

CA Clarity™ PPM

IT szolgáltatásmenedzsment – felhasználói útmutató

Release 14.1.00



A jelen dokumentáció, amely beágyazott sűgőrendszereket és elektronikusan terjesztett dokumentumokat (továbbiakban: „Dokumentáció”) tartalmaz, kizárólag tájékoztató jelleggel készült, a CA bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. A jelen Dokumentáció a CA tulajdona, így a CA előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem másolható, nem terjeszthető, nem reprodukálható, nem hozható nyilvánosságra, nem dolgozható át és nem sokszorosítható, sem egészben, sem részben.

Amennyiben Ön licenccel rendelkező felhasználója a jelen Dokumentációban meghatározott szoftvertermék(ek)nek, akkor a jelen Dokumentáció indokolt példányszámban az Ön vagy alkalmazottai saját, a szoftverrel összefüggő felhasználása céljából kinyomtatható vagy más módon hozzáférhetővé tehető, feltéve, hogy a CA szerzői jogra vonatkozó felirata és címkéje minden egyes sokszorosított példányon fel van tüntetve.

A jelen Dokumentáció kinyomtatására vagy más módon való hozzáférhetővé tételére vonatkozó engedély arra az időszakra korlátozott, ameddig a vonatkozó szoftverlicenc teljes egészében érvényben és hatályban van. Ha bármely oknál fogva ez a licenc megszűnik, abban az esetben az Ön kötelessége a CA-nak írásban igazolni, hogy a jelen Dokumentáció minden példányát és részmásolatait a CA-nak visszaküldték vagy megsemmisítették.

AMENNYIBEN JOGSZABÁLY KÖTELEZŐ RENDELKEZÉSE ELTÉRŐEN NEM RENDELKEZIK, A CA A JELEN DOKUMENTÁCIÓT A MELLÉKELT ÁLLAPOTÁBAN BOCSÁTJA RENDELKEZÉSRE, ÉS A DOKUMENTÁCIÓ TEKINTETÉBEN SEMMIFÉLE SZAVATOSSÁGOT SEM VÁLLAL, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT, A RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATRA, ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VAGY JOGTISZTASÁGRA VONATKOZÓ VALAMENNYI SZAVATOSSÁGOT IS. A CA SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VÁLLAL FELELŐSSÉGET ÖN VAGY HARMADIK FÉL FELÉ A JELEN DOKUMENTÁCIÓ FELHASZNÁLÁSÁBÓL EREDŐ BÁRMELY VESZTESÉGÉRT, KÁRÉRT, LEGYEN AZ KÖZVETLEN VAGY KÖZVETETT, IDEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT AZ ELMARADT HASZNOT, ILLETVE A BEFEKTETÉS ELMARADÁSÁBÓL, AZ ÜZLETMENET MEGSZAKADÁSÁBÓL, A GOODWILL ÉRTÉKCSÖKKENÉSÉBŐL VAGY AZ ADATVESZTÉSŐBŐL EREDŐ VESZTESÉGET, KÁRT IS, MÉG ABBAN AZ ESETBEN SEM, HA A CA-T AZ ILYEN VESZTESÉG VAGY KÁR LEHETŐSÉGÉRŐL ELŐZETESEN KIFEJEZETLEN TÁJÉKOZTATTÁK.

Valamennyi, a jelen Dokumentációban hivatkozott szoftvertermék használata tekintetében a vonatkozó licencszerződés az irányadó, és a jelen hirdetmény feltételei semmilyen módon sem módosítják a vonatkozó licencszerződést.

A jelen Dokumentáció előállítója a CA.

"Korlátozott jogokkal" biztosítva. Az Egyesült Államok Kormánya általi felhasználás, többszörözés vagy nyilvánosságra hozatal, a körülményektől függően, a FAR 12,212, 52,227-14 és 52,227-19(c)(1) - (2) paragrafusaiában, illetve a DFARS 252,227-7014(b)(3) paragrafusában, illetve az ezeket felváltó mindenkori jogszabályban meghatározott korlátozások alá esik.

Copyright © 2014 CA. Minden jog fenntartva. Az itt hivatkozott valamennyi védjegy, márkanév, szolgáltatási jel, valamint logó a megfelelő gazdasági társaságok tulajdonában állnak.

Kapcsolatfelvétel a technikai támogatással

On-line technikai segítségnyújtásért, illetve a helyszínek, a nyitvatartási idők és a telefonszámok teljes listájáért keresse fel a technikai támogatást a <http://www.ca.com/worldwide> címen.

Tartalom

Fejezet 1: Útmutató az IT szolgáltatásmenedzsment modul használatba vételéhez **7**

IT szolgáltatásmenedzsment: Bevezetés.....	7
IT szolgáltatásmenedzsment: Előfeltételek.....	8

Fejezet 2: Az IT szolgáltatások kezelése **11**

IT szolgáltatások megnyitása.....	11
Szolgáltatás létrehozása és szerkesztése	12
Szolgáltatás ütemezése	15
Szolgáltatás költségvetésének meghatározása	17
Pénzügyi tranzakciók engedélyezése egy szolgáltatás esetében	20
Váratlan események kezelése egy szolgáltatás esetében	22
A szolgáltatások függőségeinek meghatározása	22
Baseline-ok létrehozása és frissítése a haladás mérésére	23
Az előfizetések és az osztályszintű visszatérhelések kezelése	25
Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása egy szolgáltatás esetében	27

Fejezet 3: Útmutató a szolgáltatáshierarchiák felépítéséhez **29**

Szolgáltatáshierarchiák	29
Gyermekbefektetések és allokációk meghatározása	30
Szülőbefektetések és allokációk meghatározása	30
A szolgáltatások ráfordítás-összegzésének vizsgálata.....	31
A szolgáltatások pénzügyi összegzésének vizsgálata	32

Fejezet 4: Útmutató a szolgáltatási csapat feltöltéséhez **35**

Szolgáltatási csapatok	35
Erőforrások és szerepek hozzáadása egy szolgáltatási csapathoz	36
A szolgáltatások állományigényének meghatározása	40
A szolgáltatások szerepkapacitásának vizsgálata	42
A szolgáltatások erőforrás-allokációjának meghatározása	43
A szolgáltatások erőforrás-allokációjának módosítása	44
Az erőforrás-allokációk eltolása, véglegesítése és elfogadása.....	45
Allokáció beállítása több csapattag számára	47
Szolgáltatás tervezett és véglegesített erőforrás-allokációinak szerkesztése.....	48
Erőforrások lecserélése egy szolgáltatáscsapatban	49

Állománytagok szerepének módosítása egy szolgáltatásban	50
---	----

Fejezet 5: A BRM Accelerator **51**

A BRM Accelerator beállítása	51
A BRM Accelerator mezőinek beállítása	51
A Service Desk-integráció beállítása	53
A BRM Accelerator használati útmutatója	59
BRM Accelerator	59
Osztály-előfizetések (BRM Accelerator)	60
A BRM Accelerator irányítópultjainak és portáljainak elérése	61
Szolgáltatás irányítópultja	62
Szolgáltatói irányítópult	74
Ügyfél-irányítópult	80
Ügyfélportál (BRM Accelerator)	83
Szolgáltatói portál	86

Fejezet 1: Útmutató az IT szolgáltatásmenedzsment modul használatba vételéhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[IT szolgáltatásmenedzsment: Bevezetés](#) (lapon 7)

[IT szolgáltatásmenedzsment: Előfeltételek](#) (lapon 8)

IT szolgáltatásmenedzsment: Bevezetés

Az IT szolgáltatások a CA Clarity PPM beruházásainak egy részhalmazát alkotják. Közük tartozik például egy új platform vagy alkalmazás bevezetése. Szolgáltatásmenedzserként a feladatai közé tartozik, hogy a szolgáltatásokat más beruházásokkal összevetve elemezze a hasznuk és a költségük szempontjából. Az IT szolgáltatásmenedzsment funkcióival a következő üzleti és informatikai célok elérésére alkalmazhatja a terméket:

- A szolgáltatások kezelése és tájékozott pénzügyi döntések meghozatala. Például az összesített pénzügyi és ráfordítási adatok alapján megállapíthatja a teljes birtoklási költséget.
- Megoszthatja a befektetéseket és szolgáltatásokat más befektetések és szolgáltatások között. Minden gyermekbefektetéshez vagy -szolgáltatáshoz tartozhatnak allokációk, amelyek meghatározzák, hogy egy szolgáltatás milyen mértékben van megosztva. Minden, egy szülőbefektetéshez allokált gyermekbefektetés esetében meghatározhatja százalékos értéket egy-egy hierarchián belül.
- Megadhatja a költségvetési adatokat, pénzügyi terveket hozhat létre, és engedélyezheti a pénzügyi tranzakciókat a befektetésre vonatkozóan.
- Feltölthet egy csapatot, amely a szolgáltatáson és a kapcsolódó igényeken (kérelmeken vagy váratlan eseményeken) dolgozni fog.
- Folyamatokkal értesítheti a menedzsereket, amikor egy befektetés állapota megváltozik. Olyan folyamatot is meghatározhat, amely műveletet hajt végre, például a haladás állapotát *Befejezve* értékre változtatja.
- Megvizsgálhatja a befektetések konkrét mezőinek minden múltbeli változtatását, hozzáadását és törlését tartalmazó rekordokat.

IT szolgáltatásmenedzsment: Előfeltételek

Szolgáltatásmenedzserként vagy informatikai elemzőként gondoskodnia kell a következő ellenőrzőlistában szereplő előfeltételek teljesüléséről:

- ☐ A rendszergazdával együttműködve győződjön meg róla, hogy rendelkezik hozzáférési jogokkal a használni kívánt szolgáltatásokhoz. Ha bizonyos szolgáltatásokhoz nincsenek hozzáférési jogai, azok nem jelennek meg a listaoldalon. Ha egyetlen szolgáltatáshoz sincs hozzáférési joga, a lista üres lesz.
- ☐ Ahhoz, hogy meg tudja jeleníteni a BRM irányítópultjait és portáljait, előbb meg kell kérnie rendszergazdát a BRM Accelerator bővítmény telepítésére és konfigurálására. A BRM Accelerator portletjei projektekre, feladatokra, kockázatokra, előfizetésekre, osztályokra és szolgáltatásokra vonatkozó számos adatpontot jelenítenek meg. A portletek a következő módokon jelenítik meg az adatokat:
 - Automatikusan más modulokból
 - Manuális bevitellel vagy az XML Open Gateway (XOG) formátummal történő importálással
 - Feladat futtatásából létrejövő importálással
- ☐ A rendszergazdával közösen győződjön meg róla, hogy az ütemezett munkák megfelelően lefutnak. A Befektetésallokációk feladat befolyásolhatja az IT szolgáltatásmenedzsment adatait és teljesítményét.
- ☐ Ellenőrizze, hogy van-e hozzáférése a következő gyakran használt IT szolgáltatásmenedzsment jelentésekhez:
 - Költségvetési/előrejelzési elemzés
 - Visszaterhelési főkönyvi számla
 - Ügyfél és szolgáltató visszaterhelése
 - Befektetés állapota
 - Projekttranzakciók vizsgálata
 - Erőforrás-megbízások
 - Időjelentés-részlet
 - Kapacitás és igény összehasonlítása erőforrás szerint (PMO Accelerator jelentés)
 - Kapacitás és igény összehasonlítása szerep szerint (PMO Accelerator jelentés)
- ☐ Ha hozzá kell férnie a PMO Accelerator bővítmény által biztosított adatokhoz, győződjön meg róla, hogy a rendszergazda telepítette ezt a bővítményt.
- ☐ Ha alkalmaz folyamatokat, a rendszergazda definiálhatja az egyes szolgáltatástípusokhoz kapcsolódó folyamatokat. A *Folyamatok: Kezdeményezett* lap használatával hozhat létre és futtathat a szolgáltatásokon működő folyamatokat. További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

- Ha használja az auditálás funkciókat, ellenőrizze a rendszergazdával közösen, hogy a hozzáférési jogai lehetővé teszik-e az Auditálás menü megjelenítését. Kérje meg a rendszergazdát, hogy konfigurálja az auditálás mezőket, és határozza meg az auditnyomvonalban tárolt információkat. További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Fejezet 2: Az IT szolgáltatások kezelése

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[IT szolgáltatások megnyitása](#) (lapon 11)

[Szolgáltatás létrehozása és szerkesztése](#) (lapon 12)

[Szolgáltatás ütemezése](#) (lapon 15)

[Szolgáltatás költségvetésének meghatározása](#) (lapon 17)

[Pénzügyi tranzakciók engedélyezése egy szolgáltatás esetében](#) (lapon 20)

[Váratlan események kezelése egy szolgáltatás esetében](#) (lapon 22)

[A szolgáltatások függőségeinek meghatározása](#) (lapon 22)

[Baseline-ok létrehozása és frissítése a haladás mérésére](#) (lapon 23)

[Az előfizetések és az osztályszintű visszatérhelések kezelése](#) (lapon 25)

[Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása egy szolgáltatás esetében](#) (lapon 27)

IT szolgáltatások megnyitása.

Megtekintheti IT szolgáltatásainak listáját, és megnyithatja azt, amelyet látni szeretne.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. A Szolgáltatások listaoldal szűrhető, rendezhető és átkonfigurálható. A listában megjelenő szolgáltatások a szolgáltatás neve szerinti növekvő sorrendben szerepelnek. Szűrőket menthet és alkalmazhat, speciális szűrőket állíthat össze, törölheti a szűrőket, illetve rendezheti a listákat.
3. Ha meg szeretne nyitni egy szolgáltatást, hogy megnézze a részleteit vagy szerkessze, kattintson a szolgáltatás nevére

Szolgáltatás létrehozása és szerkesztése

Ezzel az eljárással hozhat létre szolgáltatásokat. A szolgáltatások megnyitására és szerkesztésére is alkalmas. A mezők ugyanazok az említett műveletekben, bár a felhasználói felületen elfoglalt helyük változhat.

Megjegyzés: A rendszergazdák és a fejlesztők másik nyilvántartó rendszerből is importálhatnak szolgáltatásokat az XML Open Gateway felülettel.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.
2. Kattintson az Új pontra.
3. Töltsse ki a kötelező mezőket az Általános szakaszban. A következő mezőkhöz magyarázattal is szolgálunk.

Főalkalmazás

Az új gyermekszolgáltatáshoz társított fő szülőalkalmazást határozza meg.

Menedzser

A szolgáltatás menedzserét határozza meg. A menedzser alapértelmezés szerint a szolgáltatást létrehozó felhasználó.

Kezdési dátum és Befejezési dátum

A szolgáltatás indulásának és befejeződésének idejét adja meg.

Megjegyzés: Ha a kezdés és a befejezés dátuma nincs meghatározva, akkor a Csoport oldalon megjelenő allokációs adatok nem számíthatók ki.

Tervezett költség dátumainak beállítása

Meghatározza, hogy a tervezett költségdátumok szinkronban vannak-e a szolgáltatásdátumokkal. A részletes pénzügyi terv lehetőségének választása nem befolyásolja a tervezett költségdátumokat.

Alapértelmezett: Kijelölve

Cél

A szolgáltatásnak a vállalati stratégiához való igazodását meghatározó célját adja meg. Ilyen például az Infrastruktúra tökéletesítése (OPEX) vagy az Új üzleti tevékenység kialakítása (CAPEX). Az értékeket a szervezet határozza meg, és a rendszergazda állítja be őket.

Stratégiához igazodás

Azt mutatja, hogy a szolgáltatás hogyan igazodik a szervezet üzleti céljához. Minél nagyobb az érték, annál szorosabb az igazodás a célokhoz. A metrika az összevehető üzleti igazodási feltételek elemzésére használható portfólióelemzésben.

Amikor a Mentés gombra kattint, a megadott számérték a következő állapotszimbólumok valamelyikeként jelenik meg:

- Piros: a 0 és 33 közötti pontszám azt jelenti, hogy nem igazodik.
- Sárga: a 34 és 67 közötti pontszámok valamilyen közepes igazodásnak felelnek meg.
- Zöld: a 68 és 100 közötti pontszám az igazodást jelöli.

Állapot

Azt jelzi, hogy milyen a szolgáltatás állapota a szolgáltatásmenedzsment életciklusán belül.

Értékek: Jóváhagyva, Elutasítva, Jóvá nem hagyott

Alapértelmezett: Jóvá nem hagyott

Állapotjelző

Az állapot grafikus megjelenítése. Ha például az állapot *Jóváhagyva* értékű, az állapot zöld jelzőlámpaként jeleníthető meg vizuálisan.

Értékek: Vörös, Sárga és Zöld. A kijelölt értéket mentés után egy jelzőlámpa szimbolizálja.

Szint

Meghatározza a szintet a befektetés életciklusában. A választási lehetőségek listája vállalatspecifikus, valamint a rendszergazda által beállított értékektől függő.

A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető szintfeltételeket alkalmaz.

Prioritás

A szervezet üzleti céljához képest kalkulált relatív fontosságot mutatja. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető prioritási feltételeket alkalmaz.

Korlát: nulla (legalacsonyabb) és 36 (legfelső érték) között.

Alapértelmezés: 10

Kockázat

A kockázatra vonatkozó numerikus pontszámot mutatja. Minél alacsonyabb az érték, annál kisebb a kockázat. A mérőszám portfólióelemzésben használható, amikor az összes portfólióberuházáson összevethető kockázati feltételeket alkalmaz. Numerikus értéket adjon meg. Mentés után a következő jelzőlámpa-szimbólumok egyike jelenik meg.

- Zöld. A 0 és 33 közötti pontszám alacsony kockázatot jelent.
- Sárga. 34 és 67 közötti pontszám.
- Vörös. A 68 és 100 közötti pontszám magas kockázatot jelent.

Kötelező

Ha azt szeretné jelezni, hogy a befektetés megfelel egy üzleti követelménynek, akkor jelölje be ezt a jelölőnégyzetet. Ez az attribútum a befektetések nyomon követésére szolgál a portfóliókban, a portletekben és a diagramokon.

4. A Szervezetfelépítési struktúra szakaszban társítson a szolgáltatással biztonsági, szervezeti vagy jelentési célból egy szervezeti struktúrát. Előfordulhat, hogy a tulajdonságok szerkesztésekor a mezőt az alkalmazás automatikusan kitölti, ha a pénzügyi tulajdonságok oldalán előzetesen meg volt adva egy osztály. Az „Osztály” nevű szervezeti struktúra használatával a szolgáltatás CA Clarity PPM-osztályhoz társítható. Ha több azonos nevű szervezeti egység létezik, akkor az osztály utolsóként jelenik meg.
5. Mentse a módosításokat.
6. Ha törölni szeretne egy szolgáltatást, jelölje be a szolgáltatás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Megjelölés törlésre pontra.

Megjegyzés: Ha egy *aktív* szolgáltatást *szeretne törölni*, nyissa meg, és törölje a jelet az Aktív jelölőnégyzetből.

Szolgáltatás ütemezése

A szolgáltatástulajdonságok ütemezés oldalának használatával beállíthatók a kezdési és befejező dátumok, az időbejegyzés, valamint meghatározható a terhelési kód.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd abból kattintson az Ütemezés elemre.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Töltse ki az oldal Ütemezés szakaszának alábbi mezőit:

Kezdési dátum

A szolgáltatás indulásának idejét adja meg.

Megjegyzés: Ha a kezdés és a befejezés dátuma nincs meghatározva, akkor a Csoport oldalon megjelenő allokációs adatok nem számíthatók ki.

Befejezési dátum

A szolgáltatás befejezési idejét jelzi.

Tervezett költség dátumainak beállítása

Azt mutatja, hogy a tervezett költségdátumok szinkronban vannak-e a szolgáltatás kezdő és befejezési dátumával. A szinkronizáláshoz jelölje be a jelölőnégyzetet.

4. Töltse ki az oldal Nyomon követés szakaszának alábbi mezőit:

Időbejegyzés

Azt mutatja, hogy a munkatársak erre a szolgáltatásra vonatkozóan beírhatnak-e időt az időjelentésükbe. A szolgáltatás időbejegyzésre való engedélyezéséhez jelölje be a jelölőnégyzetet.

Fontos! Ahhoz, hogy a munkatársak jelenthessék az időt, időbejegyzésre is engedélyezve kell lenniük.

További tájékoztatást az *Alapszintű felhasználói útmutató* nyújt.

Nyomon követési mód

A szolgáltatás idejének rögzítésére használt nyomon követési módot jelzi.

