

# CA Clarity™ PPM

**Manuel de l'utilisateur du module de  
gestion des services informatiques**

**Version 14.1.00**



La présente Documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA. La présente Documentation est la propriété exclusive de CA et ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA.

Si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENIT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2014 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

## Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.



# Table des matières

---

<b>Chapitre 1: Introduction à la gestion des services informatiques</b>	<b>7</b>
Gestion des services informatiques : introduction .....	7
Gestion des services informatiques : conditions préalables .....	8
<b>Chapitre 2: Procédure de gestion des services informatiques</b>	<b>11</b>
Ouverture d'un service informatique .....	11
Création ou modification d'un service .....	12
Planification d'un service .....	15
Définition d'un budget pour un service .....	17
Activation des transactions financières pour un service .....	21
Gestion des incidents pour un service .....	22
Définition des dépendances pour un service .....	23
Création et mise à jour des références pour évaluer l'avancement .....	24
Gestion des abonnements et des contre-passations de département .....	26
Evaluation des scénarios de planification de la capacité pour un service .....	28
<b>Chapitre 3: Procédure de création d'une hiérarchie de services</b>	<b>29</b>
Hiérarchies de services .....	29
Définition des investissements enfants et des allocations .....	30
Définition des investissements parents et des allocations .....	30
Vérification du cumul de l'effort pour un service .....	31
Vérification du cumul financier pour un service .....	32
<b>Chapitre 4: Procédure de dotation en personnel d'une équipe de service</b>	<b>35</b>
Equipes de service .....	35
Ajout de ressources ou de rôles à l'équipe de service .....	36
Définition des besoins en personnel pour un service .....	40
Vérification de la capacité du rôle pour un service .....	42
Définition des allocations de ressource pour un service .....	43
Ajustement des allocations de ressource pour un service .....	44
Décalage, validation ou acceptation des allocations de ressource .....	45
Définition d'allocation pour plusieurs membres de l'équipe .....	47
Modification des allocations prévues et validées pour un service .....	48
Remplacement des ressources pour une équipe de service .....	49
Modification des rôles des membres du personnel pour un service .....	50

---

## Chapitre 5: Accélérateur BRM 51

Procédure de configuration de l'accélérateur BRM .....	51
Configuration des champs de l'accélérateur BRM .....	52
Configuration de l'intégration de Service Desk .....	54
Utilisation de l'accélérateur BRM.....	60
Accélérateur BRM .....	60
Abonnements des départements (accélérateur BRM) .....	61
Accès aux tableaux de bord et portails de l'accélérateur BRM.....	62
Tableau de bord du service .....	63
Tableau de bord du fournisseur .....	75
Tableau de bord client .....	81
Portail Client (accélérateur BRM).....	84
Portail fournisseur.....	87

# Chapitre 1: Introduction à la gestion des services informatiques

---

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Gestion des services informatiques : introduction](#) (page 7)

[Gestion des services informatiques : conditions préalables](#) (page 8)

## Gestion des services informatiques : introduction

Les services informatiques représentent un sous-ensemble des investissements CA Clarity PPM tels que le déploiement d'une nouvelle plate-forme ou application. En tant que gestionnaire de services, vous êtes chargé d'analyser la valeur et le coût des services relatifs à d'autres investissements. Utilisez les fonctionnalités de gestion des services informatiques du produit pour implémenter les objectifs métiers et informatiques suivants :

- Gérez vos services et prenez des décisions financières avisées. Par exemple, vous pouvez afficher les données financières et d'effort cumulées afin de déterminer le coût total de possession.
- Partagez les investissements et les services avec d'autres investissements et d'autres services. Chaque investissement ou service enfant peut inclure des allocations qui définissent le degré de partage d'un service. Vous pouvez définir le pourcentage d'allocation de chaque investissement ou service enfant à un investissement parent dans une hiérarchie.
- Définissez les informations de budget, créez des plans financiers et activez l'investissement pour des transactions financières.
- Dotez une équipe en personnel pour le service et la demande associée (demandes ou incidents).
- Utilisez des processus pour notifier un responsable lorsque le statut d'un investissement change. Vous pouvez également définir un processus pour effectuer des actions spécifiques, par exemple pour définir l'avancement sur *Terminé(e)*.
- Auditez un enregistrement historique de l'ensemble des modifications, des ajouts et des suppressions pour des champs d'investissement spécifiques.

## Gestion des services informatiques : conditions préalables

En tant que gestionnaire des services ou qu'analyste informatique, procédez aux opérations préalables dans la liste de contrôle suivante :

- Vérifiez auprès de votre administrateur que vous possédez les droits d'accès nécessaires pour utiliser les fonctionnalités dont vous avez besoin. Les services pour lesquels vous ne disposez pas de droits d'accès ne s'affichent pas dans la liste. Si vous ne disposez de droits d'affichage pour aucun service, la liste sera vide.
- Pour pouvoir afficher les tableaux de bord et les portails BRM, demandez à votre administrateur d'installer et de configurer l'accélérateur BRM. Les portlets de l'accélérateur BRM incluent de nombreux points de données issus des projets, tâches, risques, abonnements, départements et services. Les portlets présentent les données de plusieurs façons :
  - Automatiquement à partir d'autres modules
  - Manuellement pour les données entrées ou importées à l'aide de XML Open Gateway (XOG)
  - Importation via l'exécution d'un job
- Vérifiez auprès de votre administrateur que les jobs planifiés s'exécutent sans heurt. Le job Allocations d'investissement peut avoir un impact sur les données et sur les performances de la fonctionnalité de gestion des services informatiques.
- Vérifiez que vous avez accès aux rapports de gestion des services informatiques fréquemment utilisés suivants :
  - Analyse du budget/des prévisions
  - Compte GL de contre-passation
  - Contre-passation : clients et fournisseurs
  - Statut de l'investissement
  - Requête sur les transactions de projet
  - Affectations de ressources
  - Détails des feuilles de temps
  - Capacité/Demande par ressource (accélérateur PMO requis)
  - Capacité/Demande par rôle (accélérateur PMO requis)
- Vérifiez que votre administrateur a installé le module d'extension de l'accélérateur PMO si vous devez accéder aux données qu'il fournit.
- Si vous utilisez des processus, votre administrateur peut en définir pour des types de service spécifiques. Utilisez la page *Processus : Lancé* pour créer et exécuter des processus sur les services. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

- Si vous utilisez les fonctionnalités d'audit, vérifiez avec votre administrateur que vous possédez les droits d'accès nécessaires pour afficher le menu Audit. Contactez votre administrateur pour configurer les champs d'audit et pour déterminer les informations stockées dans la piste d'audit. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.



# Chapitre 2: Procédure de gestion des services informatiques

---

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Ouverture d'un service informatique](#) (page 11)  
[Création ou modification d'un service](#) (page 12)  
[Planification d'un service](#) (page 15)  
[Définition d'un budget pour un service](#) (page 17)  
[Activation des transactions financières pour un service](#) (page 21)  
[Gestion des incidents pour un service](#) (page 22)  
[Définition des dépendances pour un service](#) (page 23)  
[Création et mise à jour des références pour évaluer l'avancement](#) (page 24)  
[Gestion des abonnements et des contre-passations de département](#) (page 26)  
[Evaluation des scénarios de planification de la capacité pour un service](#) (page 28)

## Ouverture d'un service informatique

Vous pouvez afficher une liste de vos services informatiques et ouvrir des services en vue de leur exploration.

**Procédez comme suit :**

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.  
La page de liste s'affiche.
2. Vous pouvez filtrer, trier et reconfigurer la page de liste des services. Les noms des services affichés dans la liste sont triés dans un ordre croissant. Vous pouvez également enregistrer et utiliser les filtres, définir et utiliser des filtres avancés, supprimer des filtres et trier les listes.
3. Pour ouvrir un service et pour afficher les détails ou réaliser des modifications, cliquez sur son nom.

## Création ou modification d'un service

La procédure suivante permet de créer un service. Vous pouvez également ouvrir et modifier un service. Les mêmes champs sont applicables, même si leur emplacement peut varier dans l'interface utilisateur.

**Remarque :** Les administrateurs et les développeurs peuvent également importer un service à partir d'un autre système d'enregistrement à l'aide de XML Open Gateway.

### Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.
2. Cliquez sur Créer.
3. Dans la section Général, remplissez les champs obligatoires. Des explications sont disponibles pour les champs suivants :

#### Application principale

Définit l'application parente principale associée au nouveau service enfant.

#### Responsable

Définit le responsable du service. Par défaut, le responsable est l'utilisateur qui crée le service.

#### Dates de début et de fin

Définit le début et la fin du service.

**Remarque :** Si les dates de début et de fin ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas calculer les données d'allocation qui s'affichent dans la page Équipe.

#### Définir les dates du coût prévu

Spécifie si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates du service. Sélectionnez cette option afin que le plan financier détaillé n'affecte pas les dates du coût prévu.

**Par défaut :** option sélectionnée

#### Objectif

Définit l'objectif du service qui s'aligne sur la stratégie de l'entreprise. Il peut s'agir de l'amélioration de l'infrastructure (OPEX) ou de la nouvelle valorisation commerciale (CAPEX). Votre organisation définit les valeurs et l'administrateur les configure.

**Alignment**

Indique la manière dont le service est aligné sur l'objectif commercial de l'organisation. Plus la valeur est haute, plus l'alignement est élevé. La mesure est utilisée dans l'analyse du portefeuille pour des critères d'alignement métier comparables.

Lorsque vous cliquez sur Enregistrer, la valeur numérique que vous entrez s'affiche sous la forme de l'un des symboles de statut suivants :

- Rouge : les indices compris entre 0 et 33 ne sont pas alignés.
- Jaune : les indices compris entre 34 et 67 se trouvent entre les deux.
- Vert : les indices compris entre 68 et 100 sont alignés.

**Statut**

Indique le statut du service dans le cycle de vie de gestion des services.

**Valeurs** : Approuvé(e), Refusé(e), Non approuvé(e)

**Par défaut** : Non approuvé(e)

**Indicateur de statut**

Affiche une représentation graphique du statut. Par exemple, si le statut est *Approuvé(e)*, vous pouvez le représenter graphiquement sous forme d'indicateur d'état vert.

**Valeurs** : Rouge, Jaune et Vert. Une fois enregistrée, la sélection affiche un symbole d'indicateur d'état.

**Etape**

Définit l'étape dans le cycle de vie de l'investissement. La liste de choix est spécifique à la société et dépend des valeurs définies par votre administrateur.

Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille.

**Priorité**

Indique l'importance par rapport à l'objectif métier de l'entreprise. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de priorité comparables sur l'ensemble des investissements du portefeuille.

**Limite** : zéro (faible) à 36 (élevée).

**Valeur par défaut** : 10

#### Risk

Indique l'indice de risque sous forme numérique. Plus le risque est bas, plus la valeur est basse. Cette mesure sert à l'analyse du portefeuille lorsque vous utilisez des critères de risque comparables pour l'ensemble des investissements du portefeuille. Entrez une valeur numérique. Lors de son enregistrement, un des symboles indicateur d'état suivants est affiché :

- Vert. Un indice compris entre 0 et 33 indique que le risque est bas.
- Jaune. Indices compris entre 34 et 67.
- Rouge. Un indice compris entre 68 et 100 indique que le risque est élevé.

#### Obligatoire

Activez cette case pour indiquer que l'investissement répond à un besoin commercial. Cet attribut est utilisé pour suivre des investissements dans des portefeuilles, des portlets, ou des graphiques.

4. Dans la section Organigrammes organisationnels, associez un organigramme organisationnel au service à des fins de sécurité, d'organisation ou de génération de rapports. Lors de la modification des propriétés, si un département est sélectionné dans la page des propriétés financières, le champ peut être rempli automatiquement. L'organigramme organisationnel nommé Département permet d'associer le service à un département CA Clarity PPM. Si plusieurs unités d'organigramme organisationnel possèdent le même nom, le département est répertorié en dernier.
5. Enregistrez les modifications.
6. Pour supprimer un service, activez la case à cocher située à côté du service et cliquez sur Marquer pour suppression.

**Remarque :** Pour supprimer un service *actif*, ouvrez-le et désactivez la case à cocher Actif.

## Planification d'un service

Utilisez la page de planification des propriétés du service pour définir les dates de début et de fin, la saisie de temps et le code d'imputation.

### Procédez comme suit :

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Propriétés, sélectionnez Propriétés et cliquez sur Planification.  
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Planification de la page, remplissez les champs suivants :

#### Date de début

Définit la date de début du service.

**Remarque :** Si les dates de début et de fin ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas calculer les données d'allocation qui s'affichent dans la page Équipe.

#### Date de fin

Indique la date de fin du service.

#### Définir les dates du coût prévu

Indique si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates de début et de fin du service. Cochez la case pour effectuer la synchronisation.

4. Dans la section Suivi de la page, remplissez les champs suivants :

#### Saisie de temps

Indique si des membres du personnel peuvent saisir le temps relatif au service en question dans leurs feuilles de temps. Cochez la case afin d'activer le service pour la saisie de temps.

**Important :** Pour enregistrer leur temps, chaque membre du personnel doit également être autorisé à saisir du temps.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

### Mode de suivi

Indique la méthode de suivi utilisée pour la saisie de temps de ce service.

#### Valeurs :

- Clarity. Les membres du personnel saisissent le temps consacré aux tâches à l'aide des feuilles de temps.
- Aucun(e). Les ressources autres que de type main-d'oeuvre (telles que les dépenses, matériaux et équipement) effectuent le suivi des charges constatées par le biais de justificatifs de transaction ou à l'aide d'un planificateur (Open Workbench ou Microsoft Project, par exemple).
- Autre. Indique que les charges constatées sont importées à partir d'un programme tiers.

**Par défaut :** Clarity

### Code d'imputation

Définit le code d'imputation associé au service. Les codes d'imputation permettent de traiter la transaction financière et d'effectuer le suivi des charges constatées dans la planification financière.

Si vous saisissez un autre code d'imputation au niveau de la tâche dans les feuilles de temps, les codes d'imputation de niveau tâche les remplaceront.

5. Enregistrez les modifications.

## Définition d'un budget pour un service

Utilisez un budget simple pour définir le coût prévu, la valeur actualisée nette (VAN), le retour sur investissement (RSI) et les informations de rentabilité pour le service. Vous pouvez également définir les coûts prévus et les bénéfices d'un service.

Lorsque vous définissez les dates de début et de fin d'un budget, le financement afflue constamment et de façon égalitaire pendant toute la période. Vous pouvez utiliser un plan financier détaillé pour budgéter les coûts sur plusieurs périodes.

**Remarque :** Les données des plans détaillés remplacent le budget simple et les champs de la page passent en lecture seule.

Les responsables financiers configurent les valeurs par défaut qui définissent le mode de création des plans financiers et l'utilisation des périodes financières. Les responsables de l'investissement créent plusieurs plans de coûts financiers comme des estimations pour un budget. Ils peuvent soumettre le plan de coûts le mieux adapté pour l'approbation du budget. Les responsables financiers approuvent les plans de coût soumis.

### Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Budget.
3. Dans la section Planification financière, remplissez les champs suivants :

#### Devise

Indique la devise utilisée pour le calcul du budget et des valeurs prévisionnelles.

#### Le budget correspond aux valeurs prévues.

Spécifie si les valeurs du budget dans les propriétés de budget d'un investissement correspondent aux valeurs prévues. Si un plan budgétaire détaillé existe pour l'investissement, toutes les valeurs du champ sont en affichage seul dans la section Budget. Les champs reflètent les valeurs du plan budgétaire détaillé. Si la case à cocher est désactivée, vous pouvez modifier les champs du budget.

**Par défaut :** option sélectionnée

#### Calcul des mesures financières

Permet de spécifier le calcul automatique des mesures financières de l'investissement. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous pouvez définir manuellement la mesure financière.

**Par défaut :** option sélectionnée

4. Dans la section Options des mesures financières, remplissez les champs suivants :

**Utiliser le taux système pour le coût total du capital**

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système.

**Taux système**

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

**Taux d'investissement**

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

**Investissement initial**

Définit l'investissement initial pour le service.

**Utiliser le taux système de réinvestissement**

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système de réinvestissement.

**Taux système**

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

**Taux d'investissement**

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

5. Dans la section Prévision, remplissez les champs suivants :

**Coût prévu**

Indique le coût total prévu de l'investissement. Cette valeur est répartie entre les dates de début et de fin du coût prévu.

**Début du coût prévu**

Définit la date de début planifiée pour le budget de l'investissement.

**Fin du coût prévu**

Définit la date de fin planifiée pour le budget de l'investissement.

