análisis de proyecto muestra datos que representan diferentes órdenes de cambio y proyectos. Tales proyectos y órdenes estarían actualmente en curso para todos los servicios suscritos por el departamento. El portlet es similar al portlet Análisis de proyecto del cuadro de mandos de servicio, excepto en que incluye un atributo Servicio adicional. El atributo muestra un nombre de servicio al que se asocia un proyecto u orden de cambio (mediante la jerarquía).

Análisis de coste del cliente

El portlet Análisis de coste del cliente compara los costes reales y los costes planificados de cada servicio en un período de seis meses. El portlet proporciona al gestor del departamento acceso a la información actual acerca del presupuesto del servicio respecto al coste real para proporcionar el servicio. Los datos se muestran en un gráfico de columna con una columna vertical para cada servicio. El eje X muestra importes de costes y el eje Y muestra nombres de servicios basados en servicios a los que está suscrito el cliente.

Todas las suscripciones

Una suscripción es un servicio al que está suscrito y del que es responsable el departamento del cliente.

El portlet Todas las suscripciones es similar al portlet Integridad de servicio en el Cuadro de mandos de servicio. Contiene una lista de métricas con un indicador de estado que indica el estado de cada métrica.

A diferencia del portlet Integridad de servicio, en este portlet no se incluye la sección Gestión. El gestor del departamento puede determinar rápidamente áreas de suscripciones que se encuentran por encima de umbrales establecidos (rojo), que necesitan vigilancia (amarillo) y que se ejecutan correctamente (verde). La pantalla incluye uno o más servicios a los que se ha suscrito el departamento del cliente.

A continuación se describen las métricas y los portlets a los que se vinculan las métricas de Todas las suscripciones.

Valor

Haga clic en este enlace para acceder a una lista de métricas clave por servicio y se incluyen todos los servicios a los que está suscrito el cliente. Haga clic en este vínculo para ir al portlet Métricas prefiltrado por el tipo de métrica Valor.

Utilización

Haga clic en este vínculo para acceder al portlet Métrica prefiltrado por el tipo de métrica Utilización.

Incidentes

Haga clic en el vínculo Incidentes para acceder a los siguientes portlets en la página de análisis de incidentes del cliente:

Nueva tendencia de incidentes

El portlet Nueva tendencia de incidentes es el mismo que el portlet Nueva tendencia de incidentes de Cuadro de mandos de servicio. Excepto en que los datos mostrados representan el número total de incidentes nuevos por cliente. Los datos se aplican a todos los servicios suscritos en los últimos seis meses (a partir de la fecha actual).

Incidentes abiertos por servicio del cliente

El portlet es el mismo que el portlet Incidentes abiertos en el cuadro de mandos de servicio. Excepto en que los datos mostrados representan el número total de incidentes abiertos para todos los servicios a los que el cliente se suscribe.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Haga clic en el vínculo de SLA para acceder al portlet Tarjeta de puntuación. En el portlet se incluyen los nombres de servicio, así como las métricas de servicio y los indicadores de estado (cargos, incidentes, satisfacción, SLA) para cada servicio al que está suscrito el cliente.

Satisfacción

Haga clic en el vínculo para acceder al portlet Tarjeta de puntuación.

Proyectos

Haga clic para actualizar la página.

Hitos

Haga clic en el vínculo para mostrar el portlet Hitos y Tareas clave. El portlet es similar al portlet Hitos y tareas clave al que se puede acceder desde el cuadro de mandos de servicio. Excepto en que los datos mostrados están basados en los proyectos asociados con la jerarquía de cada servicio al que el cliente se suscribe. Por lo tanto, varios servicios en lugar de un solo servicio. El atributo Nombre del servicio del portlet hace referencia a cada nombre de servicio del departamento del proveedor.