Értékek:

- **Clarity.** A munkatársak az időjelentésekben rögzíthetik a hozzájuk rendelt feladatokkal töltött időt.
- **Nincs.** A nem munka jellegű erőforrások, mint például kiadások, anyagok és berendezések ténytámai tranzakcióbizonylatokkal, illetve ütemezőn keresztül, például az Open Workbench vagy a Microsoft Project alkalmazással követhetők nyomon.
- **Egyéb.** Azt jelzi, hogy a teljesített értékeket egy külső programból importálják.

Alapértelmezett: Clarity

Számlázási azonosító

A szolgáltatáshoz társított számlázási azonosítót határozza meg. A számlázási azonosítók segítenek a pénzügyi tranzakciók feldolgozásában, illetve a pénzügyi tervezésben, a ténytámadok nyomon követésében.

Ha a feladatok szintjén más számlázási azonosítót ad meg az időjelentéseken, akkor a feladat szintű számlázási azonosító felülírja.

5. Mentse a módosításokat.

Szolgáltatás költségvetésének meghatározása

Egy egyszerű költségvetéssel meghatározhatja a szolgáltatás tervezett költségét, nettó jelenértékét (NPV), megtérülését (ROI), illetve fedezeti pontját. A szolgáltatás tervezett költségeinek és bevételeit is megadhatja.

A költségvetés kezdő és befejező dátumának meghatározása esetén a finanszírozás állandó, egyenletes ütemben történik az adott időszakra vonatkozóan. Részletes pénzügyi tervvel több időszakra vonatkozó költségvetést is készíthet.

Megjegyzés: Az esetleges részletes tervekől származó adatok felülbírálják az egyszerű költségvetést, és az ezen az oldalon található mezők csak olvashatóvá válnak.

A pénzügyi vezetők alapértelmezett beállításokat adhatnak meg arra vonatkozóan, hogy hogyan lehessen pénzügyi terveket létrehozni, és milyen pénzügyi időszakokat lehessen használni. A pénzügyi menedzserek több pénzügyi tervet is létrehozhatnak költségvetési becslésként. A legmegfelelőbb költségtervet költségvetésként nyújthatják be. A pénzügyi vezetők jóváhagyják a beküldött költségterveket.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Költségvetés elemre.
3. Töltse ki a Pénzügyi tervezés szakasz következő mezőit:

Pénznem

A költségvetés és az előre jelzett értékek számításához használni kívánt pénznemet határozza meg.

A költségvetés egyezik a tervezett értékekkel.

Meghatározza, hogy egy befektetés költségvetésének tulajdonságaiban a költségértékek megfelelnek-e a tervezett értékeknek. Ha a befektetéshez meglévő részletes költségvetési terv tartozik, akkor a Költségvetés szakasz összes mezőértéke csak olvasható és a részletes költségvetési terv értékeit tükrözi. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, akkor a költségmezők szerkeszthetők.

Alapértelmezett: Kijelölve

Pénzügyi mérőszámok számítása

Meghatározza, hogy a befektetéshez szükséges pénzügyi mérőszámok automatikusan kerülnek-e kiszámításra. Ha nincs bejelölve, akkor a mérőszámok manuálisan határozhatók meg.

Alapértelmezett: Kijelölve

4. Töltse ki a Pénzügyi mérőszám beállítások szakasz következő mezőit:

A rendszer teljes tőkekötség rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkekötségnek a rendszerszintű rátával való kiszámításához.

Rendszerráta

Megjeleníti a rendszer rátáját a teljes tőkekötség kiszámításához.

Befektetési ráta

Megjeleníti a befektetési rátát a teljes tőkekötség kiszámításához.

Kezdeti befektetés

Meghatározza a szolgáltatás kezdeti befektetését.

A rendszer újrabefektetési rátájának használata

Jelölje be a mezőt a teljes tőkekötségnek a rendszerszintű újrabefektetési rátával való kiszámításához.

Rendszerráta

Megjeleníti a rendszer rátáját a teljes tőkekötség kiszámításához.

Befektetési ráta

Megjeleníti a befektetési rátát a teljes tőkekötség kiszámításához.

5. Töltse ki a Tervezett szakasz következő mezőit:

Tervezett költség

A befektetésre vonatkozó tervezett költséget határozza meg. A program elosztja az értéket a tervezett költség kezdési és befejezési dátuma között.

Tervezett költség kezdete

A befektetés költségvetésének ütemezett kezdési dátumát határozza meg.

Tervezett költség vége

A befektetés költségvetésének ütemezett befejezési dátumát határozza meg.

Tervezett haszon

A befektetésből várható pénzügyi hasznot határozza meg. A program elosztja az értéket a tervezett haszon kezdési és befejezési dátuma között.

Tervezett haszon kezdete

A befektetés hasznának ütemezett kezdési dátumát határozza meg.

Tervezett haszon vége

A befektetés hasznának ütemezett befejezési dátumát határozza meg.

Tervezett NPV

Megjeleníti a tervezett nettó jelenértéket (NPV-t), ami a következő képlet alapján kerül kiszámításra:

$\text{Tervezett NPV} = \text{Tervezett haszon} - \text{Tervezett költség}$

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy ebben a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárolva

Tervezett ROI

A mező értékének kiszámítása a következő képlettel történik:

$\text{Tervezett ROI} = \text{Tervezett NPV} / \text{Tervezett költség}$

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárolva

Tervezet fedezeti pont

A megjelenített dátum és mennyiség azt az időszakot és értéket jelzi, amelynél a program jövedelmezővé válik.

Megjegyzés: Ha szeretné, hogy a mezőben értéket lehessen rögzíteni, akkor törölje a jelet a Nettójelenérték-adat számítása mezőből.

Alapértelmezett: Zárolva

Tervezett IRR

Megjeleníti a befektetés tervezett belső megtérülési rátáját.

Tervezett MIRR

Megjeleníti a befektetés tervezett módosított belső megtérülési rátáját (MIRR).

Tervezett visszafizetési időszak

A befektetés tervezett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

6. Töltse ki a Költségvetés szakasz következő mezőit:

Költségvetési költség

A befektetésre vonatkozó teljes költségvetési költséget határozza meg

Költségvetési költség kezdése

Egy befektetés költségvetésbe vett költségének kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési költség befejezése

Egy befektetés költségvetésbe vett költségének befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznát jeleníti meg.

Költségvetési haszon kezdése

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznának kezdési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési haszon befejezése

Egy befektetés költségvetésbe vett hasznának befejezési dátumát jeleníti meg.

Költségvetési nettó jelenérték

Ennek a befektetésnek a költségvetésbe vett jelenértékét (Net Present Value, NPV) jeleníti meg.

Költségvetési ROI

Megjeleníti ennek a befektetésnek a megtérülését (Return on Investment, ROI).

Költségvetési fedezeti pont

Azt a dátumot jeleníti meg, amikor a befektetés költségvetésbe vett költsége egyenlő lesz a költségvetésbe vett haszonnal.

Költségvetés-IRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési belső megtérülési rátáját.

Költségvetés-MIRR

Megjeleníti a befektetés költségvetési módosított belső megtérülési rátáját.

Költségvetési visszafizetési időszak

A befektetés költségvetésbe vett visszafizetési időszakát jeleníti meg.

7. Mentse a módosításokat.

Pénzügyi tranzakciók engedélyezése egy szolgáltatás esetében

Engedélyezheti a szolgáltatásnál a pénzügyi tranzakciókat. A pénzügyi tranzakciók feldolgozásakor meghatározhatja a pénzügyi helyet, a pénzügyi osztályt és a feldolgozás során használt egyéb attribútumokat. Mindegyik szolgáltatás esetében megadhatja a következő entitások tranzakciós rátáit is.

- munkaerő
- anyag
- felszerelés
- kiadás

Pénzügyi tranzakciókra vonatkozó szolgáltatások engedélyezése előtt ellenőrizze, hogy léteznek-e a következő elemek:

- Entitás-, WIP- és befektetésosztályok, helyek, valamint a ráta- és költségmátrixok.
- Egy osztály.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Pénzügyi elemre.
3. Adja meg a következőket az Általános szakaszban:

WIP-osztály

A befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez használt folyamatban lévő munka osztályt határozza meg. A WIP osztály jelentési célokra is használható.

Befektetési osztály

A befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez használt befektetési osztályt határozza meg. A befektetés jelentési célokra is használható.

Osztály

A visszaterhelések tranzakciófeldolgozásánál az osztályok számláin történő költségterhelésekhez vagy -jóváírásokhoz használt osztályt határozza meg. Az osztály felhasználható a befektetés, illetve a díj- és költségmátrixok megfeleltetéséhez is. Ha az általános tulajdonságok lapján ki van választva egy osztály, a mezőt a rendszer automatikusan kitölti adatokkal. Visszaterheléseknél kötelező megadni.

Hely

A visszaterhelések tranzakciófeldolgozására vonatkozó terhelési és jóváírások szabályok, illetve a befektetés megfeleltetéséhez használt helyet határozza meg. Ha a rendszer- vagy entitásszintű alapértékek azt mutatják, hogy a forrás helye a befektetésből származik, akkor használatával a befektetés a díj- és költségmátrixokkal is megfeleltethető.

4. A Munkaerő tranzakciós díjai, Anyag tranzakciós rátái, Felszereléstranzakció rátái és Költségtranzakció rátája szakaszban adja meg szükség szerint az egyes tranzakciótípusok alábbi adatait:

Ráta forrása

Meghatározza a rátát, amelyet a tranzakciók feldolgozása során a szolgáltatáshoz kapcsolódó munka, anyag, felszerelés és kiadások költségeiért fel kell számítani.

Költségforrás

A szolgáltatáshoz kapcsolódó munka, anyag, felszerelés és kiadás költségét határozza meg.

Árfolyam típusa

Ha több pénznem használata is engedélyezve van, akkor az átváltási árfolyam típusa határozza meg a ráták és költségek átváltásának módját.

5. Mentse a módosításokat.

Váratlan események kezelése egy szolgáltatás esetében

Váratlan események segítségével követheti nyomon a felhasználók által az informatikusokkal szemben támasztott igényt, illetve az informatikai elemzők által a szolgáltatásokon végzett munkát. A váratlan események között lehetnek problémák, gondok, hiányosságok és egyéb kérelmek.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Váratlanesemény-kategóriák elemre.
3. Válassza ki a szolgáltatáshoz társítandó váratlanesemény-kategóriákat, majd kattintson a Hozzáadás gombra. A felmerülő költségek rögzítése és felmérése, illetve az erőforrás-kihasználtság megjelenítése érdekében a váratlan események váratlanesemény-kategóriákkal csoportosíthatók.

Megjegyzés: A váratlan események kategóriát a rendszergazda állítja be és tartja karban. A rendszergazdák gyűjtő jelleggel, egy-egy váratlanesemény-kategóriához is társíthatják a szolgáltatásokat.

4. Kattintson a Mentés és visszatérés pontra.
5. Ha meg szeretné tekinteni a váratlan események listáját, nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Váratlan események elemre.
6. Új váratlan esemény létrehozásához kattintson az Új pontra.
7. Ha máshoz szeretne rendelni egy váratlan eseményt, kattintson az Újratársítás gombra.
8. Ha egy eseményt feladattá vagy projektté szeretne alakítani, kattintson a Konverzió gombra.

A szolgáltatások függőségeinek meghatározása

A portfólión belül a szolgáltatások között függőségi viszonyok vannak. Függőségek fordulhatnak elő az egymással ütköző feladatok kezdete és befejezése, illetve a költségvetés túllépései között. Meghatározhatja, hogy mely befektetések függenek a szolgáltatásoktól, és jelezheti, ha a szolgáltatás függ egy másik befektetéstől.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Függőségek elemre.

3. Válassza ki a megjelenítési módot a következők hozzáadására:
 - Befektetések, amelyek ettől függenek. A befektetéstől függő egyéb befektetéseket jelenít meg.
 - Befektetések, amelyektől ez a befektetés függ. A egyéb befektetéseket jelenít meg, amelyektől ez a befektetés függ.
4. A Hozzáadás gombra kattintva további függőségeket adhat hozzá a befektetéshez. Megjelenik a Befektetések kiválasztása oldal.
5. Adja meg a nevet, majd válassza ki a befektetési típust a Típus mezőben, vagy kattintson Az összes megjelenítése gombra.
6. In the InvestmA Befektetésszűrő szakaszban jelölje be a befektetések neve melletti jelölőnégyzeteket, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
7. Mentse a változtatásokat.

Baseline-ok létrehozása és frissítése a haladás mérésére

A projektekkel gyakran használatos baseline-ok arra is rendelkezésre állnak, hogy pillanatképet rögzítsen egy szolgáltatás teljes tervezett ráfordításáról és becsült költségeiről. A baseline-ok statikusak. A baseline létrehozása után a szolgáltatáson végrehajtott változtatások nem jelennek meg automatikusan az aktuális baseline-ban. Ennek ellenére frissítheti a baseline-t, hogy új információkat foglaljon bele.

Megjegyzés: A váratlan események tényleges adatai a nem tervezett munkának felelnek meg, és nem részei a baseline-ok teljes ráfordításának.

Az első baseline-t akkor kell létrehozni, még mielőtt erőforrásokra vonatkozó munkaidőt rögzítenének. További baseline-okat is létrehozhat időnként, például a szolgáltatás végrehajtása közben félúton, a különböző fázisok befejeződésekor, illetve a szolgáltatás befejeződésekor. A kezdeti baseline segítségével összevetheti a becsléseket a tényszámokkal, amikor már folyamatban van a szolgáltatás.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Baseline elemre.
Megjelenik a baseline oldal.
3. A szolgáltatás baseline szerkesztéséhez kattintson a baseline-változat nevére az oldal tetején.
4. Baseline létrehozásához kattintson az Új gombra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.

5. Töltse ki az alábbi mezőket:

Változat neve

A baseline-változat nevét határozza meg.

Példa:

Kezdeti baseline, köztes baseline vagy végső baseline.

Kötelező: Igen

Változatazonosító

A baseline-változat egyedi azonosítóját határozza meg.

Példa:

A baseline verziószáma, pl. v1 vagy v5.

Kötelező: Igen

Leírás

A baseline-változat leírását határozza meg.

Kötelező: Nem

Aktuális változat

Meghatározza a baseline egy verzióját aktuális baseline-ként. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha létezik baseline-változat. Alapértelmezés szerint mindig az utoljára létrehozott baseline az aktuális projektbaseline. Ha csak egy baseline-t határozott meg, akkor ez lesz az aktuális baseline.

Alapértelmezett: Kijelölve

6. Mentse a módosításokat.
7. Tekintse át a baseline-ra vonatkozó következő munkaerő-ráfordítási és költséginformációkat. Az információ a szolgáltatástulajdonságok baseline változatok oldalán szereplő oszlopokból származik:
- **Használat** A teljes ráfordítás (tényleges ráfordítás és a fennmaradó ETC) a baseline készítésének időpontjában. A tényleges ráfordítást a szolgáltatáshoz tartozó megbízatásokra beküldött ráfordítások jelentik.
 - **BCWP** A baseline készítésének pillanatáig elvégzett munka költségvetési költsége. A költség a BAC értéke megszorozva az összesítő szintű készenléti százalékos értékkel.

8. (Nem kötelező.) A baseline-okkal megvalósulásiérték-elemzés végezhető a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban. A megvalósulásiérték-elemzésből kiderül, hogy az adott pontig mennyibe került a szolgáltatás, és mennyi munka készült el.

Megjegyzés: Meg kell adnia a szolgáltatás állományának rátáit, és futtatnia kell a Rátamátrix előállítás feladatát, ezt követően készítheti el a baseline-t a költségbaseline értékek előállításához. Mielőtt a BWCP-baseline értékek előállításához elkészítené a baseline-t, meg kell adnia az összegző feladatoknál a készenléti százalékos értékeket.

9. A baseline frissítéséhez nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson a Baseline elemre.

Megjelenik a szolgáltatás baseline oldala.

10. Jelölje be a baseline melletti jelölőnégyzetet.

11. Kattintson a Baseline frissítése pontra.

Megjelenik a megerősítő oldal.

12. Kattintson az Igen gombra.

A legutóbb létrehozott baseline automatikusan a szolgáltatás aktuális baseline-jává válik. Ha törli az aktuális baseline-változatot, és egynél több baseline van, akkor a legutóbbi baseline lesz az aktuális változat.

Ha a befektetés csak egy baseline-nal rendelkezik, akkor ez a baseline van aktuális baseline-ként megjelölve. A baseline a listában az Aktuális oszlopban látható sárga pipával szerepel. Nyissa meg az aktuálisként beállítani kívánt baseline-t, jelölje be az Aktuális változat mezőt, majd mentse a baseline-változatot.

Az előfizetések és az osztályszintű visszaterhelések kezelése

Az előfizetés egy osztály kérését jelenti szolgáltatás igénybe vételére. Az előfizető osztályok a szolgáltatás fogyasztóivá válnak. A szolgáltatást kezelő osztály a szolgáltatás nyújtójává válik. Szolgáltatóként előfizetésekkel kezelheti az előfizető osztályokkal fennálló kapcsolatokat. Az előfizetések magukban foglalják a nyújtott szolgáltatásokért az előfizető osztálynak felszámított költségeket.

Lehetősége van megtekinteni az összes osztály listáját, akik előfizettek egy szolgáltatásra, valamint az előfizetési listában osztályokat hozzáadni vagy eltávolítani. Az osztályvezetők is előfizethetik osztályukat szolgáltatásokra. A visszaterhelésekkel kapcsolatban a Pénzügyi irányítás felhasználói útmutatójában olvashatók további információk.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Tulajdonságok menüt, majd kattintson az Előfizetések elemre.

3. Tallózással vagy szűréssel keresheti meg a kívánt előfizetést. A következő információkra figyeljen:

Ügyfélosztály

A szolgáltatásra előfizető osztályt jeleníti meg.

BRM

Az előfizető osztály üzleti kapcsolati felelősének nevét jeleníti meg.

Váratlan események

Az előfizető osztály részéről a szolgáltatással szemben naplózott váratlan események számát jeleníti meg.

Terhelések

Az előfizető osztály által a nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan jelenleg jóváhagyott összesített terheléseket jeleníti meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés megsértései

Az előfizető osztály részéről a szolgáltatással szemben naplózott, a szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek számát határozza meg.

4. Osztály előfizetésének rögzítése:

- a. Kattintson a Hozzáadás gombra.

Megjelenik az Előfizetői osztályok hozzáadása oldal.

- b. Tallózással vagy szűréssel keresse meg az előfizetési listához hozzáadni kívánt osztályokat, majd kattintson a Hozzáadás gombra.

- c. Kattintson a Vissza gombra.

Megjegyzés: Ahhoz, hogy az osztálynak a nyújtott szolgáltatásért fel tudja számítani a díjat, frissítenie kell a visszaterhelési szabályt az újonnan előfizetett osztályra vonatkozó főkönyvi allokációk hozzáadásával. Az IT pénzügyi menedzserével és az előfizető osztály vezetőjével együttműködve állapíthatja meg, hogy mikor kell elkezdni a szolgáltatásokért a visszaterheléseket.

5. Előfizetés megszüntetése:

- a. Jelölje be a jelölőnégyzetet mindegyik ügyfélosztály mellett az előfizetés törléséhez, majd kattintson az Eltávolítás pontra.

Megjelenik a megerősítő oldal.

- b. Kattintson az Igen gombra.

Megjegyzés: Ha töröl egy előfizetést, ügyeljen rá, hogy frissítse a visszaterhelési szabályt, és eltávolítsa az osztályra vonatkozó főkönyvi allokációt. Máskülönben az osztály továbbra is terhelést kap a szolgáltatásokért.

Kapacitástervezési forgatókönyvek létrehozása egy szolgáltatás esetében

A forgatókönyvek segítségével szisztematikus módszerrel optimalizálhatja a szolgáltatást. A szolgáltatáson forgatókönyvek alkalmazásával elemezheti, hogyan befolyásolják a befektetés kimenetelét a személyzeti változások vagy a dátumok változásai.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Válasszon ki egy kapacitástervezési forgatókönyvet az oldal eszköztára alatt található forgatókönyv-eszköztáron.
Ez a forgatókönyv válik az aktuális forgatókönyvvé.
3. A szolgáltatások kiértékelésének részeként válthat a forgatókönyvek és a rekordterv között.
4. (Nem kötelező.) Ha létre szeretne hozni egy kapacitástervezési forgatókönyvet, kattintson a forgatókönyv-eszköztár Létrehozás gombjára.