**Bénéfice prévu**

Définit le bénéfice financier attendu pour cet investissement. La valeur est répartie entre les dates de début et de fin des bénéfices prévus.

**Début du bénéfice prévu**

Définit la date de début planifiée pour le bénéfice de l'investissement.

**Fin du bénéfice prévu**

Définit la date de fin planifiée pour le bénéfice de l'investissement.

**VAN prévue**

Ce champ affiche la valeur actualisée nette (VAN) prévue, qui est calculée selon la formule suivante :

$$\text{VAN prévue} = \text{Bénéfice prévu} - \text{Coût prévu}$$

**Remarque :** Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

**Par défaut :** Verrouillé

**RSI prévu**

La valeur de ce champ est calculée selon la formule suivante :

$$\text{RSI prévu} = \text{VAN prévue} / \text{Coût prévu}$$

**Remarque :** Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

**Par défaut :** Verrouillé

**Rentabilité prévue**

Affiche la date et le montant indiquant la période et la valeur à partir desquelles le programme devient rentable.

**Remarque :** Pour pouvoir saisir une valeur dans ce champ, effacez le contenu du champ Calculer les données VAN.

**Par défaut :** Verrouillé

**TRI prévu**

Affiche le taux de rendement interne prévu pour l'investissement.

**TRIM prévu**

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne prévu modifié) pour l'investissement.

**Délai de remboursement prévu**

Affiche la période de remboursement prévue pour l'investissement.

6. Dans la section Budget, remplissez les champs suivants :

**Coût budgétaire**

Affiche le montant du coût budgétré pour l'investissement.

**Début du coût budgétré**

Affiche la date de début du coût budgétré pour un investissement.

**Fin du coût budgétaire**

Affiche la date de fin du coût budgétré pour un investissement.

**Bénéfice budgétaire**

Affiche le bénéfice budgétré pour un investissement.

**Début du bénéfice budgétaire**

Affiche la date de début des bénéfices budgétés pour un investissement.

**Fin du bénéfice budgétaire**

Affiche la date de fin des bénéfices budgétés pour un investissement.

**VAN du budget**

Affiche la valeur nette budgétée pour l'investissement.

**RSI du budget**

Affiche le RSI (Retour sur investissement) budgété pour cet investissement.

**Rentabilité budgétaire**

Affiche la date à laquelle le montant du coût budgété pour l'investissement est égal au bénéfice budgété.

**TRI du budget**

Affiche le taux de rendement interne budgété pour l'investissement.

**TRIM du budget**

Affiche le taux de rendement interne budgété modifié budgété (TRIM) pour l'investissement.

**Délai de remboursement budgétaire**

Affiche les dates de la période de remboursement budgété pour l'investissement.

7. Enregistrez les modifications.

## Activation des transactions financières pour un service

Vous pouvez activer le service en vue de son traitement financier. Vous pouvez identifier le site financier, le service financier et d'autres attributs utilisés lors du traitement des transactions financières. Vous pouvez également définir des taux de transactions pour les entités suivantes pour chaque service.

- Main-d'oeuvre
- matière
- équipement
- dépense

Vérifiez que les éléments suivants ont été créés avant d'activer un service pour des transactions financières :

- Entité, travaux en cours et classes d'investissement, emplacements et matrices de taux/coûts
- Un département

### Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Finances.
3. Dans la section Général de la page, remplissez les champs suivants :

#### Classe de travaux en cours

Définit la classe d'activités en cours utilisée pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coût. Vous pouvez également utiliser la classe de travaux en cours pour générer des rapports.

#### Classe d'investissements

Définit la classe d'investissement utilisée pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coût. Vous pouvez également utiliser la classe d'investissements pour générer des rapports.

#### Département

Définit le département utilisé pendant le traitement de transaction des contre-passations pour imputer ou créditer les coûts aux/des départements. Le département permet de mettre d'aligner l'investissement sur les matrices de taux et de coût. Si un département est sélectionné sur la page des propriétés générales, ce champ est rempli automatiquement. Obligatoire pour les contre-passations.

#### **Emplacement**

Définit l'emplacement utilisé pour faire correspondre l'investissement avec les règles de débit et de crédit relatives au traitement de transaction des contre-passations. Si les valeurs par défaut de système ou d'entité indiquent que l'emplacement source provient de l'investissement, utilisez l'emplacement pour faire correspondre l'investissement avec les matrices de taux et de coûts.

4. Dans les sections Taux de transaction de la main-d'oeuvre, Taux de transaction du matériel, Taux de transaction de l'équipement ou Taux de transaction des dépenses, saisissez les éléments suivants pour chaque type de transaction requis :

#### **Source du taux**

Définit le taux utilisé lors du traitement de la transaction pour l'allocation du coût de main-d'oeuvre, des matériaux, de l'équipement ou des dépenses associées au service.

#### **Source du coût**

Définit le coût de la main-d'oeuvre, des matériaux, de l'équipement et des dépenses associées au service.

#### **Type de taux de change**

Si le mode multidevise est activé, le type de taux de change indique la manière dont les taux et les coûts sont convertis.

5. Enregistrez les modifications.

## **Gestion des incidents pour un service**

Utilisez les incidents pour suivre la demande de support informatique provenant des utilisateurs ainsi que le travail effectué par les analystes informatiques au niveau de vos services. Les incidents peuvent inclure des problèmes, des défauts et autres demandes.

#### **Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Ouvrez le menu Propriétés et cliquez sur Catégories d'incidents.
3. Sélectionnez les catégories d'incident à associer au service, puis cliquez sur Ajouter. Les catégories d'incidents regroupent les incidents pour vous permettre de capturer et d'évaluer le coût engendré et d'afficher l'utilisation des ressources.

**Remarque :** Votre administrateur est chargé de configurer et de maintenir les catégories d'incident. Il peut également associer un service à une catégorie d'incident de manière collective.

4. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
5. Pour afficher une liste des incidents, ouvrez le menu Propriétés et cliquez sur Incidents.

6. Pour créer un incident, cliquez sur Nouveau.
7. Pour réaffecter un incident, cliquez sur Réaffecter.
8. Pour convertir un incident en tâche ou en projet, cliquez sur Convertir.

## Définition des dépendances pour un service

Des relations de dépendance existent entre les services de votre portefeuille. Il peut exister des dépendances entre le début et la fin de tâches conflictuelles ou suite à des surcoûts de budget. Vous pouvez définir des investissements qui dépendent de votre service et indiquer que le service dépend d'un autre investissement.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Dépendances.
3. Sélectionnez un mode pour ajouter les éléments suivants :
  - Investissements dépendants. Affiche les autres investissements qui dépendent de votre investissement.
  - Investissements interdépendants. Affiche les autres investissements dont votre investissement dépend.
4. Cliquez sur Ajouter pour ajouter d'autres dépendances à votre investissement.  
La page Sélectionner des investissements s'affiche.
5. Entrez le nom et sélectionnez le type d'investissement dans le champ Type, ou cliquez sur Tout afficher.
6. Dans la section Filtre d'investissement, sélectionnez la case à cocher Nom de l'investissement et cliquez sur Ajouter.
7. Enregistrez les modifications.

## Création et mise à jour des références pour évaluer l'avancement

Souvent utilisées avec des projets, les références servent également à capturer des clichés de l'effort prévu total et des coûts estimés pour un service. Les références sont statiques. Les modifications apportées au service après la création d'une référence ne sont donc pas automatiquement affichées dans la référence actuelle. Toutefois, vous pouvez mettre à jour une référence afin d'inclure de nouvelles informations.

**Remarque :** Les charges constatées d'un incident représentent le travail non prévu et ne font pas partie de l'effort total des références.

Créez une référence initiale avant d'entrer du temps pour une ressource. Créez d'autres références à différentes occasions, y compris lors de l'exécution du service, lorsque des phases différentes sont terminées ou une fois le service terminé. La référence initiale permet de comparer les estimations et les charges constatées après le lancement du service.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Référence.  
La page Référence apparaît.
3. Pour modifier une référence de service, cliquez sur le nom d'une révision de référence dans la page.
4. Pour créer une référence, cliquez sur Nouveau.  
La page Propriétés apparaît.
5. Remplissez les champs suivants :

### **Nom de la révision**

Définit le nom de la révision de la référence.

### **Exemple :**

Référence initiale, référence intermédiaire ou référence finale

### **Obligatoire : Oui**

### **ID de la révision**

Définit l'identificateur unique de la révision de la référence.

### **Exemple :**

Le numéro de version de la référence, par exemple v1 ou v5.

### **Obligatoire : Oui**

#### Description

Fournit une description de la révision de la référence.

**Obligatoire :** Non

#### Révision actuelle

Définit une révision de référence comme la référence actuelle. S'il existe déjà une révision de la référence, ce champ est en affichage seul. Par défaut, la dernière référence créée devient la référence actuelle du projet. Si vous avez défini une seule référence, celle-ci devient la référence actuelle.

**Par défaut :** option sélectionnée

6. Enregistrez les modifications.
7. Affichez l'effort de travail suivant et les informations de coût pour une référence. Les informations proviennent des colonnes de la page des révisions de référence dans les propriétés du service :
  - **Utilisation** : l'effort total (charges constatées plus charge restante) au moment où la référence a été extraite. Les charges constatées sont enregistrées au niveau des affectations du service.
  - **CBTE** : coût budgétaire du travail effectué au moment où la référence est utilisée. Le coût correspond à la valeur du budget à l'achèvement multiplié par le pourcentage d'avancement au niveau récapitulatif.
8. (Facultatif) Utilisez les références pour effectuer une analyse de la valeur d'en-cours sur les performances du service. Une valeur d'en-cours affiche le temps passé sur votre service jusqu'à ce jour.

**Remarque :** Définissez les taux pour le personnel du service et exécutez le job d'extraction de matrices de taux avant de définir la référence pour obtenir les valeurs de référence des coûts. Remplissez les valeurs de pourcentage des tâches récapitulatives avant la création de la référence pour obtenir des valeurs de référence de CBTE.
9. Pour mettre à jour une référence, ouvrez le menu Propriétés et cliquez sur Référence.

La page Référence du service s'affiche.
10. Activez la case à cocher située à côté de la référence.

11. Cliquez sur Mettre à jour la référence.

La page Confirmation s'affiche.

12. Cliquez sur Oui.

La dernière référence créée devient par défaut la référence actuelle du service. Si vous supprimez la référence de la révision actuelle et qu'il existe plusieurs références, la référence la plus récente devient la révision actuelle.

Lorsqu'un investissement dispose d'une seule référence, celle-ci sert de référence actuelle. La référence s'affiche dans la liste avec une coche jaune dans la colonne Actuel(l)e. Ouvrez une référence pour la marque comme référence actuelle, sélectionnez le champ Révision actuelle et enregistrez la révision de la référence.

## Gestion des abonnements et des contre-passations de département

Un abonnement est une demande de service envoyée par un département. Les départements abonnés deviennent des consommateurs du service. Le département gérant le service devient le fournisseur de services. En tant que fournisseur de services, utilisez les abonnements pour gérer les relations avec les départements abonnés. Les abonnements incluent les coûts imputés au département abonné pour les services livrés.

Vous pouvez afficher une liste de tous les départements abonnés à un service et ajouter ou supprimer des départements dans la liste des abonnements. Les responsables de départements peuvent également abonner leurs départements à des services. Pour plus d'informations sur les contre-passations, consultez le Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur Abonnements.
3. Recherchez d'autres abonnements ou filtrez-les. Consultez les informations suivantes :

### **Département client**

Affiche le département abonné au service.

### **BRM**

Affiche le nom du gestionnaire des relations métier du département abonné.

### **Incidents**

Affiche le nombre d'incidents enregistrés par le département abonné auprès du service.

### Frais

Affiche les charges cumulées actuellement approuvées par le département abonné pour le service livré.

### Violations de l'accord sur les niveaux de service

Définit le nombre de violations de niveau de service enregistrées par un département abonné auprès du service.

4. Pour abonner un département :

- a. cliquez sur Ajouter.

La page Ajouter des départements d'abonnés s'affiche.

- b. Recherchez ou filtrez les départements que vous souhaitez ajouter à la liste d'abonnements et cliquez sur Ajouter.

- c. Cliquez sur Revenir.

**Remarque** : Pour imputer un service fourni à un département, mettez à jour la règle de débit de contre-passation en ajoutant les allocations GL pour le département nouvellement abonné. Consultez votre gestionnaire financier informatique et le responsable du département abonné pour définir la date de début de contre-passation des services.

5. Pour annuler un abonnement :

- a. Cochez la case située en regard des départements de client pour lesquels vous souhaitez annuler l'abonnement et cliquez sur Supprimer.

La page Confirmation s'affiche.

- b. Cliquez sur Oui.

**Remarque** : Lorsque vous annulez un abonnement, mettez à jour la règle de débit de contre-passation et supprimez l'allocation GL du département. Dans le cas contraire, les frais des services sont toujours imputés au département.

## Evaluation des scénarios de planification de la capacité pour un service

Les scénarios permettent d'appliquer une méthodologie systématique pour optimiser un service. Appliquez les scénarios au service afin d'analyser l'effet des changements de dotation en personnel ou des décalages de dates sur le résultat de votre investissement.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans la barre d'outils du scénario dans le bas de la barre d'outils de la page, sélectionnez un scénario de planification de la capacité.  
Le scénario devient le scénario actuel.
3. Evaluatez le service en passant d'un scénario au plan de coûts de référence et inversement.
4. (Facultatif) Pour créer un scénario de planification de la capacité, cliquez sur Créer dans la barre d'outils du scénario.

# Chapitre 3: Procédure de création d'une hiérarchie de services

---

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Hiérarchies de services](#) (page 29)

[Définition des investissements enfants et des allocations](#) (page 30)

[Définition des investissements parents et des allocations](#) (page 30)

[Vérification du cumul de l'effort pour un service](#) (page 31)

[Vérification du cumul financier pour un service](#) (page 32)

## Hiérarchies de services

Vous pouvez gérer des services dans une hiérarchie avec d'autres investissements, y compris des projets, des actifs, des applications, des produits, des services et tout autre travail. La hiérarchie financière affiche le cumul du coût restant, du coût réel et du coût prévu pour les investissements. Les valeurs variables prennent en compte les pourcentages d'allocation d'investissement que vous avez définis.

Le cumul *financier* et le cumul *d'effort* sont des représentations hiérarchiques des investissements, des services et des idées contenues dans votre service. Lorsque vous créez votre hiérarchie, les coûts prévus d'un investissement enfant ou le service se cumulent au service parent. Ces coûts sont affichés dans le cumul *financier*. De la même manière, les valeurs de travaux cumulés de l'investissement ou du service enfant associé sont cumulées dans le service parent, au niveau du cumul *d'effort*.

Vous pouvez également partager des services avec d'autres investissements, services et idées. Par exemple, vous pouvez partager un serveur de base de données qui prend en charge deux applications logicielles. Cela vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajout des applications logicielles en tant qu'investissements enfants dans la hiérarchie des investissements du serveur de base de données.
- Modification du pourcentage d'allocation du coût de l'investissement ou du service enfant et des segments temporels.

Le pourcentage d'allocation d'investissement en services détermine la portion d'un service allouée à un autre service, à un autre investissement ou à une autre idée. Toutes les informations relatives au coût affichées dans la hiérarchie de l'investissement sont basées sur les pourcentages d'allocation.

## Définition des investissements enfants et des allocations

En tant que propriétaire du service ou que responsable de l'investissement, vous devez définir les allocations pour chaque investissement et service enfant dans la hiérarchie. Lorsque vous ajoutez le premier investissement enfant à votre service, son allocation est définie sur 100 %. Vous pouvez modifier le pourcentage d'allocation d'un service, d'un investissement ou d'une idée enfant. Les coûts totaux de l'investissement enfant sont automatiquement cumulés dans le service parent en fonction des pourcentages d'allocation de l'investissement.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul financier.
3. Sélectionnez la case à cocher située à côté du service enfant et cliquez sur Ajouter un enfant.
4. Activez la case à cocher située à côté des investissements et cliquez sur Ajouter.
5. Cliquez sur Revenir.
6. Cliquez sur le taux d'allocation pour l'investissement enfant.  
La page Définir les allocations s'affiche.
7. Dans le champ Allocation de votre service, saisissez le pourcentage de l'investissement enfant alloué au service ou à l'investissement parent.
8. Enregistrez les modifications.
9. Pour supprimer un service enfant du cumul financier, activez la case à cocher située à côté du service enfant et cliquez sur Supprimer.
10. Cliquez sur Revenir.