Riesgos

Haga clic en este enlace para mostrar el portlet Riesgos. El portlet es similar al portlet Riesgos al que se puede acceder desde el cuadro de mandos de servicio. Excepto en que los datos mostrados están basados en los proyectos asociados con la jerarquía de cada servicio al que el cliente se suscribe. Por lo tanto, varios servicios en lugar de un solo servicio. El atributo Nombre de servicio de este portlet hace referencia a cada nombre de servicio del departamento del proveedor.

Portal del cliente (BRM Accelerator)

Puede ver el portal del cliente en la capacidad de un gestor de relaciones empresariales de un departamento del cliente como mínimo.

El Portal del cliente está diseñado para permitir que el gestor de relaciones empresariales disponga de la información más reciente acerca de todos los clientes a los que se ofrece servicios y asistencia.

El portlet comprende lo siguiente:

- Entrega de la suscripción
- Solicitudes de suscripción
- Gastos de suscripción

Se puede acceder al Portal del cliente en Gestión de servicio de TI.

Entrega de la suscripción

La página de entrega de la suscripción contiene los siguientes portlets:

Vigilancia de la suscripción

Muestra un gráfico de burbujas que muestra los servicios suscritos y resalta la utilización, el importe cargado, recuento de incidentes e infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). El gestor de relaciones empresariales puede observar qué suscripciones son las más costosas, así como la utilización y el número de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Este portlet incluye todos los servicios suscritos para todos los clientes del gestor de relaciones empresariales. Cada burbuja de la gráfica representa un servicio. Al hacer clic en una burbuja, se despliega el cuadro de mandos de servicio. El eje Y muestra el número de clientes a los que se asigna el gestor de relaciones empresariales. Este número incluye los subdepartamentos de los clientes. El eje X muestra los gastos de suscripción.

Tarjeta de puntuación

Muestra una cuadrícula en la que aparecen los semáforos para determinadas métricas. Muestra una lista de clientes que el gestor de relaciones empresariales gestiona y agrega los indicadores de estado en función de las suscripciones de dichos clientes. Haga clic en el nombre de un cliente para acceder al Cuadro del cliente.

Métrica

Muestra los datos de una métrica clave de utilización de cada suscripción del cliente. Permite que los gestores de relaciones empresariales vean la métrica que siguen sus clientes. Además, puede ver si alguna de las métricas tiene umbrales por encima de lo establecido. Haga clic en el nombre de un cliente para acceder al Cuadro del cliente.

Acciones

Admite el uso del portal del cliente como página de vista preliminar predeterminada. Un portlet de acciones listo para usar.

Solicitudes de suscripción

La página de solicitudes de suscripción contiene los siguientes portlets:

Ideas

Reúne las estadísticas de ideas pertinentes en todos los servicios a los que se suscriben los clientes del gestor de relaciones empresariales. Las ideas se recuperan en función del usuario que pertenece a uno de los departamentos con el que está asociado el gestor de relaciones empresariales. Cada idea mostrada se asocia a un servicio al que se suscribe el departamento. Los atributos del portlet derivan su información desde los siguientes objetos:

- Idea
- Servicio
- Departamento

Los datos de este portlet aparecen en forma de cuadrícula e incluyen las siguientes columnas:

Prioridad

Muestra la prioridad del objeto de idea.

- Rojo: una idea con prioridad alta.
- Amarillo: una idea con prioridad media.
- Verde: una idea con prioridad baja.

Servicio

Muestra el nombre del servicio que aparece en la jerarquía de la idea. El atributo Nombre del servicio está asociado al objeto de servicio.

Sujeto de idea

Muestra el asunto de idea del objeto de idea.

Departamento

Muestra el departamento al que pertenece el usuario.

Estimación de beneficio

Muestra la estimación de beneficio en el objeto de idea.

Coste estimado

Muestra el coste estimado en el objeto de idea.

Fecha de envío

Muestra la fecha de envío en el objeto de idea.

Fecha de aprobación

Muestra la fecha de aprobación en el objeto de idea.

Análisis de proyecto

Muestra los datos que representan los distintos proyectos y las órdenes de cambio que actualmente están en curso para los servicios suscritos por todos los clientes de relaciones empresariales. Los datos se presentan en una cuadrícula jerárquica. El nivel superior muestra nombres de proyectos.