Fejezet 3: Útmutató a szolgáltatáshierarchiák felépítéséhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[Szolgáltatáshierarchiák](#) (lapon 29)

[Gyermekbefektetések és allokációk meghatározása](#) (lapon 30)

[Szülőbefektetések és allokációk meghatározása](#) (lapon 30)

[A szolgáltatások ráfordítás-összegezésének vizsgálata](#) (lapon 31)

[A szolgáltatások pénzügyi összegezésének vizsgálata](#) (lapon 32)

Szolgáltatáshierarchiák

A szolgáltatásokat olyan hierarchiákban is kezelheti, amelyek más befektetéseket (projekteket, eszközöket, alkalmazásokat, termékeket, szolgáltatásokat és egyéb munkákat) foglalnak magukban. A pénzügyi hierarchia a befektetések tervezett, tényleges és hátralévő költségét jeleníti meg összegzett formában. Az időben változó értékeket figyelembe veszi az alkalmazás tényezőként az Ön által meghatározott befektetésallokációs százalékokban.

A *pénzügyi összegezés* és a *ráfordításösszegezés* a szolgáltatást alkotó befektetések, szolgáltatások és ötletek hierarchikus megjelenítései. A hierarchia felépítése során a gyermekbefektetések és -szolgáltatások tervezett költségei megjelennek a szülőszolgáltatásnál. Ezek az összesített költségek a *pénzügyi összegezésben* jelennek meg. A társított gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás összegző munkaértékei ehhez hasonlóan a szülőszolgáltatás *ráfordítás-összegezésében* jelennek meg.

A szolgáltatásokat más befektetések, szolgáltatások és ötletek között is meg lehet osztani. Megoszthat például egy adatbázis-kiszolgálót, amely két szoftveralkalmazást támogat. Elérheti például a következő célokat:

- Hozzáadhat két szoftveralkalmazást gyermekbefektetésként az adatbázis-kiszolgáló befektetési hierarchiájához
- Szerkesztheti a gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás költségallokációs százalékát és időszegmenseit

A szolgáltatás befektetésének allokációs hányada határozza meg, hogy milyen mértékig lesz allokálva a szolgáltatás egy másik befektetésre, szolgáltatásra vagy ötletre. Minden, a befektetéshierarchiában megjelenő költségadat az allokációs hányadokon alapul.

Gyermekebefektetések és allokációk meghatározása

Szolgáltatástulajdonosként vagy befektetéskezelőként definiálnia kell a hierarchiát alkotó gyermekebefektetések és szolgáltatások allokációit. Amikor első alkalommal ad hozzá gyermekebefektetést a szolgáltatáshoz, az allokációja 100 százalék lesz. A gyermekszolgáltatások, a befektetések és az ötletek allokációs százalékát módosíthatja. A gyermekebefektetések költségösszegei automatikusan összegeződnek a szülőszolgáltatásban, a befektetés allokációs hányadai alapján.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.
3. Jelölje be a kívánt gyermekszolgáltatás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Gyermeke hozzáadása gombra.
4. Jelölje be a befektetések melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Hozzáadás gombra.
5. Kattintson a Vissza gombra.
6. Kattintson a gyermekebefektetés allokációs mennyiségére.
Megjelenik az Allokáció beállítása oldal.
7. A szolgáltatás Allokáció mezőjében adja meg, hogy a gyermekebefektetés hány százalékát allokálja a szülőszolgáltatáshoz vagy a befektetéshez.
8. Mentse a módosításokat.
9. Ha el szeretne távolítani egy gyermekszolgáltatást a pénzügyi összegzésből, jelölje be a szolgáltatás jelölőnégyzetét, majd kattintson az Eltávolítás gombra.
10. Kattintson a Vissza gombra.

Szülőbefektetések és allokációk meghatározása

A szolgáltatásokhoz hozzá lehet adni egy vagy több szülőbefektetést. Határozza meg az egyes gyermekebefektetések allokációit a szolgáltatások hierarchiájában. A befektetések és a szolgáltatások allokációja több szülőbefektetés között is felosztható. Az allokációk összegének együttesen mindig 100 százalékot kell kitennie.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Szülők elemre.
Megjelenik a Szülők listaoldal.

3. Kattintson a Hozzáadás gombra, és válasszon ki egy vagy több olyan befektetést, amelyet ki szeretne jelölni szülőbefektetésnek.
4. Adja meg a szülőbefektetésre vonatkozó allokációs százalékot az Allokáció mezőben.
5. Ha törölni szeretne egy szülőt, jelölje be a befektetés jelölőnégyzetét, majd kattintson az Eltávolítás gombra.
6. Mentse a módosításokat.

A szolgáltatások ráfordítás-összegzésének vizsgálata

Megtekintheti a hierarchiában szereplő jóváhagyott vagy jóvá nem hagyott befektetésre, szolgáltatásokra és ötletekre fordított munkát.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Ráfordítás-összegzés elemre.
3. Ha látni szeretné az egyes szolgáltatásokat az esetleges szülő- vagy gyermekszolgáltatásokkal együtt, bontsa ki vagy csukja össze a hierarchia elemeit.
4. Vizsgálja meg a gyermekszolgáltatások munkával kapcsolatos információinak összegzését, például az ETC, az EAC és a tényleges munkaeltérések értékért. Az összegzés figyelembe veszi a gyermekbefektetés vagy -szolgáltatás allokációs százalékait.
5. A hierarchiában a Saját sortétel jeleníti meg a kiválasztott nézettől függően a szülőszolgáltatáshoz tartozó a munkaértékeket vagy költségeket. A Saját sortétel alatti sortételek a gyermekbefektetések és -szolgáltatások.
6. Ha szűrni szeretné a listát, válasszon egy lehetőséget az Állapot mezőben.
7. Ha korrigálni szeretné az allokációkat, hogy igazodjanak az üzleti célokhoz, hozzáadhat és el is távolíthat gyermekbefektetéseket és -szolgáltatásokat.

A szolgáltatások pénzügyi összegzésének vizsgálata

A pénzügyi adatokat megtekintheti egy, a gyermekbefektetéseket, -szolgáltatásokat és -ötleteket megjelenítő hierarchikus listában. Minden gyermekobjektum költségét és bevételét a szülőszolgáltatásnál összegzi az áttekintés, és a szülőszolgáltatás sortételében jeleníti meg.

Nyomon tudja követni a szolgáltatás kialakításával, fenntartásával és támogatásával kapcsolatos költségeket. Nyomon követheti az allokációs százalékarányokat, a tervezett, a tényleges és a fennmaradó költségeket, a tervezett hasznót, a tervezett ROI és a tervezett NPV értékét. A szolgáltatást gyermekbefektetések hozzáadásával és eltávolításával módosíthatja.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Nyissa meg a Hierarchia menüt, majd kattintson a Pénzügyi összegzés elemre.

3. Vizsgálja meg a szülő- és gyermekszolgáltatásokat a pénzügyi összegzésben, beleértve a következő mezők értékét:

Tervezett költség

Itt a befektetés tervezett költségei láthatók, beleértve az esetleges gyermekbefektetések összesített költségét, az allokációs hányadoknak megfelelően.

Tényleges költség

A számlázásból és a számlákból eredő költségek. Ha a szolgáltatás nincs jóváhagyva, akkor a rendszer tényleges költségeket is a gyermekbefektetésekből vagy szolgáltatásokból összesíti. A költséges összesítése a befektetés-allokációs arányok figyelembe vétele után történik. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatás állapota eltér a *Jóváhagyva* értéktől.

Fennmaradó költség

A tervezett költségek és a tényleges költségek közötti különbség.

Tervezett ROI

A befektetésnek és a gyermekbefektetéseinek a tervezett megtérülése.

Tervezett NPV

A befektetésnek és a gyermekbefektetéseinek a nettó jelenértéke.

Tervezett haszon

A befektetés, a szolgáltatás vagy az ötlet részletes költségvetésében szereplő tervezett bevétel összesítése. A Tervezett haszon mezőben a befektetés várható jövőbeli bevétele jelenik meg.

Teljes tulajdonlási költség

A teljes tulajdonlási költség (TCO) a szolgáltatás működtetésének összesített költsége. A szolgáltatás működtetésébe beleértendő minden, a szolgáltatást segítő befektetés (projekt, alkalmazás, ötlet stb.) kezelése. A teljes tulajdonlási költség metrika a költségeket és közös allokációkat követi. A teljes tulajdonlási költség a szolgáltatás költségvetésének kezelésére szolgál. Összehasonlíthatók vele az egyéb befektetési típusoktól összegyűlt költségek.

4. Ha meg szeretné határozni a teljes tulajdonlási költséget, adjon hozzá egy vagy több gyermekbefektetést a szolgáltatáshoz. Ezután a befektetések hierarchikus jegyzékén láthatja a költségek és a munka összesítését.
5. Ha szűrni szeretné a listát, válasszon egy lehetőséget az Állapot mezőben.

Megjegyzés: Alapértelmezés szerint a szolgáltatás pénzügyi összegzése és ráfordítás-összegzése a jóváhagyott és a jóvá nem hagyott gyermekbefektetéseket is megjeleníti a listában.

6. Ha korrigálni szeretné az allokációkat, hogy igazodjanak az üzleti célokhoz, hozzáadhat és el is távolíthat gyermekbefektetéseket és -szolgáltatásokat.

Fejezet 4: Útmutató a szolgáltatási csapat feltöltéséhez

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

- [Szolgáltatási csapatok](#) (lapon 35)
- [Erőforrások és szerepek hozzáadása egy szolgáltatási csapathoz](#) (lapon 36)
- [A szolgáltatások állományigényének meghatározása](#) (lapon 40)
- [A szolgáltatások szerepkapacitásának vizsgálata](#) (lapon 42)
- [A szolgáltatások erőforrás-allokációjának meghatározása](#) (lapon 43)
- [A szolgáltatások erőforrás-allokációjának módosítása](#) (lapon 44)
- [Az erőforrás-allokációk eltolása, véglegesítése és elfogadása](#) (lapon 45)
- [Allokáció beállítása több csapattag számára](#) (lapon 47)
- [Szolgáltatás tervezett és véglegesített erőforrás-allokációinak szerkesztése](#) (lapon 48)
- [Erőforrások lecserélése egy szolgáltatáscsapatban](#) (lapon 49)
- [Állománytagok szerepeinek módosítása egy szolgáltatásban](#) (lapon 50)

Szolgáltatási csapatok

Menedzserként hozzárendelheti az erőforrások vagy szerepek egy csoportját a szolgáltatásokon végzett munkához. Sok, a projekteknél rendelkezésre állókhoz hasonló funkciót vehet igénybe. A szolgáltatócsapatokkal végzett munka közben például a következő tevékenységekre nyílik lehetősége:

- Kapacitástervezés szerep szerint
- Erőforrások és szerepek hozzáadása vagy frissítése OBS szerint.
- Állománytagok szerepeinek és követelményeinek módosítása
- Szerepek és erőforrások allokációinak módosítása és átméretezése

Az informatikai elemzők, mérnökök, konzulensek és más munkatársak rögzíthetik az időjelentésükben, hogy mennyi időt dolgoztak a szolgáltatásokon, a váratlan eseményeken és a kérelmeken.

Megjegyzés: A szolgáltatások nem kapcsolódnak feladatokhoz, így állománnyal való ellátásuk nem eredményez hosszú távú elkötelezettséget az erőforrásokra vonatkozóan.

Erőforrások és szerepek hozzáadása egy szolgáltatási csapathoz

Ha állományt szeretne rendelni egy szolgáltatáshoz, hozzáadhat konkrét munkaerő típusú erőforrásokat, nem munkaerő típusú erőforrásokat, illetve helyőrzőként szerepeket. A program automatikusan a rendelkezésre álló munkanapok 100 százalékáig allokálja az erőforrásokat. Módosíthatja az allokációkat, túlallokálhatja az erőforrásokat, illetve automatikusan allokálhatja csak a fennmaradó szabad kapacitását az erőforrásnak.

Egy szerep több példánya is hozzáadható egy szolgáltatáshoz, de ugyanannak a nevesített erőforrásnak több példánya nem. Ha például két fejlesztői ismeretekkel rendelkező erőforrás szükséges, akkor rendelje hozzá kétszer a fejlesztői szerepet.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
Megjelenik a csapat munkatársainak oldala.

2. Mielőtt további munkatársakat ad a szolgáltatáshoz, nézze meg a csapat állományoldalát. Ez az oldal a következő oszlopokat és ikonokat tartalmazza:

Tulajdonságok ikon

Az erőforrás profilját nyitja meg. Megtekintheti a profil információit, valamint módosíthatja az allokációkat, például a tervezett és a végleges allokációkat is.

Erőforrás-kereső ikon

Megnyitja a kiválasztott erőforrásra vonatkozóan az Erőforrások keresése oldalt. Itt lecserélheti az erőforrást vagy a szerepet másik erőforrásra vagy szerepre.

Erőforrás-allokáció

Az Erőforrás/szerep allokációi oldalt nyitja meg. Frissítheti az erőforrás allokációját.

Szerep

Megjeleníti a hozzárendelt erőforrás szerepét. A szerep eltérhet az erőforrás-profilban kiválasztott elsődleges szereptől.

Idő

Sárga pipa karaktert jelenít meg, ha az erőforrás vagy szerep rögzíthet értékeket az időjelentésben erre a befektetésre vonatkozóan.

Foglalás állapota

Az erőforrás vagy szerep foglalási állapotát jeleníti meg.

Értékek

Végleges. Az erőforrást véglegesítették a befektetésben.

Feltételes. Az erőforrás feltételesen szerepel a befektetés próbaütemezésében.

Vegyes. Az erőforrásra végleges és feltételes allokáció is van.

Indítás

A csapattag allokációjának kezdő dátumát jelzi. Ha a dátum nincs megadva, az alapértelmezés a befektetés kezdési dátuma.

Befejezés

A csapattag allokációjának befejező dátumát jelzi. Ha a dátum nincs megadva, az alapértelmezés a befektetés befejező dátuma.

% allokáció

Azt mutatja, hogy a csapatnak a tagja hány százalékban van a befektetéshez allokálva.

Allokáció

Azt az óraszámot jeleníti meg, amelynek mértékéig az erőforrás feltételesen le van foglalva az ötletre. Ha a foglalási dátumokat nem módosítja, akkor az állománytagokat automatikusan a teljes időtartamra foglalja le. Az allokáció nem módosítható közvetlenül, de a következő módokon megváltoztatható:

- Az allokációs beállítások megadása.
- Az erőforrás Állománytag tulajdonságai oldalán megadott új allokációs görbék.
- Az Allokáció eltolása opció

Allokált tényleges ráfordítás

A befektetésen az erőforrás által az aktuális napig teljesített munkaórák teljes számát jeleníti meg.

Váratlan esemény tényleges adatai

A befektetéshez társított váratlan eseményekre vonatkozóan beküldött időt jeleníti meg.

Összes tényleges ráfordítás

A befektetésre vonatkozóan beküldött, összegzett teljes tényleges ráfordított időt jeleníti meg. Az érték az allokált tényleges ráfordítások és az eseti tényleges ráfordítások összege.

3. Az erőforrások és a szerepek hozzáadásához kattintson a Hozzáadás elemre.
Megjelenik az Erőforrások kiválasztása oldal.
4. Válassza ki a szolgáltatás állományához hozzáadandó erőforrásokat és szerepeket.
Megjegyzés: A szerepek olyan pozícióknál használhatók, amelyeknél még nem ismeri az erőforrás nevét. Vagy a szerep akkor használható, ha az erőforrás a szolgáltatás állománnyal való ellátásához nem érhető el.
5. Az erőforrások név vagy egyéb kritérium szerinti kereséséhez használja a keresőszűrőt.

6. Kattintson a Hozzáadás gombra a kiválasztott erőforrások vagy szerepek hozzáadásához.
7. (Nem kötelező.) Ha a szervezeti struktúra szintjéről kíván hozzáadni csapattagokat a szolgáltatáshoz, kattintson a Hozzáadás/frissítés OBS alapján pontra.
8. (Nem kötelező.) A túlallokált erőforrásokat is lefoglalhatja egy szolgáltatáshoz. Ha egy erőforrásnak a szabad munkaórái nem érik el az igényelt összes óra számát, akkor megjelenik a Fennmaradó rendelkezésre állás megerősítése oldal, hogy jelezze az erőforrás túlallokálását.
 - A 100% erőforrás-allokáció oszlop listázza azokat a munkaórákat, amelyeket az erőforrás 100 százalékos (alapértelmezett) lefoglalása esetén felhasznál.
 - A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlop jelzi az erőforrás szolgáltatás számára rendelkezésre álló munkaóráinak tényleges számát.

Válasszon egyet az alábbi lehetőségek közül:

Túlallokáció

Túlallokálja az erőforrást.

Csak fennmaradó

A Fennmaradó rendelkezésre állás oszlopban megjelenített mértékig foglalja le az erőforrást.

9. (Nem kötelező.) Ha törölni szeretne egy erőforrást, jelölje be a jelölőnégyzetét, majd kattintson az Eltávolítás gombra.

Megjegyzés: Nem távolíthatja el az erőforrást, ha már fel vannak adva tényadatai, vagy beküldött tényadatok várnak a szolgáltatásnál.

10. Mentse a változtatásokat.

A szolgáltatások állományigényének meghatározása

Miután az erőforrást vagy szerepet hozzáadta a szolgáltatáshoz, az erőforrás vagy szerep állománytag oldalán módosíthatja az állományigényt.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Kattintson az erőforrás vagy szerep Tulajdonságok ikonjára.
3. Az állománytag tulajdonságainak szerkesztése:

Követelmény neve

Az állománykövetelmény nevét jeleníti meg.

Kezdési és befejezési dátum

A csapattag a befektetésre vonatkozó allokációjának kezdő és befejező dátumát határozza meg.

Alapértelmezés: a befektetés kezdő dátuma és a befektetés befejező dátuma.

Alapértelmezett % allokáció

Azt az időarányt adja meg százalékos értékkel, amilyen mértékben az erőforrást ehhez a befektetéshez allokálni szeretné (megadható 0 százalék is). A változtatás frissíti az Allokáció és az Allokáció % oszlopokat a befektetés Csapat: Állomány oldalán.

Foglalás állapota

A kötelezettségvállalás szintjét jelzi az állománytagok allokációjára vonatkozóan. Az állománytagok foglalása lehet feltételes, végleges és vegyes.

Ha a csapattagokat lefoglalják, vagy megváltozik az allokációjuk, akkor a program automatikusan beállítja a foglaltsági állapotot.

Kérelem állapota

Az állományigény típusát határozza meg.

Alapértelmezés: Új

Erőforrás

A követelményhez társított erőforrást jeleníti meg.

Befektetés kezdő és befejező dátuma

A befektetés kezdő és befejező dátumát jeleníti meg.

Befektetési szerep

Azt a szerepet határozza meg, amelyben a befektetéshez az erőforrásokat kéri.

Példa: Fejlesztő, Üzleti elemző, Rendszertervező

Állomány szervezeti struktúrájának egysége

A személyi állomány szervezeti struktúrájának egységét határozza meg.

Alapértelmezett: A befektetéshez tartozó Állomány szervezeti struktúrájának egysége, ha meg van adva.

Nyitva időbevitelhez

Meghatározza, hogy rögzítheti-e az erőforrás a feladatmegbízásokra fordított idejét időjelentésekben. Ha nincs bejelölve, akkor az erőforrás semmilyen projekten nem naplózhat időt.

Alapértelmezett: Kijelölve

4. Töltse ki az Erőforrás keresése szakasz következő mezőit:

Erőforrás-alkalmazás típusa

Jelzi, hogy az erőforrás alvállalkozó vagy teljes munkaidőben alkalmazott munkavállaló-e.

Önéletrajz kulcsszavai

Meghatározza az erőforrás életrajzában kulcsszavait.

Tervezett allokáció

A befektetéskezelő kérésének megfelelően, az erőforrás befektetéshez allokálni tervezett teljes idejének százalékarányát adja meg. Az allokáció a kezdési és befejezési dátumokat is meghatározza.

Végleges allokáció

Az erőforrásnak a befektetéshez véglegesen foglalt allokáció százalékarányát adja meg (az erőforrás-menedzser által megadottak szerint). Az allokáció a kezdési és befejezési dátumait is meghatározza.

Amíg az erőforrás kezelője nem foglalja le véglegesen az allokációkat, addig nincs végleges allokáció érték.