## Définition des investissements parents et des allocations

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs investissements parents à un service. Définissez les allocations pour chaque investissement enfant dans la hiérarchie des services. Vous pouvez fractionner l'investissement et les allocations de service dans plusieurs investissements parents. L'allocation combinée totale est toujours de 100 %.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Parents.  
La page Liste Parents apparaît.

3. Pour sélectionner un ou plusieurs investissements à désigner comme investissements parents, cliquez sur Ajouter.
4. Dans le champ Allocation, entrez le pourcentage d'allocation de l'investissement parent.
5. Pour supprimer un parent, activez la case à cocher de l'investissement et cliquez sur Supprimer.
6. Enregistrez les modifications.

## Vérification du cumul de l'effort pour un service

Vous pouvez afficher l'effort de travail total réalisé sur les investissements, les services et les idées approuvés ou non approuvés dans la hiérarchie.

### Procédez comme suit :

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul d'effort.
3. Pour afficher chaque service, y compris les services parents ou enfants, développez ou réduisez les éléments dans la hiérarchie.
4. Examinez le cumul des informations en rapport avec la main-d'oeuvre pour le service enfant, y compris les écarts de charge restante, d'EÀA et de travail réels. Le cumul tient compte des pourcentages d'allocation d'investissement ou de service enfants.
5. Selon la vue que vous sélectionnez dans la hiérarchie, le poste indépendant affiche les valeurs de travail ou les coûts spécifiques du service parent. Les postes sous le poste indépendant s'appliquent aux investissements ou services enfants.
6. Pour filtrer la liste, sélectionnez une option dans le champ Statut.
7. Pour ajuster des allocations de sorte qu'elles s'alignent sur les objectifs commerciaux, vous pouvez également ajouter ou supprimer des investissements ou des services enfants.

## Vérification du cumul financier pour un service

Vous pouvez afficher les données financières dans une liste hiérarchique indiquant vos investissements enfants, vos services et vos idées. Tous les coûts et les bénéfices enfants sont cumulés dans le service parent et apparaissent dans le poste du service parent.

Vous pouvez suivre les coûts engagés pour créer, maintenir et prendre en charge votre service. Vous pouvez également suivre les pourcentages d'allocation, les coûts prévus, coûts réels, les coûts restants, les bénéfices prévus, le retour sur investissement prévu et la VAN prévue. Vous pouvez modifier le service en ajoutant ou en supprimant des investissements enfants.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Hiérarchie, cliquez sur Cumul financier.

- 
3. Examinez les services parents et enfants dans le cumul financier, dont les valeurs des champs suivants :

**Coût prévu**

Sont inclus dans les coûts prévus pour l'investissement, les coûts cumulés à partir des investissements enfants d'après leur pourcentage d'allocation.

**Coût réel**

Les coûts encourus à partir de la facturation. Si le service n'est pas approuvé, les coûts réels sont également cumulés à partir du service ou de l'investissement enfant. Les coûts sont cumulés après que le pourcentage d'allocation d'investissement soit pris en compte. C'est-à-dire, si le statut du service n'est pas *Approuvé(e)*.

**Coût restant**

Différence entre les coûts prévus et les coûts réels.

**RSI prévu**

Retour prévu sur l'investissement et sur ses investissements enfants.

**VAN prévue**

Valeur actualisée nette de l'investissement et de ses investissements enfants.

**Bénéfice prévu**

Somme du bénéfice prévu en fonction du budget détaillé de l'investissement, du service ou de l'idée. Le bénéfice prévu représente les chiffres d'affaires futurs prévus pour l'investissement.

**TCO**

Le coût total de possession (TCO) correspond à la quantité cumulée des coûts d'exécution ou d'exploitation d'un service. L'exploitation d'un service implique la gestion de tous les investissements tels que les projets, les applications et les idées qui prennent en charge le service. La mesure du TCO suit les coûts et les allocations partagées. Utilisez le TCO pour gérer un budget de service et pour comparer les coûts cumulés accrus à partir d'autres types d'investissement.

4. Pour déterminer le TCO, ajoutez un ou plusieurs investissements enfants à un service. Affichez le coût cumulé et les totaux de la main-d'oeuvre à partir de la facture hiérarchique des investissements.
5. Pour filtrer la liste, sélectionnez une option dans le champ Statut.  
**Remarque :** Par défaut, les cumuls financier et d'effort du service affichent la liste des investissements enfants approuvés et non approuvés.
6. Pour ajuster des allocations de sorte qu'elles s'alignent sur les objectifs commerciaux, vous pouvez également ajouter ou supprimer des investissements ou des services enfants.



# Chapitre 4: Procédure de dotation en personnel d'une équipe de service

---

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Equipes de service](#) (page 35)  
[Ajout de ressources ou de rôles à l'équipe de service](#) (page 36)  
[Définition des besoins en personnel pour un service](#) (page 40)  
[Vérification de la capacité du rôle pour un service](#) (page 42)  
[Définition des allocations de ressource pour un service](#) (page 43)  
[Ajustement des allocations de ressource pour un service](#) (page 44)  
[Décalage, validation ou acceptation des allocations de ressource](#) (page 45)  
[Définition d'allocation pour plusieurs membres de l'équipe](#) (page 47)  
[Modification des allocations prévues et validées pour un service](#) (page 48)  
[Remplacement des ressources pour une équipe de service](#) (page 49)  
[Modification des rôles des membres du personnel pour un service](#) (page 50)

## Equipes de service

En tant que responsable, vous pouvez affecter une équipe de ressources ou de rôles à un service afin qu'ils travaillent dessus. Vous pouvez implémenter un grand nombre des fonctionnalités disponibles pour les projets. Par exemple, lorsque vous utilisez des équipes de service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Planification de la capacité par rôle
- Ajout ou mise à jour des ressources et des rôles par organigramme organisationnel
- Modification des rôles du personnel et des besoins en personnel
- Modification des allocations et mise à l'échelle pour des rôles ou des ressources

Les analystes informatiques, les ingénieurs, les consultants et tout autre utilisateur peuvent enregistrer, dans leur feuille de temps, le temps qu'ils passent sur des services, des incidents et des demandes.

**Remarque :** Les services ne sont pas associés à des tâches. Lorsque vous leur affectez du personnel, ce dernier n'est pas engagé à long terme pour ce service.

## Ajout de ressources ou de rôles à l'équipe de service

Pour affecter du personnel à un service, ajouter des ressources de main-d'oeuvre nommées, des ressources autres que de main-d'oeuvre ou des rôles en tant qu'espaces réservés. Les ressources sont automatiquement allouées à 100 % sur la base de leur disponibilité par jour ouvré. Vous pouvez ajuster des allocations, surallouer des ressources ou allouer automatiquement uniquement une ressource pour son temps de disponibilité restant.

Vous pouvez ajouter plusieurs instances d'un rôle à un service mais pas plusieurs instances d'une ressource portant le même nom. Par exemple, affectez un rôle de développeur à une ressource à deux reprises afin d'indiquer qu'elle possède deux compétences de développeur différentes.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur **Equipe**.

La page **Personnel de l'équipe** apparaît.

2. Révisez la page du personnel de l'équipe du service avant d'ajouter d'autres employés au service. Cette page contient les colonnes et les icônes suivantes :

**Icône Propriétés**

Permet d'ouvrir le profil de la ressource. Vous pouvez afficher les informations du profil et modifier les allocations, notamment les allocations prévues et fermes.

**Icône Outil de recherche de ressources**

Permet d'ouvrir la page Rechercher des ressources de la ressource sélectionnée. Vous pouvez remplacer la ressource ou le rôle par une ressource ou par un rôle différents.

**Allocation des ressources**

Ouvre la page Allocations de ressource/rôle. Vous pouvez mettre à jour l'allocation de ressources.

**Rôle**

Affiche le rôle de la ressource pour cette affectation. Ce rôle peut être différent du rôle principal sélectionné dans le profil de la ressource.

**Temps**

Affiche une coche jaune si la ressource ou le rôle est autorisé(e) à saisir du temps pour l'investissement.

**Statut de la réservation**

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle.

**Valeurs**

Ferme. La ressource est engagée pour l'investissement.

Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'investissement selon une planification provisoire.

Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

**Début**

Affiche la date de début d'allocation du membre de l'équipe. Si cette date n'est pas définie, la date par défaut sera la date de début de l'investissement.

**Fin**

Affiche la date de fin d'allocation du membre de l'équipe. Si cette date n'est pas définie, la date par défaut sera la date de fin de l'investissement.

**% d'allocation**

Affiche le pourcentage alloué au membre de l'équipe en question pour l'investissement.

**Allocation**

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource pour l'investissement. A moins que vous modifiiez les dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée. Vous ne pouvez pas modifier directement l'allocation, mais vous pouvez la changer en utilisant les éléments suivants :

- Options de définition des allocations
- Les courbes de nouvelle allocation définies sur la page des propriétés du membre du personnel de la ressource.
- L'option Décaler l'allocation.

#### **Charges constatées allouées**

Affiche le nombre total d'heures que la ressource a passées à ce jour sur l'investissement.

#### **Charges constatées pour l'incident**

Affiche le temps validé pour les incidents associés à l'investissement en question.

#### **Total des charges constatées**

Affiche le temps réel total cumulé validé pour un investissement. Cette valeur correspond à la somme des charges constatées allouées et des charges constatées pour l'incident.

3. Pour ajouter des ressources et des rôles, cliquez sur Ajouter.  
La page Sélectionner une ressource s'affiche.
4. Sélectionnez les ressources et les rôles à ajouter au personnel du service.  
**Remarque :** Utilisez un rôle comme paramètre fictif lorsque vous ne connaissez pas le nom de la ressource. Ou bien, utilisez le rôle si la ressource n'est pas disponible pour la dotation en personnel sur votre service.
5. Pour rechercher des ressources ou des rôles par nom ou pour effectuer des recherches à l'aide d'autres critères, utilisez le filtre de recherche.

6. Cliquez sur Ajouter pour ajouter les ressources ou les rôles sélectionnés.
7. (Facultatif) Pour ajouter des membres d'équipe à votre service au niveau d'organigramme organisationnel, cliquez sur Ajouter/Mettre à jour par organigramme organisationnel.
8. (Facultatif) Vous pouvez réserver des ressources surallouées à un service. Lorsque les heures disponibles sont inférieures au nombre d'heures demandées, la page de confirmation de disponibilité restante s'affiche pour indiquer que la ressource est surréservée.
  - Si vous réservez une ressource à 100 % (valeur par défaut) de sa disponibilité, la colonne Allocation des ressources 100 % indique le nombre d'heures utilisées.
  - La colonne Disponibilité restante indique le nombre d'heures de travail réel dont la ressource dispose pour travailler sur le service.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

**Surallouer**

Permet de surallouer la ressource.

**Disponibilité restante seulement**

Permet de réserver la ressource pour la durée indiquée dans la colonne Disponibilité restante.

9. (Facultatif) Pour supprimer une ressource, activez sa case à cocher et cliquez sur Supprimer.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer une ressource ayant enregistré ou soumis des charges constatées en attente pour le service.

10. Enregistrez les modifications.

## Définition des besoins en personnel pour un service

Après avoir ajouté la ressource ou le rôle à votre service, utilisez la page Membre du personnel de la ressource ou du rôle pour modifier les besoins en personnel.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés de la ressource ou du rôle.
3. Modifiez les propriétés du membre du personnel :

### **Nom de l'exigence**

Affiche le nom de l'exigence pour la dotation en personnel.

### **Dates de début et de fin**

Définit la date de début et de fin de l'allocation du membre de l'équipe pour l'investissement.

Valeur par défaut : date de début et date de fin de l'investissement.

### **% d'allocation par défaut**

Définit le pourcentage de temps que vous voulez allouer pour la ressource à cet investissement (vous pouvez indiquer 0 %). La modification met à jour les colonnes Allocation et Pourcentage d'allocation sur la page du personnel de l'équipe de l'investissement.

### **Statut de la réservation**

Indique le niveau d'engagement pour l'allocation du membre du personnel. Les réservations du membre du personnel sont optionnelles, fermes ou mixtes.

Le statut de réservation est défini automatiquement lorsque les membres de l'équipe sont réservés ou que leur allocation est modifiée.

### **Statut de la demande**

Détermine le type de besoin en personnel.

Par défaut : Nouveau

### **Ressource**

Affiche la ressource associée à l'exigence.

### **Dates de début et de fin de l'investissement**

Affiche les dates de début et de fin de l'investissement.

### **Rôle de l'investissement**

Définit le rôle pour lequel les ressources ont été requises pour l'investissement.

Exemple : Développeur, analyste commercial, architecte

### **Unité de l'organigramme organisationnel du personnel**

Définit l'unité d'organigramme organisationnel du personnel.

Par défaut : valeur de l'unité d'organigramme organisationnel de l'investissement (si celle-ci est définie).

**Ouvrir à la saisie de temps**

Spécifie si la ressource peut utiliser des feuilles de temps dans le cadre du suivi du temps passé sur les affectations de tâche. Si cette option est désélectionnée, la ressource ne peut pas enregistrer le temps utilisé sur ses projets.

Par défaut : option sélectionnée

4. Dans la section Recherche de ressources, remplissez les champs suivants :

**Type d'emploi de la ressource**

Indique si la ressource est un contractant ou un employé à temps plein.

**Mots clés de la candidature**

Définit les mots clés du curriculum vitae de la ressource.

**Allocation prévue**

Définit le pourcentage total de temps alloué à la ressource pour l'investissement en question, en fonction de la demande du responsable de l'investissement. L'allocation spécifie également les dates de début et de fin.

**Allocation ferme**

Définit le pourcentage total d'allocation ferme de la ressource pour l'investissement (tel que saisi par le responsable de la ressource). L'allocation spécifie également les dates de début et de fin de l'allocation.

Les valeurs d'allocation ferme sont générées une fois que le responsable de ressources a effectué des réservations fermes d'allocations.

5. Enregistrez les modifications.

## Vérification de la capacité du rôle pour un service

Utilisez la vue cumulée de toutes les demandes de rôle pour prévoir les besoins en personnel d'un service. Vous pouvez examiner la capacité de chaque ressource par rôle.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Cliquez sur le menu Équipe et sélectionnez Capacité du rôle.
3. Affichez l'allocation du rôle pour le service et comparez-la avec les allocations pour d'autres investissements ou services. La hiérarchie des investissements cumule les données d'un rôle et chaque sous-investissement alloue un pourcentage spécifique au service.
4. Affichez la capacité disponible du rôle pour le service et les sous-investissements
5. Vous pouvez également afficher les ressources sans rôle d'équipe dans la ligne Aucun rôle.
6. (Facultatif) Affichez ces informations dans un scénario ou en dehors d'un scénario. Par exemple, un rôle peut être suralloué. Pour ouvrir la page Personnel de l'équipe et pour consulter les ressources qui utilisent le rôle, cliquez sur l'icône Personnel.

## Définition des allocations de ressource pour un service

Une allocation de personnel représente l'affectation d'une ressource spécifique à un service. Les membres du personnel sont automatiquement réservés pendant toute la durée du service. Vous pouvez modifier les dates de réservation et d'autres informations d'allocation du personnel.

### Procédez comme suit :

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Modifiez les champs suivants :

#### Ressource

Affiche le nom de la ressource. Cliquez sur le nom d'une ressource pour ouvrir ses propriétés.

#### Rôle

Définit le rôle de la ressource pour l'investissement.

#### Temps

Indique si la ressource peut saisir du temps pour le travail effectué sur l'investissement.

#### Statut de la réservation

Indique le statut de réservation de la ressource pour l'investissement.

#### Début et fin

Définit les dates de début et de fin auxquelles la ressource est réservée pour l'investissement. La valeur de la colonne Allocation est mise à jour lorsque vous modifiez les dates.

#### % d'allocation

Définit le pourcentage par défaut pour lequel la ressource est allouée à l'investissement en question. Vous pouvez saisir le chiffre zéro (0) comme pourcentage d'allocation. Toutes les modifications effectuées mettent aussi à jour la valeur de la colonne Allocation.

#### Allocation

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource. Un montant d'allocation est généré pour chaque ressource. Il est obtenu par multiplication du nombre total de jours ouvrés entre la date de début et la date de fin du service (toutes deux incluses) par le nombre d'heures de disponibilité de la ressource par jour. La charge restante repose sur le nombre d'heures d'affectation d'une ressource au service.

#### Charges constatées allouées

Affiche le nombre total d'heures pour lesquelles la ressource a été affectée à cet investissement.

#### **Charges constatées pour l'incident**

Affiche le temps validé pour les incidents associés à l'investissement en question.

#### **Total des charges constatées**

Définit les charges constatées totales publiées pour cette ressource.

