

CA Clarity™ PPM

Bruerveiledning for administrasjon av IT-tjenester

Versjon 14.1.00



Denne dokumentasjonen, med integrerte hjelpesystemer og elektronisk distribuert materiale, (heretter kalt «Dokumentasjonen») er kun for informasjonsformål og kan endres eller tilbakekalles av CA uten varsel. Denne Dokumentasjonen eies av CA og må ikke kopieres, overdras, gjengis, fremlegges, modifiseres eller dupliseres, verken helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra CA.

Hvis du er en lisensiert bruker av programvaren(e) omtalt i Dokumentasjonen, kan du skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig et rimelig antall kopier av Dokumentasjonen for internt bruk av deg og dine medarbeidere i forbindelse med denne programvaren, forutsatt at alle CAs copyrighterklæringer og -notiser følger med hver kopi.

Retten til å skrive ut eller på annen måte gjøre tilgjengelig kopier av Dokumentasjonen er begrenset til gyldighetsperioden til gjeldende lisens for slik programvare. Skulle lisensen opphøre, uansett årsak, er det ditt ansvar å skriftlig bekrefte overfor CA at alle kopier og delkopier av Dokumentasjonen er returnert til CA eller tilintetgjort.

SÅ LANGT GJELDENDE LOVER TILLATER, UTSTEDER CA DENNE DOKUMENTASJONEN «SOM DEN ER», UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, ALLE IMPLISITTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL ELLER NOEN FORM FOR GARANTI OM FRAVÆR AV KRENKELSE AV ANDRES VAREMERKER. CA KAN IKKE I NOE TILFELLE STILLES TIL ANSVAR, VERKEN AV DEG ELLER EN TREDJEPART, FOR DIREKTE ELLER INDIREKTE TAP ELLER SKADE SOM SKYLDES BRUK AV DENNE DOKUMENTASJONEN, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, TAPT FORTJENESTE, TAPTE INVESTERINGER, FORRETNINGSAVBRUDD, TAP AV GOODWILL ELLER DATA, SELV OM CA MOTTAR UTTRYKKELEG BESKJED PÅ FORHÅND OM RISIKOEN FOR SLIKT TAP ELLER SKADE.

Bruken av enhver programvare nevnt i Dokumentasjonen er underlagt gjeldende lisensavtale, og slik lisensavtale er på ingen måte berørt av vilkårene i denne erklæringen.

Denne Dokumentasjonen er fremstilt av CA.

Begrensede rettigheter gjelder. Bruk, duplisering eller fremlegging av er av United States regjering underlagt restriksjonene angitt i FAR (Federal Acquisition Regulation) paragraf 12.212, 52.227-14 og 52.227-19(c)(1) - (2), og DFARS (Defense Federal Acquisition Regulation Supplement) paragraf 252.227-7014(b)(3), der disse gjelder, eller senere versjoner av disse.

Copyright © 2014 CA. Med enerett. Alle varemerker, varenavn, servicemerker og logoer som er nevnt i denne Dokumentasjonen, tilhører de respektive selskaper.

Besøk teknisk kundestøtte

Besøk teknisk kundestøtte på <http://www.ca.com/worldwide> for elektronisk hjelp og en fullstendig liste over plasseringer, vanlige åpningstider og telefonnumre.

Innhold

Kapittel 1: Slik kommer du i gang med administrasjon av IT-tjenester 7

Administrasjon av IT-tjenester: Innledning	7
Administrasjon av IT-tjenester: Forhåndskrav	8

Kapittel 2: Slik administrerer du IT-tjenester: 9

Åpne en IT-tjeneste	9
Opprette eller redigere en tjeneste	10
Planlegge en tjeneste	13
Definere et budsjett for en tjeneste	14
Aktivere økonomiske transaksjoner for en tjeneste	18
Behandle hendelser for en tjeneste	19
Definere avhengigheter for en tjeneste	20
Opprette og oppdatere opprinnelige planer for å måle fremdrift	20
Behandle abonnementer og avdelingstilbakeføringer	23
Evaluerer kapasitetsplanleggingsscenarioer for en tjeneste	24

Kapittel 3: Slik bygger du et tjenestehierarki: 25

Tjenestehierarkier	25
Definere underordnede investeringer og allokeringer	26
Definere overordnede investeringer og allokeringer	26
Undersøke innsatsfremhevingen for en tjeneste	27
Undersøke den økonomiske fremhevingen for en tjeneste	28

Kapittel 4: Slik bemanner du et tjenestetteam: 31

Tjenestetteam	31
Legge til ressurser eller roller i et tjenestetteam	32
Definere deltakerkrav for en tjeneste	35
Undersøke rollekapasitet for en tjeneste	37
Definere ressursallokeringer for en tjeneste	38
Justere ressursallokeringer for en tjeneste	39
Forskyve, utføre eller godta ressursallokeringer	40
Angi allokering for flere teammedlemmer	41
Redigere planlagte og utførte allokeringer for en tjeneste	42
Erstatte ressurser på et tjenestetteam	43
Endre deltakerroller for en tjeneste	45

Kapittel 5: BRM Accelerator

47

Slik konfigurerer du BRM Accelerator	47
Sette opp felter for BRM Accelerator	47
Sette opp Service Desk-integrering	49
Slik bruker du BRM Accelerator	54
BRM Accelerator	54
Avdelingsabonnementer (BRM Accelerator)	55
Tilgang til dashbord og portaler for BRM Accelerator	56
Tjenestedashbord	57
Dashbord for leverandør	68
Dashbord for kunde	73
Kundeportal (BRM Accelerator)	76
Leverandørportal	79

Kapittel 1: Slik kommer du i gang med administrasjon av IT-tjenester

Denne delen inneholder følgende emner:

[Administrasjon av IT-tjenester: Innledning](#) (se side 7)

[Administrasjon av IT-tjenester: Forhåndskrav](#) (se side 8)

Administrasjon av IT-tjenester: Innledning

IT-tjenester representerer et delsett av CA Clarity PPM-investeringer som å distribuere en ny plattform eller en applikasjon. Som tjenesteansvarlig analyserer du tjenester relative til andre investeringer når det gjelder verdi og kostnad. Bruk funksjoner i IT-tjenesteadministrasjon i produktet til å implementere følgende mål for virksomheten og IT:

- Administrer tjenester og ta velinformerte økonomiske beslutninger. Du kan for eksempel vise samlede økonomi- og innsatsdata for å fastslå den totale eierskapskostnaden.
- Investeringer og tjenester kan deles med andre investeringer og tjenester. Alle underordnede investeringer eller tjenester kan ha allokeringer som definerer i hvor stor grad en tjeneste er delt. Du kan definere med hvilken prosentverdi hver underordnet investering eller tjeneste er allokert til en overordnet investering i et hierarki.
- Definer budsjettinformasjon, opprett økonomiplaner og aktiver investeringen for økonomiske transaksjoner.
- Bemann et team for å arbeide på tjenesten og relaterte behov (forespørsler eller hendelser).
- Bruk prosesser til å varsle en leder når statusen for en investering endres. Du kan også definere en prosess som utfører handlinger, for eksempel endrer fremdriften til *Fullført*.
- Revider en historisk oppføring av alle endringer, tillegg og slettinger for investeringsfelt.

Administrasjon av IT-tjenester: Forhåndskrav

Som tjenesteansvarlig eller IT-analytiker må du fullføre de nødvendige oppgavene i følgende sjekkliste:

- ☐ Kontroller med administratoren at du har de nødvendige tilgangsrettighetene til funksjonene du vil bruke. Hvis du ikke har tilgangsrettigheter til bestemte tjenester, vises de ikke på listesiden. Hvis du ikke har visningsrettigheter til noen tjenester, er listen tom.
- ☐ Før du kan vise BRM-dashbord og portaler, må du kontakte administratoren for å få installert og konfigurert BRM Accelerator. BRM Accelerator-portletene viser mange datapunkter for prosjekter, aktiviteter, usikkerheter, abonnementer, avdelinger og tjenester. Portleter viser data på følgende måter:
 - Automatisk fra andre moduler
 - Manuelt lagt inn eller importert med XML Open Gateway (XOG)
 - Importert ved å kjøre en jobb
- ☐ Kontroller med administratoren at planlagte jobber kjører på riktig måte. Jobben for investeringsallokeringer kan for eksempel påvirke data og ytelse i Administrasjon av IT-tjenester.
- ☐ Kontroller at du har tilgang til følgende vanligste rapporter for administrasjon av IT-tjenester:
 - Budsjett-/prognoseanalyse
 - Tilbakeføring for hovedbokkonto
 - Tilbakeføring for kunde og leverandør
 - Investeringsstatus
 - Forespørsel om prosjekttransaksjon
 - Ressurstildelinger
 - Timeregistreringsdetalj
 - Kapasitet i forhold til behov etter ressurs (krever PMO Accelerator)
 - Kapasitet i forhold til behov etter rolle (krever PMO Accelerator)
- ☐ Kontroller at administratoren har installert PMO-akselerator tillegg hvis du trenger tilgang til dataene det inneholder.
- ☐ Hvis du bruker prosesser, kan administratoren definere prosesser for bestemte tjenestetypene. Bruk *Prosesser: Startet* til å opprette og kjøre prosesser på tjenester. Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.
- ☐ Hvis du bruker revisjonsfunksjonalitet, må du kontrollere med administratoren at du har tilgangsrettigheter til å vise revisjonsmenyen. Kontakt administratoren for å konfigurere revisjonsfeltene og for å bestemme informasjonen som lagres i revisjonsspor. Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Kapittel 2: Slik administrerer du IT-tjenester:

Denne delen inneholder følgende emner:

[Åpne en IT-tjeneste](#) (se side 9)
[Opprette eller redigere en tjeneste](#) (se side 10)
[Planlegge en tjeneste](#) (se side 13)
[Definere et budsjett for en tjeneste](#) (se side 14)
[Aktivere økonomiske transaksjoner for en tjeneste](#) (se side 18)
[Behandle hendelser for en tjeneste](#) (se side 19)
[Definere avhengigheter for en tjeneste](#) (se side 20)
[Opprette og oppdatere opprinnelige planer for å måle fremdrift](#) (se side 20)
[Behandle abonnementer og avdelingstilbakeføringer](#) (se side 23)
[Evaluerer kapasitetsplanleggingsscenarioer for en tjeneste](#) (se side 24)

Åpne en IT-tjeneste

Du kan vise en liste over IT-tjenester og åpne dem du vil utforske.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester.
Listesiden åpnes.
2. Du kan filtrere, sortere og omkonfigurere tjenestelistesiden. Tjenestene som vises i listen, er sortert i stigende rekkefølge etter navnet på tjenesten. Du kan også lagre og bruke filtre, lage og bruke effektfilter, slette filtre og sortere lister.
3. Klikk på navnet til en tjeneste for å åpne den og vise detaljer og gjøre endringer.

Opprette eller redigere en tjeneste

Følg denne fremgangsmåten for å opprette en tjeneste. Du kan også åpne og redigere en tjeneste. De samme feltene gjelder selv om plasseringen i brukergrensesnittet kan endres.

Obs! Administratorer og utviklere kan også importere en tjeneste fra et annet registreringssystem ved hjelp av XML Open Gateway.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester.
2. Klikk på Ny.
3. Fyll ut de obligatoriske feltene under Generelt. Følgende felter har forklaringer:

Hovedapplikasjon

Definerer den overordnede hovedapplikasjonen som er knyttet til den nye underordnet tjenesten.

Leder

Definerer den ansvarlige for tjenesten. Som standard er dette brukeren som oppretter tjenesten.

Startdato og sluttdato

Definerer når tjenesten starter og slutter.

Obs! Hvis start- og sluttdatoene ikke er angitt, kan du ikke beregne allokeringsdata som vises på Team-siden.

Angi planlagte kostnadsdatoer

Angir om planlagte kostnadsdatoer synkroniseres med tjenestedatoene. Valg av alternativet for en detaljert økonomiplan påvirker ikke de planlagte kostnadsdatoene.