5. Mentse a módosításokat.

A szolgáltatások szerepkapacitásának vizsgálata

Összesítő nézetben tekinthet meg minden szerepigényt, hogy megtervezze egy szolgáltatás személyzeti szükségleteit. Szerepkörönként megvizsgálhatja az egyes szerepek kapacitását.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Kattintson a Csapat menüre, és válassza a Szerep kapacitása elemet.
3. Nézze meg a szolgáltatás szerepallokációját, és hasonlítsa össze más befektetések és szolgáltatások allokációival. A befektetési hierarchia összesíti a szerepadatokat, és minden egyes albefektetés a befektetés meghatározott százalékát allokálja.
4. Megnézheti a szolgáltatáshoz és az albefektetésekhez tartozó szerepek rendelkezésre álló szerepkapacitását.
5. A csapatszerep nélküli erőforrások is láthatók, a [Nincs szerep] sorban.
6. (Nem kötelező.) Ez az információ forgatókönyvön belül és kívül is megtekinthető. Látható például, ha egy szerep túl van allokálva. Nyissa meg a csapat állományoldalát az Állomány ikonra kattintva, és vizsgálja meg az adott szerepet használó erőforrásokat.

A szolgáltatások erőforrás-allokációjának meghatározása

Az állományallokáció arra utal, amikor egy konkrét erőforrás egy szolgáltatáshoz van hozzárendelve. Az állománytagokat automatikusan a szolgáltatás teljes időtartamára foglalja le a rendszer. Módosíthatja a foglalási dátumokat és az állományallokáció egyéb adatait.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Szerkessze a következő mezőket:

Erőforrás

Az erőforrás nevét jeleníti meg. Kattintson egy erőforrás nevére az erőforrás tulajdonságainak megnyitásához.

Szerep

Az erőforrás szerepét határozza meg a befektetésre vonatkozóan.

Idő

Azt mutatja, hogy az erőforrás megadhat-e időt a befektetésen elvégzett munkához.

Foglalás állapota

Az erőforrásnak a befektetéssel kapcsolatos foglalási állapotát mutatja.

Kezdés és befejezés

Azt határozza meg, hogy az erőforrás mikortól és meddig van lefoglalva a befektetéshez. A dátumok módosításakor frissül az Allokáció oszlopban szereplő érték

% allokáció

Meghatározza, hogy milyen alapértelmezett mértékig van allokálva az erőforrás erre a befektetésre. Az allokációs százalék nullára (0) is beállítható. A módosítások az Allokáció oszlopban lévő értéket is frissítik.

Allokáció

Azt az óraszámot jeleníti meg, amelynek mértékéig az erőforrás feltételeken le van foglalva. A program a szolgáltatás kezdő és befejező dátuma közötti munkanapok és az adott erőforrás számára az egyes napokon rendelkezésre álló munkaórák számát összeszorozva számítja ki az egyes erőforrások allokációjának mértékét. Az ETC számítása az erőforrás szolgáltatással töltött munkaóráinak számán alapul.

Allokált tényleges ráfordítás

Azt jeleníti meg, hogy összesen hány órára van az erőforrás hozzárendelve ehhez a befektetéshez.

Váratlan esemény tényleges adatai

A befektetéshez társított váratlan eseményekre vonatkozóan beküldött időt jeleníti meg.

Összes tényleges ráfordítás

Az erőforrásnak küldött tényleges elemek összegét határozza meg.

3. Mentse a módosításokat.

A szolgáltatások erőforrás-allokációjának módosítása

Az erőforrások allokációja módosítható, például meghosszabbítható egy erőforrás hozzárendelése, illetve megszüntethető egy véglegesen foglalt erőforrás allokációja.

Tegyük fel például, hogy egy erőforrás tervezett vagy alapértelmezett allokációja 100 százalék. Az erőforrás április 1-től július 1-ig le van foglalva a szolgáltatáson végzendő munkára. De az erőforrás április 1-től április 30-ig a rendelkezésre állás 50%-áig egy másik befektetésre is be van ütemezve. Az erőforrás azt tervezi, hogy május 15. és május 22. között szabadságra megy. Ebben az esetben két allokációs görbe hozható létre. Az egyik görbe 50 százalékos eltérést jelöl április 1. és április 30. között. A másik görbe 0 százalékra való eltérést jelöl május 15. és május 22. között.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Kattintson az erőforrás melletti Tulajdonságok ikonra, és vizsgálja meg a következő elemeket:

Tervezett allokáció

Ez a görbe a szolgáltatásmenedzser által eredetileg kérelmezett teljes *tervezett* (alapértelmezett) allokáció mértékét jelöli.

Végleges allokáció

Ez a görbe az erőforrás kezelője által véglegesített allokációt ábrázolja.

Megjegyzés: Az erőforrások foglalási állapota automatikusan alkalmazkodik a tervezett és a végleges allokációs görbén végzett módosításokhoz. A projektmenedzsment (alapértelmezett) Vegyes foglalás engedélyezése beállítása határozza meg, hogy meg lehet-e tekinteni a Végleges allokáció szakaszt.

3. Adja meg az Alapértelmezett % allokáció mezőben, hogy az erőforrás idejének hány százalékáig legyen allokálva a szolgáltatásra. Beírhat például 0, 50 vagy 100 százalékot.

A módosítás megjelenik a csapat állományoldalának Allokáció és % allokáció oszlopában.

4. Vizsgálja meg a szolgáltatások tervezett és végleges allokációját a szolgáltatásainál, és keresse meg, hol vannak eltérések az Alapértelmezett % allokáció mezőtől.
5. Hozzon létre egy-egy új sort minden, az alapértelmezéstől való eltéréshez. A téma elején ismertetett példát folytatva tehát hozzon létre két sort:
 - a. Az egyik sor annak az időszaknak felel meg, amelyben az erőforrás 50 százalékos terheléssel dolgozik.
 - b. A másik sor annak az időszaknak felel meg, amelyben az erőforrás 0 százalékos terheléssel dolgozik (nem dolgozik).
6. Tervezett vagy végleges allokációs időszak létrehozása:
 - a. Adja meg az időszak kezdő dátumát.
 - b. Adja meg az időszak záró dátumát.
 - c. Adja meg az elvárt munka időarányát (feltételesként vagy véglegesítettként) a % allokáció mezőben. Beírhat például 0, 50 vagy 100 százalékot.
7. Mentse a módosításokat.

Az erőforrás-allokációk eltolása, véglegesítése és elfogadása

Az erőforrások allokációján a következő típusú módosítások is elvégezhetők:

- **Allokáció eltolása:** Ezzel a funkcióval eltolhatja, illetve átméretezheti az erőforrás-allokációk egy részét vagy egészét egy szolgáltatásban. Az allokációkat eltolással az engedélyezett időskálán (hat hónap) túlra is meghosszabbíthatja. Egy allokáció például május 1-jén kezdődik, május 31-ig az alapértelmezett 100 százalékos mértékkel tart, június folyamán viszont csökkentett 50 százalékos allokációval halad tovább. Ha módosítja a kezdő dátumot június 1-re, akkor az allokáció eltolódik 31 nappal, és június 1-től július 1-ig 100 százalékos lesz. Majd augusztus 2-án 50 százalékkal folytatódik. Olyan allokációk is eltolhatók, amelyek nem tartalmaznak szegmenseket.
- **Tervezett allokáció véglegesítése:** Ezzel a művelettel a tervezett allokációt átalakítja végleges allokációvá. A szegmensek végleges lefoglalásához szerkessze az erőforrás tervezett allokációs szegmensét. Ha egy erőforrás véglegesen lefoglalt állapotban van, akkor teljesen elkötelezett. A tervezett allokáció véglegesítése nem állítja vissza az alapértelmezett allokációs százalékot.
- **Végleges allokáció elfogadása:** Eltávolíthatja a feltételesen foglalt szegmenseket a Tervezett allokáció szakaszból. Ebben az esetben minden szegmens visszaáll a véglegesen lefoglalt szegmensekkel egyenlőre.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Az allokációk eltolásához jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.

3. Erőforrás-allokációk eltolása és átméretezése:
 - a. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson az Allokáció eltolása pontra.
 - b. Az Eltolandó időköz szakaszban módosítsa a kezdési és befejezési dátumot, amely meghatározza, hogy mikorra van allokálva az erőforrás erre a szolgáltatásra. Az adatok áthelyezése során a szegmentált allokációs dátumok változatlanok maradnak még akkor is, ha az egyes szegmensekhez allokált százalék megváltozik.
 - c. Az Időeltolási paraméterek szakaszban:
 - Írja be az Eltolás adott napra mezőbe azt a napot, amelyen az eltoló allokációnak kezdődnie kell.
 - Írja be az Eltolás határnapja mezőbe az allokációk eltolásának záró dátumát. A határnapon túlra nem lehet eltolni az allokációkat.
 - Adja meg az Allokáció átméretezése (%) mezőben az eltoláshoz szükséges allokációmódosítás arányát.
4. A tervezett allokáció véglegesítése:
 - a. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson a Tervezett allokáció véglegesítése pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
 - b. Kattintson az Igen gombra.
5. Ha ezzel ellentétben el szeretné fogadni a végleges allokációt, és a tervezett allokációt át szeretné állítani a végleges allokáció mértékére:
 - a. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson a Végleges allokáció elfogadása pontra.
Megjelenik a megerősítő oldal.
 - b. Kattintson az Igen gombra.
Minden allokáció teljesen véglegessé válik. Ebben az esetben minden szegmens visszaáll a véglegesen lefoglalt szegmensekkel egyenlőre. A Foglalási állapot mezőben a *Végleges érték* jelenik meg. A % allokáció és az Allokáció oszlop értékét frissíti a program.
6. Mentse a módosításokat.
A módosítás megjelenik a szolgáltatás csapat állomány oldalának Allokáció oszlopában.

Allokáció beállítása több csapattag számára

Egyszerre több csapattag allokációja is beállítható.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Az allokáció frissítéséhez jelölje be az erőforrás melletti jelölőnégyzetet.
3. Nyissa meg a Műveletek menüt, majd kattintson az Allokáció beállítása pontra.
4. Állítsa be az Általános szakaszban a kijelölt csapattagok számára az alábbi allokációkat:

Kezdési dátum és Befejezési dátum

Az allokáció kezdetének és végének dátumát határozza meg.

A Visszaállítás az egyező befektetés kezdési dátumára jelölőnégyzet bejelölésével visszaállíthatja az erőforrás erre a szolgáltatásra vonatkozó állománykövetelményeit, hogy megegyezzenek a szolgáltatás kezdési és befejezési dátumával.

Alapértelmezett allokáció %

Meghatározza az erőforrás allokációját a szolgáltatásra.

5. Jelölje be a Meglévő allokációs szegmensek törlése jelölőnégyzetet az oldal Meglévő allokációs szegmensek szakaszában. Ez a kijelölés a kijelölt csapattagok minden allokációs szegmensét eltávolítja.
6. Ha allokációs szegmenst szeretne létrehozni a kijelölt csapattagok számára, akkor töltsse ki az oldal Új allokációs szegmensek szakaszának alábbi mezőit:

Indítás és Befejezés,

Az allokáció kezdetének és végének dátumát határozza meg.

% allokáció

Az erőforrás szolgáltatásra allokaltságának százalékos arányát határozza meg.

7. Mentse a módosításokat.

Szolgáltatás tervezett és véglegesített erőforrás-allokációinak szerkesztése

Szolgáltatásmenedzserként választ szeretne adni a következő kérdésekre:

- Mennyi erőforrás áll rendelkezésre egy adott szolgáltatáshoz?
- Melyik erőforrás van túlfoglalva vagy alulfoglalva, és mennyire?

Erőforrás és időszak szerinti bontásban grafikus formában vizsgálhatja meg egy szolgáltatás tervezett és véglegesített allokációit.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást.
2. Kattintson a Csapat menüre, és válassza a Részlet elemet.
Megjelennek az allokációk erőforrás, allokáció és időszak szerinti bontásban.
3. Görgessen végig az időszakon.
Egy megjegyzés röviden összegzi a helyzetet.
4. Vizsgálja meg az időszakok oszlopát és az allokációk színét. Az oszlopok alapértelmezés szerint *hetire* vannak állítva, és mindig az aktuális héttel kezdődnek.
 - A sárga azokat az erőforrásokat jelöli, akik a rendelkezésre állásukig vagy alatta vannak allokálva az adott időszakban.
 - A piros a túlallokált erőforrásokat jelöli. A lefoglalt idő meghaladja a rendelkezésre állást az adott időszakban.
 - A zöld a más befektetésekre, ötletekre vagy szolgáltatásokra való allokációt jelöli.
5. Ha szerkeszteni kívánja az idővel kapcsolatos értékeket, kattintson a diagramra. Módosíthatja például az erőforrások időcelláit.
6. Mentse a változtatásokat.

Erőforrások lecserélése egy szolgáltatáscsapatban

Szükség esetén lecserélheti a szolgáltatáscsaphoz rendelt állománytagokat. Ha hasonló ismeretekkel rendelkező cserét keres, használja a rendelkezésre állási pontszámot. Egy erőforrás másik erőforrással is helyettesíthető, illetve egy szerep helyettesíthető erőforrással.

Megjegyzés: A csere folyamata azt eredményezheti, hogy túlallokáltak lesznek az erőforrások.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Ha lehet, kérje meg az eredeti állománytagot, hogy készítsék el és küldjék el az időbejegyzéseiket még a csere előtt.
2. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
3. Kattintson a cserélni kívánt erőforrás neve mellett az Erőforrás-kereső ikonra.
4. Vizsgálja meg a következő mezőket:

Elérhetőség

Azt jelzi, hogy milyen időszakra és hány órára van allokálva az erőforrás. A csere műveletével az új, helyettesítő erőforráshoz kerülnek át a dátumok és az órák.

Elérhetőségi találat

Egy pontszámot jelenít meg, amelybe beleszámít a potenciálisan megfelelő erőforrások hozzárendelésének tartama (munkaidőszaka) és rendelkezésre állása. Minél magasabb a pontszám, annál közelebbi az egyezés.

Ha nem ad meg képességet a keresési feltételek között, akkor az Összes egyezés oszlopban az Elérhetőségi találat pontszáma szerepel. A Képességegyezés oszlop üres lehet. Ha a rendelkezésre állásra és képességre vonatkozó feltételeket is megad, akkor az Összes egyezés oszlop a két pontszám átlagát jeleníti meg.

Az oldal tetején a következő üzenet jelenik meg:

Az egyezési pontszám pontatlan lehet, ha a rendelkezésre állási dátumok nem esnek a következő tartományba: nnnhéé - nnnhéé

Ha ellentmondás van az üzenetben látható dátumtartomány és az Elérhetőség mező dátumai között, az Elérhetőségi találat pontatlan lehet. Az elérhetőség mezőben szerepelhet például a 2017.10.01. és 2018.02.07. közötti dátumtartomány. Az üzenetben szerepelhet a 2019.10.07. és 2020.10.07. közötti dátumtartomány. Egyetlen erőforrásnál sem található összehasonlítás. E helyzet miatt az elérhetőségi egyezés összpontszáma alacsonyabb lesz.

5. Jelölje be az új erőforrás melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson a Csere pontra.

6. Erősítse meg szándékát az Igen gombra kattintva.
7. Az új állománytag az eredeti állománytag szerepét kapja meg, hacsak nem cseréli a szerepet egy másik szerepre. Az új erőforrás a következő tulajdonságokat kapja meg attól az erőforrástól, akit felváltott:
 - a. Elérhetőség kezdete: (ha dátum nem múlt el, és az új erőforrás nincs lefoglalva azon a napon)
 - b. Elérhetőség vége
 - c. Fennmaradó elosztás
 - d. Fennmaradó ETC
 - e. Allokáció százaléka (%)

Megjegyzés: Az eredeti állománytag baseline-ja, tényleges ráfordításai és függő ráfordításai nem kerülnek át az új állománytaghoz.

Állománytagok szerepének módosítása egy szolgáltatásban

Módosíthatja azt a szerepet, amit egy állománytag egy szolgáltatásban betölt. A változtatásnak nincs végleges hatása az erőforrásra. A szerepben beálló változás csak a helyi szinten, a szolgáltatás szintjén érvényes.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a kívánt szolgáltatást, majd kattintson a Csapat elemre.
2. Kattintson az erőforrás melletti Tulajdonságok ikonra.
3. Válassza ki a kívánt értéket az Általános szakasz Befektetési szerep mezőjében.
4. Kattintson a Hozzáadás gombra.
5. Mentse a módosításokat.

Fejezet 5: A BRM Accelerator

Ez a rész a következő témákkal kapcsolatban tartalmaz tájékoztatást:

[A BRM Accelerator beállítása](#) (lapon 51)

[A BRM Accelerator használati útmutatója](#) (lapon 59)

A BRM Accelerator beállítása

A BRM Accelerator bővítmény a portletek egy gyűjteménye, amely az IT-szolgáltatásmenedzsment modul része.

A BRM Accelerator mezőinek beállítása

Rendszergazdaként először telepítenie kell a bővítményt, majd konfigurálnia kell a BRM Accelerator bővítmény mezőit. A BRM a bővítmény telepítésétől kezdve elérhető a felhasználók számára. Az informatikai szolgáltatások adatait azonban addig nem láthatják, amíg el nem végzi a következő feladatokat:

- Ezt az eljárást a CA Clarity PPM Studio segítségével kell végrehajtania.
- Állítsa be azoknak az egyéb objektumoknak a mezőit és attribútumait, amelyeket szervezete meg szeretne valósítani a Studio segítségével.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Kattintson az Adminisztráció elemre. Válassza a Studio terület Objektumok elemét.
2. Nyissa meg a Szolgáltatás objektumot.
3. Kattintson az Attribútumok fülre.
4. Aktiválja a szolgáltatásobjektum következő attribútumait:

Szolgáltatástípus

A szolgáltatás típusa. A mezőt a szolgáltatás tulajdonságai oldalhoz kell hozzáadni. A szolgáltatástípusok definícióját egy keresési tábla tárolja, amely alapértelmezés szerint az alábbi értékeket tartalmazza:

- Infrastruktúra
- Karbantartás
- Létfontosságú
- Jövedelemtermelő támogatás

Megjegyzés: A Szolgáltatástípus mező egy normál keresőmező. Ezzel a mezővel típusuk szerint kereshet szolgáltatásokat.

Üzleti stratégiához igazodás

Az Üzleti stratégiához igazodás mezőt a szolgáltatás tulajdonságai oldalhoz kell hozzáadni. Az oldal azt jelzi, hogy mennyire igazodik a szolgáltatás a szervezet üzleti célkitűzéseire. A mezőben egy 1 és 100 közötti számérték adható meg. A beépített *Stratégiához igazodás* jelzőlámpa színe a következőket jelentheti:

- Vörös. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 0 és 33 között van.
- Sárga. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 33 és 66 között van.
- Zöld. Az Üzleti stratégiához igazodás mező értéke 66 és 100 között van.

5. A Kulcsmetrika objektumon, az Előfizetési objektum leszármazott objektumán állítsa be a következő mezőket.

Küszöbjelző

Adja hozzá a Küszöbjelző mezőt a Kulcsmetrika létrehozása, Kulcsmetrika szerkesztése és Kulcsmetrika lista oldalhoz. A mező az A nagyobb értékek jobbak jelölőnégyzetként jelenik meg. Ha bejelölik a jelölőnégyzetet, akkor a küszöbérték feletti értékek elfogadhatók. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, akkor a küszöb alatti értékek kívánatosak.

A nagyobb értékek jobbak jelölőnégyzet jelzi, hogy mi a jelzőlámpák jelentése egy adott kulcsmetrika-mező esetén. Ha például létrehoz egy Felfüggesztett felhasználók száma nevű új kulcsmérőszámot és törli a jelet a jelölőnégyzetből. Ez jelzi az Értékmérő portlet adatszolgáltatója számára, hogy a küszöb alatti értékek a jobbak.