3. Enregistrez les modifications.

## **Ajustement des allocations de ressource pour un service**

Vous pouvez ajuster les allocations de ressource, notamment étendre l'affectation d'une ressource ou annuler la réservation ferme d'une ressource.

Exemple : l'allocation prévue ou par défaut d'une ressource est de 100 %. La ressource est réservée pour travailler sur votre service du 1er avril au 1er juillet. Il est également prévu que la ressource travaille sur un autre service du 1er avril au 30 avril, pendant 50 % de son horaire. La ressource souhaite prendre des vacances du 15 mai au 22 mai. Dans ce cas, vous pouvez créer deux courbes d'allocation. Une courbe indiquant un écart de 50 % du 1 avril au 30 avril ; Une autre courbe indiquant un écart de 0 % du 15 mai au 22 mai.

#### **Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés à côté de la ressource et examinez les éléments suivants :

#### **Allocation prévue**

Cette courbe représente la quantité d'allocation *prévue* (valeur par défaut) totale que le gestionnaire de services a initialement demandée.

#### **Allocation ferme**

Cette courbe représente le montant d'allocation que le responsable des ressources valide.

**Remarque :** Le statut de réservation d'une ressource s'ajuste automatiquement en fonction des modifications apportées aux courbes d'allocation prévue et d'allocation ferme. Le paramètre de gestion de projet Autoriser la réservation mixte (valeur par défaut) détermine votre capacité à afficher la section Allocation ferme.

3. Dans le champ % d'allocation par défaut, entrez le pourcentage de temps pour la ressource allouée au service. Par exemple, entrez 0, 50 ou 100 %.

La modification est reflétée dans les colonnes Allocation et % d'allocation de la page Personnel de l'équipe.

4. Examinez les allocations prévues et fermes pour vos services et identifiez les écarts par rapport au champ % d'allocation par défaut.
5. Créez une ligne pour chaque écart à partir de l'allocation par défaut. Pour reprendre l'exemple que nous avons commencé au début de cette rubrique, créez deux lignes :
  - a. Une ligne pour la période pendant laquelle la ressource travaille à 50 %.
  - b. Une autre pour la période pendant laquelle la ressource travaille à 0 % (absente).
6. Pour créer une période d'allocation prévue ou ferme :
  - a. Entrez la date de début de la période.
  - b. Entrez la date de fin de la période.
  - c. Entrez le pourcentage de temps de travail attendu (provisoire ou engagé) dans le champ % d'allocation. Par exemple, entrez 0, 50 ou 100 %.
7. Enregistrez les modifications.

## Décalage, validation ou acceptation des allocations de ressource

Vous pouvez également réaliser les opérations suivantes au niveau des allocations de ressource :

- **Décalage de l'allocation** : vous pouvez décaler ou mettre à l'échelle l'intégralité ou une partie des allocations des ressources dans un service. Le décalage des allocations permet de les étendre au-delà de l'échelle de temps autorisée (limitée à six mois). Par exemple, une allocation commence le 1er mai et son taux par défaut est de 100 % jusqu'au 31 mai. Elle est ensuite étendue jusqu'à fin juin à un pourcentage réduit de 50 %. Si vous définissez la date de début sur le 1er juin, l'allocation est décalée et est active pour la période allant du 1er juin au 1er juillet (31 jours) à 100 %. Elle est ensuite étendue jusqu'au 2 août à 50 %. Vous pouvez également décaler des allocations pour des durées qui ne comportent pas de segments.
- **Validation de l'allocation prévue** : vous pouvez définir l'allocation ferme sur la même valeur que l'allocation prévue. Pour appliquer une réservation ferme des segments, modifiez le segment d'allocation prévue pour une ressource. Lorsqu'une ressource présente le statut de réservation ferme, cela signifie qu'elle est entièrement engagée. La validation de l'allocation prévue ne permet pas de réinitialiser le pourcentage d'allocation par défaut.
- **Acceptation de l'allocation ferme** : vous pouvez supprimer des segments avec réservation optionnelle dans la section Allocation prévue. Tous les segments sont réinitialisés sur la valeur des segments avec réservation ferme.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Pour décaler des allocations, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
3. Pour décaler ou mettre à l'échelle des allocations :
  - a. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Décaler l'allocation.
  - b. Dans la section Période à décaler, modifiez les dates de début et de fin allouées à la ressource pour travailler sur le service. Lorsque vous déplacez des données, les données d'allocation segmentée restent inchangées, même si le pourcentage alloué à chaque segment change.
  - c. Dans la section Paramètres de décalage :
    - Dans le champ Date de décalage, entrez la date de début de l'allocation décalée.
    - Dans le champ Date limite de décalage, entrez la date de fin de l'allocation décalée. Les allocations ne peuvent pas être décalées au-delà de la dernière date.
    - Dans le champ % de mise à l'échelle de l'allocation, entrez le pourcentage de modification de l'allocation requis pour le décalage.
4. Pour valider l'allocation prévue afin qu'elle devienne ferme :
  - a. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Valider l'allocation prévue.  
La page Confirmation s'affiche.
  - b. Cliquez sur Oui.
5. Inversement, pour accepter l'allocation ferme et pour réinitialiser l'allocation prévue en fonction des valeurs de l'allocation ferme :
  - a. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Accepter l'allocation ferme.  
La page Confirmation s'affiche.
  - b. Cliquez sur Oui.

Toutes les allocations sont entièrement validées. Tous les segments sont réinitialisés sur la valeur des segments avec réservation ferme. La valeur du champ Statut de réservation devient *Ferme*. Les valeurs des colonnes % d'allocation et Allocation sont mises à jour.
6. Enregistrez les modifications.  
La modification apparaît dans la colonne Allocation sur la page Personnel de l'équipe de service.

## Définition d'allocation pour plusieurs membres de l'équipe

Vous pouvez définir les allocations de plusieurs membres de l'équipe en même temps.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le service et cliquez sur Équipe.
2. Pour mettre à jour une allocation, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
3. Ouvrez le menu Actions et cliquez sur Définir une allocation.
4. Dans la section Général, définissez les allocations suivantes pour les membres de l'équipe sélectionnés :

### Dates de début et de fin

Définissent les dates de début et de fin de l'allocation.

Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et restaurer les dates de début et de fin du service, activez la case à cocher Réinitialiser pour utiliser la date de début de l'investissement.

### % d'allocation par défaut

Définit l'allocation de la ressource pour ce service.

5. Sélectionnez la case à cocher Effacer les segments d'allocation existants dans la section Segments d'allocation existants de la page. Cette sélection supprime tous les segments d'allocation pour les membres d'équipe sélectionnés.
6. Remplissez les champs suivants dans la section Nouveaux segments d'allocation pour créer un segment d'allocation pour les membres d'équipe sélectionnés :

### Début et fin

Définissent les dates de début et de fin de l'allocation.

### % d'allocation

Indique le pourcentage d'allocation de la ressource au service.

7. Enregistrez les modifications.

## Modification des allocations prévues et validées pour un service

En tant que gestionnaire de services, vous devez répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les ressources dont je dispose pour un service ?
- Quelles ressources sont surréservées ou sous-réservées, et dans quelle proportion ?

Vous pouvez examiner l'allocation prévue et validée pour un service par ressource et par période dans un graphique.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service.
2. Dans le menu Équipe, sélectionnez Détail.  
Les allocations s'affichent par ressource, par allocation et par période.
3. Faites défiler une période.  
Une remarque s'affiche avec un bref récapitulatif.
4. Examinez les colonnes de période et les couleurs de l'allocation. Par défaut, les colonnes affichent les *semaines* et commencent toujours par la semaine en cours.
  - Jaune : indique les ressources affectées ou disponibles pour cette période.
  - Rouge : indique les ressources surallouées. Cela signifie que la durée de la réservation dépasse la disponibilité pour cette période.
  - Vert : indique les allocations de ressource à d'autres investissements, idées ou services.
5. Pour modifier les valeurs de temps, cliquez quelque part dans le graphique. Vous pouvez par exemple modifier les informations des cellules temporelles pour chaque ressource.
6. Enregistrez les modifications.

## Remplacement des ressources pour une équipe de service

Vous pouvez remplacer les membres du personnel affectés à une équipe de service. Utilisez l'indice de disponibilité pour trouver un remplacement possédant des compétences similaires. Vous pouvez remplacer une ressource par une autre ou remplacer un rôle par une ressource.

**Remarque :** Le processus de remplacement peut engendrer la surallocation des ressources.

**Procédez comme suit :**

1. Si possible, demandez au membre du personnel d'origine de finaliser le service et d'enregistrer ses saisies de temps avant le remplacement.
2. Ouvrez un service et cliquez sur **Equipe**.
3. A côté du nom de la ressource à remplacer, cliquez sur l'icône **Outil de recherche de ressources**.
4. Examinez les champs suivants :

### Disponibilité

Identifie la période d'affectation et le nombre d'heures pour l'allocation de ressource. L'opération de remplacement transfère les dates et les heures affichées à un nouveau remplacement.

### Correspondance de disponibilité

Affiche un indice qui prend en compte la durée de l'affectation (période de travail) et la disponibilité de chaque ressource potentielle correspondant à la ressource. Plus l'indice est élevé, plus la correspondance est proche.

Lorsqu'aucune compétence n'est ajoutée à vos critères de recherche, la colonne **Correspondance totale** duplique l'indice de correspondance de disponibilité. La colonne Correspondance de compétence peut ne contenir aucune valeur. Si vous effectuez une recherche à l'aide de critères de compétence et de disponibilité, la colonne Correspondance totale affiche une moyenne des deux indices.

Le message suivant apparaît en haut de la page :

*Les indices de correspondance peuvent être inexacts si les dates de disponibilité ne sont pas comprises dans la plage suivante : ddmmyy - ddmmyy*

En cas de divergence entre la plage de dates indiquée dans le message et les dates spécifiées dans le champ Disponibilité, l'indice Correspondance de disponibilité peut être inexact. Par exemple, les dates dans le champ Disponibilité peuvent être 01/10/2017 à 07/02/2018. La plage de dates dans le message peut être 07/10/2019 à 07/10/2020. Aucune comparaison n'est disponible pour aucune ressource. Cette situation baisse les indices de correspondance de disponibilité globaux.

5. Activez la case à cocher située à côté de la nouvelle ressource et cliquez sur Remplacer.
6. Pour confirmer, cliquez sur Oui.
7. Le rôle du membre du personnel d'origine est transféré au nouveau membre (sauf si vous changez de rôle). La nouvelle ressource reçoit les propriétés suivantes de la ressource qui a été remplacée :
  - a. Début de la disponibilité (si la date n'est pas encore passée et si la nouvelle ressource n'est pas réservée à cette date).
  - b. Fin de la disponibilité
  - c. Allocation restante
  - d. Charge restante
  - e. Pourcentage (%) d'allocation

**Remarque :** Les charges constatées, les charges constatées en attente et la référence du membre du personnel d'origine ne sont pas transférées au nouveau membre du personnel.

## Modification des rôles des membres du personnel pour un service

Vous pouvez modifier le rôle d'un membre du personnel pour un service. La modification n'est pas permanente au niveau de la ressource. La modification du rôle s'applique en effet uniquement au niveau du service local.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez un service et cliquez sur Équipe.
2. Cliquez sur l'icône Propriétés à côté de la ressource.
3. Dans la section Général, sélectionnez une valeur pour le champ Rôle de l'investissement.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Enregistrez les modifications.

# Chapitre 5: Accélérateur BRM

---

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Procédure de configuration de l'accélérateur BRM](#) (page 51)  
[Utilisation de l'accélérateur BRM](#) (page 60)

## Procédure de configuration de l'accélérateur BRM

L'accélérateur BRM est un module d'extension comprenant un ensemble de portlets faisant partie du module Gestion des services informatiques.

## Configuration des champs de l'accélérateur BRM

En tant qu'administrateur, vous êtes chargé d'installer le module d'extension de l'accélérateur BRM et de configurer ses champs. Les utilisateurs ont accès au contenu de l'accélérateur BRM lorsque vous installez le module d'extension. Toutefois, vous devez effectuer les tâches ci-dessous pour que les utilisateurs puissent afficher les données du service informatique :

- Effectuez ces opérations dans CA Clarity PPM Studio.
- Configurez les champs et les attributs des autres objets que votre entreprise veut implémenter à l'aide de Studio.

### Procédez comme suit :

1. Cliquez sur Administration. Sous Studio, sélectionnez Objets.
2. Ouvrez l'objet Service.
3. Cliquez sur l'onglet Attributs.
4. Activez les attributs suivants pour l'objet de service :

#### Type de service

Le type de service. Ajoutez le champ à la page Propriétés du service. Les types de services sont définis dans une table de recherche contenant par défaut les valeurs suivantes :

- Infrastructure
- Maintenance
- Critique
- Support de génération de chiffre d'affaires

**Remarque :** Le champ Type de service est un champ de recherche standard. Vous pouvez rechercher des services en configurant l'attribut de type.

### Alignment métier

Ajoutez le champ Alignment métier à la page de propriétés de service. La page indique la qualité de l'alignement du service par rapport aux objectifs métier de l'organisation. Le champ indique une valeur numérique comprise entre 1 et 100. Code couleur de l'indicateur *Alignment* standard :

- Rouge. La valeur du champ Alignment métier est comprise entre 0 et 33.
- Jaune. La valeur du champ Alignment métier est comprise entre 33 et 66.
- Vert. La valeur du champ Alignment métier est comprise entre 66 et 100.

5. Configurez les champs suivants dans l'objet Mesure clé, un enfant de l'objet Abonnement.

### Indicateur de seuil

Ajoutez le champ Indicateur de seuil aux pages de création, de modification et de liste des mesures clés. Le champ avec case à cocher Privilégier les valeurs élevées apparaît. Si cette case est cochée, les valeurs dépassant le seuil sont acceptables. Si cette case n'est pas cochée, les valeurs ne doivent pas dépasser le seuil.

La case Privilégier les valeurs plus élevées détermine la signification des indicateurs pour un champ de mesure clé spécifique. Par exemple : vous créez une nouvelle mesure clé nommée Nombre d'utilisateurs suspendus et désactivez la case à cocher, vous indiquez au fournisseur de données pour le portlet de mesures de la valeur que les valeurs en dessous du seuil sont préférables.

### Type

Le champ Type classe les mesures personnalisées pour les portlets de l'accélérateur BRM. Par exemple, le portlet Mesures utilise uniquement les valeurs de la catégorie Valeur lorsque vous sélectionnez le lien Valeur dans le portlet Intégrité du service dans la page Disposition du service, Tableau de bord. Ce champ figure dans les pages de filtre et de listes et filtre, de création, de modification des mesures clés pour un abonnement de département. Le type est un champ de texte standard qui inclut une table d'éléments de recherche déroulante contenant les valeurs par défaut suivantes :

- Valeur
- Utilisation
- Incidents Clôturés
- Incidents créés
- Autre

## Configuration de l'intégration de Service Desk

L'accélérateur BRM fournit une meilleure visibilité des mesures financières, des ressources et de la livraison des services et des investissements gérés par les départements informatiques et utilisés par les unités commerciales. Certains portlets de l'accélérateur BRM incluent des informations et les valeurs numériques des incidents. Vous pouvez effectuer le suivi des incidents à l'aide de systèmes externes, dont CA Service Desk Manager. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour collecter les données relatives aux incidents :

- Lancement manuel de CA Clarity PPM
- Importation à l'aide de XML Open Gateway (XOG).
- Importation à l'aide du job *d'importation des données d'Unicenter Service Desk*

### Remplissage des portlets Incidents

Le job Importer les données Unicenter Service Desk lance un processus qui utilise une balise GEL pour communiquer avec la base de données Service Desk pour récupérer les données des incidents. Le job est exécuté selon un calendrier et effectue les tâches suivantes :

- Il récupère le nombre d'incident client par série du Service Desk.
- Il déduit le bon client et le bon service dans CA Clarity PPM.
- Il stocke ce nombre dans des attributs de l'objet Abonnement de CA Clarity PPM.

Les valeurs sont remplacées à chaque fois que le job est exécuté. Lorsque la méthode d'intégration est utilisée, Service Desk est le système utilisé pour l'enregistrement des incidents. CA Clarity PPM est le système d'enregistrement pour les cibles (ou seuils) de nombres d'incidents acceptables qui apparaissent dans certains portlets de l'accélérateur BRM.