Nota: Haga clic en el nombre de un proyecto para acceder a la página de propiedades del proyecto. Para ver una lista de tareas, expanda un proyecto. El atributo de servicio muestra un nombre de servicio al que se asocia un proyecto u orden de cambio mediante la jerarquía.

Gastos de suscripción

La página de gastos de suscripción contiene los siguientes portlets:

Facturas de departamento

Muestra una vista del importe de la factura actual para los clientes del gestor de relaciones empresariales del período fiscal actual y anterior. Los atributos del portlet derivan su información desde los siguientes objetos:

- Departamento
- Factura

Los datos se muestran con formato de cuadrícula e incluyen las siguientes columnas:

Nombre

Muestra los nombres de los departamentos del cliente del objeto del departamento compatibles con el gestor de relaciones empresariales. Haga clic en un nombre de cliente para acceder al Cuadro del cliente.

ID

Muestra el número de factura en el objeto de factura. Se hace clic en un número de factura para acceder a la ficha Factura en el departamento del cliente.

Fecha de la factura

Muestra la fecha de la factura en el objeto de factura.

Importe

Muestra el importe de la factura en el objeto de factura.

Período

Muestra el período fiscal para el que la factura incluye cargos.

Status

Muestra el estado en el objeto de factura.

Costes por servicio a lo largo del tiempo

Muestra todos los servicios a los que se suscriben los clientes del gestor de relaciones empresariales. Además, los importes de la factura totales sumados para cada servicio a lo largo de los últimos seis meses. Los datos se muestran en un gráfico de líneas con una línea para cada servicio. Por ejemplo, si el gestor de relaciones empresariales tiene tres servicios que utiliza su cliente, aparecerán tres líneas con puntos dibujados para el período de tiempo especificado. El eje X muestra los meses y el eje Y muestra los importes de costes.

Historial de la factura

Proporciona una instantánea de importes de factura para cada cliente en un período de seis meses. Las cargas se agregan a todos los servicios suscritos por el cliente. Los datos se muestran en un gráfico de líneas con una línea para cada cliente. Por ejemplo, si el gestor de relaciones empresariales tiene tres clientes, aparecerán tres líneas con puntos dibujados para el período de tiempo especificado. En el eje X aparecen los datos de los últimos seis meses hacia atrás, a partir de la fecha actual. El eje Y muestra los importes de costes.

Portal de proveedor

Puede ver el portal de proveedor en la capacidad de un gestor del departamento con un departamento de proveedor como mínimo. Se deben aprobar todas las facturas antes de que los datos aparezcan en los portlets financieros.

El portal está disponible como vínculo en Gestión de servicio de TI. Está diseñado para proporcionar a los gestores o ejecutivos de TI información actualizada de servicios y clientes en varios departamentos de proveedores.

Los portlets tienen lo siguiente:

- Descripción general
- Clientes
- Incidentes
- Órdenes de cambio/proyectos
- Carga de trabajo
- Finanzas

Nota: Un caso de solapamiento: un ejecutivo de TI o gestor administra un departamento y un servicio. El servicio es una parte de la jerarquía de un segundo servicio que administra el mismo ejecutivo de TI o gestor. Los dos servicios se cuentan.

Descripción general

La página Descripción general contiene los siguientes portlets:

Acciones

Admite el uso del portal del cliente como página de vista preliminar predeterminada. Un portlet de acciones listas para usar que existe en cualquier otra parte del producto.

Todos los servicios

Este portlet contiene una lista de métricas con un semáforo que indica el estado de la métrica. El ejecutivo de TI puede determinar áreas de sus servicios que se encuentran por encima de los umbrales establecidos (rojo), que necesitan vigilancia (amarillo) y que se ejecutan correctamente (verde).