Típus

A Típus mezővel a BRM Accelerator portletek egyéni mérőszámai sorolhatók be. Ha például az Érték hivatkozást választja a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldal Szolgáltatás állapota portletjében, akkor a Metrika portlet csak az Érték kategóriába sorolt értékeket használja. A mező az osztály-előfizetések Kulcsmetrika létrehozása, Kulcsmetrika szerkesztése és a Kulcsmetrika lista- és szűrőoldalán jelenik meg. A Típus egy normál szövegmező, legördülő keresőlistája a következő alapértelmezett értékeket jeleníti meg:

- Érték
- Kihasználtság
- Lezárt váratlan események
- Létrehozott váratlan események
- Egyéb

A Service Desk-integráció beállítása

A BRM Accelerator betekintést ad az informatikusok által kezelt és az üzleti egységek által használt szolgáltatások és befektetések pénzügyi, erőforrás- és szolgáltatásteljesítési mérőszámaiba. A BRM Accelerator-portletek a váratlan eseményekről és számukról is szolgálnak tájékoztatással. Előfordulhat, hogy a váratlan eseményeket külső rendszerek használatával – például az CA Service Desk Manager alkalmazással – követi nyomon. A váratlan események adatait a következő módszerek valamelyikével veheti át:

- manuálisan beviheti őket a CA Clarity PPM programba
- importálhatja őket az XML Open Gateway (XOG) segítségével
- importálhatja őket az *Unicenter Service Desk-adatok importálása* feladattal

A váratlanesemény-portletek kitöltése

Az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat egy folyamatot hív meg, amely a GEL címke segítségével kommunikál a Service Desk-adatbázissal, hogy lekérdezze a váratlan események adatait. A feladat ütemezés szerint fut, és a következőket hajtja végre:

- Beolvassa a váratlan események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti számát a Service Deskből.
- Megkeresi a megfelelő ügyfelet és szolgáltatást a CA Clarity PPM rendszerben.
- Tárolja a számlálóértékeket a CA Clarity PPM Előfizetés objektumának attribútumaiban.

A feladat minden egyes futtatáskor lecseréli a korábbi értékeket. Az integrációs mód használata esetén a Service Desk a váratlan események nyilvántartó rendszere. A CA Clarity PPM pedig a váratlan események elfogadható számát meghatározó célok (vagy küszöbértékek) nyilvántartó rendszere, amelyek a BRM Accelerator portletekben jelennek meg.

A feladat sikeres futtatásához feltételeknek kell teljesülniük a következő paraméterekre:

- A Service Desk kapcsolattartói azonosító megegyezik egy CA Clarity PPM-felhasználónévvel.
- A Service Desk váratlan eseményének konfigurációs eleme megegyezik egy CA Clarity PPM-szolgáltatásazonosítóval.
- A váratlan esemény érintett felhasználója egy CA Clarity PPM-felhasználó.
- A CA Clarity PPM felhasználó definíciójában társítva van a szervezeti struktúrának ahhoz az osztályához, amely előfizet a szolgáltatásra, amelyről a felhasználó jelentést tesz a Service Deskből. A váratlanesemény-adatok importálásakor a társítás közli a rendszerrel, hogy egy Service Desk kapcsolattartói azonosítóval egyező CA Clarity PPM-felhasználónevet kell keresnie.

Releváns CA Clarity PPM-mezők

A CA Clarity PPM a Kulcsmetrika objektum (az Előfizetés objektum alárendelt objektuma) részeként tárolja a váratlan események adatait. Ennek az objektumnak kód, név, típus, kezdési és befejezési dátum attribútuma van, amelyek mindegyikéhez egy célérték és egy tényleges érték tartozik. A Service Desk-adatok havi bontásban jelennek meg. A rendszer a Service Desk váratlan esemény-adatainak csak az elmúlt hat hónapra és az aktuális hónapra vonatkozó részével dolgozik. A váratlan eseményeknek két kulcsmetrika-típusa van: Létrehozott váratlan események és Lezárt váratlan események. A rendszer a nyitott váratlan eseményeket elkülönítve kezeli, mivel csak a nyitott váratlan események teljes számára van szükség.

Az ügyfél által létrehozott váratlan események szolgáltatásonkénti száma a megfelelő előfizetés kulcsmetrikáiként vannak nyilvántartva. Ha szükséges, akkor az információk tárolásához új előfizetéseket hoz létre. A kulcsmetrikák időben változó tényleges értékeket, illetve időben változó célértékeket is ábrázolhatnak. A tényleges értékeket a rendszer tölti ki a Service Desk-adatok importálásakor, míg a célértékeket manuálisan vagy importálás útján kell megadni. Ezek az adatok a CA Clarity PPM rendszerben minimálisan hónap szerint részletezhetők, mivel a portlek erre a megjelenítési szintre vannak beállítva.

Minden létrehozott váratlan eseménynek a következő attribútumai jelennek meg:

Kulcsmetrika azonosítója vagy neve

A lezárt váratlan esemény azonosítója vagy neve.

Megjegyzés: Az integráció a várt azonosítójú kulcsmetrikát frissíti, nem feltétlenül a várt nevűt.

Tényleges érték

A váratlan események száma azon alapul, amikor a váratlan eseményt létrehozták (azaz a megnyitásuk időpontján). A azóta lezárt váratlan események is beletartoznak.

A lezárt események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti száma szintén kulcsmetrikaként van tárolva. Minden lezárt váratlan eseménynek a következő attribútumai jelennek meg:

Kulcsmetrika azonosítója vagy neve

A lezárt váratlan esemény azonosítóját vagy nevét jeleníti meg.

Tényleges érték

A váratlan események száma akkor, amikor a váratlan eseményt lezárták (azaz a lezárás időpontjában).

A nyitott váratlan események száma az integráció utolsó futtatásának időpontjában érvényes pillanatkép azon váratlan események számáról, amelyeknek nincs lezárási dátuma vagy időpontja. A nyitott váratlan események ügyfelenkénti és szolgáltatásonkénti száma skaláris (tehát nem időskálás) formátumban van tárolva. A szám az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldal Váratlan események száma attribútuma tárolja. A célérték szintén skaláris attribútum, amelyen ezen az oldalon látható (Váratlan esemény - küszöb).

Releváns Service Desk-mezők

Az alábbi lista azokat a Service Desk-mezőket sorolja fel, amelyek alapján az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat kiszámítja a váratlanesemény-portletek mezőit. A CA Clarity PPM nem minden mezőt tárol. Egyes mezők csak a Service Desk-értékek és a CA Clarity PPM-objektumok egyeztetéséhez szükségesek. A Service Desk-értékek a Váratlan esemény, Kérés és Probléma objektumokból származnak. Az objektumoknak a részletező oldalain ugyanazok a mezők szerepelnek. Ezért lényegében az objektumok adatbázissémája is megegyezik.

Nyomkövetési azonosító (Service Desk DBS ID)

Az adatbázis egyedi azonosítója a Service Deskből. Ha a már számolt váratlan események és az új események megkülönböztetése szükséges, a nyomkövetési mezőt a váratlan eseményeket számláló programrész használja.

Jelentés készítője

A Service Desk System Login (Rendszerbejelentkezés) mezőjében megadott felhasználónév. Az A jelentés készítője mező meghatározza a CA Clarity PPM-felhasználót. A felhasználónévnek meg kell egyeznie a CA Clarity PPM-felhasználó nevével. A feladat a CA Clarity PPM-felhasználónév alapján keresi meg a konkrét CA Clarity PPM-osztályt.

Megnyitás dátuma/időpontja

A váratlan esemény létrehozási dátuma a Service Deskből. A megnyitás dátuma/időpontja az időeltérések számításához szükséges.

Lezárás dátuma/időpontja

A váratlan esemény lezárási dátuma a Service Deskből. A lezárás dátuma/időpontja az időeltérések számításához szükséges.

Konfigurációs elem

A konfigurációs elem a Service Deskben. Ez a mező a Service Desk-objektumot (ebben az esetben váratlan eseményt) egy CA Clarity PPM rendszerbeli szolgáltatáshoz társítja. A rendszergazdának manuálisan rögzíteniük kell a CA Clarity PPM-szolgáltatások neveit a konfigurációs elemek Service Desk-keresőtáblájában. A konfigurációs elemek Service Deskben tárolt nevei tehát megfelelnek a CA Clarity PPM-szolgáltatások neveinek, amelyekhez a váratlan eseményt hozzárendelik.

Releváns BRM-portletek

Az alábbi lista felsorolja és leírja a Service Deskből importált adatokat használó BRM Accelerator-portleteket, valamint az adatok beolvasásának módját:

Szolgáltatásteljesítés jelzőlámpája

A szolgáltatói portál oldalon található jelzőlámpa állapotát a szolgáltatásra előfizető ügyfeleknél megnyitott váratlan események száma határozza meg. Az adatok beolvasása a következőképpen történik:

- a. A program összegyűjti minden egyes ügyfél nyitott váratlan eseményeinek adatait.
- b. A nyitott váratlan események adatait összeveti az előfizetésekben szereplő váratlanesemény-küszöbvel.
- c. Meghatározza a jelzőlámpa állapotát. Majd az egyes előfizetők jelzőlámpáinak állapotát összegezve meghatározza, hogy mi legyen az összesítő jelzőlámpa állapota.

Ügyfélfigyelés portlet

Ez a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldalon található portlet egy buborékdiagram, amely egy szolgáltatásra előfizető ügyfél által nyitott váratlan események számát ábrázolja. A portlet az egyes ügyfelek adott szolgáltatással kapcsolatban nyitott váratlan eseményeinek számából határozza meg ezt az adatot.

Új váratlan események trendje portlet

Ez a Szolgáltatáselrendezés: Irányítópult oldalon és az osztályelrendezés szolgáltatói irányítópult oldalán megjelenő portlet egy adott szolgáltatásra előfizető ügyfelek által naplózott és létrehozott váratlan eseményeket használja. A portlet összegyűjti az utóbbi hat hónapban létrehozott váratlan események adatait. Továbbá figyelembe veszi az aktuális hónapot is minden egyes ügyfél esetén, aki előfizetett a szolgáltatásra. A portlet a létrehozott váratlan események kulcsmetrikájának manuálisan megadott célértéke alapján egy küszöbvonalat is megjelenít. Csak egy célvonal jelenik meg, amely az összes ügyfél célértékét egyesíti.

Nyitott események ügyfél szerint portlet

Ez a szolgáltatási esetek elemzése és szolgáltatói portál oldalon megjelenő portlet egy adott szolgáltatás ügyfelei által nyitott váratlan eseményeket használja. A portlet úgy származtatja az adatot, hogy kiválasztja azokat a nyitott váratlan eseményeket, amelyeket az ügyfelek a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt szolgáltatásokkal kapcsolatban naplóznak.

Ügyfél scorecard portlet

Ha a nyitott váratlan eseményeinek száma átlépte az előfizetés definíciójában szereplő küszöbértéket, akkor az Ügyfél scorecard portlet egy jelzőlámpát jelenít meg a szolgáltatás minden egyes ügyfele számára. Alternatív formákban a portlet a váratlan események számát összesítve jeleníti meg. Az összegzés azt mutatja, hogy az ügyfél bármely szolgáltatással kapcsolatos váratlan eseményeinek száma átlépte-e a küszöbértéket vagy sem.

Nyitott események szolgáltatás szerint portlet

Ez a szolgáltatói portál oldalon látható portlet egy adott szolgáltatás nyitott váratlan eseményeit használja. A portlet a szolgáltatásra előfizető egyes ügyfelek nyitott váratlan eseményeinek összegzésével származtatja ezt az adatot.

Szolgáltatási esetfigyelő portlet

Ez a szolgáltatói portál oldalon látható portlet a nyitott váratlan események szolgáltatásonkénti számát használja. A portlet úgy származtatja ezt az adatot, hogy összesíti azokat a nyitott váratlan eseményeket, amelyeket az ügyfelek a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban naplóznak.

Nyitott és lezárt események portlet

A szolgáltatói portál oldalon látható portlet a szolgáltató osztályok által befektetésként kezelt szolgáltatásokkal kapcsolatban létrehozott és lezárt váratlan események számát használja. A portlet az adatokat úgy gyűjti össze, hogy összesíti a nyitott és lezárt váratlan eseményeket. Az ügyfelek ezeket a váratlan eseményeket a szolgáltató osztálynál befektetésként kezelt egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban naplózzák.

Az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat beállítása

Teendők az Adatimportálás feladat beállítása előtt:

- Hozzon létre a Service Deskben kapcsolattartói azonosítókat, amelyek megegyeznek a CA Clarity PPM rendszer BRM alkalmazásában megadott felhasználói azonosítókkal.
- A CA Clarity PPM-szolgáltatások neveit, amelyekkel kapcsolatban a váratlan eseményeket rögzítik, beállította konfigurációs elemként a Service Deskben.
- Hozzon létre váratlan eseményeket a Service Deskben, és csatolja azokat a konfigurációs elemekhez, valamint az érintett végfelhasználókhoz vagy kapcsolattartói azonosítókhoz.

További információk a *Rendszergazdai útmutatóban* olvashatók.

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Személyes menüt és kattintson a Jelentések és feladatok elemre.
Megjelenik a listaoldal.
2. Kattintson az Unicenter Service Desk-adatok importálása feladatra.
Megjelenik a tulajdonságok oldala.
3. Adja meg a következő kötelező paramétereket:

Unicenter Service Desk URL

Annak a Service Desk rendszernek az URL-címét határozza meg, amelyből a váratlan esemény-adatokat importálja. Az URL-cím a Service Desk Axis szolgáltatásának címe.

Unicenter Service Desk jelszó

Annak a Service Desk rendszernek a jelszavát határozza meg, amelyből a váratlan esemény-adatokat importálja.

Unicenter Service Desk felhasználónév

Annak a Service Desk rendszernek a felhasználói nevét határozza meg, amelyből a váratlan esemény-adatokat importálja.

4. Adja meg, hogy mikor szeretné futtatni a feladatot. Futtathatja azonnal, vagy ütemezheti, hogy egy későbbi időpontban fusson. Tetszés szerint ismétlődést is beállíthat.
5. Szintén tetszés szerint meghatározhatja, hogy milyen erőforrások és csoportok értesüljenek a feladat sikertelen és sikeres végrehajtásáról.
6. Mentse a módosításokat.

A BRM Accelerator használati útmutatója

BRM Accelerator

A Business Relationship Manager BRM Accelerator bővítmény az IT-szolgáltatásmenedzsment modul része. A BRM Accelerator segítségével jobb együttműködés alakítható ki az informatikai szolgáltatások biztosítása és az üzleti egységek között. A bővítmény a portletek egyedi részhalmazát tartalmazza a következő irányítópultok és portálok mindegyikében:

- A Szolgáltatás irányítópult a konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatos figyelmeztetésekkel és metrikákkal segíti a szolgáltatásmenedzsereket.
- A Szolgáltatói irányítópult a konkrét szolgáltató osztályokkal kapcsolatos figyelmeztetésekkel és metrikákkal segíti a szolgáltatásmenedzsereket.
- Az Ügyfél-irányítópult a konkrét ügyfélosztályokkal kapcsolatos figyelmeztetésekkel és metrikákkal segíti a szolgáltatásmenedzsereket.
- A Szolgáltatói portál minden szolgáltatóosztályra vonatkozóan jeleníti meg a szolgáltatások metrikáit.
- Az Ügyfélportál a Business Relationship Managerben szereplő ügyfelekre vonatkozóan jeleníti meg a szolgáltatások metrikáit.

Ahhoz, hogy a BRM Accelerator irányítópultjai és portletjei kihasználhatók legyenek, a szervezeti struktúrában szerepelni kell a következő entitásoknak:

- Több ügyfél- és szolgáltatói osztály osztályvezetőkkel
- Üzleti kapcsolati felelősök, akik az ügyfélosztályokkal és az IT-vel dolgoznak
- Szolgáltatóosztályok, amelyek a szolgáltatások tulajdonosai
- Legalább egy, a szolgáltatásokra előfizető ügyfélosztály
- Az ügyfélosztályokkal kapcsolatban nyomon követett statisztikák és kulcsmetrikák
- A szolgáltatásokhoz hozzárendelt eszközök, alkalmazások és projektek

Osztály-előfizetések (BRM Accelerator)

Az ügyfélosztályok előfizethetnek a szolgáltató osztályok által nyújtott szolgáltatások. Minden előfizetéshez tartoznak olyan mérőszámok, amelyeket a BRM Accelerator bővítmény portletjei felhasználnak az irányítópultokban és portálokban. A legtöbb kulcsmérőszám felhasználó által megadott érték. A váratlan események adatait a Service Deskből importálja a program.

A mérőszámok megtekintéséhez kattintson a szolgáltatás-előfizetés nevéhez tartozó Tulajdonságok elemre.

A BRM Accelerator portletjeiben a következő metrikák használatosak:

Ügyfél-elégedettségi besorolás

A százalékként az előfizetéssel kapcsolatos ügyfél-elégedettség szintjét jelzi. A mező 1 és 100 közötti százalékos értékeket fogad el. A százalékos érték alapján rögzítettek az ügyfél-elégedettségre vonatkozó jelzőlámpaszabályok. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

SLA-sértések száma

Az előfizetésre vonatkozó SLA-sértések teljes száma. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Szolgáltatásiszint-szerződések megsértései - Küszöbérték

Az előfizetésre vonatkozó SLA-sértések küszöbértéke. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Váratlan események száma

Az előfizetésre vonatkozó nyitott váratlan események teljes száma.

Váratlan esemény - küszöb

A váratlan esemény jelzőlámpaértékeihez tartozó váratlanesemény-küszöbérték. Ez a mező az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldalon jelenik meg.

Változtatási megbízások száma

Az előfizetésre vonatkozó változtatási megbízások teljes száma.

Előfizetési díjak

Az ügyfélnek az előfizetésért felszámított összeg.

Összes felhasználó száma

Az előfizetéshez tartozó felhasználók vagy ügyfelek teljes száma.

Aktív felhasználók száma

Az előfizetéshez tartozó aktív felhasználók vagy ügyfelek száma.

Oldatalátogatások száma

Az előfizetés webhelyén (amennyiben van ilyen) tett látogatások száma.

Kulcsmetrikák

A Kulcsmetrikák oldalra mutató hivatkozás a felhasználó számára, a létrehozandó kulcsmérés-típus meghatározásához. Például: Lezárt váratlan események, Létrehozott váratlan események, Egyéb, Kihasznátság vagy Érték. A jelzőlámpák a mérőszám típusán alapulnak, attól függően, hogy az érték túllépi-e a célküszöböt vagy sem, és hogy a nagyobb értékek jobb jelölőnégyzetbe van-e jelölve. Csak a felhasználó által meghatározott csapatok alkalmazhatók. Ha a Létrehozott váratlan események vagy a Lezárt váratlan események értékéhez nincs előre definiált mérőszám, a Service Deskből importált érték hozza létre az előfizetéshez.

A BRM Accelerator irányítópultjainak és portáljainak elérése

A BRM Accelerator eléréséhez válassza az IT szolgáltatásmenedzsment menü Szolgáltatói portál vagy Ügyfélportál pontját.

A következő portálokon tekinthet meg adatokat:

Szolgáltatói portál

Metrikákat jelenít meg, például pénzügyi, ügyfél-, erőforrás- és szolgáltatáskérési információkat. A portálon található portletok jelzőlámpák és diagramok használatával figyelmeztetik a felső- és középszintű IT-vezetőket a beavatkozást igénylő területekre. A nézet a felső- vagy középszintű IT-vezető által kezelt osztályok alapján minden szolgáltatási információt összesít.

Ügyfélportál

A szolgáltatásmetrikákra és -költségekre koncentrál. Az ügyfélportál emellett diagramokat, rácsokat és információkat tartalmazó portleteket is megjelenít, amelyek az üzleti kapcsolati felelőst figyelmeztetik az ügyfelek szolgáltatásaival kapcsolatos esetleges problémákra. Az ügyfélportál nézete az üzleti kapcsolati felelőshöz hozzárendelt osztályokra korlátozott.

A szolgáltatási és osztályszintű irányítópultok a Szolgáltatás és az Osztály területekről érhetők el.

Az irányítópult elérése egy szolgáltatásból

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd az IT-szolgáltatásmenedzsment menüben kattintson a Szolgáltatások elemre.
2. Nyisson meg egy szolgáltatást irányítópultjának megjelenítéséhez.
3. Kattintson az Irányítópult elemre.

Az irányítópult elérése egy osztályból

Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Nyissa meg a Kezdőlapot, majd kattintson a Szervezet menü Osztályok pontjára.
2. Nyisson meg egy osztályt irányítópultjának megjelenítéséhez.
3. Kattintson a Szolgáltatói irányítópult vagy az Ügyfél-irányítópult elemre.

Szolgáltatás irányítópultja

A Szolgáltatás irányítópultja a Szolgáltatás objektumból érhető el, és több, részletezési lehetőséget is tartalmazó portlet szerepel rajta. Az irányítópultot általában az egyes szolgáltatások vezetői vagy felső szintű IT-vezetők használják,

Szolgáltatás állapota

Ez a portlet egy sor metrikát tartalmaz. Mindegyik metrikánál egy jelzőlámpa mutatja annak állapotát. A szolgáltatás tulajdonosa gyorsan azonosíthatja a szolgáltatásterületeket, ha:

- Túllépik a beállított küszöbértékeket (vörös)
- A küszöbértékek között vannak, és figyelés alatt állnak (sárga)
- Zökkenőmentesen működnek (zöld)

Az adatok az éppen aktív és jóváhagyott, illetve a kezdésre váró befektetésekre, változtatási megbízásokra és kockázatokra vonatkozóan jelennek meg. A törölt vagy befejezett befektetések nem szerepelnek.