Standard: Valgt

Mål

Definerer målet for tjenesten som er i tråd med bedriftens strategi. Eksempler på disse er infrastrukturforbedring (OPEX) eller ny forretningsutvikling (CAPEX). Organisasjonen definerer verdiene, og administratoren angir dem.

Justering

Angir hvordan tjenesten samsvarer med organisasjonens forretningsmål. Jo høyere verdi, jo høyere samsvar (justering). Dette tallet brukes i porteføljeanalyser til sammenlignbare vilkår for forretningsjustering.

Når du klikker på Lagre, vises den numeriske verdien du oppgir, som en av følgende statussymboler:

- Rødt: Poengsummer fra 0 til 33 justeres ikke.
- Gul: Poengsummer fra 34 til 67 ligger et sted i midten.
- Grønn: Poengsummer fra 68 til 100 justeres.

Status

Indikerer statusen for tjenesten i tjenesteadministrasjonens livssyklus.

Verdier: Godkjent, Forkastet, Ikke godkjent

Standard: Ikke godkjent

Statusindikator

Viser en grafisk gjengivelse av status. Hvis statusen for eksempel er *Godkjent*, kan du representere statusen visuelt som et grønt stopplys.

Verdier: Rødt, gult og grønt. Når det lagres, vises valget som et stopplyssymbol.

Fase

Definerer fasen i investeringens livssyklus. Listen med valg er unik for selskapet og avhenger av verdiene administratoren din har angitt.

Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare fasekriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Prioritet

Angir den relative viktigheten for organisasjonens forretningsmål. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare prioritetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer.

Grense: Null (lav) til 36 (høy).

Standard: 10

Usikkerhet

Angir den numeriske poengsummen for usikkerhet. Jo lavere verdi, desto lavere usikkerhet. Dette tallet brukes i porteføljeanalyser når du bruker sammenlignbare usikkerhetskriterier på tvers av alle porteføljeinvesteringer. Oppgi en numerisk verdi. Når du har lagret, vises ett av følgende stopplyssymboler:

- Grønt. Poengsum fra 0 til 33 betyr lav usikkerhet.
- Gult. Poengsum fra 34 til 67.
- Rødt. Poengsum fra 68 til 100 betyr høy usikkerhet.

Obligatorisk

Merk av i her for å angi at investeringen oppfyller et forretningskrav. Attributtet brukes til å følge opp investeringer i porteføljer, portleter eller diagrammer.

4. Knytt en ONS til tjenesten under ONS (organisasjonsnedbrytingsstruktur) til sikkerhets-, organisasjons- og rapporteringsformål. Dette feltet kan være automatisk utfyllt hvis du valgte en avdeling på siden for egenskaper for økonomi ved redigering av egenskaper. ONSen Avdeling brukes til å knytte tjenesten til en CA Clarity PPM-avdeling. Hvis det finnes flere ONS-enheter med samme navn, vises avdelingen sist.
5. Lagre endringene.
6. Når du vil slette en tjeneste, merker du av for tjenesten og klikker på Merk for sletting.

Obs! Hvis du vil slette en *aktiv* tjeneste, åpner du den og fjerner haken i avmerkingsboksen Aktiv.

Planlegge en tjeneste

Bruk siden planleggingssiden under tjenesteegenskaper til å angi start- og sluttdatoer og tidsregistrering og definere debiteringskoden.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Tidsplan under Egenskaper.
Egenskapssiden åpnes.
3. Fyll ut følgende felter under Tidsplan på siden:

Startdato

Definer når tjenesten starter.

Obs! Hvis start- og sluttdatoene ikke er angitt, kan du ikke beregne allokeringsdata som vises på Team-siden.

Sluttdato

Angir når tjenesten slutter.

Angi planlagte kostnadsdatoer

Angir om planlagte kostnadsdatoer synkroniseres med tjenestens start- og sluttdatoer. Merk av for dette alternativet for å synkronisere.

4. Fyll ut følgende felter under Sporing på siden:

Tidsregistrering

Angir om deltakere kan registrere tid på sine timeregistreringer for tjenesten. Merk av i for dette alternativet for å aktivere tjenesten for tidsregistrering.

Viktig! Alle deltakerne må også være aktivert for tidsregistrering for å rapportere tid.

Se den *grunnleggende brukerveiledningen* hvis du vil ha mer informasjon.

Sporingsmodus

Angir sporingsmetoden som brukes til å registrere tid for tjenesten.

Verdier:

- Clarity. Medarbeidere registrerer tid mot sine tildelte aktiviteter ved hjelp av timeregistreringer.
- None. Ikke-arbeidsrelaterte ressurser som for eksempel utgifter, materialer og utstyr, sporer faktiske data via transaksjonsanvisninger eller en tidsplanlegger, for eksempel Open Workbench eller Microsoft Project.
- Annet. Angir at de faktiske dataene er importert fra et tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskode

Definerer debiteringskoden som er tilknyttet tjenesten. Debiteringskoder er til hjelp ved behandling av økonomiske transaksjoner og til å spore faktiske data i økonomiplanlegging.

Hvis du oppgir en annen debiteringskode på aktivitetsnivå i timeregistreringer, vil debiteringskodene på aktivitetsnivå overstyre den.

5. Lagre endringene.

Definere et budsjett for en tjeneste

Bruk et enkelt budsjett til å definere tjenestens planlagte kostnad, netto nåverdi (NNV), avkastning på investering (ROI) og informasjon om dekningspunkt. Du kan også definere planlagte kostnader og gevinster for en tjeneste.

Når du angir start- og sluttdato for et budsjett, flyter penger konstant og jevnt i denne perioden. Med en detaljert økonomiplan kan du budsjettere kostnader over flere perioder.

Obs! Data fra eventuelle detaljerte planer overstyres det enkle budsjettet, og feltene på siden blir skrivebeskyttet.

Økonomisjefer konfigurerer standarder som definerer hvordan økonomiplaner kan opprettes og hvilke økonomiske perioder som skal brukes. Investeringsansvarlige oppretter flere økonomiske kostnadsplaner som estimerer for et budsjett. De kan sende inn den best egnede kostnadsplanen til godkjenning som budsjett. Økonomisjefer godkjenner de innsendte kostnadsplanene.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Budsjett.
3. Fyll ut følgende felter under Økonomisk planlegging:

Valuta

Angir valutaen for beregning av budsjett- og prognoseverdier.