Nota: El portlet difiere del portlet Integridad de servicio del cuadro de mandos de servicio. El ejecutivo de TI o gestor pueden consultar varios departamentos y sus servicios, y no solo un departamento y sus servicios. En el portlet se incluyen las siguientes métricas:

Valor

Haga clic para acceder al portlet Métrica prefiltrado para visualizar la métrica clave del tipo Valor.

Utilización

Haga clic para acceder al portlet Métrica prefiltrado para visualizar la métrica clave del tipo Utilización.

Incidentes

Haga clic para acceder a Incidentes en el portal de proveedor.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Haga clic para acceder al portlet Tarjeta de puntuación del cliente. El portlet es un vínculo con métricas de servicio específicas sumadas en clientes.

Satisfacción

Haga clic para acceder al portlet Tarjeta de puntuación del cliente.

Presupuesto

Calcule primero el conjunto de valores de los servicios representados para que la métrica tenga un indicador de estado. A continuación, se aplican las reglas de indicador de estado definidas para el portlet Integridad de servicio en el Cuadro de mandos de servicio. Se hace clic en este vínculo de métrica para ir al portlet Análisis del presupuesto. El portlet muestra los mismos datos que cuando se accede desde el vínculo de métrica Departamento de proveedor, Presupuesto.

Recuperación del coste

Calcule primero el conjunto de valores de los servicios representados para que la métrica tenga un indicador de estado. A continuación, se aplican las reglas de indicador de estado definidas para el portlet Integridad de servicio en el Cuadro de mandos de servicio. Haga clic en este vínculo de métrica para actualizar la página.

Carga de trabajo

Calcule primero el conjunto de valores de los servicios representados para que la métrica tenga un indicador de estado. A continuación, se aplican las reglas de indicador de estado definidas para el portlet Integridad de servicio en el Cuadro de mandos de servicio. Haga clic en el vínculo de métrica para ir al portlet Análisis de carga de trabajo por servicio.

Cumplimiento

Haga clic para acceder al portlet Cumplimiento de servicio. El semáforo se agrega de la siguiente forma:

- Rojo: cualquier servicio representado tiene un semáforo rojo.
- Amarillo: cualquier servicio representado tiene un semáforo amarillo.
- Verde: cualquier servicio representado tiene un semáforo verde.

Activos y aplicaciones

Haga clic para acceder a la página Activos de servicio, que incluye los portlets para los activos y las aplicaciones.

Proyectos

Haga clic para actualizar la página. El indicador de estado muestra el estado global de los proyectos. Tales proyectos se asocian con servicios de los que es responsable el gestor de TI en todos los departamentos de proveedor de los que dispone.

Hitos

Haga clic para acceder al portlet Tareas y acontecimientos importantes.

Riesgos

Haga clic para acceder al portlet Riesgos.

Órdenes de cambio

Haga clic para actualizar la página. El semáforo muestra el estado general de todos los pedidos de cambio dentro y fuera de un proyecto. Los proyectos se asocian con todos los servicios de los que es responsable el gestor de TI en todos los departamentos de proveedor de los que dispone.

Cientes (BRM Accelerator)

La página Cientes contiene los siguientes portlets:

Valor

Muestra los datos de métrica clave del valor en todas las suscripciones del cliente. Permite que el ejecutivo o gestor de TI vea las métricas que siguen los clientes suscritos y si alguna de sus métricas supera los umbrales definidos.

Haga clic en un vínculo de nombre de cliente desde este portlet para ir al Cuadro de mandos del cliente del departamento. Haga clic en el enlace del nombre del servicio para llegar al cuadro de servicios. Haga clic en el nombre de la métrica para ir a la página de propiedades de métrica clave.

Utilización

Muestra los datos de métrica clave de utilización en todas las suscripciones del cliente. Permite que los gestores de relaciones empresariales vean la métrica que siguen sus clientes suscritos. Además, pueden ver si alguna de las métricas tiene umbrales por encima de lo establecido.

Tarjeta de puntuación del cliente

Muestra una cuadrícula en la que aparecen los semáforos para determinadas métricas. Muestra una lista de servicios que gestiona el gestor o ejecutivo de TI. Además, agrega los indicadores de estado en función de todos los servicios que posee el gestor o ejecutivo de TI.