A portletben szerepelő adatok az Előfizetés tulajdonságai: Kulcsmetrikák oldalon a felhasználó által beállított kulcsmetrikákból származnak. Az ilyen metrikák közé tartozik a kezdés és a befejezés céldátuma, az időszak szerint megjelenítve.

A Szolgáltatás állapota a Metrika és az Állapot oszlopokból álló hierarchikus rácsban jelenik meg. A portlet legfelső szintű metrikáihoz (Szolgáltatástámogatás, Kezelés, valamint Projektek és módosító megrendelések) külön-külön jelzőlámpa tartozik. A legfelső szintű jelzőlámpák az összes kapcsolódó jelzőlámpát összegzik.

A legfelső szintű metrikák kibontásakor a következő további metrikák válnak elérhetővé:

Érték

Az Érték típusú összes kulcsmetrikát jeleníti meg. A kívánt küszöb alatti értékek a következő skálának megfelelően jelennek meg:

- Vörös. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >100 százalék.
- Sárga. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >80 százalék (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték <=80 százalék.

A kívánt küszöb fölötti értékek a következő skálának megfelelően jelennek meg:

- Zöld. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >120 százalék.
- Sárga. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték >100% (ha nincs zöld jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Vörös. Az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan bármelyik érték <100 százalék.

Ha a Metrikák portletet előszűrve, csak az osztály-előfizetések Érték címkével ellátott kulcsmetrikáira korlátozva szeretné megjeleníteni, kattintson az Értékmérő számok hivatkozásra. A portlet az adatokat rácsformátumban tartalmazza, beágyazott, időskálázott értékeket megjelenítő diagramokkal. E portlet sorainak száma attól függ, hogy egy bizonyos típusból hány kulcsmetrika van. A sorok száma attól is függ, hogy a legördülő listában milyen érték (Lezárt váratlan események, Létrehozott váratlan események, Egyéb, Kihasznátltság vagy Érték) van beállítva.

Az időskálázott értékeket tartalmazó szakasz alapértelmezés szerint az elmúlt három hónapot és a következő három hónapot használja időszakként az aktuális dátum alapján. Az aktuális érték és a küszöbérték megjelenik az összehasonlíthatóság érdekében.

ROI

A megtérülést mutatja. A megtérülési metrika hivatkozására kattintva a kiválasztott szolgáltatás Szolgáltatás tulajdonságai: Költségvetés oldalra jut. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A ROI értéke <0 százalék.
- Sárga. A ROI értéke <15 százalék.
- Zöld. A ROI értéke >=15 százalék.

Kihasználtság

A Kihasználtság típusú összes kulcsmetrikát jeleníti meg. Ha küszöb alatti értékek kívánatosak, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\geq$ a megcélzott küszöbérték 100% százaléka.
- Sárga. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\geq$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $<$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka.

Ha küszöb feletti értékek kívánatosak, akkor a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\leq$ a megcélzott küszöbérték 70 százaléka.
- Sárga. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapon belül bármelyik ügyfélre vonatkozóan $\leq$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha a kihasználtsági érték az elmúlt három hónapban bármelyik ügyfélre vonatkozóan $>$ a megcélzott küszöbérték 90 százaléka.

A Kihasználtság hivatkozásra kattintva megnyithatja a Metrikák portletet, ahol az előzetes szűrés eredményeképpen csak az osztály-előfizetésekre vonatkozó, Kihasználtság címkével ellátott kulcsmetrikák jelennek meg. A Metrikák portlet ismertetését az Értékmérő számok szakasz tartalmazza.

Váratlan események

Ez a metrika a szolgáltatásra előfizető bármely ügyfélre vonatkozó nyitott váratlan események összesítésén alapul. A Váratlan esemény - küszöb attribútum tárolja a váratlan események küszöbértékét az előfizetés tulajdonsága oldalon. A nyitott váratlan események számától függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A váratlan események száma >30 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Sárga. A váratlan események > 10 százalékkal túllépik a megadott küszöbértéket (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. A váratlan események száma ≤ 10 százalékkal a megadott küszöb felett van.

A Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva a Szolgáltatási esetek elemzése oldalra jut. A Portletoldal a Szolgáltatás irányítópultja részletezéseinek részét képező váratlan esemény-portleteket tartalmazza, beleértve a következőket:

Új váratlan események trendje

Arról szolgál információval, hogy hány új váratlan eseményt hoztak létre vagy nyújtottak be az elmúlt hathónapos időszakban, az aktuális hónapot is beleértve. A váratlan események adatait az adatimportálási feladat olvassa be a Service Desk programból. A létrehozott váratlan események adatait kézzel is megadhatja az Előfizetés tulajdonságai: Kulcsmetrikák oldalon. Válassza a kulcsmetrika típusaként a Létrehozott váratlan események beállítását, és adja meg az egyes kívánt időszakokra vonatkozóan a cél- és a tényleges értékeket.

Az Új váratlan események trendje rács formájában, hisztogrammal együttesen jelenik meg. Az Ügyfél oszlop az osztály nevét jeleníti meg, míg a Szolgáltatás oszlopban annak a szolgáltatásnak a neve látható, amelyre az ügyfél előfizetett. A hisztogram egyik része erre a szolgáltatásra vonatkozóan az elmúlt hat hónap új váratlan eseményeinek teljes számát ügyfél szerint mutatja (az aktuális hónap beleszámításával). A második részben a létrehozott váratlan események küszöbvonala jelenik meg. A küszöbvonal ügyfelenként eltérő lehet, és része a létrehozott váratlan események egyes soraira vonatkozó célértékeknek.

Nyitott események ügyfél szerint

Grafikus formában, ügyfél szerint kategorizálva jeleníti meg a nyitott váratlan eseményeket. A váratlan események adatait az adatimportálási feladat olvassa be a Service Desk programból. Az adatok oszlopokban jelennek meg, és ügyfelenként látható az adott szolgáltatás vonatkozásában a nyitott váratlan események száma. Az X tengely az ügyfeleket, az Y tengely a váratlan események számát jeleníti meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Ez a metrika az egyes előfizető ügyfelek szolgáltatásiszint-szerződését sértő esetek számán alapul. A küszöbértéket meghaladó mérték nemkívánatosnak tekintendő. A szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek számától függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Egy ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga jelzőlámpához tartozó szám lehet az 1, a 2 vagy a 3.
- Zöld. Az érték 0 (nulla) az összes ügyfél szolgáltatásiszint-szerződése összes megsértéseinek tekintetében.

Kattintson a szolgáltatásiszint-szerződési metrika hivatkozására, ezzel megnyitja az Ügyfél scorecard portletet, ahol a szolgáltatásmetrikák a szolgáltatás ügyfelei szerinti bontásban vannak felsorolva. Az adatok egy jelzőlámpákat és bizonyos mérőszámok esetében halmozott sávokat megjelenítő rácsban szerepelnek a kiválasztott szolgáltatás összes ügyfelére vonatkozóan. A következő oszlopokat tartalmazza:

Ügyfél

A szolgáltatásra előfizető ügyfélosztály neve.

Terhelések

Az osztályra vonatkozó előfizetési díjak.

Váratlan események

Az adott szolgáltatás összes ügyfelénél nyitott váratlan események teljes száma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A váratlan események száma >30 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Sárga. A váratlan események száma >10 százalékkal a megadott küszöb felett van.
- Zöld. A váratlan események száma <=10 százalékkal a megadott küszöb felett van.

Megelégedettség

Ez az oszlop az előfizetés tulajdonságai oldal Ügyfél-elégedettségi besorolás mezőjére hivatkozik. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél <50 százalékban elégedett.
- Sárga. Az ügyfél <80 százalékban elégedett.
- Zöld. Az ügyfél >=80 százalékban elégedett.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Ez az oszlop az előfizetés tulajdonságai oldal Szolgáltatásiszint-szerződések megsértései - Küszöbérték mezőjére hivatkozik. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Az ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga jelzőlámpához tartozó szám lehet az 1, a 2 vagy a 3.
- Zöld. A szolgáltatásiszint-szerződések megsértéseinek száma ebben az esetben nulla.

Megelégedettség

Ez a metrika adatait az előfizetés tulajdonságai oldalon található Ügyfél-elégedettségi besorolás mezőből kapja. A mezőben szereplő érték 1 és 100 közötti százalékos érték. Az elégedettségi besorolástól függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy ügyfél elégedettsége 50 százalék alatt van.
- Sárga. Egy ügyfél elégedettsége 80 százalék alatt van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld jelzőlámpa. Egy ügyfél elégedettsége ≥ 80 százalék.

A Megelégedettség metrika hivatkozására kattintva az Ügyfél scorecard portlethez jut el. Ennek a portletnek az ismertetése a szolgáltatás-szint-szerződési metrikáról szóló részben szerepel.

Költségvetés

A metrika meghatározása a tényleges költségek és a tervezett költségek összehasonlításán alapul. Az összehasonlítás az év elejétől a legutóbbi tényszámok dátumáig tartó időszakra vonatkozik. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatás pénzügyi terve oldalra jut, amely az adott szolgáltatás költségterveinek felsorolását tartalmazza. A metrikára vonatkozóan az összehasonlító értéktől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 120 százaléka.
- Sárga. Az összehasonlító érték a tervezett költség 100 százaléka felett van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Az összehasonlítási érték kisebb vagy egyenlő, mint a tervezett költség 100 százaléka.

Költség-visszatérítés

Ez a metrika a visszatérített költségeknek a szolgáltatásra az aktuális évben vonatkozó teljes költségével való összevetésén alapul. Az összköltség a szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltatáshierarchia pénzügyi összegzés oldalán számított tényleges költséget jelenti. A visszatérített költségek számítása a visszatérítések oldalon felsorolt tranzakciókból történik, és tartalmazzák az aktuális naptári évre vonatkozó összes visszatérített költséget. Az oldal frissítéséhez kattintson a Költség-visszatérítés hivatkozásra.

A metrikára vonatkozóan a visszatérített költségektől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A visszatérített költségek az aktuális évben 80 százalék alattiak a tényleges összköltséghez képest.
- Sárga. A visszatérített költségek az aktuális évben 100 százalék alattiak a tényleges összköltséghez képest (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld jelzőlámpa. A visszatérített költségek értéke az aktuális évben ≥ 100 százalék a tényleges összköltséghez képest.

Munkaterhelés

A mérőszám az előző és az aktuális hónap tényleges ráfordítási és ETC-értékének az ugyanebben az időszakban a szolgáltatásra vonatkozó eredeti munkával való összehasonlításán alapul. Nem tartalmazza a szolgáltatáshoz tartozó gyermekbefektetésekre vonatkozóan a tényleges ráfordításokat, ETC-értékeket és eredeti munkát. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatáshierarchia ráfordítás-összegzés oldalára jut el. Az oldal mutatja, hogy a gyermekbefektetések allokációi hogyan összegződnek a szülőbefektetésen a szolgáltatáshierarchiában.

A metrikára vonatkozóan a terheléstől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A terhelés 120 százalékkal kisebb a baseline munkánál.
- Sárga. A terhelés nagyobb a baseline munka 100 százalékánál (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. A terhelés $\leq$ a baseline munka 100 százaléka.

Megfelelőség

Ez a metrika az összes szolgáltatás-megfelelőségi tényezőt egyesíti. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatástulajdonságok megfelelés oldalára jut el. A következő jelzőlámpa-meghatározások a megfelelés oldalon található összes megfelelési mezőt összesítő általános Megfelelés jelzőlámpán alapulnak:

- Vörös. A megfelelés oldalon a Megfelelés attribútumhoz vörös jelzőlámpa tartozik.
- Zöld. A megfelelés oldalon a Megfelelés attribútumhoz zöld jelzőlámpa tartozik.

Eszközök és alkalmazások

Ez a jelzőlámpa az Eszközök és Alkalmazások megfelelési oldalak egyesített megfelelési értékét jelképezi. A metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatási eszközök oldalra jut el, amely az e szolgáltatáshoz rendelt eszközökhöz és alkalmazásokhoz tartozó portleket jeleníti meg.

A következő jelzőlámpa-meghatározások a szolgáltatási eszközök oldalon található összes megfelelési mezőt összesítő általános Megfelelés jelzőlámpán alapulnak:

- Vörös. Egy vagy több piros az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül.
- Sárga. Egy vagy több sárga az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül, és egyik sem piros.
- Zöld. Egy vagy minden zöld az összesített eszköz- vagy alkalmazásmetrikák közül, és egyik sem piros vagy sárga.

Projektek

A metrika a szolgáltatással annak hierarchiájában társított összes projekt Állapotjelző mezőinek összegzésén alapul.

A projektállapottól függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél piros az állapotjelző.
- Sárga. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél sárga az állapotjelző.
- Zöld. A szolgáltatáshoz társított egyik projektnél zöld az állapotjelző.

Mérföldkövek

Ez a mérőszám a szolgáltatáshierarchiához társított projektekhez tartozó kulcsfeladatok befejezési dátumán alapul. A módosító megrendeléseként megjelölt feladatok nem szerepelnek benne.

A kulcsfeladatok mérföldköveitől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy három hónapos időszakban (amely az aktuális hónapból, az előző hónapból és a következő hónapból áll) lejáró kulcsfeladat több mint két héttel a baseline befejezési dátum után van.
- Sárga. Egy három hónapos időszakban lejárt kulcsfeladat több mint két nappal a baseline befejezési dátum után van (ha nincs vörös jelzőlámpa, a sárgát ellenőrzi).
- Zöld. Ha nincs piros vagy sárga jelzőlámpa, zöld szín jelenik meg.

A Mérföldkövek események mérőszám-hivatkozásra kattintva a Szolgáltatás fő feladatai és mérföldkövei oldalra jut. Ezen az oldalon található a Szolgáltatás fő feladatai és mérföldkövei portlet, amely a CA Clarity PPM kulcsfeladat-adatait használja. A portlet csak azokat a kulcsfeladatokat jeleníti meg, amelyek a szolgáltatás Hierarchia oldalán felsorolt befektetésekhez tartoznak.

Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Projekt állapota. Jóváhagyva
- Projekt aktív mező. Kijelölve
- Projekt haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat állapota. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat készültségi százaléka. 100 százaléknál kisebbnek kell lennie

A portlet adatai rácsként jelennek meg, és az aktuális hónap beszámításával három hónapra előre láthatók.

A következő oszlopok jelennek meg:

- Projekt. A Projekt objektum Projekt neve attribútuma. Ha rákattint egy projekt névhivatkozására, a projekt tulajdonságai oldalra jut.
- Név. A Feladat objektum Feladat neve attribútuma. Ha egy feladat nevére kattint, a feladat tulajdonságai oldalra jut.
- Indítás. A Feladat objektum Kezdési dátum attribútuma.
- Befejezés. A Feladat objektum Befejezési dátum attribútuma.
- Állapot. A Feladat objektum Állapot attribútuma.
- % Befejezve. A Feladat objektum készültségi százalék attribútuma.
- Gantt. A Gantt-diagram az aktuális baseline-t és a befejezési dátumot használja a Gantt-sávokhoz. A diagram ugyanazt a jelzőlámpaszabályt használja a Gantt-diagram színezéséhez, mint a Szolgáltatás állapota portlet Mérföldkövek jelzőlámpája.

Kockázatok

Ez a metrika a projektkockázatok és a módosító megrendelések (feladatok) kockázatainak összegzésén alapul. A projektkockázat a Projekt objektum egyik attribútuma. A módosító megrendelések és a feladatkockázatok a Feladat objektum attribútumai. Az adatok a szolgáltatáshierarchiában szereplő befektetésekből származnak.

A kockázatok jellegétől függően a következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy vagy több magas prioritású kockázat van.
- Sárga. Egy vagy több közepes prioritású kockázat van.
- Zöld. Nincs magas vagy közepes prioritású kockázat.

A Kockázatok metrika hivatkozására kattintva a szolgáltatási kockázatok oldalra jut, amely tartalmazza a Kockázatok portletet. A portlet hasonló a Mérföldkövek portlethez, és a szolgáltatási hierarchiában szereplő projektek és módosítási rendelések (feladatok) kockázatait is tartalmazza.

Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Projekt állapota. Jóváhagyva
- Projekt aktív mező. Kijelölve
- Projekt haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat állapota. Elkezdve, Nincs elkezdve
- Feladat készültségi százaléka. 100 százaléknál kisebbnek kell lennie
- Tevékenység típusa. Módosító rendelés
- Kockázat állapota. Nyitott, Folyamatban lévő munka

A portlet adatai rácsként jelennek meg, és az aktuális hónap beszámításával három hónapra előre láthatók. Minden olyan feladat megjelenik, amely projekthez van társítva, a módosítási rendelésekhez társított feladatok is.

A táblázatban a következő oszlopok szerepelnek:

- Projekt. A Projekt objektum Név attribútuma. Ha rákattint egy projekt nevére, a projekt irányítópultjához jut.
- Kockázat. A Kockázat objektum Név attribútuma. Ha egy kockázat nevére kattint, a kockázat tulajdonságlapjára jut.
- Módosító rendelés. A Módosító rendelés (Feladat) objektum Név attribútuma. Ha egy módosító rendelés nevére kattint, a feladat tulajdonságlapjára jut.
- Prioritás. A Kockázat objektum prioritási attribútuma.
- Tulajdonos. A kockázat kijelölt tulajdonosa. A Kockázat objektum Tulajdonos attribútuma.
- Hatás. A Kockázat objektum Hatás attribútuma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:
 - Vörös. A kockázat hatása nagy.
 - Sárga. A kockázat hatása közepes.
 - Zöld. A kockázat hatása sem nagy, sem közepes.

Valószínűség

A Kockázat objektum Valószínűség attribútuma. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. A kockázat valószínűsége nagy.
- Sárga. A kockázat valószínűsége közepes.
- Zöld jelzőlámpa. A kockázat valószínűsége sem nagy, sem közepes.

Állapot

Az Állapot mező legördülő listájának értéke (Nyitott, Folyamatban lévő munka, Megoldva vagy Lezárva).

Megrendelések módosítása

A jelzőlámpa a feladat befejezési dátumattribútumát használja. A Tevékenység típusa attribútummal „módosító megrendelésként” megjelölt feladatok kerülnek kiválasztásra. Az oldal frissítéséhez kattintson a mérőszám-hivatkozásra. A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Egy három hónapos (az aktuális dátumból kiinduló és egy hónapot visszafelé, egy hónapot előre felé magába foglaló) időszakban lejáró határidejű bármely módosító megrendelés több mint két héttel a baseline befejezési dátumán túl van.
- Sárga. Egy három hónapos időszakon belül lejáró bármely módosító megrendelés több mint két nappal a baseline befejezési dátum után van.
- Zöld. Egy három hónapos időszakon belül lejáró bármely módosító megrendelés legalább két nappal a baseline befejezési dátum után van.

Ügyfélfigyelés

Az Ügyfélfigyelés portlet az ügyfelek és a szolgáltatás közötti kapcsolatot mutatja a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események száma és a szolgáltatás szint-szerződés megsértéseinek kiemelésével. Az adatokat buborékdiagram mutatja, amelyben a nagyobb ügyfelek a jobb felső oldalon találhatók. A kisebb ügyfelek a diagram bal alsó részén kerülnek megjelenítésre. A szolgáltatás tulajdonosa az összes előfizető ügyfelet megtekintheti a megfelelő szolgáltatási metrikák szempontjából.

Megjegyzések a buborékdiagramhoz:

- Mindegyik buborék egy-egy ügyfélosztályt jelenít meg. Ha rákattint egy buborékra, az osztály-előfizetések oldalra jut, amely az adott osztálynak előfizető összes ügyfelet felsorolja.
- A buborék mérete a váratlan események számának (azaz az ügyfél által a szolgáltatással szemben naplózott nyitott váratlan események teljes számának) felel meg. Minél magasabb a váratlan események száma, annál nagyobb a buborék.
- Az X tengely a díjakat jeleníti meg (a szolgáltatástulajdonságok: előfizetés oldalának attribútuma).
- Az Y tengely a Kihasználtsági értékeket jeleníti meg a kulcsmetrika típusa oldalon található kulcsmetrikatípus alapján.
- A buborék színe a szolgáltatás szint-szerződés megszegéseit ábrázolja. A szolgáltatás szint-szerződések megsértéseit az előfizetés tulajdonsága oldalon egy mezőbe lehet beírni, és ehhez kapcsolódik a küszöbértéket mutató mező. Az ügyfél manuálisan tölti ki a mezőket.