Budsjett er lik planlagte verdier

Angir om budsjettverdiene i budsjettegenskapene for investeringen samsvarer med planlagte verdiene. Hvis det finnes en detaljert budsjettplan for investeringen, er alle feltverdiene i budsjettdelen skrivebeskyttet. Feltene gjenspeiler verdiene i den detaljerte budsjettplanen. Når denne avmerkingsboksen er tom, kan du redigere budsjettfeltene.

Standard: Valgt

Beregn økonomiske tall

Angir om økonomiske tall for investeringen beregnes automatisk. Hvis ikke valgt, kan du definere økonomiske tall manuelt.

Standard: Valgt

4. Fyll ut følgende felter under Alternativer for økonomiske tallverdier:

Bruk systemverdi for totale kapitalkostnader

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemsats.

Systemsats

Viser systemsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Investeringssats

Viser investeringssatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Første investering

Definerer den første investeringen på tjenesten.

Bruk systemverdi for gjeninvesteringssats

Velg feltet for å beregne den totale kapitalkostnaden med systemets gjeninvesteringssats.

Systemsats

Viser systemsatsen for beregning av total kapitalkostnad.

Investeringssats

Viser investeringssatsen for beregning av total kapitalkostnad.

5. Fyll ut følgende felter under Planlagt:

Planlagt kostnad

Definerer de totale planlagte kostnadene for investeringen. Verdien fordeles mellom start- og sluttdatoene for planlagt kostnad.

Planlagt kostnad – start

Definerer planlagt startdato for investeringsbudsjettet.

Planlagt kostnad – slutt

Definerer planlagt sluttdato for investeringsbudsjettet.

Planlagt gevinst

Definerer den forventede økonomiske gevinsten for investeringen. Verdien fordeles mellom start- og sluttdatoene for planlagt gevinst.

Planlagt gevinst – start

Definerer planlagt startdato for investeringsgevinsten.

Planlagt gevinst – slutt

Definerer planlagt sluttdato for investeringsgevinsten.

Planlagt NNV

Viser planlagt netto nåverdi (NNV), som beregnes etter følgende formel:

Planlagt NNV = Planlagt gevinst – Planlagt kostnad

Obs! Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre dette feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt avkastning

Verdien i dette feltet blir beregnet etter følgende formel:

Planlagt avkastning = Planlagt NNV – Planlagt kostnad

Merk: Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt dekningspunkt

Viser dato og beløp for å angi ved hvilket tidspunkt og ved hvilken verdi programmet blir lønnsomt.

Merk: Tøm feltet Beregn NNV-data for å gjøre feltet tilgjengelig for registrering av data.

Standard: Låst

Planlagt IRR

Viser planlagt internrente for investeringen.

Planlagt MIRR

Viser planlagt endret internrente (MIRR) for investeringen.

Planlagt tilbakebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

6. Fyll ut følgende felter under Budsjett:

Budsjettkostnad

Viser de samlede budsjetterte kostnadene for investeringen.

Budsjettkostnad – start

Viser startdatoen for de budsjetterte kostnadene for en investering.

Budsjettkostnad – slutt

Viser sluttdatoen for de budsjetterte kostnadene for en investering.

Budsjettgevinst

Viser den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjettgevinst – start

Viser startdatoen for den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjettgevinst – slutt

Viser sluttdatoen for den budsjetterte gevinsten for en investering.

Budsjett-NNV

Viser budsjettert NNV (netto nåverdi) for denne investeringen.

Budsjettavkastning

Viser budsjettert avkastning på denne investeringen (ROI).

Budsjettdekningspunkt

Viser datoen når budsjetterte kostnader for investeringen vil være lik budsjettert gevinst.

Budsjett-IRR

Viser budsjettert internrente for investeringen.

Budsjett-MIRR

Viser budsjettert endret internrente for denne investeringen.

Budsjettert tilbakebetalingsperiode

Viser datoen for den budsjetterte tilbakebetalingsperioden for investeringen.

7. Lagre endringene.

Aktivere økonomiske transaksjoner for en tjeneste

Du kan aktivere tjenesten for økonomisk behandling. Identifiser økonomisk plassering, økonomiavdeling og andre attributter som benyttes ved behandling av økonomiske transaksjoner. Du kan også definere transaksjonssatser for følgende enheter for hver tjeneste.

- Arbeid
- materiale
- utstyr
- utgift

Kontroller at følgende elementer finnes før du aktiverer en tjeneste for økonomiske transaksjoner:

- Enhet, RIA og investeringsklasser, plasseringer og sats- og kostnadsmatriser.
- En avdeling.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Økonomi.
3. Skriv inn følgende i området Generelt:

RIA-klasse

Definerer RIA-klassen som brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. RIA-klassen kan også brukes til rapporteringsformål.

Investeringsklasse

Definerer investeringsklassen som brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. Investeringsklassen kan også brukes til rapporteringsformål.

Avdeling

Definerer avdelingens om brukes ved transaksjonsbehandlingen av tilbakeføringer for å debitere eller kreditere avdelingene for kostnader. Avdelingen kan også brukes til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser. Hvis avdelingen velges på siden for generelle egenskaper, fylles dette feltet ut automatisk. Obligatorisk for tilbakeføringer.

Plassering

Definerer plasseringen som brukes til å matche investeringen mot debet- og kreditregler for transaksjonsbehandling av tilbakeføringer. Hvis system- eller enhetsstandardene angir at kildeplasseringen er hentet fra investeringen, brukes plassering til å matche investeringen mot sats- og kostnadsmatriser.

4. Fyll ut følgende for hver transaksjonstype i områdene Arbeidstransaksjonssatser, Satser for materialtransaksjon, Transaksjonssatser for utstyr og Transaksjonssats for utgift etter behov:

Satskilde

Definerer satsen som ble brukt under behandlingen av transaksjonen for å debitere for kostnaden for arbeid, materiale og utstyr eller utgifter knyttet til tjenesten.