Incidentes (BRM Accelerator)

Se puede realizar un seguimiento de los incidentes mediante sistemas externos, como CA Unicenter Service Desk. Los datos de incidentes se pueden introducir manualmente en CA Clarity PPM, importarlos a través de XOG o el trabajo Importar datos de Unicenter Service Desk.

La página Incidentes contiene los siguientes portlets:

Incidentes abiertos por servicio

Muestra el número de incidentes abiertos para los servicios que son propiedad del ejecutivo o gestor de TI. Los datos se importan desde Service Desk. Los datos aparecen en este portlet como un gráfico de sectores. Cada intervalo de sector representa un servicio. La anchura del sector representa el número de incidentes de un servicio. Coloque el ratón sobre un sector circular (un servicio) para ver el número de incidentes abiertos de ese servicio.

Vigilancia de incidente de servicios

Muestra la relación entre los servicios individuales con el número de clientes suscritos y sus recuentos de incidentes, así como las infracciones del acuerdo de nivel de servicio SLA. Los datos proceden de todos los servicios que posee el gestor o ejecutivo de TI. El portlet muestra un gráfico de tipo burbuja donde cada una de sus burbujas representa un servicio. Sólo se incluyen los servicios compatibles con el proveedor. A continuación se proporciona información detallada acerca del gráfico:

- El eje X muestra cargas, parte de los objetos de suscripciones agregados en clientes para el servicio.
- El eje Y muestra el número de clientes suscritos al servicio.
- El tamaño de la burbuja representa un recuento de incidente (es decir, todos los incidentes abiertos para ese servicio). Cuanto mayor sea el recuento de incidentes, mayor será la burbuja. El número se agrega a todos los clientes que utilizan el servicio.
- El color de la burbuja representa infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA). La infracción se determina en función de la suma de las infracciones del acuerdo de nivel de servicio del cliente suscrito por cada servicio. Esta información se deriva de los campos de Infracción del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de la página Propiedades de la suscripción: Principal. El cliente introduce manualmente los valores del campo.

Aparecen los siguientes semáforos:

- Rojo: el cliente supera su límite del umbral.
 - Amarillo: el cliente no supera su umbral. el cliente está entre 1 y su límite de umbral. Por ejemplo, si el umbral es 3, los números para utilizar una burbuja amarilla pueden ser 1, 2 y 3.
 - Verde: el número de infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA) es 0 para el cliente.
- Cuando se pasa el ratón por encima de una burbuja, aparece el nombre del servicio que representa esa burbuja.

Incidentes abiertos por cliente

Muestra el número de incidentes abiertos de cada cliente en todos los servicios que son propiedad del gestor o ejecutivo de TI. Los datos se importan desde Service Desk. Los datos del portlet aparecen como un gráfico circular. Cada intervalo de sector representa un departamento de cliente y el ancho del sector representa el número de incidentes para ese departamento de cliente. Coloque el ratón sobre un intervalo de sector (un cliente) para ver el número de incidentes abiertos para ese cliente.

Incidentes abiertos y cerrados

Compara el número de incidentes abiertos con el número de incidentes cerrados para un período de tiempo específico. Los datos proceden de todos los servicios que posee el gestor o ejecutivo de TI. El portlet muestra un gráfico de columnas con dos columnas para cada período de tiempo. Una columna representa los incidentes abiertos y la otra representa los incidentes cerrados. El eje X muestra los datos de los últimos seis meses a partir de la fecha actual. El eje Y muestra el número de incidentes.

Órdenes de cambio/proyectos

La página de órdenes de cambio/proyectos contiene los portlets siguientes para servicios que posean los gestores y ejecutivos de TI:

Análisis de proyecto

Proporciona un conjunto de indicadores de estado y otros datos que representan los proyectos y las órdenes de cambio en curso para los servicios. El análisis es similar al portlet Análisis de proyecto del cuadro de mandos de servicio. Excepto en que los datos del portlet pueden incluir varios departamentos que incluyan varios servicios. El atributo de servicio representa un nombre de servicio al que se asocia un proyecto u orden de cambio (a través de la jerarquía).