Pour que le job fonctionne correctement, vous devez vérifier les paramètres suivants :

- L'ID de contact de Service Desk correspond à un nom d'utilisateur CA Clarity PPM.
- L'élément de configuration des incidents de Service Desk est l'ID de service CA Clarity PPM.
- L'utilisateur affecté à l'incident est un utilisateur CA Clarity PPM.
- La définition de l'utilisateur CA Clarity PPM comprend l'association de département d'organigramme organisationnel au département abonné au service que l'utilisateur signale dans Service Desk. Lorsque vous importez des données d'incidents, cette association permet au système de rechercher la correspondance entre l'ID de contact de Service Desk et le nom d'utilisateur CA Clarity PPM.

## Champs CA Clarity PPM pertinents

CA Clarity PPM stocke les données sur l'incident dans l'objet Mesures clés (enfant de l'objet Abonnements). Cet objet dispose des attributs généraux code, nom, type et dates de début et de fin avec une valeur cible et une valeur réelle. Les données Service Desk sont affichées par tranches mensuelles. Seules les informations des six derniers mois et du mois en cours sur les incidents Service Desk sont prises en compte. Il existe deux types de mesures clés pour les incidents : Incidents créés et Incidents clôturés. Les incidents ouverts sont traités séparément, puisque seul le nombre total d'incidents ouverts est nécessaire.

Les incidents que le client crée par service sont stockés en tant que mesures clés pour l'abonnement approprié. De nouveaux abonnements sont créés, le cas échéant, pour conserver ces informations. Les mesures clés peuvent représenter des valeurs réelles variant selon le temps et des valeurs cibles variant selon le temps. Les importations de données du Service Desk remplacent les valeurs réelles que vous devez entrer manuellement. Autrement, vous devez importer les valeurs cibles. La valeur de ces données est arrondie dans CA Clarity PPM au mois (minimum), dans la mesure où les portlets sont définis pour afficher les données mois par mois.

Tous les incidents créés contiennent les attributs suivants :

### **ID ou Nom de la mesure clé**

Contient l'ID ou le nom de l'incident créé.

**Remarque :** L'intégration met à jour la mesure clé avec l'ID attendu, mais pas nécessairement avec le nom attendu.

### **Valeur réelle**

Contient le nombre d'incidents classés par date de création (par date ou heure d'ouverture). Inclut des incidents clôturés à partir de cette date ou de cette heure.

Les Incidents clôturés sont également stockés comme mesure clé par client et par service. Tous les incidents clôturés contiennent les attributs suivants :

### **ID ou Nom de la mesure clé**

Contient l'ID ou le nom de l'incident clôturé.

### **Valeur réelle**

Contient le nombre d'incidents par date de clôture (par date ou heure de clôture).

Ce nombre d'incidents ouverts est un cliché (de la dernière exécution de l'intégration) du nombre d'incidents sans date ou heure de fin. Le nombre d'incidents ouverts est stocké par client et par service sous forme scalaire (mais sans mise à l'échelle pour le temps). Le nombre est stocké dans l'attribut Nbre d'incidents dans la page Principal des propriétés de l'abonnement. La valeur cible est également un attribut de mise à l'échelle sur la même page (Seuil d'incidents).

## Champs Service Desk pertinents

Vous trouverez ci-dessous la liste des champs Service Desk utilisés par le job Importer les données Unicenter Service Desk pour les calculs des portlets d'incidents. Certains champs ne sont pas stockés dans CA Clarity PPM. Certains champs sont nécessaires uniquement pour la mise en correspondance des valeurs Service Desk avec les objets CA Clarity PPM. Les valeurs Service Desk sont récupérées à partir des objets Incidents, Demande et Problème. Les objets contiennent les mêmes champs sur leurs pages de détails. Le schéma de la base de données est donc virtuellement identique pour chacun de ces objets.

### **ID de suivi (ID DBS Service Desk)**

Contient l'ID unique de la base de données de Service Desk. Si vous devez différencier les incidents déjà comptabilisés et les nouveaux incidents, la logique qui comptabilise les incidents utilise le champ ID de suivi.

### **Rapport effectué par**

Le nom d'utilisateur dans Service Desk saisi dans le champ Connexion système. Le champ Signalé(e) par, détermine l'utilisateur CA Clarity PPM. Le nom d'utilisateur doit correspondre au nom d'utilisateur CA Clarity PPM. A partir de ce nom d'utilisateur CA Clarity PPM, le job localise le département CA Clarity PPM spécifique.

### **Date/heure d'ouverture**

Date de création de l'incident dans Service Desk. La date et l'heure d'ouverture sont nécessaires pour calculer l'écart temporel.

### **Date/heure de clôture**

Date de clôture de l'incident dans Service Desk. La date et l'heure de clôture sont nécessaires pour calculer l'écart temporel.

### **Elément de configuration**

Il s'agit de l'élément de configuration dans Service Desk. Ce champ associe l'objet Service Desk (en l'occurrence, l'incident) au service dans CA Clarity PPM. Les administrateurs doivent saisir manuellement les noms de services CA Clarity PPM dans la table de recherche des éléments de configuration de Service Desk. Ainsi, un nom d'élément de configuration dans Service Desk correspond au nom du service CA Clarity PPM pour l'affectation d'un incident.

## Portlets BRM pertinents

Vous trouverez ci-dessous une liste et une description des portlets de l'accélérateur BRM utilisant les données importées du Service Desk. Vous trouverez également une explication sur la récupération des données :

### Indicateur d'état Livraison du service

Cet indicateur d'état de la page Portail fournisseur est basé sur les incidents ouverts pour tous les clients abonnés au service. Les données sont récupérées de la façon suivante :

- a. Les données d'incidents ouverts de chaque client sont prises en compte.
- b. Les données d'incidents ouverts sont comparées au seuil d'incidents des abonnements.
- c. L'indicateur d'état est défini. Il est ensuite comparé aux indicateurs d'état de chaque client abonné pour déterminer l'indicateur d'état global.

### Portlet Veille clientèle

Ce portlet de la page Disposition du service : Tableau de bord contient un graphique bulle utilisant le nombre d'incidents ouverts pour un client abonné à un service. Le portlet récupère ces données à l'aide d'un nombre d'incidents ouverts pour un client et pour un service en particulier.

### Portlet Tendance des nouveaux incidents

Ce portlet accessible via les pages Tableau de bord dans la disposition du service et Tableau de bord du fournisseur utilise les incidents créés enregistrés par tous les clients abonnés à un service spécifique. Le portlet collecte les données à l'aide des incidents créés au cours des six derniers mois. Il tient également compte du mois en cours pour chaque client disposant d'un abonnement au service. Il indique également une limite de seuil, en fonction de la valeur cible saisie manuellement pour les mesures clés Incident créé. Une seule ligne cible cumule les valeurs cibles pour tous les clients.

### Portlet Incidents ouverts par client

Ce portlet accessible via les pages Analyse des incidents du service et Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts par chaque client pour un service spécifique. Les données du portlet sont obtenues suite à la sélection des incidents ouverts qu'un client a enregistrés pour un service et que le département du fournisseur inclut en tant qu'investissement.

### Portlet Tableau de bord du client

Si le nombre d'incidents ouverts est supérieur au seuil de la définition de l'abonnement, le portlet Tableau de bord Client affiche un indicateur d'état pour chaque client par service. Dans d'autres formulaires, le portlet affiche le nombre d'incidents cumulés. Le cumul indique si le client compte un nombre d'incidents supérieur au seuil sur chaque service.

#### **Portlet Incidents ouverts par service**

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts pour un service spécifique. Il déduit ses données en cumulant les incidents ouverts pour chaque client abonné au service.

#### **Portlet Veille d'incident des services**

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents ouverts par service. Il déduit ces données en sélectionnant les incidents ouverts qu'un client a enregistrés pour un service compris dans le département fournisseur en tant qu'investissement.

#### **Portlet Incidents ouverts et clôturés**

Ce portlet de la page Portail Fournisseur utilise les incidents créés et clôturés pour tous les services détenus par le département du fournisseur en tant qu'investissement. Le portlet récupère les données en cumulant les incidents créés et clôturés. Les clients journalisent ces incidents pour chaque service que le département de fournisseur inclut comme investissement.

### **Configuration du job Importer les données Unicenter Service Desk**

Avant de configurer le job d'importation des données :

- Créez dans Service Desk des ID de contact correspondant aux ID d'utilisateur des gestionnaires des relations métiers dans CA Clarity PPM.
- Configurez les noms de service CA Clarity PPM (auxquels sont affectés les incidents) comme éléments de configuration dans Service Desk.
- Créez des incidents dans Service Desk et rattachez-les aux éléments de configuration et aux utilisateurs finals ou aux ID de contact affectés.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

**Procédez comme suit :**

1. Ouvrez le menu Personnel et cliquez sur Rapports et jobs.  
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur le job Importer les données Unicenter Service Desk.  
La page Propriétés apparaît.
3. Entrez les paramètres obligatoires suivants :

#### **URL Unicenter Service Desk**

Définit l'URL du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées. Cette URL correspond à l'adresse du service Axe pour Service Desk.

**Mot de passe Unicenter Service Desk**

Définit le mot de passe du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées.

**Nom de l'utilisateur Unicenter Service Desk**

Définit le nom de l'utilisateur du système Service Desk à partir duquel les données de l'incident seront importées.

4. Spécifiez la date d'exécution du job. Vous pouvez l'exécuter immédiatement ou le planifier à une date/heure ultérieure. Définissez la récurrence (facultatif).
5. Vous pouvez définir des ressources ou des groupes à avertir en cas d'échec ou de réussite du job.
6. Enregistrez les modifications.

## Utilisation de l'accélérateur BRM

### Accélérateur BRM

Le module d'extension de l'accélérateur du gestionnaire des relations métiers (BRM) est intégré au module de gestion des services informatiques. L'accélérateur BRM améliore l'engagement entre les unités de livraison de services informatiques et les unités commerciales. Le module d'extension inclut un sous-ensemble unique de portlets dans chacun des tableaux de bord et des portails suivants :

- Le tableau de bord de service fournit aux gestionnaires de services des alertes et des mesures pour un service spécifique.
- Le tableau de bord de fournisseur fournit aux responsables de département et informatiques des alertes et des mesures concernant un département de fournisseur spécifique.
- Le tableau de bord de client fournit aux responsables de département et informatiques des alertes et des mesures concernant un département client spécifique.
- Le portail fournisseur affiche les mesures de service pour l'ensemble des départements de fournisseur.
- Le portail client affiche les mesures de service pour l'ensemble des clients BRM.

Pour bénéficier des tableaux de bord et des portlets de l'accélérateur BRM, vérifiez que votre structure organisationnelle inclut les entités suivantes :

- Plusieurs départements client et fournisseur avec des responsables de départements
- Des gestionnaires des relations métier travaillant avec les départements clients et le service informatique
- Départements de fournisseur possédant des services
- Un ou plusieurs services clientèle s'abonnant à des services
- Statistiques et mesures clés par les services clientèle
- Actifs, applications et projets affectés aux services

## Abonnements des départements (accélérateur BRM)

Les départements clients peuvent s'abonner aux services fournis par les départements du fournisseur. Chaque abonnement dispose de mesures utilisées dans les portlets de l'accélérateur BRM pour les tableaux de bord et les portails. La plupart des mesures clés sont définies par l'utilisateur. Les données d'incident sont importées dans Service Desk.

Pour afficher les mesures, cliquez sur Propriétés pour un nom d'abonnement de service.

Les mesures suivantes sont utilisées dans les portlets de l'accélérateur BRM :

### Evaluation de la satisfaction du client

Valeur de pourcentage indiquant le niveau de satisfaction du client avec l'abonnement. Vous pouvez saisir dans ce champ une valeur comprise entre 1 et 100. Des règles d'indicateur d'état sont affichées selon la satisfaction du client. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

### Nbre de violations de l'accord sur les niveaux de service

Nombre total de violations de l'accord sur les niveaux de service pour cet abonnement. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

### Seuil de violations de l'accord sur les niveaux de service

Nombre limite de violations de l'accord sur les niveaux de service pour cet abonnement. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

### Nombre d'incidents

Nombre total d'incidents pour cet abonnement.

### Seuil d'incidents

Nombre limite d'incidents pour les valeurs d'indicateurs d'état. Vous trouverez ce champ dans la page Principal des propriétés de l'abonnement.

### Nbre de demandes de changement

Nombre total de demandes de changement pour cet abonnement.

### Frais d'abonnement

Frais imputés au client pour cet abonnement.

### Nbre total d'utilisateurs

Nombre total d'utilisateurs ou de clients pour cet abonnement.

### Nbre d'utilisateurs actifs

Nombre d'utilisateurs actifs pour cet abonnement.

### Nombre de visites

Nombre de visites de la page Web de cet abonnement (le cas échéant).

### **Mesures clés**

Lien vers la page Mesures clés permettant à l'utilisateur de définir le type de mesure clé créée. Par exemple, Fermés, Incidents clôturés, Incidents créés, Autres, Utilisation ou Valeur. Les indicateurs d'état sont définis selon le type de mesure, que la valeur dépasse ou non le seuil cible et que la case Privilégier les valeurs élevées soit cochée ou non. Seules les équipes définies par l'utilisateur sont applicables. S'il n'existe pas de mesure clé pour les incidents créés ou clôturés, l'importation à partir de Service Desk crée une mesure pour l'abonnement.

## **Accès aux tableaux de bord et portails de l'accélérateur BRM**

Pour accéder à l'accélérateur BRM, sélectionnez Portail Fournisseur ou Portail Client dans le menu Gestion des services informatiques.

Vous pouvez afficher les données dans les portails suivants :

### **Portail fournisseur**

Affiche des mesures telles que des informations sur les finances, le client, la ressource et les demandes de service. Les portlets de ce portail utilisent des indicateurs d'état et des graphiques pour alerter les responsables informatiques des domaines requérant une attention particulière. La vue cumule toutes les informations de service basées sur les départements traités par le responsable informatique.

### **Portail Client**

Axé sur les mesures et les coûts du service. Il contient également des portlets avec des graphiques, des grilles et des informations pour indiquer au gestionnaire des relations métier les éventuels problèmes survenant au niveau des services clients. La vue du portail client contient uniquement les départements affectés au gestionnaire des relations métier.

Vous pouvez accéder aux tableaux de bord du service et du département dans Service et le Département.

## **Accès au tableau de bord à partir d'un service**

**Procédez comme suit :**

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des services informatiques, cliquez sur Services.
2. Ouvrez un service pour en afficher le tableau de bord.
3. Cliquez sur Tableau de bord.

## Accès au tableau de bord à partir d'un département

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Organisation, cliquez sur Départements.
2. Ouvrez un département pour afficher le tableau de bord.
3. Cliquez sur Tableau de bord du fournisseur ou sur l'onglet Tableau de bord Client.

## Tableau de bord du service

L'option Tableau de bord du service est disponible dans l'objet Service et inclut plusieurs portlets à navigation descendante. Les responsables de services individuels ou les responsables informatiques principaux utilisent généralement le tableau de bord.

### Intégrité du service

Ce portlet contient une liste de mesures. Chaque mesure est dotée d'un indicateur d'état précisant son statut. Le propriétaire du service peut rapidement définir des zones de service :

- Dépassement des seuils définis (rouge)
- Respect des seuils, ou surveillance/contrôle activés (jaune)
- Exécution sans erreur (vert)

Les données sont affichées pour les investissements, les demandes de changement ou les risques approuvés ou actifs et les investissements en attente. Les investissements annulés ou terminés ne sont pas inclus.

Les données de ce portlet proviennent d'un ensemble de mesures définies par l'utilisateur dans la page Mesures clés de la page Propriétés de l'abonnement. Les mesures incluent une cible et des dates de début et de fin affichées par période.

La santé du service est présentée sous forme de grille hiérarchique contenant les colonnes Mesure et Statut. Les mesures supérieures de ce portlet (Support du service, Gestion, Demandes de projet et de changement) sont dotées d'un indicateur d'état. Les indicateurs d'état supérieurs cumulent tous les indicateurs d'état inclus.

Lorsque vous développez les mesures supérieures, vous disposez des mesures additionnelles suivantes :

#### Valeur

Contient toutes les mesures clés dotées du type Valeur. L'échelle suivante est utilisée pour les valeurs que vous voulez placer en dessous du seuil :

- Rouge. Les valeurs pour un client au cours des trois derniers mois sont supérieures à 100 %.
- Jaune. Les valeurs pour un client au cours des trois derniers mois sont supérieures à 80 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont inférieures ou égales à 80 %.

L'échelle suivante est utilisée pour les valeurs que vous voulez placer au-dessous du seuil :

- Vert. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont supérieures à 120 %.
- Jaune. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont supérieures à 100 % (en l'absence d'indicateur vert, l'indicateur jaune est recherché).
- Rouge. Les valeurs des clients au cours des trois derniers mois sont inférieures à 100 %.