Kostnadskilde

Definerer kostnaden for arbeidet, materialene og utstyret eller utgifter knyttet til tjenesten.

Valutakurstype

Hvis det er aktivert flere valutaer, angir valutakurstypen hvordan satser og kostnader omregnes.

5. Lagre endringene.

Behandle hendelser for en tjeneste

Bruk hendelser til å spore IT-behovet fra brukere og arbeidet som utføres av IT-analytikere på tjenestene. Hendelser kan inkludere problemer, defekter og andre forespørsler.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Hendelseskategorier.
3. Velg hendelseskategoriene du vil knytte til tjenesten, og klikk på Legg til. Hendelseskategorier grupperer hendelser for å registrere og vurdere kostnadene og vise ressursbruk.
Obs! Hendelseskategorier settes opp og vedlikeholdes av administratoren. Administratorer kan også knytte enhver tjeneste kollektivt til en hendelseskategori.
4. Klikk på Lagre og gå tilbake.
5. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Hendelser for å vise en liste over hendelser.
6. Klikk på Ny for å opprette en ny hendelse.
7. Klikk på Tildel på nytt for å tildele en hendelse på nytt.
8. Klikk på Klikk på Konverter for å konvertere en hendelse til en oppgave eller et prosjekt.

Definere avhengigheter for en tjeneste

Det kan finnes avhengighetsforhold mellom tjenester i porteføljen. Avhengigheter kan oppstå mellom starten og fullføringen av motstridende aktiviteter, eller på grunn av budsjettoverskridelser. Du kan definere investeringer som er avhengige av tjenesten, og angi når tjenesten er avhengig av en annen investering.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Avhengigheter.
3. Velg en modus for å legge til følgende:
 - Investeringer som er avhengige av denne. Viser andre investeringer som er avhengige av investeringen din.
 - Investeringer som denne er avhengig av. Viser andre investeringer som investeringen din er avhengig av.
4. Klikk på Legg til for å legge til flere avhengigheter i investeringen.
Siden Velg investeringer åpnes.
5. Oppgi navnet og velg investeringstype i Type-feltet eller klikk på Vis alle.
6. Merk av for investeringsnavn under Investeringsfilter, og klikk på Legg til.
7. Lagre endringene.

Opprette og oppdatere opprinnelige planer for å måle fremdrift

Opprinnelige planer brukes ofte med prosjekter, og er tilgjengelige for å registrere øyeblikksbilder av total planlagt innsats og estimerte kostnader for en tjeneste. En opprinnelig plan er statisk. Endringene du utfører i tjenesten etter å ha opprettet en opprinnelig plan, vises ikke automatisk i den gjeldende opprinnelige planen. Men du kan oppdatere en opprinnelig plan for å inkludere ny informasjon.

Obs! Faktiske data for hendelser representerer ikke planlagt arbeid og er ikke en del av den opprinnelige planens totale innsats.

Opprett en innledende opprinnelig plan før du registrerer ressurstid. Opprett flere opprinnelige planer ved intervaller, inkludert halvveis gjennom tjenesten, når ulike faser er fullført og ved fullføring av tjenesten. Med den første opprinnelige planen kan du sammenligne estimer med faktiske data så snart tjenesten er tatt i bruk.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.

2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Opprinnelig plan.
Siden Opprinnelig plan åpnes.
3. Klikk på navnet på en opprinnelig planrevisjon på siden for å redigere en opprinnelig plan for en tjeneste.
4. Klikk på Ny for å opprette en opprinnelig plan.
Egenskapssiden åpnes.
5. Fyll ut følgende felter:

Revisjonsnavn

Definerer navnet på revisjonen av den opprinnelige planen.

Eksempel:

Første opprinnelige plan, Midtveis opprinnelig plan eller Endelig opprinnelig plan.

Obligatorisk: Ja

Revisjons-ID

Definerer den unike identifikatoren for gjennomgangen av den opprinnelige planen.

Eksempel:

Den opprinnelige planens versjonsnummer, f.eks. v1 eller v5.

Obligatorisk: Ja

Beskrivelse

Definerer beskrivelsen for gjennomgangen av den opprinnelige planen.

Obligatorisk: Nei

Gjeldende revisjon

Definerer en revisjon av en opprinnelig plan som gjeldende opprinnelig plan. Feltet er skrivebeskyttet hvis det finnes en revisjon av en gjeldende plan. Den siste opprinnelige planen som du oppretter, blir som standard gjeldende opprinnelig plan for prosjektet. Hvis du bare har definert bare én opprinnelig plan, blir den gjeldende opprinnelig plan.

Standard: Valgt

6. Lagre endringene.
7. Du kan se følgende arbeidsinnsats- og kostnadsinformasjon for en opprinnelig plan. Informasjonen hentes fra kolonnene på revisjonssiden for den opprinnelige planen under tjenesteegenskaper:
 - **Bruk.** Total innsats (faktisk pluss gjenstående ETF) da den opprinnelige planen ble opprettet. Faktiske er postert mot tjenestens tildelinger.
 - **BCWP.** Budsjetterte kostnader for arbeid utført da den opprinnelige planen ble opprettet. Kostnaden er BAC-verdien ganger sammenlagt prosent fullført.
8. (Valgfritt) Bruk opprinnelige planer for å foreta en analyse av opptjent verdi (EVA) av tjenestens ytelse. En EVA viser hvor mye du har brukt på tjenesten og det fullførte arbeidet til dags dato.

Obs! Definer satser for tjenestedeltakerne og kjør jobben Utdrag av satsmatrise for å få kostnadsverdier for den opprinnelige planen. Fyll ut prosentverdier i et aktivitetssammendrag for få BCWP-verdier for den opprinnelige planen.
9. Når du skal oppdatere en opprinnelig plan, åpner du Egenskaper-menyen og klikker på Opprinnelig plan.

Siden Opprinnelig plan for tjenesten åpnes.
10. Merk av for den opprinnelige planen.
11. Klikk på Oppdater opprinnelig plan.

Bekreftelsessiden åpnes.
12. Klikk på Ja.