A következő színek érvényesek:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
- Sárga. Az ügyfél nincs a küszöbérték felett. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga buborékhoz tartozó szám lehet az 1, 2 vagy a 3.
- Zöld. Az ügyfélre vonatkozóan az Szolgáltatás-szerződés megsértése mező értéke 0 (nulla).

Projektelemzés

A Projektelemzés portlet különböző folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. A portlet a megszakított vagy befejezett tételeket nem használja. A szolgáltatás tulajdonosa a portlet használatával kezelheti a szolgáltatásokra vonatkozóan tervezett módosításokat.

A Projektelemzés portlet hierarchikus rácsformátumban jeleníti meg az adatokat. A hierarchia legfelső szintjén jelenik meg a projektek neve. Ha egy projekt nevére kattint, a projekt tulajdonságai oldalra jut. Amikor kibontja egy projekt nevét, a második szinten megjelenik az adott projekthez tartozó kulcsfeladatok, illetve módosító megrendelések neve. Ha egy módosító megrendelés nevére kattint, az adott megrendeléshez tartozó feladat tulajdonságai oldalra jut. Ha egy feladat nevére kattint, az adott feladathoz tartozó feladat tulajdonságai oldalra jut.

A portlet a következő oszlopokat tartalmazza:

Név

A projekt, a kulcsfeladat vagy módosítási megrendelés nevét jeleníti meg.

Eredeti költség

A projekt baseline költségét vagy monetáris értékét jeleníti meg.

Tényleges költség

A projekthez tartozó tényleges költséget jeleníti meg.

Költségvariancia

A baseline költség és a tényleges költség összehasonlításával létrejövő százalékos értéket jelenít meg.

Gantt

A projekthez vagy feladathoz tartozó Gantt-diagramot jeleníti meg. A Gantt-sávok színét a feladat késedelme vagy a befejezési dátumhoz való közelsége határozza meg. Amíg nincsenek késésben, kék színűek. Ha késésben lévőknek tekintendőek, piros színnel láthatóak.

Szolgáltatói irányítópult

A Szolgáltatói irányítópult az Osztály objektumon érhető el, a szolgáltatóként megjelölt osztályokra vonatkozóan jelenít meg adatokat. Több portletet is tartalmaz, amelyek részletezik az ügyfélre vonatkozó statisztikai adatokat, a szolgáltatások nyújtását, a szolgáltatások nyújtásának költségeit, valamint a jövőbeli szolgáltatáskéréseket. Az irányítópultot általában az osztályvezetők vagy felső szintű IT-vezetők használják,

Az osztályok vezetői a következő portletek használatával összesítő nézetben tekinthetik meg a szolgáltatásaikat:

- Ügyfélfigyelés
- Projektelemezés
- Mindegyik szolgáltatás

Ügyfélfigyelés

Az Ügyfélfigyelés portlet az előfizető ügyfelek és a szolgáltató osztály tulajdonában álló szolgáltatások viszonyát mutatja. A portlet kiemelten jeleníti meg a kihasználtságot, a felszámított díjat, a váratlan események számát és a szolgáltatás-szerződés megsértéseit. Ezek az adatok buborékdiagramban vannak ábrázolva. A nagyobb ügyfelek a jobb felső oldalon találhatók, a kisebb ügyfelek a bal alsó részen.

Megjegyzések a buborékdiagramhoz:

- Mindegyik buborék egy-egy olyan ügyfélnek felel meg, amely ezen szolgáltatói osztály birtokában lévő szolgáltatásra előfizet.
- Az Y tengely a szolgáltatások számát mutatja. Minden ügyfélosztályhoz az előfizetés részeként tartozik egy szolgáltatáslista. A szám az alosztályok szolgáltatásait is magába foglalja.
- Az X-tengely az előfizetési díjakat ábrázolja.
- A buborékok adatai minden szolgáltatást magukba foglalnak, amelyre az ügyfél előfizet, és amelyeket ez a szolgáltatói osztály támogat. A váratlan események és díjak szempontjából az adatok az összes szolgáltatásra vonatkozóan vannak összesítve.
- A Szolgáltatás-szerződés megsértései jelzőlámpa színei a következő logika szerint működnek:
 - Vörös. Valamelyik előfizetéshez piros jelzőlámpa tartozik.
 - Sárga. Valamelyik előfizetéshez sárga jelzőlámpa tartozik.
 - Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpa.

Projektelemzés

A Projektelemzés portlet különböző folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Projektelemzés portletjéhez, de a következő különbségek vannak:

- Szűrési lehetőség projekt, projektvezető vagy szolgáltatás szerint
- Az oszlopnevek: Név, Szolgáltatás, Baseline, Tényleges, CV és Gantt
- Az alosztályok szolgáltatásai is szerepelnek benne

Mindegyik szolgáltatás

A Mindegyik szolgáltatás portlet egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát. Az IT-igazgató vagy -vezető gyorsan azonosíthatja a szolgáltatásterületeket. A területek tartalmazzák azokat is, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld). Az alosztály szolgáltatásokat is tartalmazza, ha vannak.

Az Osztály objektum Mindegyik szolgáltatás portletje hasonló a Szolgáltatás objektum Szolgáltatás állapota portletjéhez, de a következő különbségek vannak:

- A szolgáltatói osztályhoz több szolgáltatás is tartozhat.
- A szolgáltatói osztály alosztály szolgáltatásait is magába foglalhatja.
- Az összes jelzőlámpa a szolgáltatói osztály tulajdonában lévő összes szolgáltatást egyesíti.

A következőkben azoknak a portleteknek a felsorolása szerepel, amelyek a Mindegyik szolgáltatás portletben szereplő metrikák részletezésére használhatók. A portletek eltérőek a Szolgáltatás irányítópultja Szolgáltatás állapota portletjéből elérhető részletező portletektől.

Metrikák

A portlet eléréséhez kattintson az Érték vagy a Kihasználtság metrika hivatkozására. A portlet szolgáltatásonkénti lista formájában jeleníti meg a kulcsmetrikák adatait (az előzetes szűrés csak az Érték vagy a Kihasználtság típusú kulcsmetrikák adatai alapján történik). A szolgáltatások a szolgáltató osztály tulajdonában vannak.

Új váratlan események trendje

A portlet a Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az ügyfél által az összes szolgáltatáshoz létrehozott váratlan események teljes számát jeleníti meg. A szolgáltatások azok, amelyek a szolgáltatói osztály tulajdonában álltak az elmúlt hat hónapban (az aktuális dátumtól számítva).

Nyitott események ügyfél szerint

A portlet a Váratlan események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a nyitott váratlan események számát jeleníti meg a szolgáltatói osztály tulajdonában álló összes szolgáltatásra vonatkozóan, minden egyes előfizető ügyfélre.

Költségvetési elemzés

A portlet a Költségvetés mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a tényleges és a tervezett költségeket mutatja a szolgáltató által támogatott egyes szolgáltatásokra vonatkozóan. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma. Ha rákattint valamelyik szolgáltatás nevére, a szolgáltatási költségvetés oldalra jut.

Tényleges költség

A Szolgáltatás objektum Tényleges költség attribútuma.

Tervezett költség

A Szolgáltatás objektum Tervezett költség attribútuma.

Variancia

A Tervezett költség és a Tényleges költség értékének különbsége.

Állapot

A tényleges költségek és a tervezett költségek összehasonlításának alapján a következő jelzőlámpák jelennek meg. A költségek az év elejétől a legutóbbi tévyszámok dátumáig tartó időszakra vonatkoznak.

- Vörös. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 120 százaléka.
- Sárga. Az összehasonlítási érték nagyobb, mint a tervezett költség 100 százaléka.
- Zöld. Az összehasonlítási érték kisebb vagy egyenlő, mint a tervezett költség 100 százaléka.

Munkaterhelés-elemzés szolgáltatás alapján

A portlet a Munkaterhelés mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a szolgáltatói osztály által támogatott egyes szolgáltatásokhoz tartozó tényleges munkát és a hátralévő munkát az eredeti munkával összevetve jeleníti meg. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma.

Tényleges munka

A teljes munkamennyiség órában kifejezve.

ETC

A Szolgáltatás objektum ETC attribútuma (órákban kifejezve).

Eredeti munka

A Szolgáltatás objektum Baseline munka attribútuma (órákban kifejezve).

Szolgáltatás-megfelelőség

A portlet a Megfelelőség mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet a szolgáltatói osztály szolgáltatásait egyenként mutatja a hozzájuk tartozó megfelelőségi jelzőlámpákkal együtt. A Szolgáltatás irányítópultja Szolgáltatás állapota portletjének megfelelőségi jelzőlámpájával használható helyette. Az adatok rács formájában jelennek meg, az egyes szolgáltatásokhoz tartozó megfelelőségi oldalakról származnak. A következő oszlopok jelennek meg:

- Név. A Szolgáltatás objektum Szolgáltatás neve attribútuma. Ha rákattint egy szolgáltatás nevére, az adott szolgáltatáshoz tartozó megfelelőség oldalra jut.
- Licenc betartása. Az adott szolgáltatáshoz tartozó megfelelőség oldalon található általános Megfelelőség jelzőlámpa.

Kulcsfeladatok és -mérőföldkövek

A portlet a Mérőföldkövek mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet adatai a szolgáltatói osztály tulajdonában álló szolgáltatáshierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. A következő oszlopok láthatók:

Szolgáltatás

A szolgáltatásnév attribútumot jeleníti meg a szolgáltatói osztály által támogatott mindegyik szolgáltatáshoz.

Projekt

A szolgáltatási hierarchiában a projekt nevét jeleníti meg.

Név

A projekthez tartozó kulcsfeladat vagy mérőföldkő nevét jeleníti meg.

Kezdés/Befejezés

A feladat vagy mérőföldkő kezdési és befejezési dátumát mutatja.

Állapot

A kulcsfeladat vagy mérőföldkő állapotát mutatja.

% kész

A kulcsfeladat vagy mérőföldkő elkészültségi állapotát százalékos értékként jeleníti meg.

Ütemezés

A projektütemezést jeleníti meg.

Kockázatok

A portlet a Kockázatok mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet adatai a szolgáltatói osztály által támogatott szolgáltatásokhoz (a teljes hierarchiában) társított projekteken és kulcsfeladatokon alapulnak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály által támogatott szolgáltatásokra hivatkozik egyenként.

Eszközök

A portlet az Eszközök és alkalmazások események mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az adatokat az Eszköz objektumból olvassa be. Az adatok kijelölését az alábbi mezők értékei határozzák meg:

- Az eszköz állapota. Jóváhagyva
- Az eszköz haladása. Elkezdve, Nincs elkezdve

Az adatok rácsként jelennek meg, és a szolgáltatáshoz a teljes hierarchiában társított minden eszköz szerepel bennük. A portletben a következő oszlopok jelennek meg:

Név

Az Eszköz objektum eszköznév attribútuma.

Kategória

Az eszköz kategóriája.

Állapot

Ez a jelzőlámpa az eszköz tulajdonságai oldalon található állapotjelző jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy vagy több piros jelzőlámpa.
- Sárga. Egy vagy több sárga jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpa.

Jogsabályi megfelelés

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelési oldalán található Jogsabályi megfelelés jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz jogsabályi megfelelési metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Licenc betartása

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelőségi oldalán található Licenc megfelelőség jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz licenc megfelelőségi metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Karbantartás-alkalmasság

Ez a jelzőlámpa az eszköztulajdonságok megfelelőségi oldalán található Karbantartás-alkalmasság jelzőlámpán alapul, amely a szolgáltatáshierarchia minden eszközét összesíti. A következők határozzák meg, hogy melyik jelzőlámpa jelenik meg:

- Vörös. Egy eszköz karbantartás-alkalmasság metrikája piros jelzőlámpa.
- Zöld. Nincs piros jelzőlámpa.

Kockázat

Az Eszköz objektum Kockázat attribútuma.

Alkalmazások

Az Alkalmazások portlet az Eszközök és alkalmazások mérőszám-hivatkozásra kattintva érhető el. A portlet az Eszközök portlettel egyező, kivéve hogy a szolgáltatáshierarchia alapján az Alkalmazás objektumból származik.

Ügyfél-irányítópult

Az Osztály objektumon elérhető Ügyfél-irányítópult az ügyfélként megjelölt osztályokra vonatkozóan jelenít meg adatokat. Több, részletezési lehetőséget is tartalmazó portlet szerepel rajta. Az irányítópultot általában az egyes ügyfélosztályok vezetői vagy üzleti kapcsolati felelősök használják.

Az osztályvezető a következőkkel kapcsolatban tekinthet meg statisztikákat:

- Szolgáltatásteljesítés
- Kihasználtság
- Előfizetett szolgáltatások költsége
- Aktuális szolgáltatásmódosítási kérelmek
- A szolgáltatás használatáért az ügyfélnek felszámított specifikus díjak.

A következő portletek érhetők el:

- Előfizetés figyelése
- Projektelemezés
- Ügyfélszámlázási elemzés
- Mindegyik előfizetés

Előfizetés figyelése

Az Előfizetés figyelése portlet az előfizetett szolgáltatásokat a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események száma és a szolgáltatás szint-szerződés megsértései alapján mutatja.

Az osztály vezetője láthatja, hogy mely előfizetések kerülnek a legtöbbször, és velük együtt látható a kihasználtság és a szolgáltatás szint-szerződés megsértéseinek száma is. Az adatok buborékdiagramban vannak ábrázolva. Mindegyik buborék egy-egy szolgáltatásnak felel meg.

Ha rákattint egy buborékra, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Ha az egérmutatót a buborék fölé viszi, láthatja a szolgáltatás nevét.

Projektelemezés

A Projektelemezés portlet különböző projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. Az ilyen projektek és megrendelések folyamatban vannak az osztály által előfizetett összes szolgáltatásra vonatkozóan. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján megjelenő Projektelemezés portlethez, de egy további Szolgáltatás attribútumot is tartalmaz. Az attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét sorolja fel, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van a hierarchián keresztül.

Ügyfélszámlázási elemzés

Az Ügyfélszámlázási portlet a tényleges és a tervezett költségeket hasonlítja össze az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan egy hathónapos időszakban. A portlettel az osztály vezetője a szolgáltatás költségvetésére vonatkozó aktuális információkat érheti el a szolgáltatás nyújtásának tényleges költsége szempontjából. Az adatok oszlopdiagramban jelennek meg, amelyben mindegyik szolgáltatást egy-egy függőleges oszlop ábrázol. Az X tengely költségösszegeket, az Y tengely szolgáltatásneveket jelenít meg az ügyfél által előfizetett szolgáltatások alapján.

Mindegyik előfizetés

Az előfizetés olyan szolgáltatást jelent, amelyre az ügyfélosztály előfizetett, és amelynek használatáért díjat térít.

A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Szolgáltatás állapota portlethez. Egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát.

A Szolgáltatás állapota portlettől eltérően ennél a portletnél nem szerepel Kezelés szakasz. Az osztály vezetője gyorsan azonosíthatja azokat az előfizetési területeket, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld). A portlet egy vagy több olyan szolgáltatást jelenít meg, amelyekre az ügyfélosztály előfizetett.

Az alábbiakban a Mindegyik előfizetés mérőszám-hivatkozással elérhető metrikák és portletek ismertetése olvasható.

Érték

Erre a hivatkozásra kattintva kulcsmetrikák szolgáltatás szerinti bontású listája érhető el, amelyben minden olyan szolgáltatás szerepel, amelyre az ügyfél előfizetett. A hivatkozásra kattintva a Metrikák portletet az Érték metrikatípussal előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Kihasználtság

A hivatkozásra kattintva a Metrikák portletet a Kihasználtság metrikatípussal előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Váratlan események

A Váratlan események hivatkozásra kattintva a következő portleteket érheti el az Ügyfél váratlan eseményének elemzése oldalon:

Új váratlan események trendje

Az Új váratlan események trendje portlet ugyanaz, mint a Szolgáltatás irányítópultján levő Új váratlan események trendje portlet, kivéve, hogy a megjelenített adatok az új váratlan események teljes száma, ügyfél szerint. Az adatok az összes előfizetett szolgáltatásra vonatkoznak, az elmúlt hat hónapban (az aktuális dátumból kiindulva).

Ügyfél nyitott váratlan eseményei szolgáltatás alapján

A portlet ugyanaz, mint a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Nyitott események portlet. Kivéve, hogy a megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett összes szolgáltatás nyitott eseményeinek teljes száma.

Szolgáltatásiszint-szerződés

A Scorecard portlet eléréséhez kattintson a szolgáltatásiszint-szerződés hivatkozásra. A portlet a szolgáltatásneveket sorolja fel, és az ügyfél minden előfizetett szolgáltatására vonatkozóan konkrét szolgáltatási metrikákat és jelzőlámpákat (díjak, váratlan események, megelégedettség, szolgáltatásiszint-szerződés) tartalmaz.

Megelégedettség

A Scorecard portlet eléréséhez kattintson a hivatkozásra.

Projektek

Az oldal frissítéséhez kattintson ide.

Mérföldkövek

A hivatkozásra kattintva a Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portlet jelenik meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultján szereplő Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portlethez. Kivéve, hogy az itt megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett szolgáltatási hierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. Ezért nem csupán egy, hanem több szolgáltatásra vonatkoznak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály szolgáltatásneveire hivatkozik.

Kockázatok

Erre a hivatkozásra kattintva a Kockázatok portlet jelenik meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Kockázatok portletjéhez. Kivéve, hogy az itt megjelenített adatok az ügyfél által előfizetett szolgáltatási hierarchiákhoz társított projekteken alapulnak. Ezért nem csupán egy, hanem több szolgáltatásra vonatkoznak. A portlet Szolgáltatás neve attribútuma a szolgáltatói osztály szolgáltatásneveire hivatkozik.

Ügyfélportál (BRM Accelerator)

Az Ügyfélportál megtekintéséhez legalább egy ügyfélosztályra vonatkozóan üzleti kapcsolati felelősnek kell lennie.

Az Ügyfélportál úgy van kialakítva, hogy az üzleti kapcsolati felelős percre kész információkat kapjon az általa támogatott összes ügyfélről, illetve a szolgáltatásokról.

A portlet a következőkből áll:

- Előfizetés teljesítése
- Előfizetési kérelmek
- Előfizetési díjak

Az Ügyfélportál az IT szolgáltatásmenedzsmentből érhető el.

Előfizetés teljesítése

Az előfizetés teljesítése oldal a következő portleteket tartalmazza:

Előfizetés figyelése

Az előfizetett szolgáltatásokat buborékdiagram formájában, a kihasználtság, a felszámított összeg, a váratlan események és a szolgáltatásiszint-szerződés megsértései kiemelésével mutatja. Az üzleti kapcsolati felelős láthatja, hogy mely előfizetések kerülnek a legtöbbbe, és velük együtt látható a kihasználtság és a szolgáltatásiszint-szerződés megsértéseinek száma is. Ez a portlet az üzleti kapcsolati felelős összes ügyfelére vonatkozóan az összes előfizetett szolgáltatást magába foglalja. A diagram mindegyik buborékja egy-egy szolgáltatásnak felel meg. Ha rákattint egy buborékra, a részletezésben megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Az Y tengely azoknak az ügyfeleknek a számát ábrázolja, akikhez az üzleti kapcsolati felelős hozzá van rendelve. Ez a szám az ügyfelek alosztályait is tartalmazza. Az X-tengely az előfizetési díjakat ábrázolja.

Scorecard

Bizonyos mérőszámok jelzőlámpáit mutató rácsot jelenít meg. Megjeleníti az üzleti kapcsolati felelős által kezelt ügyfelek listáját, valamint összegzi az ezeknek az ügyfeleknek összes előfizetésén alapuló jelzőlámpákat. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Metrikák

Az egyes ügyfél-előfizetésekből mutatja a kihasználtsági kulcsmetrikákat. Lehetővé teszi az üzleti kapcsolati felelősnek, hogy lássa, milyen metrikákat követnek nyomon ügyfelek. Ezen felül azt is, hogy a metrikák közül túllépi-e bármelyik a beállított küszöbértékeket. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Elvégzendő feladatok

Támogatja az Ügyfélportál alapértelmezett áttekintő oldalként történő használatát. Az elvégzendő feladatok gyári portletje.