Pour afficher le portlet Mesures préfiltré pour montrer uniquement les mesures clés de valeur pour les abonnements des départements, cliquez sur le lien de mesure Valeur. Le portlet affiche les données sous forme de grille avec des graphiques à valeur mise à l'échelle pour le temps (VET). Le nombre de lignes dans ce portlet dépend du nombre de mesures clés disponibles pour un type donné. Le nombre de lignes dépend également de la valeur sélectionnée dans la liste déroulante (Incidents clôturés, Incidents créés, Autres, Utilisation ou Valeur).

Par défaut, la section VET utilise les trois derniers mois écoulés et les trois mois à venir à partir de la date en cours. La valeur réelle et la valeur seuil sont affichées et comparées.

#### RSI

Indique le retour sur investissement. Cliquez sur le lien de mesure RSI pour accéder à la page Propriétés du service : Budget du service sélectionné. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La valeur de retour sur investissement est inférieure à 0.
- Jaune. La valeur de retour sur investissement est inférieure à 15.
- Vert. La valeur de retour sur investissement est supérieure ou égale à 15.

## Utilisation

Contient toutes les mesures clé dotées du type Utilisation. Si les valeurs inférieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Rouge. La valeur d'utilisation est supérieure ou égale à 100 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.
- Jaune. La valeur d'utilisation est supérieure ou égale à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur d'utilisation est inférieure à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.

Si les valeurs supérieures au seuil défini sont recommandées, les indicateurs d'état suivants apparaissent :

- Rouge. La valeur d'utilisation est inférieure ou égale à 70 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.
- Jaune. La valeur d'utilisation est inférieure ou égale à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur d'utilisation est supérieure à 90 % du seuil cible pour les clients au cours des trois derniers mois.

Cliquez sur le lien de mesure Utilisation pour accéder au portlet préfiltré Mesures et afficher uniquement les mesures clés portant l'étiquette Utilisation pour les abonnements du département. Le portlet Mesures est décrit dans la section de mesure Valeur.

## Incidents

Cette mesure est définie selon le cumul d'incidents ouverts pour tout client s'abonnant au service. L'attribut Seuil d'incidents de la page Propriétés de l'abonnement contient la valeur seuil de l'incident. Les indicateurs d'état suivants sont affichés selon le nombre d'incidents ouverts :

- Rouge. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 30 %.
- Jaune. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 10 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est inférieur ou égal à 10 %.

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à la page Analyse des incidents du service. La page Portlet contient les portlets d'incidents appartenant inclus dans les vues à navigation descendante du tableau de bord du service et comprend les éléments suivants :

### Tendance des nouveaux incidents

Contient des informations sur le nombre d'incidents nouveaux suivis sur une période de six mois (mois en cours inclus). Les données sur l'incident sont extraites de Service Desk par le biais du job Importer les données. Vous pouvez également saisir manuellement les données de l'incident créé dans la section Mesures clés de la page Propriétés de l'abonnement. Sélectionnez le type de mesure clé Incidents créés et saisissez les valeurs cibles et constatées pour les différentes périodes.

La tendance des nouveaux incidents est présentée sous forme de grille avec un histogramme. La colonne Client contient le nom du département et la colonne Service contient le nom du service auquel le client s'est abonné. Une partie de l'histogramme contient le nombre total de nouveaux incidents par client pour un service spécifique au cours des six derniers mois (mois en cours inclus). L'autre partie contient la ligne de seuil pour les incidents créés. La ligne de seuil peut être différente pour chaque client et elle fait partie des valeurs cibles pour chaque ligne d'incident créé.

### Incidents ouverts par client

Répertorie sous forme de graphique les incidents ouverts, classés par client. Les données sur l'incident sont extraites de Service Desk par le biais du job Importer les données. Les données sont classées par colonnes et indiquent le nombre total d'incidents ouverts pour un service spécifique pour chaque client. L'axe X représente les clients, l'axe Y représente le nombre d'incidents.

### Accord sur les niveaux de service

Cette mesure est basée sur les violations d'accord sur les niveaux de service (SLA) de client abonné. Les valeurs ne doivent pas dépasser le seuil. Les indicateurs d'état suivants apparaissent selon le nombre de violations d'accord sur les niveaux de service (SLA) :

- Rouge. Un client a dépassé la limite.
- Jaune. Un client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est 3, l'indicateur d'état jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. La valeur 0 s'applique pour toutes les violations de l'accord sur les niveaux de service pour tous les clients.

Cliquez sur le lien de mesure de l'accord sur les niveaux de service pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Il contient les mesures de service spécifiques dépassées par les clients pour ce service. Les données sont affichées sous forme de grille avec les indicateurs d'état et les cumuls pour certaines mesures pour tous les clients du service sélectionné. Il inclut les colonnes suivantes :

#### Client

Nom du département client abonné au service.

#### Frais

Frais d'abonnement pour ce département.

### Incidents

Nombre total d'incidents ouverts pour tous les clients pour le service indiqué. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 30 %.
- Jaune. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est supérieur à 10 %.
- Vert. Le dépassement des incidents par rapport au seuil désigné est inférieur ou égal à 10 %.

### Satisfaction

Cette colonne se rapporte au champ Evaluation de la satisfaction du client de la page Propriétés de l'abonnement. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La satisfaction du client est inférieure à 50 %.
- Jaune. La satisfaction du client est inférieure à 80 %.
- Vert. La satisfaction du client est supérieure ou égales à 80 %.

### Accord sur les niveaux de service

Cette colonne se rapporte au champ Seuil de violations de l'accord sur les niveaux de service de la page des propriétés de l'abonnement. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
- Jaune. Le client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est 3, l'indicateur d'état jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. Aucune violation de l'accord sur les niveaux de service

### Satisfaction

Les données de cette mesure proviennent du champ Evaluation de la satisfaction du client de la page Propriétés de l'abonnement. La valeur de pourcentage de ce champ est comprise entre 1 et 100. Vous trouverez les indicateurs suivants, en fonction du taux de satisfaction :

- Rouge. La satisfaction du client est inférieure à 50 %.
- Jaune. La satisfaction du client est inférieure à 80 % (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Indicateur d'état vert. La satisfaction du client est supérieure ou égale à 80 %.

Cliquez sur le lien de mesure Satisfaction pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Vous trouverez la description de ce portlet dans la section de mesure de l'accord sur les niveaux de service.

## Budget

La mesure est déterminée à partir de la comparaison des coûts réels et des coûts prévus. La comparaison commence à partir du début de l'année et s'arrête à la date des dernières charges constatées. Cliquez sur le lien Mesure pour accéder à la page Plan financier du service qui contient les plans de coûts pour le service indiqué. Vous trouverez les indicateurs d'état suivants pour cette mesure, en fonction de la valeur de comparaison :

- Rouge. La valeur de comparaison est supérieure à 120 % du coût prévu.
- Jaune. La valeur de comparaison est supérieure à 100 % du coût prévu (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La valeur de comparaison est inférieure ou égale à 100 % du coût prévu.

## Recouvrement de coûts

Cette mesure est basée sur les coûts recouvrés comparés aux coûts totaux pour le service pour l'année en cours. Les coûts totaux correspondent aux coûts constatés pour le service, calculés dans la page Cumul financier dans la hiérarchie des services. Les coûts recouvrés sont calculés d'après les transactions répertoriées dans la page Contre-passations et comprend tous les coûts recouvrés pour l'année calendaire en cours. Cliquez sur le lien Recouvrement de coûts pour actualiser la page.

Vous trouverez les indicateurs d'état suivants pour cette mesure, en fonction des coûts récupérés :

- Rouge. Les coûts recouvrés représentent moins de 80 % des coûts totaux pour l'année en cours.
- Jaune. Les coûts recouvrés représentent moins de 100 % des coûts totaux sur l'année en cours (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Indicateur d'état vert. Les coûts recouvrés sont supérieurs ou égaux à 100 % des coûts totaux sur l'année en cours.

## Charge de travail

Cette mesure se base sur la somme des charges constatées et de la charge restante du dernier mois et du mois actuel en comparaison au travail de référence pour le service sur la même période. Elle ne comprend aucune charge constatée, aucune charge restante et aucun travail de référence des investissements enfants du service. Cliquez sur le lien Mesure pour ouvrir la page Cumul d'effort de la hiérarchie des services. Cette page indique le cumul des allocations des investissements enfants sur l'investissement parent dans la hiérarchie des services.

Les indicateurs d'état suivants apparaissent pour cette mesure, en fonction de la charge de travail :

- Rouge. La charge de travail est supérieure à 120 % du travail de référence.
- Jaune. La charge de travail est supérieure à 100 % du travail de référence (en l'absence d'indicateur rouge, l'indicateur jaune est recherché).
- Vert. La charge de travail est inférieure ou égale à 100 % du travail de référence.

#### Conformité

Cette mesure cumule tous les facteurs de conformité du service. Cliquez sur le lien Mesure pour ouvrir la page Conformité de la hiérarchie des services. Les définitions des indicateurs d'état dépendent de l'indicateur d'état de conformité générale de la page Conformité :

- Rouge. L'attribut Conformité de la page Conformité contient un indicateur d'état rouge.
- Vert. L'attribut Conformité de la page Conformité contient un indicateur d'état vert.

#### Actifs et applications

Cet indicateur d'état représente une valeur unique de conformité cumulée pour les pages de conformité des actifs et des applications. Cliquez sur le lien Mesure pour accéder à la page Actifs du service qui contient les portlets pour les actifs et les applications affectés à ce service.

Les définitions des indicateurs d'état suivantes dépendent de l'indicateur d'état de conformité générale qui cumule tous les champs de conformité de la page Actifs du service :

- Rouge. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont rouges.
- Jaune. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont jaunes, il n'y en a aucune en rouge.
- Vert. Une ou plusieurs mesures de conformité d'actif ou d'application cumulées sont vertes, il n'y en a aucune en jaune ou en rouge.

## Projets

Cette mesure se base sur le cumul du champ Indicateur de statut pour tous les projets associés au service dans toute la hiérarchie.

Les indicateurs suivants apparaissent, en fonction du statut du projet :

- Rouge. Un projet associé au service a un indicateur de statut rouge.
- Jaune. Un projet associé au service a un indicateur de statut jaune.
- Vert. Un projet associé au service a un indicateur de statut vert.

## Jalons

Cette mesure est basée sur la date de fin des tâches clés appartenant aux projets associés à la hiérarchie du service. Les tâches étiquetées comme Demandes de changement ne sont pas incluses.

Les indicateurs d'état suivants apparaissent, en fonction des tâches clés et des jalons :

- Rouge. Une tâche clé due dans une période de trois mois (comprenant le mois en cours, le mois précédent et le mois suivant) dépasse de plus de deux semaines la date de fin de la référence.
- Jaune. Une tâche clé due dans une période de trois mois dépasse de plus de deux jours la date de fin de la référence (s'il n'y a pas d'indicateur rouge, il recherche le jaune).
- Vert. Apparaît s'il n'y a pas d'indicateur jaune ou rouge.

Cliquez sur le lien de mesure Jalons pour accéder à la page Tâches clés et jalons du service. Cette page contient le portlet Tâches clés et jalons utilisant les données de tâches clés dans CA Clarity PPM. Ce portlet affiche uniquement les tâches clés appartenant aux investissements répertoriés dans la page Hiérarchie des services.

Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut du projet : Approuvé(e)
- Champ Projet actif. Champ sélectionné
- Avancement du projet. Débuté, Non débuté
- Statut de la tâche. Débuté, Non débuté
- Pourcentage d'avancement de la tâche. Les valeurs valides doivent être inférieures à 100 %.

Les données du portlet sont affichées sous forme de grille contenant les données pour les trois mois à venir, y compris celles du mois en cours.

Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Projet. Attribut du nom du projet dans l'objet Projet. Cliquez sur le lien du nom du projet pour accéder à la page Propriétés du projet.
- Nom : Attribut Nom de la tâche de l'objet Tâche. Cliquez sur le nom de la tâche pour accéder à la page Propriétés de la tâche.
- Début. Attribut Date de début de l'objet Tâche.
- Fin. Attribut Date de fin de l'objet Tâche.
- Statut. Attribut Statut de l'objet Tâche.
- % d'avancement. Attribut de pourcentage d'avancement de l'objet Tâche.
- Gantt. Le diagramme de Gantt reprend la référence actuelle et la date de fin pour les barres du diagramme de Gantt. Le diagramme utilise les mêmes règles de couleurs d'indicateurs d'état que les indicateurs d'état de jalons du portlet Intégrité du service.

### Risques

Cette mesure est basée sur le cumul des risques du projet et des risques de la demande de changement (tâche). Le risque du projet est un attribut de l'objet Projet. La demande de changement et les risques de tâche sont des attributs de l'objet Tâche. Les données proviennent des investissements de la hiérarchie des services.

Vous trouverez les indicateurs d'état suivants, en fonction de la nature du risque :

- Rouge. Il existe un ou plusieurs risques à priorité élevée.
- Jaune. Il existe un ou plusieurs risques à priorité moyenne.
- Vert. Aucun risque à priorité élevée ou moyenne.

Cliquez sur le lien de mesure Risques pour accéder à la page Risques du service qui contient le portlet Risques. Ce portlet ressemble au portlet Jalons et inclut les risques pour les projets et les demandes de changement (tâches) faisant partie de la hiérarchie des services.

Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut du projet : Approuvé(e)
- Champ Projet actif. Champ sélectionné
- Avancement du projet. Débuté, Non débuté
- Statut de la tâche. Débuté, Non débuté
- Pourcentage d'avancement de la tâche. Les valeurs valides doivent être inférieures à 100 %.
- Type de tâche. Demande de changement
- Statut du risque. Ouvert, En cours de traitement

Le portlet affiche les données sous forme de grille pour les trois mois à venir, y compris le mois en cours. Toutes les tâches associées à un projet sont affichées, notamment les tâches dotées d'associations de demandes de changement.

Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Projet. Attribut Nom dans l'objet Projet. Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder au tableau de bord du projet.
- Risque. Attribut Nom dans l'objet Risque. Cliquez sur le nom d'un risque pour accéder à la page de propriétés du risque.
- Demande de changement. Attribut Nom dans l'objet Demande de changement (Tâche). Cliquez sur le nom d'une demande de changement pour accéder à la page de propriétés de la tâche.
- Priorité. Attribut de priorité de l'objet Risque.
- Propriétaire. Propriétaire affecté au risque. Attribut Propriétaire dans l'objet Risque.
- Impact. Attribut Impact de l'objet Risque. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :
  - Rouge. L'impact de risque est élevé.
  - Jaune. L'impact de risque est moyen.
  - Vert. L'impact du risque n'est ni élevé ni moyen.

### Probabilité

Attribut Probabilité de l'objet Risque. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. La probabilité de risque est élevée.
- Jaune. La probabilité de risque est moyenne.
- Indicateur d'état vert. La probabilité du risque n'est ni élevée ni moyenne.

### Statut

Valeur du menu déroulant du champ Statut (Ouvert, Travail en cours, Résolu ou Clôturé).

### Demandes de changement

L'attribut Date de fin de la tâche est utilisé dans cet indicateur. Les tâches portant l'étiquette Demandes de changement avec l'attribut Type de tâche sont sélectionnées. Cliquez sur le lien Mesure pour actualiser la page. Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Demandes de changement dues dans une période de trois mois (à compter de la date en cours, incluant le mois précédent et le mois suivant) dépassant la date de fin de la référence de plus de deux semaines.
- Jaune. Demandes de changement dues dans une période de trois mois dépassant la date de fin de la référence de plus de deux jours.
- Vert. Demandes de changement dues dans une période de trois mois dépassant la date de fin de la référence de deux jours ou moins.

## Veille clientèle

Le portlet Veille clientèle indique le type de relation entre les clients et le service en mettant en évidence l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations de contrat sur les niveaux de service. Les données sont présentées dans un graphique à bulles, avec les clients les plus gros dans le coin supérieur droit. Les clients plus petits sont affichés dans la partie inférieure gauche du graphique. Le propriétaire du service peut afficher tous ses clients abonnés selon les mesures de service pertinentes.

Remarque concernant le graphique à bulles :

- Chaque bulle représente un département client. Cliquez sur une bulle pour accéder à la page Abonnements du département qui contient tous les clients abonnés à ce département.
- La taille de la bulle est proportionnelle au nombre d'incidents (soit le nombre total d'incidents ouverts que le client a enregistrés pour ce service). Plus le nombre d'incidents est élevé, plus la bulle est grosse.
- L'axe X représente les frais (un attribut de la page Abonnements des propriétés du service).
- L'axe Y représente le nombre d'utilisation en fonction du type de mesures clés d'utilisation de la page Type de mesure clé.
- La couleur des bulles représente les violations de l'accord sur les niveaux de service. La page Propriétés de l'abonnement contient un champ de saisie des violations de l'accord sur les niveaux de service ainsi qu'un champ permettant d'indiquer le seuil. Le client entre manuellement les champs.