Den sist opprettede opprinnelige planen blir tjenestens gjeldende opprinnelige plan som standard. Hvis du sletter den gjeldende revisjonen og det finnes flere enn én opprinnelig plan, vil den nyeste opprinnelige planen bli gjeldende revisjon.

Når en investering har én opprinnelig plan, merkes denne planen som gjeldende opprinnelig plan. Den opprinnelige planen vises i listen med en gul hake i Gjeldende-kolonnen. Åpne en opprinnelig plan for å angi den som gjeldende opprinnelig plan, velg feltet Gjeldende revisjon og lagre revisjonen av den opprinnelige planen.

Behandle abonnementer og avdelingstilbakeføringer

Et abonnement er en forespørsel fra en avdeling om å motta en tjeneste. Abonnerende avdelinger blir forbrukere av tjenesten. Avdelingen som er ansvarlig for tjenesten, blir tjenesteleverandør. Som tjenesteleverandør kan du bruke abonnementer til å behandle relasjoner med abonnerende avdelinger. Abonnementene inkluderer kostnader som er debiteret til den abonnerende avdelingen for leverte tjenester.

Du kan vise en liste over alle avdelinger som har abonnert på en tjeneste, og legge til eller fjerne avdelinger fra abonnementslisten. Avdelingsledere kan også abonnere på tjenester for sin avdeling. Se brukerveiledningen for økonomistyring hvis du vil ha mer informasjon om tilbakeføringer.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Egenskaper-menyen og klikk på Abonnementer.
3. Bla gjennom etter eller filtrer abonnementer. Overvåk følgende informasjon:

Kundeavdeling

Viser avdelingen som har abonnert på denne tjenesten.

BRM

Viser navnet på administratoren for forretningsrelasjoner for avdelingen som abonnerer.

Tilfeller

Viser antallet hendelser som den abonnerende avdelingen har loggført for tjenesten.

Debiteringer

Viser samlede debiteringer som for øyeblikket er godkjent av den abonnerende avdelingen for den leverte tjenesten.

SLA-overtredelser

Viser antallet SLA-overtredelser som den abonnerende avdelingen har loggført for tjenesten.

4. Slik abonnerer du på en avdeling:
 - a. Klikk på Legg til.
Siden Legg til abonnementsavdelinger vises.

- b. Bla gjennom etter eller filtrer avdelinger du vil legge til i abonnementslisten, og klikk på Legg til.
- c. Klikk på Returner.

Obs! Oppdater regelen for tilbakeføring av debitering ved å legge til hovedbokallokeringer for den nye avdelingsabonnenten for å debitere avdelingen for en levert tjeneste. Samarbeid med din IT-økonomisjef og sjefen for den abonnerende avdelingen for å avgjøre når tilbakeføringer for tjenester skal foregå.

5. Slik fjerner du et abonnement:

- a. Merk av for kundeavdelingene du vil oppheve abonnementet for, og klikk på Fjern.
Bekreftelsessiden åpnes.
- b. Klikk på Ja.

Obs! Sørg for å oppdatere regelen for tilbakeføring av debitering og fjern hovedbokallokeringen for avdelingen når du opphever et abonnement. Hvis ikke, vil avdelingen fortsatt bli debitert for tjenesten.

Evaluere kapasitetsplanleggingsscenarioer for en tjeneste

Med scenarioer kan du benytte en systematisk metode for å optimalisere en tjeneste. Bruk scenarioer på tjenesten til å analysere hvordan endringer i bemanning eller forskyvninger av datoer påvirker resultatet av investeringen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Velg et kapasitetsplanleggingsscenario på scenarioverktøylinjen under sideverktøylinjen.
Scenarioet angis som gjeldende scenario.
3. Evaluer tjenestene ved å bytte mellom et scenario og gjeldende plan.
4. (Valgfritt) Hvis du vil opprette et kapasitetsplanleggingsscenario, klikker du på Opprett på scenarioverktøylinjen.

Kapittel 3: Slik bygger du et tjenestehierarki:

Denne delen inneholder følgende emner:

[Tjenestehierarkier](#) (se side 25)

[Definere underordnede investeringer og allokeringer](#) (se side 26)

[Definere overordnede investeringer og allokeringer](#) (se side 26)

[Undersøke innsatsfremhevingen for en tjeneste](#) (se side 27)

[Undersøke den økonomiske fremhevingen for en tjeneste](#) (se side 28)

Tjenestehierarkier

Du kan behandle tjenester i et hierarki med andre investeringer, inkludert prosjekter, eiendeler, applikasjoner, produkter, tjenester og annet arbeid. Det økonomiske hierarkiet viser en aggregasjon av planlagte kostnader, faktiske kostnader og gjenværende kostnader for investeringene. Faktorene for tidsvarierende verdier i investeringens allokerte prosentandeler som du har definert.

Den *økonomiske* fremhevingen og fremhevingen av *innsats* er hierarkiske representasjoner av investeringene, tjenestene og ideene som inngår i tjenesten. Når du bygger hierarkiet, fremheves de planlagte kostnadene for en underordnet investering eller tjeneste til den overordnede tjenesten. Disse samlede kostnadene vises på den *økonomiske* fremhevingen. På samme måte blir de tilknyttede aggregerte arbeidsverdiene for underordnede investeringer eller tjenester, fremhevet til den overordnede tjenesten på fremhevingen av *innsats*.

Du kan også dele tjenester mellom andre investeringer, tjenester og ideer. Du kan for eksempel dele en databaseserver som støtter to applikasjoner. Du kan oppnå følgende mål:

- Legg til de to applikasjonene som underordnede investeringer i databaseserverens investeringshierarki.
- Rediger den underordnede investeringens eller tjenestens kostnadsallokeringsprosentandel og tidssegmenter.

Tjenesteinvesteringens allokerte prosentandel bestemmer hvilken del av en tjeneste som allokeres til en annen tjeneste, investering eller idé. Alle kostnadsdata som vises i investeringshierarkiet, er basert på de allokerte prosentandelene.