Riesgos

Muestra los riesgos Proyecto y Orden de cambio de los proyectos que aparecen en la jerarquía del servicio de cada uno de los servicios. También se puede acceder al portlet desde el cuadro de mandos de servicio, a través de la métrica Riesgos. La única diferencia es que, en el portal de proveedor, el portlet gestiona varios departamentos con varios servicios.

Tareas y acontecimientos importantes

Muestra las tareas clave que pertenecen a los proyectos enumerados en la jerarquía del servicio para cada uno de los servicios. También se puede acceder al portlet desde el cuadro de mandos de servicio, a través de la métrica Hitos. La única diferencia es que, en el portal de proveedor, el portlet gestiona varios departamentos con varios servicios.

Carga de trabajo

La página de carga de trabajo contiene los siguientes portlets:

Acumulación de recursos de estructura organizativa

Muestra los datos específicos acerca de la demanda de recursos para las estructuras organizativas.

Tiempo utilizado por tipo de servicio

Compara el número de horas trabajadas en períodos mensuales específicos. El tipo de servicio divide los datos para que el gestor o ejecutivo de TI consulten las zonas de servicio que reciben la mayor parte de los recursos. Los datos se recuperan del atributo Tipo de servicio del objeto Servicio y el número de días totales de cada recurso. El recurso se deberá asignar a servicios de ese tipo o a cualquier inversión en las jerarquías del servicio, como las escalas de porcentaje de adjudicación de jerarquía. Las columnas superpuestas se muestran en este portlet y cada superposición de una columna representa un tipo de servicio. El eje X muestra períodos de tiempo en meses (tres meses antes de la fecha actual y tres meses después de la fecha actual). El eje Y muestra el número de horas (calculadas mediante adjudicaciones de datos reales y restantes).

Comparación temporal de contratista/empleado

Muestra un histograma que detalla las diferencias entre el importe en dólares que se va a gastar en contratistas exteriores en relación con el importe en dólares gastada en trabajadores internos. El histograma muestra a un gestor de TI cómo se maneja su trabajo en todos los servicios que posee. El histograma muestra dos columnas por período de tiempo. Una columna muestra el número total de horas para todos los recursos empleados en el trabajo de un servicio o las inversiones asociadas a la jerarquía de servicio. Los porcentajes de la jerarquía escalan las columnas. La otra columna muestra el número total de horas para todos los recursos de contratista que se han asignado a un servicio. El número total de horas es la asignación del recurso. El atributo Tipo en el objeto de recurso designa contratistas y empleados. El eje X muestra períodos de tiempo en meses (tres meses antes de la fecha actual y tres meses después de la fecha actual). El eje Y muestra el número de horas (calculadas mediante adjudicaciones de datos reales y restantes).

Finanzas

La página de información financiera contiene los siguientes portlets:

Declaración de recuperación

Muestra todos los dólares de recargo que se recuperan. Además, calcula cualquier variación entre el coste de servicio total y el dinero recibido. Se mostrará una lista de servicios junto con sus importes de carga por trimestre. Los datos se muestran en una cuadrícula e incluyen las siguientes columnas:

Servicio

Muestra el nombre del servicio que es propiedad del gestor de TI. Haga clic en el nombre del servicio para acceder al cuadro de servicio.

Coste

Muestra el coste total del servicio.

Cargas

Muestra la cantidad cargada por la entrega del servicio.

Variación

Muestra la diferencia entre costes y gastos.

% de variación

Muestra la cantidad de variación expresada como porcentaje del coste.

Status

Muestra el estado que viene indicado por los siguientes indicadores de estado:

- Rojo: La variación es <20%.
- Amarillo: La variación es <5 %.
- Verde: Ningún valor de indicador de estado rojo o amarillo.