Le code de couleur suivant est applicable :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
- Jaune. Le client ne dépasse pas le seuil. Par exemple, si le seuil est défini sur 3, une bulle jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
- Vert. Le champ Violation de l'accord sur les niveaux de service contient la valeur 0 (zéro) pour le client.

## Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours. Ce portlet ne contient aucun élément annulé ou terminé. Le propriétaire du service peut gérer les modifications prévues pour son service à l'aide de ce portlet.

Le portlet Analyse de projet contient les données sous forme de grille hiérarchique. Le niveau supérieur de la hiérarchie contient les noms de projet. Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder à la page Propriétés du projet. Lorsque vous développez un nom de projet, le nom de la tâche clé et de la demande de changement de ce projet sont affichés au second niveau. Cliquez sur le nom d'une demande de changement pour accéder à la page Propriétés de la tâche de cette dernière. Cliquez sur le nom d'une tâche pour accéder à la page Propriétés de la tâche de cette dernière.

Le portlet comprend les colonnes suivantes :

### **Nom**

Nom du projet, de la tâche clé ou de la demande de changement.

### **Coût de référence**

Coût référencé ou valeur monétaire du projet.

**Coût réel**

Coûts réel du projet.

**Ecart de coût**

Pourcentage déduit par comparaison du coût référencé et du coût réel.

**Gantt**

Diagramme de Gantt pour le projet ou la tâche. La couleur des barres du diagramme de Gantt dépend du retard ou de l'avancement de la tâche par rapport à la date de réalisation. Elles sont bleues, sauf en cas de retard. Dans ce cas, elles sont rouges.

## Tableau de bord du fournisseur

Le tableau de bord du fournisseur est disponible dans l'objet Département. Il contient les données pour les départements marqués fournisseurs. Il contient de nombreux portlets incluant une navigation descendante qui mettent en valeur les statistiques client, la livraison des services, les coûts de livraison des services et les demandes de service à venir. Le tableau de bord est utilisé par le responsable de département de fournisseur individuel et pour la gestion informatique en général.

A l'aide des portlets suivants, les responsables de département peuvent afficher l'ensemble de leurs services :

- Veille clientèle
- Analyse du projet
- Tous les services

### Veille clientèle

Le portlet Veille clientèle indique la relation entre les clients abonnés et les services que le département du fournisseur possède. Le portlet indique l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations d'accords sur les niveaux de service. Ces données sont représentées sous forme de graphique bulle. Les clients plus importants apparaissent dans le coin supérieur droit et les clients plus petits dans la partie inférieure gauche.

Remarque concernant le graphique à bulles :

- Chaque bulle représente un client abonné à un service détenu par ce département fournisseur.
- L'axe Y représente le nombre de services. Chaque département client contient une liste de services faisant partie intégrante de leurs abonnements. Le nombre comprend également les services des sous-départements.
- L'axe X représente les frais d'abonnement.
- Les données pour les bulles se retrouvent dans tous les services auxquels le client est abonné. Elles sont prises en charge par le département fournisseur. Pour les incidents et les frais, les données sont additionnées pour tous les services.
- Voici la légende des couleurs des indicateurs d'état des violations de l'accord sur les niveaux de service :
  - Rouge. Tout abonnement a un indicateur d'état rouge.
  - Jaune. Tout abonnement a un indicateur d'état jaune.
  - Vert. Aucun indicateur d'état rouge ou jaune.

## Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours. Ce portlet est semblable au portlet Analyse des projets du tableau de bord du service, à quelques différences près :

- Vous pouvez filtrer par projet, gestionnaire de projet ou service.
- Les colonnes portent les noms suivants : Nom, Service, Référence, Charge constatée, VC et diagramme de Gantt.
- Tous les services de sous-départements sont également inclus.

## Tous les services

Le portlet Tous les services contient une liste des mesures avec indicateur d'état indiquant le statut de chaque mesure. Le responsable informatique peut rapidement déterminer les types de zones du service. Types de zones : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert). Inclut les services de sous-départements, le cas échéant.

Le portlet Tous les services de l'objet Département est semblable au portlet Santé du service de l'objet Service, à quelques différences près :

- Le département fournisseur peut posséder plusieurs services.
- Le département du fournisseur peut inclure des services de sous-départements.
- Les indicateurs d'état sont de tous les services détenus par le département du fournisseur sont cumulés.

Vous trouverez ci-après une liste des portlets à navigation descendantes qui vous permettra de parcourir les mesures du portlet Tous les services. Les portlets sont différents des portlets déroulants accessibles à partir de la section Intégrité du service dans le tableau de bord du service.

#### **Mesures**

Cliquez sur le lien de mesure Valeur ou Utilisation pour accéder au portlet. Le portlet contient les données des mesures clés sous forme de liste triée par service et préfiltrée pour afficher uniquement les données du type de mesure clé Valeur ou Utilisation. Le département du fournisseur possède les services.

#### **Tendance des nouveaux incidents**

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à ce portlet. Le portlet affiche le nombre total d'incidents que le client crée pour tous les services. Les services sont ceux que le département du fournisseur a possédés durant les six derniers mois (à partir de la date en cours).

#### **Incidents ouverts par client**

Cliquez sur le lien de mesure Incidents pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient le nombre total d'incidents ouverts pour tous les services détenus par le département fournisseur, pour chaque client abonné.

#### **Analyse du budget**

Cliquez sur le lien de mesure Budget pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient les coûts réels et prévus pour chaque service pris en charge par le fournisseur. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

##### **Service**

Attribut Nom du service de l'objet Service. Cliquez sur le nom d'un service pour accéder à la page Budgets de service.

##### **Coût réel**

Attribut Coût réel de l'objet Service.

##### **Coût prévu**

Attribut Coût prévu de l'objet Service

##### **Ecart**

Différence entre le coût prévu et le coût réel.

### Statut

Les indicateurs d'état suivants s'affichent selon la valeur de comparaison des coûts réels et des coûts prévus. Les coûts sont comptabilisés à partir du début de l'année et jusqu'à la date des dernières charges constatées.

- Rouge. La valeur de comparaison est supérieure à 120 % du coût prévu.
- Jaune. La valeur de comparaison est supérieure à 100 % du coût prévu.
- Vert. La valeur de comparaison est inférieure ou égale à 100 % du coût prévu.

### Analyse de la charge de travail par service

Cliquez sur le lien de mesure Charge de travail pour accéder à ce portlet. Ce portlet contient le travail réel et le travail restant comparés au travail de référence pour chaque service pris en charge par le département fournisseur. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

#### Service

Attribut Nom du service de l'objet Service.

#### Travail réel

Quantité totale de travail exprimée en heures.

#### Charge restante

Attribut Charge restante (exprimée en heures) de l'objet Service.

#### Travail de référence

Attribut Travail de référence (exprimé en heures) de l'objet Service.

#### Conformité avec le service

Pour accéder au portlet, cliquez sur le lien de mesure Conformité. Ce portlet contient chaque service pour le département fournisseur et leurs indicateurs d'état de conformité. Il est utilisé avec l'indicateur d'état de conformité dans le portlet Intégrité du service du tableau de bord Service. Les données sont affichées sous forme de grille et proviennent des différentes pages de conformité de chaque service. Vous trouverez les colonnes suivantes :

- Nom : Attribut Nom du service de l'objet Service. Cliquez sur le lien du nom du service pour accéder à la page Conformité de ce dernier.
- Conformité à la licence Indicateur d'état général de conformité de la page Conformité pour ce service.

### Tâches clés et jalons

Cliquez sur le lien de mesure Jalons pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet sont basées sur les projets associés à chaque hiérarchie de service détenue par le département fournisseur. Vous trouverez les colonnes suivantes :

#### Service

Contient l'attribut Nom du service pour chaque service pris en charge par le département fournisseur.

#### Projet

Contient le nom du projet de la hiérarchie des services.

#### Nom

Contient le nom de la tâche clé ou du jalon pour le projet.

#### Début/Fin

Contient les dates de début et de fin pour la tâche ou le jalon.

#### Statut

Affiche le statut de la tâche clé ou du jalon.

#### % d'avancement

Indique le statut d'avancement de la tâche clé ou du jalon exprimé en pourcentage.

#### Planification

Contient le calendrier du projet.

### Risques

Cliquez sur le lien de mesure Risques pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet sont basées sur les projets et les tâches clés associées à chaque service (par le biais de la hiérarchie) pris en charge par le département fournisseur. L'attribut Nom du service de ce portlet se rapporte à chaque service pris en charge par le département fournisseur.

## Actifs

Cliquez sur le lien de mesure Actifs et applications pour accéder à ce portlet. Les données de ce portlet proviennent de l'objet Actif. Les données sont sélectionnées en fonction des valeurs de champ suivantes :

- Statut de l'actif Approuvé(e)
- Avancement de l'actif Débuté, Non débuté

Les données sont affichées sous forme de grille et comprennent notamment tous les actifs associés au service par le biais de la hiérarchie. Ce portlet contient les colonnes suivantes :

### Nom

Attribut Nom de l'actif pour l'objet Actif.

### Catégorie

Catégorie de l'actif.

### Statut

Cet indicateur d'état est basé sur l'indicateur d'état Indicateur de statut de la page Propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs de la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. Un ou plusieurs indicateurs d'état rouges.
- Jaune. Un ou plusieurs indicateurs d'état jaune.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge ou jaune.

### Conformité aux réglementations

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité aux réglementations de la page Propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité aux réglementations d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

### Conformité à la licence

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité à la licence de la page Conformité des propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité à la licence d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

### Conformité en matière de maintenance

Cet indicateur d'état dépend de la valeur de l'indicateur d'état Conformité en matière de maintenance de la page Conformité des propriétés de l'actif, cumulé pour tous les actifs dans la hiérarchie des services. Les indicateurs d'état apparaissent selon différents critères :

- Rouge. La mesure de conformité en matière de maintenance d'un actif est un indicateur rouge.
- Vert. Aucun indicateur d'état rouge.

### Risk

Attribut Risque de l'objet Actif.

### Applications

Cliquez sur le lien de mesure Actifs et applications pour accéder au portlet Applications. Ce portlet est identique au portlet Actif, à la différence que toutes les données sont récupérées de l'objet Application en fonction des hiérarchies du service.

## Tableau de bord client

Le tableau de bord Client, disponible dans l'objet Département contient les données des département marqués comme clients. Il contient plusieurs portlets incluant un mode de navigation descendante. Un responsable du département client individuel ou un gestionnaire des relations métier utilisent le tableau de bord.

Le responsable du département peut afficher les statistiques concernant les points suivants :

- Livraison de service
- Utilisation
- Coût des services abonnés
- Demandes actuelles de modification du service
- Frais spécifiques du client pour l'utilisation du service

Les portlets suivants sont disponibles :

- Veille de l'abonnement
- Analyse du projet
- Analyse des frais du client
- Tous les abonnements

## Veille de l'abonnement

Le portlet Veille de l'abonnement indique l'utilisation, la quantité facturée, le nombre d'incidents et les violations de l'accord sur les niveaux de service pour les services abonnés.

Le responsable de département peut afficher les abonnements les plus chers, l'utilisation et le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service. Ces données sont présentées sous forme de graphique à bulles. Chaque bulle représente un service.

Cliquez sur une bulle pour accéder au tableau de bord du service. Passez le curseur de la souris sur une bulle pour afficher le nom du service.

## Analyse du projet

Le portlet Analyse du projet affiche les données représentant plusieurs projets et demandes de changement. Il s'agit des projets et des demandes en cours pour tous les services abonnés auxquels le département est abonné. Ce portlet ressemble au portlet Analyse du projet du tableau de bord Service. Il inclut cependant un attribut Service supplémentaire. L'attribut contient le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (dans la hiérarchie).

## Analyse des frais du client

Le portlet Analyse des frais du client compare les coûts réels et les coûts prévus pour chaque service sur une période de six mois. Le portlet fournit au responsable de département l'accès aux informations actuelles concernant le budget des services quant au coût réel de livraison des services. Les données apparaissent sous forme de diagramme à colonnes verticales, chacune représentant un service. L'axe X représente le montant des coûts. L'axe Y représente les noms des services en fonction des services auxquels le client est abonné.

## Tous les abonnements

Un abonnement est un service auquel le département client est abonné. Il paie pour pouvoir l'utiliser.

Le portlet Tous les abonnements est similaire au portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Ce portlet contient la liste des mesures incluant un indicateur d'état montrant le statut de chaque mesure.

Contrairement au portlet Santé du service, ce portlet ne contient pas de section Gestion. Le responsable de département peut rapidement identifier les zones de leurs abonnements : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert). L'affichage comprend un ou plusieurs services auxquels le client s'est abonné.

Vous trouverez ci-dessous la description des mesures et des portlets vers lesquels les mesures Tous les abonnements renvoient.

#### **Valeur**

Cliquez sur ce lien pour accéder à une liste de mesures classées par service. Tous les services auxquels le client est abonné sont inclus. Cliquez sur ce lien pour accéder au portlet Mesures, préfiltré par le type de mesure Valeur.

#### **Utilisation**

Cliquez sur ce lien pour accéder au portlet Mesures, préfiltré par le type de mesure Utilisation.

#### **Incidents**

Cliquez sur le lien Incidents pour accéder aux portlets suivants dans la page Analyse des incidents clients :

##### **Tendance des nouveaux incidents**

Le portlet Tendance des nouveaux incidents est similaire au portlet Tendance des nouveaux incidents du tableau de bord Service, à la différence qu'il affiche les données correspondant au nombre total des nouveaux incidents par client. Les données s'appliquent à tous les services avec abonnements au cours des six derniers mois (à partir de la date en cours).

##### **Incidents client ouverts par service**

Le portlet est similaire au portlet Incidents ouverts du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées correspondent au nombre total d'incidents ouverts pour tous les services auxquels le client est abonné.

#### **Accord sur les niveaux de service**

Cliquez sur le lien Accord sur les niveaux de service pour accéder au portlet de Tableau de bord. Ce portlet répertorie les noms des services et inclut les mesures et indicateurs d'état de services spécifiques (frais, incidents, satisfaction et accord sur les niveaux de service) pour chaque service auquel le client est abonné.

#### **Satisfaction**

Cliquez sur le lien pour accéder au portlet Tableau de bord.

#### **Projets**

Cliquez pour actualiser la page.

#### **Jalons**

Cliquez sur le lien pour afficher le portlet Tâches clés et jalons. Le portlet est similaire au portlet Tâches clés et jalons, accessible à partir du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées dépendent des projets associés à chaque hiérarchie de services à laquelle le client est abonné. Par conséquent, plusieurs services au lieu d'un seul service. L'attribut Nom du service du portlet fait référence aux noms des services du département du fournisseur.

### Risques

Cliquez sur ce lien pour afficher le portlet Risque. Le portlet est similaire au portlet Risques, accessible à partir du tableau de bord Service, à la différence que les données affichées dépendent des projets associés à chaque hiérarchie de services à laquelle le client est abonné. Par conséquent, plusieurs services au lieu d'un seul service. L'attribut Nom du service de ce portlet se rapporte au nom des services du département fournisseur.

## Portail Client (accélérateur BRM)

Vous pouvez afficher le portail Client dans la capacité d'un gestionnaire des relations métier pour au moins un service clientèle.

Le portail Client est conçu pour fournir au gestionnaire des relations métier des informations actualisées sur tous les clients pris en charge et les services.

Le portlet comprend les fonctions suivantes :

- Livraison de l'abonnement
- Demandes d'abonnement
- Frais d'abonnement

Vous pouvez accéder au portail Client à partir de Gestion des services informatiques.

### Livraison de l'abonnement

La page Livraison de l'abonnement contient les portlets suivants :

#### Veille de l'abonnement

Affiche un graphique à bulles représentant les services abonnés et mettant en évidence l'utilisation, les frais imputés, le nombre d'incidents et les violations de l'accord sur les niveaux de service. Le gestionnaire des relations métier peut consulter les abonnements les plus chers, l'utilisation et le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service. Ce portlet contient tous les services abonnés pour tous les clients du gestionnaire des relations métier. Chaque bulle représente un service. Cliquez sur une bulle pour afficher le tableau de bord du service. L'axe Y représente le nombre de clients affectés au gestionnaire des relations métier. Ce chiffre comprend les sous-départements des clients. L'axe X représente les frais d'abonnement.