Definere underordnede investeringer og allokeringer

Som tjenesteeier eller investeringsansvarlig definerer du allokeringene for hver underordnede investering og tjeneste i hierarkiet. Når du legger til den første underordnede investeringen til tjenesten, blir allokeringen satt til 100 %. Du kan redigere allokeringsprosenten for en underordnet tjeneste, investering eller idé. Totalkostnader for underordnet investering aggregeres automatisk til den overordnede tjenesten basert på de allokerede prosentandelene for investeringen.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Økonomisk fremheving.
3. Merk av for den ønskede underordnede tjenesten, og klikk på Legg til underordnet.
4. Merk av for investeringene og klikk på Legg til.
5. Klikk på Returner.
6. Klikk på allokeringsbeløpet for den underordnede investeringen.
Siden Angi allokeringer åpnes.
7. Fyll ut prosenten av den underordnede investeringen som er allokert til den overordnede tjenesten eller investeringen.
8. Lagre endringene.
9. Når du vil fjerne en underordnet tjeneste fra den økonomiske fremhevingen, merker du av for tjenesten og velger Fjern.
10. Klikk på Returner.

Definere overordnede investeringer og allokeringer

Du kan legge til flere underordnede investeringer til en tjeneste. Definer allokeringene for hver underordnede investering i tjenestehierarkiet. Investerings- og tjenesteallokeringer kan deles blant flere overordnede investeringer. Total samlet allokering er alltid 100 prosent.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Overordnede.
Siden med liste over overordnede åpnes.

3. Klikk på Legg til for å velge én eller flere investeringer som du vil identifisere som overordnede investeringer.
4. Oppgi den prosentvise allokeringen for den overordnede investeringen i Allokering-feltet.
5. Hvis du vil fjerne en overordnet, merker du av for investeringen og klikker på fjern.
6. Lagre endringene.

Undersøke innsatsfremhevingen for en tjeneste

Du kan vise samlet arbeidsinnsats som ble utført på godkjente eller ikke godkjente investeringer, tjenester og ideer i hierarkiet.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Fremheving av innsats.
3. Du kan utvide eller skjule elementene i hierarkiet for å vise hver tjeneste, inkludert eventuelle overordnede eller underordnede tjenester.
4. Undersøk aggregeringen av arbeidsrelatert informasjon om den underordnede tjenesten, inkludert ETF, EVF og arbeidsavvik. Aggregasjonen tar høyde for allokert prosentandel for den underordnede investeringen eller tjenesten.
5. Avhengig av visningen du velger i hierarkiet, viser linjeelementet «Egen» arbeidsverdiene eller kostnadene for den overordnede tjenesten. Linjeelementene under linjeelementet «Egen», er for eventuelle underordnede investeringer eller tjenester.
6. Velg et alternativ fra nedtrekkslisten for å filtrere listen.
7. Du kan også legge til eller fjerne underordnede investeringer eller tjenester for å justere allokeringer etter forretningsmål.

Undersøke den økonomiske fremhevingen for en tjeneste

Du kan vise økonomiske data i et hierarkisk liste som viser de underordnede investeringene, tjenestene og ideene. Alle underordnede kostnader og gevinster er fremhevet til tjenesten din, den overordnede tjenesten, og vises på linjeelementet for den overordnede tjenesten.

Du kan spore kostnadene som er påløpt til bygging, vedlikehold og støtte av tjenesten. Du kan også spore allokerte prosentandeler, planlagte kostnader, faktiske kostnader, gjenstående kostnader, planlagt gevinst, planlagt avkastning og planlagt NNV. Du kan endre tjenesten ved å legge til eller fjerne underordnede investeringer.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Åpne Hierarki-menyen og klikk på Økonomisk fremheving.

3. Undersøk de overordnede og underordnede tjenestene i den økonomiske fremhevingen, inkludert verdier for følgende felter:

Planned Cost

De planlagte kostnadene for investeringen, inkludert kostnadene som er fremhevet fra underordnede investeringer basert på de allokerte prosentandelene.

Faktisk kostnad

Kostnadene som er påløpt fra fakturering og fakturaer. Hvis tjenesten ikke er godkjent, fremheves også de faktiske kostnadene fra den underordnede investeringen eller tjenesten. Kostnadene er fremhevet etter at investeringens allokerte prosentandeler er tatt med. Det betyr at tjenestestatusen er noe annet enn *Godkjent*.

Gjenstående kostnader

Forskjellen mellom planlagte kostnader og faktiske kostnader.

Planlagt avkastning

Planlagt avkastning på investeringen og underordnede investeringer.

Planlagt NPV

Netto nåverdi for investeringen og underordnede investeringer.

Planlagt gevinst

Summen av den planlagte gevinsten fra investeringen, tjenesten eller det detaljerte idébudsjettet. Den planlagte gevinsten representerer de forventede fremtidige inntektene av investeringen.

TKE

Den totale eierskapskostnaden er det samlede kostnadsbeløpet utledet fra kjøring eller drifting av en tjeneste. Drifting av en tjeneste innebærer administrasjon av alle støttende investeringer som prosjekter, applikasjoner og ideer. TKE-metrikken sporer kostnader og delte allokeringer. Bruk TKE til å administrere et tjenestebudsjett og sammenligne aggregerte kostnader fra andre investeringstyper.

4. Legg til minst én underordnet investering til en tjeneste for å fastsette TKE. Vis aggregerte kostnader og totale arbeidskostnader fra den hierarkiske investeringsoversikten.
5. Velg et alternativ fra nedtrekkslisten for å filtrere listen.

Obs! Som standard vil økonomisk fremheving for tjenesten og fremheving av innsats vise en liste over godkjente og ikke godkjente underordnede investeringer.

6. Du kan også legge til eller fjerne underordnede investeringer eller tjenester for å justere allokeringer etter forretningsmål.