Előfizetési kérelmek

Az előfizetési kérelmek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Ötletek

A megfelelő ötletek statisztikai adatait az összes olyan szolgáltatással együttesen kezeli, amelyekre az üzleti kapcsolati felelős ügyfelei előfizetnek. Az ötletek lekérdezése az üzleti kapcsolati felelős társítása szerinti osztályhoz tartozó felhasználó alapján történik. Mindegyik megjelenített ötlet egy, az osztály által előfizetett szolgáltatáshoz van társítva. A portlet attribútumai a következő objektumokból származtatják adataikat:

- Ötlet
- Szolgáltatás
- Osztály

A portlet az adatokat rács formájában jeleníti meg, és ez a következő oszlopokat tartalmazza:

Prioritás

Az Ötlet objektum prioritását jeleníti meg.

- Vörös. Magas prioritású ötlet.
- Sárga. Közepes prioritású ötlet.
- Zöld. Alacsony prioritású ötlet.

Szolgáltatás

Az ötlet hierarchiájában szereplő szolgáltatásnevet jeleníti meg. A Szolgáltatás neve attribútum a Szolgáltatás objektumhoz van társítva.

Ötlet tárgya

Az Ötlet objektum tárgyát jeleníti meg.

Osztály

Azt az osztályt jeleníti meg, amelyikhez a felhasználó tartozik.

Becsült bevétel

Az Ötlet objektumból származó becsült bevételt jeleníti meg.

Becsült költség

Az Ötlet objektumból származó becsült költséget jeleníti meg.

Küldés dátuma

Az Ötlet objektumból a beküldési dátumot jeleníti meg.

Jóváhagyás dátuma

Az Ötlet objektumból a jóváhagyási dátumot jeleníti meg.

Projektelemlzés

Az üzleti kapcsolati felelős összes ügyfele által előfizetett szolgáltatásokra vonatkozóan folyamatban lévő különböző projekteket és módosítási megrendeléseket ábrázoló adatokat jelenít meg. Az adatok hierarchikus rács formájában jelennek meg. A legfelső szinten jelenik meg a projektek neve.

Megjegyzés: A projektek nevére kattintva megjelenítheti a tulajdonságlapjukat. Ha látni szeretné a feladatok listáját, bontsa ki a kívánt projektet. Az Szolgáltatás attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét jeleníti meg, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van a hierarchián keresztül.

Előfizetési díjak

Az előfizetési díjak oldal a következő portleteket tartalmazza:

Osztályszámlák

Az üzleti kapcsolati felelős ügyfeleire vonatkozóan az aktuális számlaösszegeket jeleníti meg az aktuális és az előző pénzügyi időszakból. A portlet attribútumai a következő objektumokból származtatják adataikat:

- Osztály
- Számla

Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Név

Az ügyfélosztályok nevét jeleníti meg az üzleti kapcsolati felelős által támogatott Osztály objektumból. Az Ügyfél-irányítópult eléréséhez kattintson egy ügyfél nevére.

Azonosító

A számla számát jeleníti meg a Számla objektumból. Ha rákattint egy számlaszámra, az ügyfél osztályához tartozó Számla lap érhető el.

Számladátum

A számla dátumát jeleníti meg a Számla objektumból.

Mennyiség

A számla összegét jeleníti meg a Számla objektumból.

Időszak

A számlában szereplő díjak tárgyát jelentő pénzügyi időszakot jeleníti meg.

Állapot

Az állapotot jeleníti meg a Számla objektumból.

Terhelések szolgáltatások szerint, adott időszakban

Megjeleníti az üzleti kapcsolati felelős ügyfelei által előfizetett összes szolgáltatást. Megjeleníti továbbá az összesített számlaösszegeket szolgáltatásonként összesítve az elmúlt hat hónapos időszakra. Az adatok vonaldiagramként jelennek meg, minden szolgáltatás külön vonal. Ha például egy üzleti kapcsolati felelős ügyfelei három szolgáltatást használnak, három vonal jelenik meg a megadott időszakra vonatkozóan kirajzolt adatpontokkal. Az X tengely a hónapokat, az Y tengely a költségösszegeket ábrázolja.

Számlaelőzmények

Hat hónapos időszakra pillanatképet ad az egyes ügyfelekre vonatkozó számlaköltségekről. A díjak az ügyfél által előfizetett összes szolgáltatásra vonatkozóan összesítve szerepelnek. Az adatok vonaldiagramként jelennek meg, minden ügyfél külön vonal. Ha például egy üzleti kapcsolati felelőshöz három ügyfél tartozik, három vonal jelenik meg a megadott időszakra vonatkozóan kirajzolt adatpontokkal. Az X tengely a hat hónapot visszafelé ábrázolja az aktuális dátumtól kiindulva. Az Y tengely a költségösszegeket ábrázolja.

Szolgáltatói portál

A Szolgáltatói portál megtekintéséhez osztályvezetőnek kell lennie legalább egy szolgáltatói osztállyal. Ahhoz, hogy a pénzügyi portletekben megjelenjenek az adatok, előbb az összes számlát jóvá kell hagynia.

A portál az IT-szolgáltatásmenedzsment alatt hivatkozásként érthető el. Úgy van kialakítva, hogy az IT-igazgató vagy -vezető percre kész információkhoz jusson a szolgáltatásokról és ügyfelekről több szolgáltatói osztályra vonatkozóan.

A portlet a következőkkel rendelkezik:

- Áttekintés
- Ügyfelek
- Váratlan események
- Projektek/Módosító megrendelések
- Munkaterhelés
- Pénzügyek

Megjegyzés: Átfedés esetén: Egy IT-igazgató vagy -vezető irányít egy osztályt és egy szolgáltatást. A szolgáltatás egy második szolgáltatás hierarchiájának része, amit ugyanaz az IT-igazgató vagy -vezető irányít. Mindkét szolgáltatás számít.

Áttekintés

Az Áttekintés oldal a következő portleteket tartalmazza:

Elvégzendő feladatok

Támogatja az Ügyfélportál alapértelmezett áttekintő oldalként történő használatát. Az elvégzendő feladatok gyári portletje, amely a termékben máshol is szerepel.

Mindegyik szolgáltatás

Egy sor jelzőlámpás metrikával jelzi az egyes metrikák állapotát. Az IT-igazgató vagy -vezető azonosíthatja azokat a szolgáltatási területeket, amelyek túllépik a beállított küszöbértékeket (piros), amelyek odafigyelést igényelnek (sárga), illetve amelyek zökkenőmentesen működnek (zöld).

Megjegyzés: A portlet különbözik a Szolgáltatás irányítópultján található Szolgáltatás állapota portlettól. Az IT-igazgató vagy -vezető több osztályt is megjeleníthet a hozzájuk tartozó szolgáltatásokkal, nem csupán egy osztályt és annak szolgáltatásait. A portlet a következő metrikákat tartalmazza:

Érték

Ide kattintva a Metrikák portletet az Érték típusú kulcsmetrika szerint előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Kihasználtság

Ide kattintva a Metrikák portletet a Kihasználtság típusú kulcsmetrika szerint előre szűrt állapotban nyithatja meg.

Váratlan események

Ide kattintva a Szolgáltatói portál Váratlan események része nyitható meg.

Szolgáltatásiszint-szerződés

Kattintson ide az Ügyfél scorecard portlet megjelenítéséhez. A portlet egy hivatkozás, ami az ügyfelekre vonatkozó megadott szolgáltatási metrikákat összevonva tartalmazza.

Megelégedettség

Kattintson ide az Ügyfél scorecard portlet megjelenítéséhez.

Költségvetés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. A metrika hivatkozására kattintva a Költségvetési elemzés portletet érheti el. A portlet ugyanazokat az adatokat jeleníti meg, mint amikor a Szolgáltatói részleg – Költségvetés metrika hivatkozás használatával érik el.

Költség-visszatérítés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. Az oldal frissítéséhez kattintson a mérőszám-hivatkozásra.

Munkaterhelés

Először számítsa ki a megjelenített szolgáltatások összegzett értékeit a mérőszámhoz tartozó jelzőlámpa meghatározásához. Majd alkalmazza a szolgáltatás irányítópultjának Szolgáltatás állapota portletjében meghatározott jelzőlámpaszabályokat. A metrika hivatkozására kattintva a Munkaterhelés-elemzés szolgáltatás alapján portletet érheti el.

Megfelelőség

Ide kattintva a Szolgáltatás-megfelelőség portletet érheti el. A jelzőlámpa összegzése a következőként történik:

- Vörös. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz piros jelzőlámpa tartozik.
- Sárga. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz sárga jelzőlámpa tartozik.
- Zöld. Bármely megjelenített szolgáltatáshoz zöld jelzőlámpa tartozik.

Eszközök és alkalmazások

Ide kattintva a szolgáltatási eszközök oldalt érheti el, amely az Eszközök és Alkalmazások portletjeit tartalmazza.

Projektek

Az oldal frissítéséhez kattintson ide. A jelzőlámpa az összes projekt általános állapotát mutatja. Ezek a projektek azokhoz a szolgáltatáshoz társítottak, amelyekért az IT-vezető a hozzá tartozó összes szolgáltatói osztályon felelős.

Mérföldkövek

Ide kattintva a Kulcsfeladatok és -mérföldkövek portletet érheti el.

Kockázatok

Ide kattintva a Kockázatok portletet érheti el.

Megrendelések módosítása

Az oldal frissítéséhez kattintson ide. A jelzőlámpa a projekten belüli vagy kívüli összes módosítási megrendelés általános állapotát mutatja. A projektek az összes szolgáltatáshoz társítottak, amelyekért az IT-vezető a hozzá tartozó összes szolgáltatói osztályon felelős.

Ügyfelek (BRM Accelerator)

Az Ügyfelek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Érték

Az egyes ügyfél-előfizetéseknél mutatja az érték típusú kulcsmetrikákat. Ez lehetővé teszi az IT-igazgató vagy -vezető számára, hogy megtekintsék, milyen metrikákat követnek nyomon az előfizető ügyfelek, és hogy a metrikák bármelyike túllépi-e a beállított küszöbértékeket.

Ha a portletből rákattint egy ügyfél nevére, az osztály Ügyfél-irányítópultját nyitja meg. Ha rákattint egy szolgáltatásnév-hivatkozásra, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja. Ha egy metrika nevére kattint, a Kulcsmetrika tulajdonságai oldalra jut.

Kihasználtság

Az egyes ügyfél-előfizetéseknél mutatja a kihasználtság típusú kulcsmetrikákat. Lehetővé teszi az üzleti kapcsolati felelősök számára, hogy megtekinthessék, milyen metrikákat követnek nyomon előfizető ügyfeleik. Ezen felül azt is, hogy a metrikák közül túllépi-e bármelyik a beállított küszöbértékeket.

Ügyfél scorecard

Bizonyos mérőszámok jelzőlámpáit mutató rácsot jelenít meg. Listát jelenít meg az IT-igazgató vagy -vezető kezelésében álló szolgáltatásokról. Továbbá az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó összes szolgáltatás alapján összesíti a jelzőlámpákat.

Váratlan események (BRM Accelerator)

Előfordulhat, hogy a váratlan eseményeket külső rendszerek használatával – például a CA Unicenter Service Desk alkalmazásával – követi nyomon. A váratlan események adatait meg lehet adni manuálisan a CA Clarity PPM alkalmazásba, lehet importálni a XOG formátum használatával, illetve a Unicenter Service Desk-adatok importálása feladat használatával is.

A Váratlan események oldal a következő portleket tartalmazza:

Nyitott események szolgáltatás szerint

Az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó szolgáltatásokra vonatkozó nyitott váratlan események számát jeleníti meg szolgáltatásonként. Az adatokat a Service Deskből importálja a program. Az adatok ebben a portletben kördiagramként jelennek meg. A kördiagram mindegyik szelete egy-egy szolgáltatásnak felel meg. A körszelet szélessége mutatja az adott szolgáltatásra vonatkozó váratlan események számát. Ha a kör valamelyik szelete (az egyik szolgáltatás) fölé viszi az egérmutatót, megtekintheti az adott szolgáltatásra vonatkozó nyitott váratlan események számát.

Szolgáltatási esetfigyelő

Az egyes szolgáltatások közötti kapcsolatot az előfizető ügyfelek számával, a hozzájuk tartozó váratlan események és a szolgáltatás szint-szerződés megsértéseinek számával mutatja. Az adatok az IT-igazgató vagy -vezető tulajdonában lévő szolgáltatásokból származnak. A portlet buborékdíagramot jelenít meg, amelyen mindegyik buborék egy-egy szolgáltatást ábrázol. Csak a jelen szolgáltató által támogatott szolgáltatások szerepelnek benne. A diagramról az alábbi részleteket lehet tudni:

- Az X tengely a díjakat ábrázolja a szolgáltatás ügyfeleit összesítő Előfizetések objektum részeként.
- Az Y tengely a szolgáltatásra előfizető ügyfelek számát ábrázolja.
- A buborék mérete a váratlan események számának felel meg (azaz az adott szolgáltatásra vonatkozó összes nyitott váratlan esemény számának). Minél magasabb a váratlan események száma, annál nagyobb a buborék. Ez a szám a szolgáltatást használó összes ügyfélre vonatkozóan összesített.
- A buborék színe a szolgáltatás szint-szerződés megszegéseit ábrázolja. A megsértés az előfizető ügyfél egyes szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatás szint-szerződések megsértésén alapul. Ez az információ az Előfizetés tulajdonságai: Fő oldal Szolgáltatás szint-szerződések megsértései mezőjéből származik. Az ügyfél manuálisan tölti ki a mezőértékeket.

A következő jelzőlámpák jelennek meg:

- Vörös. Az ügyfél a küszöbérték felett van.
 - Sárga. Az ügyfél nincs a küszöbérték felett. Az ügyfél 1 és a reá vonatkozó küszöbérték között van. Ha például a küszöb értéke 3, akkor a sárga buborékhoz tartozó szám lehet az 1, 2 vagy a 3.
 - Zöld. Az ügyfélre vonatkozóan a szolgáltatásint-szerződés megsértéseinek száma 0.
- Ha az egérmutatót egy buborék fölé viszi, megjelenik annak a szolgáltatásnak a neve, amelyet a buborék ábrázol.

Nyitott események ügyfél szerint

Az IT-igazgatóhoz vagy -vezetőhöz tartozó összes ügyfél minden szolgáltatására vonatkozó nyitott váratlan események számát jeleníti meg szolgáltatásonként. Az adatokat a Service Deskből importálja a program. Az adatok a portletben kördiagramként jelennek meg. Mindegyik körszelet egy-egy ügyfélosztálynak felel meg, és a kör szélessége az adott ügyfélosztályra vonatkozó váratlan események számát tükrözi. Ha a kör valamelyik szelete (az egyik ügyfél) fölé viszi az egérmutatót, megtekintheti az adott ügyfélre vonatkozó nyitott váratlan események számát.

Nyitott és lezárt események

A nyitott váratlan események számát a lezárt váratlan események számával veti össze adott időszakra vonatkozóan. Az adatok az IT-igazgató vagy -vezető tulajdonában lévő szolgáltatásokból származnak. A portlet mindegyik időszakhoz egy két oszlopból álló oszlopdiagramot jelenít meg. Az egyik oszlop a nyitott, a másik a lezárt váratlan eseményeket jeleníti meg. Az X tengely az elmúlt hat hónapot ábrázolja az aktuális dátumtól kiindulva. Az Y tengely a váratlan események számát mutatja.

Projektek/Módosító megrendelések

A projektek/módosító megrendelések oldal a felső- és középszintű IT-vezetők szolgáltatásaihoz a következő portleteket tartalmazza:

Projektelelemzés

A szolgáltatásokra vonatkozóan folyamatban lévő projekteket és módosító megrendeléseket ábrázoló jelzőlámpákat és egyéb adatokat ad meg. A portlet hasonló a Szolgáltatás irányítópultja Projektelelemzés portletjéhez. Kivéve, hogy a portletben az adatok több osztályt is tartalmazhatnak, és a több osztály több szolgáltatást is tartalmazhat. A Szolgáltatás attribútum annak a szolgáltatásnak a nevét jeleníti meg, amelyhez egy projekt vagy módosítási rendelés társítva van (a hierarchián keresztül).

Kockázatok

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő projektek Projekt és Változtatási megrendelési kockázatát jeleníti meg. A portlet a Kockázatok metrikán keresztül a Szolgáltatás irányítópultjából is elérhető. Az egyetlen különbség, hogy a szolgáltatói portálon a portlet több osztályt kezel, több szolgáltatással.

Kulcsfeladatok és -mértékök

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő projektekhez tartozó fő feladatokat jeleníti meg. A portlet a Mértékök metrikán keresztül a Szolgáltatás irányítópultjából is elérhető. Az egyetlen különbség, hogy a szolgáltatói portálon a portlet több osztályt kezel, több szolgáltatással.

Munkaterhelés

A munkaterhelés oldal a következő portleteket tartalmazza:

Szervezeti struktúra - erőforrás-összegzés

A szervezeti struktúrára vonatkozó erőforrásigényekről jelenít meg konkrét adatokat.

Eltöltött idő szolgáltatástípusonként

A ledolgozott órák számát hasonlítja össze adott havi időszakokban. Az adatok szolgáltatástípus szerint vannak lebontva, így az IT-igazgató vagy -vezető láthatja, hogy melyik szolgáltatási területek kapják a legtöbb erőforrást. Az adatokat a Szolgáltatás objektum Szolgáltatástípus attribútumából olvassák be, az egyes erőforrásra vonatkozó napok teljes számával. Az erőforrásnak az adott típusú szolgáltatáshoz vagy egy oda tartozó szolgáltatási hierarchiában szereplő bármely befektetéshez hozzárendelve kell lennie, a hierarchia allokációs százalékos értékei szerint arányosítva. A portlet halmozott oszlopokat jelenít meg, az oszlopokban szereplő halmok egy-egy szolgáltatástípusnak felelnek meg. Az X-tengely hónapokat jelöl (három hónappal az aktuális dátum előtt és három hónappal az aktuális dátum után). Az Y-tengely az órák számát jelöli (ténylegesen teljesített órákból és a fennmaradó allokációkból számítva).

Alkalmazott/alvállalkozó idejének összehasonlítása

Hisztogramot jelenít meg, amely részletesen mutatja a külső vállalkozókra és a belső dolgozókra költött összegek közötti különbségeket. A hisztogram révén az IT-vezető láthatja, hogy a hozzá tartozó összes szolgáltatásnál hogyan történik a munkaerő kezelése. A hisztogram időszakonként két oszlopot jelenít meg. Az egyik oszlop az egy szolgáltatáson dolgozó összes alkalmazotti erőforrás teljes óraszámát, illetve a szolgáltatáshierarchiához társított befektetéseket mutatja. Az oszlopokat a hierarchia százalékarányai méretezik. A másik oszlop az egy szolgáltatáshoz hozzárendelt összes vállalkozói erőforrás teljes óraszámát jeleníti meg. A teljes óraszám az erőforrás-megbízás. A vállalkozókat és alkalmazottakat az erőforrás-objektum Típus attribútuma határozza meg. Az X-tengely hónapokat jelöl (három hónappal az aktuális dátum előtt és három hónappal az aktuális dátum után). Az Y-tengely az órák számát jelöli (ténylegesen teljesített órákból és a fennmaradó allokációkból számítva).

Pénzügyek

A pénzügyek oldal a következő portleteket tartalmazza:

Visszatérítési értesítő

Megjeleníti az összes térített visszatérítési pénzösszeget. Továbbá kiszámítja a teljes szolgáltatási költség, illetve a beérkezett pénzösszegek közötti esetleges eltéréseket. Megjelenik egy szolgáltatáslista, amely a negyedéves díjösszegeket is mutatja. Az adatok egy rácsban jelennek meg, amely a következő oszlopokat tartalmazza:

Szolgáltatás

Az IT-vezetőhöz tartozó szolgáltatás nevét mutatja. Ha rákattint egy szolgáltatásnévre, megjelenik a Szolgáltatás irányítópultja.

Költség

Szolgáltatás teljes költségét jeleníti meg.

Terhelések

A szolgáltatás nyújtásáért felszámított összeget jeleníti meg.

Variancia

A költségek és díjak közötti eltérést jeleníti meg.

Variancia %

A variancia összegét a költség százalékos hányadaként kifejezve jeleníti meg.

Állapot

Az állapotot a következő jelzőlámpákkal jeleníti meg:

- Vörös. A variancia értéke 20 százaléknál kisebb.
- Sárga. A variancia értéke 5 százaléknál kisebb.
- Zöld. Nincs piros vagy sárga jelzőlámpaérték.