#### Tableau de bord

Contient une grille avec des indicateurs d'état pour un certain nombre de mesures. Il affiche la liste des clients gérés par le gestionnaire des relations métier et cumule les indicateurs d'état en fonction de tous les abonnements de ces clients. Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

### **Mesures**

Contient les données des mesures clés d'utilisation pour l'abonnement de chaque client. Les mesures permettent au gestionnaire des relations métier d'afficher les mesures suivies par leurs clients. Elles indiquent également si certaines mesures dépassent les seuils définis. Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

### **Actions**

Prend en charge l'utilisation du portail client comme page de présentation par défaut. Portlet d'actions prédéfini.

## **Demandes d'abonnement**

La page Demandes d'abonnement contient les portlets suivants :

### **Idées**

Rassemble des statistiques d'idées pertinentes pour tous les services auxquels les clients du gestionnaire des relations métier sont abonnés. Les idées sont récupérées en fonction de l'utilisateur appartenant à l'un des départements associés au gestionnaire des relations métier. Chaque idée affichée est associée à un service auquel le département est abonné. Les informations des attributs de ce portlet proviennent des objets suivants :

- Idée
- Service
- Département

Les données de ce portlet sont affichées sous forme de grilles dans les colonnes suivantes :

### **Priorité**

Contient la priorité de l'objet Idée.

- Rouge. Idée à priorité élevée.
- Jaune. Idée à priorité moyenne.
- Vert. Idée à priorité faible.

### **Service**

Affiche le nom du service figurant dans la hiérarchie des idées. L'attribut de nom du service est associé à l'objet Service.

### **Sujet de l'idée**

Contient le sujet de l'idée de l'objet Idée.

#### **Département**

Contient le département auquel l'utilisateur appartient.

#### **Bénéfice estimé**

Contient les bénéfices estimés de l'objet Idée.

#### **Coût estimé**

Contient les coûts estimés de l'objet Idée.

#### **Date de soumission**

Contient la date de soumission de l'objet Idée.

#### **Date d'approbation**

Contient la date d'approbation de l'objet Idée.

#### **Analyse du projet**

Contient les données représentant les différents projets et demandes de changement en cours pour les services auxquels les clients de la relation clientèle sont abonnés. Les données sont représentées sous forme de grille hiérarchique. Les noms de projet sont affichés dans le niveau supérieur.

**Remarque :** Cliquez sur le nom d'un projet pour accéder à la page des propriétés de ce projet. Pour afficher une liste des tâches, développez un projet. L'attribut Service affiche le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (dans la hiérarchie).

## **Frais d'abonnement**

La page Frais d'abonnement contient les portlets suivants :

#### **Factures du département**

Affiche le montant de la facture en cours pour les clients de chaque gestionnaire des relations métier, pour l'exercice fiscal en cours et l'exercice fiscal précédent. Les informations des attributs de ce portlet proviennent des objets suivants :

- Département
- Facture

Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

#### **Nom**

Contient les noms des départements clients de l'objet Département pris en charge par le gestionnaire des relations métier. Cliquez sur le nom d'un client pour accéder au Tableau de bord du client.

**ID**

Contient le numéro de facture de l'objet Facture. Cliquez sur le numéro d'une facture pour accéder à l'onglet Facture dans le département du client.

**Date de la facture**

Contient la date de la facture de l'objet Facture.

**Montant**

Contient le montant de la facture de l'objet Facture.

**Période**

Contient la période fiscale pour laquelle les frais sont imputés.

**Statut**

Contient le statut de l'objet Facture.

**Frais par service appliqués au cours d'une période**

Affiche tous les services auxquels les clients du gestionnaire des relations métier sont abonnés. Les montants totaux de la facture sont également cumulés pour chaque service pour les six derniers mois. Les données sont affichées sous forme de diagramme en bâtons, un bâton correspondant à un service. Ainsi, si les clients d'un gestionnaire des relations métier utilisent trois services, le diagramme contiendra trois barres pour la période spécifiée. L'axe X représente les mois et l'axe Y le montant des frais.

**Historique de la facture**

Contient un instantané des frais facturés pour chaque client sur une période de six mois. Les frais sont cumulés pour tous les services auxquels le client est abonné. Les données sont affichées sous forme de diagramme en bâtons, un bâton correspondant à un client. Ainsi, si les clients d'un gestionnaire des relations métier utilisent trois clients, le diagramme contiendra trois barres pour la période spécifiée. L'axe X représente les six derniers mois, à partir de la date en cours. L'axe Y représente le montant des coûts.

## Portail fournisseur

Vous pouvez afficher le portail Fournisseur en tant que responsable de département avec au moins un département de fournisseur. Approuvez toutes les factures avant que les données s'affichent dans les portlets financiers.

Le portail est disponible sous forme de lien dans Gestion des services informatiques. Ce portail permet au responsable informatique d'accéder à des informations à la demande sur les services et les clients pour plusieurs départements de fournisseur.

Les portlets contiennent les éléments suivants :

- Présentation
- Clients
- Incidents
- Projets/Demandes de changement
- Charge de travail
- Données financières

**Remarque :** Exemple de tâches redondantes : un responsable informatique gère un département et un service. Le service fait partie de la hiérarchie d'un deuxième service dirigé par le même responsable informatique. Les deux services sont comptés.

## Présentation

La page Présentation contient les portlets suivants :

### Actions

Prend en charge l'utilisation du portail client comme page de présentation par défaut. Il s'agit du portlet d'actions prêtes à l'emploi que vous trouverez ailleurs dans le produit.

### Tous les services

Contient une liste de mesures avec un indicateur d'état signalant le statut de la mesure. Le responsable informatique peut identifier si les services présentent les états suivants : Dépassement des seuils définis (rouge), Surveillance requise (jaune) et Exécution sans erreurs (vert).

**Remarque :** Le portlet diffère du portlet Intégrité du service dans le Tableau de bord Service. Le responsable informatique peut afficher plusieurs départements et leurs services, au lieu d'un seul département et les services associés. Le portlet contient les mesures suivantes :

### Valeur

Cliquez pour accéder au portlet Mesures préfiltré et afficher les mesures clés du type Valeur.

### Utilisation

Cliquez pour accéder au portlet Mesures, préfiltré pour afficher les mesures clés du type Utilisation.

### Incidents

Cliquez pour accéder à l'onglet Incidents du Portail Fournisseur.

**Accord sur les niveaux de service**

Cliquez pour accéder au portlet Tableau de bord du client. Ce portlet est un lien vers les mesures de services spécifiques cumulées pour tous les clients.

**Satisfaction**

Cliquez pour accéder au portlet Tableau de bord du client.

**Budget**

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien de la mesure pour accéder au portlet Analyse du budget. Le portlet affiche les mêmes données que le lien Budget dans Département du fournisseur.

**Recouvrement de coûts**

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien Mesure pour actualiser la page.

**Charge de travail**

Calculez d'abord les valeurs cumulées pour les services représentés et ajouter un indicateur d'état à la mesure. Appliquez ensuite les règles d'indicateur d'état définies pour le portlet Intégrité du service dans le tableau de bord Service. Cliquez sur le lien Mesure pour accéder au portlet Analyse de la charge de travail par service.

**Conformité**

Cliquez pour accéder au portlet Conformité du service. Les indicateurs d'état fonctionnent comme suit :

- Rouge. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état rouge.
- Jaune. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état jaune.
- Vert. Les services représentés sont associés à un indicateur d'état vert.

**Actifs et applications**

Cliquez pour accéder à la page Actifs du service, qui contient les portlets des actifs et des applications.

**Projets**

Cliquez pour actualiser la page. L'indicateur d'état indique le statut global des projets. Les projets sont associés à tous les services dont le responsable informatique a la charge pour tous les départements de fournisseur qu'il possède.

### **Jalons**

Cliquez dessus pour accéder au portlet Tâches clés et jalons.

### **Risques**

Cliquez dessus pour accéder au portlet Risque.

### **Demandes de changement**

Cliquez pour actualiser la page. L'indicateur signale le statut général de toutes les demandes de changement dans et hors d'un projet. Les projets sont associés à tous les services dont le responsable informatique a la charge pour tous les départements de fournisseur qu'il possède.

## **Clients (accélérateur BRM)**

La page Clients contient les portlets suivants :

### **Valeur**

Contient les données des mesures clés de valeur pour chaque abonnement du client. Cette option permet au responsable informatique de visualiser les mesures que ses clients abonnés suivent et de voir si elles dépassent les seuils définis.

Cliquez sur le lien du nom d'un client dans ce portlet pour accéder au tableau de bord du client du département. Cliquez sur le lien du nom d'un service pour accéder au tableau de bord du service. Cliquez sur le nom d'une mesure pour accéder à la page Propriétés de la mesure clé.

### **Utilisation**

Contient les données des mesures clés de l'utilisation pour chaque abonnement du client. Permet aux gestionnaires des relations métier d'afficher les mesures suivies par les clients abonnés. Elles indiquent également si certaines mesures dépassent les seuils définis.

### **Tableau de bord du client**

Contient une grille avec des indicateurs d'état pour un certain nombre de mesures. Il affiche la liste des services que le responsable informatique gère. Il cumule également les indicateurs d'état de tous les services appartenant au responsable informatique.

## Incidents (accélérateur BRM)

Vous pouvez suivre des incidents à l'aide de systèmes externes incluant CA Unicenter Service Desk. Vous pouvez saisir les données des incidents manuellement dans CA Clarity PPM, importées par le biais de XOG ou du job Importer les données Unicenter Service Desk.

La page Incidents contient les portlets suivants :

### Incidents ouverts par service

Nombre d'incidents ouverts pour chaque service détenu par le responsable informatique. Les données sont importées à partir de Service Desk. Les données de ce portlet sont affichées sous forme de graphique à secteurs. Chaque secteur représente un service. La largeur du secteur est proportionnelle au nombre d'incidents pour ce service. Passez le curseur de la souris sur un secteur (sur un service) pour afficher le nombre d'incidents ouverts pour ce service.

### Veille d'incident des services

Affiche la relation entre les différents services et le nombre de clients abonnés et le nombre d'incidents et de violations de l'accord sur les niveaux de service associés. Les données proviennent de tous les services détenus par les responsables informatiques. Le portlet contient un diagramme à bulles, chaque bulle représentant un service. Seuls les services pris en charge par ce fournisseur sont affichés. Voici les détails sur le diagramme :

- L'axe X représente les frais, une partie de l'objet Abonnement cumulé pour tous les clients du service.
- L'axe Y représente le nombre de clients abonnés à ce service.
- La taille de la bulle symbolise le nombre d'incidents (les incidents ouverts pour ce service). Plus le nombre d'incidents est élevé, plus la bulle est grosse. Ce nombre est cumulé pour tous les clients utilisant ce service.
- La couleur des bulles représente les violations de l'accord sur les niveaux de service. La violation est calculée sur la base des violations de l'accord sur les niveaux de service cumulées du client abonné pour chaque service. Ces informations proviennent des champs Violations de l'accord sur les niveaux de service de la page principale Propriétés de l'abonnement. Le client entre les valeurs manuellement dans le champ.

Les indicateurs d'état suivants s'affichent :

- Rouge. Le client a dépassé la limite.
  - Jaune. Le client ne dépasse pas le seuil. Le client est entre 1 et la limite. Par exemple, si le seuil est défini sur 3, une bulle jaune peut contenir les valeurs 1, 2 ou 3.
  - Vert. Le nombre de violations de l'accord sur les niveaux de service du client est 0.
- Lorsque vous passez le curseur de la souris sur une bulle, le nom du service s'affiche.

#### Incidents ouverts par client

Nombre d'incidents ouverts pour chaque client pour tous les services détenus par le responsable informatique. Les données sont importées à partir de Service Desk. Les données de ce portlet sont affichées sous forme de graphique à secteurs. Chaque secteur représente un département client et la largeur du secteur représente le nombre d'incidents pour chaque département client. Passez le curseur de la souris sur un secteur (un client) pour visualiser le nombre d'incidents ouverts pour ce client.

#### Incidents ouverts et clôturés

Compare le nombre d'incidents ouverts au nombre d'incidents clôturés pour une période donnée. Les données proviennent de tous les services détenus par les responsables informatiques. Ce portlet contient un diagramme à colonnes avec deux colonnes par période. Une colonne représente les incidents ouverts et l'autre représente les incidents clôturés. L'axe X représente les six derniers mois, à partir de la date en cours. L'axe Y représente le nombre d'incidents.

### Projets/Demandes de changement

La page Projets/demande de changement contient les portlets suivants pour les services appartenant aux responsables informatiques :

#### Analyse du projet

Fournit un ensemble d'indicateurs d'état et d'autres données représentant les projets et les demandes de changement en cours pour les services. L'analyse est similaire au portlet Analyse du projet dans le tableau de bord Service. Cependant les données du portlet peuvent inclure plusieurs départements comprenant plusieurs services. L'attribut Service contient le nom du service associé à un projet ou à une demande de changement (par le biais de la hiérarchie).

#### Risques

Affiche les risques du projet et de la demande de changement pour les projets répertoriés dans la hiérarchie des services pour chacun des services. Vous pouvez également accéder à ce portlet par le biais du tableau de bord Service, via la mesure Risques. La seule différence est que, dans le portail Fournisseur, ce portlet traite plusieurs départements associés à plusieurs services.

### Tâches clés et jalons

Affiche les tâches clés qui appartiennent aux projets répertoriés dans la hiérarchie des services pour chacun des services. Vous pouvez également accéder à ce portlet par le biais du tableau de bord Service, via la mesure Jalons. Cependant, le portail Fournisseur traite plusieurs départements associés à plusieurs services.

## Charge de travail

La page Charge de travail contient les portlets suivants :

### Cumul des ressources de l'organigramme organisationnel

Contient les données spécifiques à la demande de ressource pour les structures d'organigramme organisationnel.

### Temps passé par type de service

Compare le nombre d'heures travaillées pour les périodes mensuelles définies. Le type de service structure les données pour permettre au responsable informatique d'afficher les zones de services recevant la plupart des ressources. Les données sont récupérées à partir de l'attribut Type de service sur l'objet Service et du nombre total de jours pour chaque ressource. La ressource doit être affectée à des services de ce type ou à un investissement dans les hiérarchies de services, comme les échelles de pourcentage d'allocation de hiérarchie. Ce portlet contient des colonnes empilées, chaque colonne représentant un type de service. L'axe X représente les périodes en mois (trois mois avant et trois mois après la date en cours). L'axe Y représente le nombre d'heures (calculé en fonction des allocations réelles et restantes).

### Comparaison du délai Employé/Contractant

Contient un histogramme détaillant les différences entre le montant dépensé en dollars pour les sous-traitants externes et le montant dépensé en dollars pour les salariés internes. Le responsable informatique peut ainsi vérifier la manière dont la main d'oeuvre est gérée pour tous les services qu'il possède. L'histogramme contient deux colonnes par période. La première représente le nombre total d'heures pour toutes les ressources de personnel travaillant dans un service ou les investissements associés à la hiérarchie du service. Les pourcentages de hiérarchie échelonnent les colonnes. L'autre colonne représente le nombre total d'heures pour les ressources de sous-traitants affectées à ce service. L'affectation de la ressource représente le nombre total d'heures. L'attribut Type dans l'objet Ressource désigne les contractants et employés. L'axe X représente les périodes en mois (trois mois avant et trois mois après la date en cours), L'axe Y représente le nombre d'heures (calculé en fonction des allocations réelles et restantes).

## Données financières

La page Données financières contient les portlets suivants :

### **Déclaration de récupération**

Affiche le montant en dollars de la contre-passation qui a été récupéré. Cette option permet également de calculer les écarts entre le coût du service total et l'argent reçu. La liste des services apparaît avec les frais imputés par trimestre. Les données sont affichées sous forme de grille comprenant les colonnes suivantes :

#### **Service**

Contient le nom du service détenu par le gestionnaire informatique. Cliquez sur le nom d'un service pour accéder au Tableau de bord du service.

#### **Coût**

Contient le coût total d'un service.

#### **Frais**

Contient les frais imputés pour la livraison du service.

#### **Ecart**

Contient la différence entre les coûts et les frais.

#### **Pourcentage d'écart**

Contient l'écart exprimé en pourcentage du coût.

#### **Statut**

Affiche le statut représenté par les indicateurs d'état suivants :

- Rouge. L'écart en inférieur à 20 %.
- Jaune. L'écart en inférieur à 5 %.
- Vert. Aucun indicateur d'état jaune ou rouge.