Kapittel 4: Slik bemanner du et tjenestetteam:

Denne delen inneholder følgende emner:

- [Tjenestetteam](#) (se side 31)
- [Legge til ressurser eller roller i et tjenestetteam](#) (se side 32)
- [Definere deltakerkrav for en tjeneste](#) (se side 35)
- [Undersøke rollekapasitet for en tjeneste](#) (se side 37)
- [Definere ressursallokeringer for en tjeneste](#) (se side 38)
- [Justere ressursallokeringer for en tjeneste](#) (se side 39)
- [Forskyve, utføre eller godta ressursallokeringer](#) (se side 40)
- [Angi allokering for flere teammedlemmer](#) (se side 41)
- [Redigere planlagte og utførte allokeringer for en tjeneste](#) (se side 42)
- [Erstatte ressurser på et tjenestetteam](#) (se side 43)
- [Endre deltakerroller for en tjeneste](#) (se side 45)

Tjenestetteam

Som leder kan du tildele et team av ressurser eller roller til å arbeide på en tjeneste. Du kan implementere mange av de samme funksjonene som er tilgjengelige for prosjekter. Når du for eksempel arbeider med tjenestetteam, kan du delta i følgende aktiviteter:

- Planlegg kapasitet etter rolle
- Legg til eller oppdater ressurser og roller etter ONS.
- Endre deltakerroller og krav.
- Forskyve og skalere allokeringer for roller eller ressurser.

IT-analytikere, ingeniører, konsulenter og andre deltakere kan registrere tiden de arbeider på tjenester, hendelser, og forespørsler, på sine timeregistreringer.

Obs! Tjenester er ikke tilknyttet aktiviteter, og bemanning av dem resulterer ikke i langsiktige engasjementer for noen ressurser.

Legge til ressurser eller roller i et tjenestetteam

Når du skal bemanne en tjeneste, legger du til bestemte navngitte arbeidsressurser, ikke-arbeidsrelaterte ressurser eller roller som plassholdere. Ressurser allokeres automatisk med 100 % av sine tilgjengelige arbeidsdager. Du kan justere allokeringer, overallokere ressurser eller automatisk allokere bare gjenstående tilgjengelighet for ressursen.

Du kan legge til flere forekomster av en rolle i en tjeneste, men ikke flere forekomster av samme navngitte ressurs. Du kan for eksempel tildele en utviklerrolle to ganger for å representere to forskjellige krav til en ressurs med utviklerrolle.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste og klikk på Team.
Teamdeltakersiden åpnes.
2. Gjennomgå teamdeltakersiden for tjenesten før du legger til flere deltakere til tjenesten. Siden inneholder følgende kolonner og ikoner:

Egenskapsikon

Åpner ressursprofilen. Du kan vise profilinformasjon og endre allokeringer, inkludert planlagte og faste allokeringer.

Ikon for ressurs søker

Åpner siden Finn ressurser for den valgte ressursen. Du kan erstatte ressursen eller rollen med en annen ressurs eller rolle.

Ressursallokering

Åpner siden for ressurs- og rolleallokeringer. Du kan oppdatere ressursallokeringen.

Rolle

Viser rollen for ressursen for denne tildelingen. Rollen kan være forskjellig fra hovedrollen som er valgt i ressursprofilen.

Klokkeslett

Viser en gul hake hvis ressursen eller rollen har lov til å registrere timeregistreringsverdier for investeringen.

Bestillingsstatus

Viser ressursens eller rollens bestillingsstatus

Verdier

Fast. Ressursen er bekreftet for investeringen

Midlertidig. Ressursen er foreløpig planlagt for investeringen.

Blandet. Det finnes både foreløpig og fast allokering for ressursen.

Start

Viser startdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes startdatoen for investeringen inn som standard.

Fullfør

Viser sluttdatoen for allokeringen av teammedlemmet. Hvis datoen ikke er definert, settes sluttdatoen for investeringen inn som standard.

% allokering

Viser med hvor mange prosent teammedlemmet er allokert til investeringen.

Allokering

Viser totalt antall timer ressursen er foreløpig bestilt til investeringen. Hvis du ikke endrer bestillingsdatoene, bestilles deltakere for hele varigheten automatisk. Du kan ikke redigere allokeringen direkte, men endre allokeringen på følgende måte:

- Alternativene for innstilling av allokering.
- De nye allokeringskurvene definert på deltakeregenskapssiden for ressursen.
- Alternativet Forskyv allokering.

Allokerte faktisk

Viser totalt antall timer hittil for ressursen på investeringen.

Faktiske hendelser

Viser tiden postert mot hendelser knyttet til denne investeringen.

Sum faktiske

Viser den samlede faktiske tiden som er postert mot investeringen. Verdien er summen av allokerte faktiske og faktisk for hendelsen.

3. Klikk på Legg til for å legge til ressurser og roller.

Siden Velg ressurser åpnes.

4. Velg ressursene og rollene du vil legge til tjenestedeltakerne.

Obs! Bruk en rolle som plassholder når du ikke kjenner navnet på ressursen. Eller bruk rolle hvis ressursen ikke er tilgjengelig for bemanning på tjenesten.

5. Bruk søkefilteret til å finne ressurser eller roller etter navn eller andre vilkår.
6. Klikk på Legg til for å legge til ressursene eller rollene du valgte.
7. (Valgfritt) Hvis du vil legge til teammedlemmer til tjenesten på ONS-nivå, klikker du på Legg til/oppdater etter ONS.
8. (Valgfritt) Du kan bestille overallokerte ressurser til en tjeneste. Når tilgjengelige timer er færre enn totalt antall forespurte timer, åpnes siden for bekreftelse av gjenstående tilgjengelighet for å indikere at ressursen er overbestilt.
 - Hvis du bestiller ressursen for 100 % (standard) av tilgjengeligheten, vises antall brukte timer i kolonnen 100 % ressursallokering.
 - Kolonnen Gjenstående tilgjengelighet angir det faktiske antallet arbeidstimer som ressursen har tilgjengelig for å arbeide på tjenesten.

Velg ett av følgende alternativer:

Overalloker

Overalloker ressursen.

Bare gjenstående

Bestiller ressursen for det antallet timer som står oppført i kolonnen Gjenstående tilgjengelighet.

9. (Valgfritt) Når du skal fjerne en ressurs, merker du av for den og klikker på Fjern.

Obs! Du kan ikke fjerne en ressurs hvis posterte faktiske data eller innsendte faktiske data venter for tjenesten.
10. Lagre endringene.

Definere deltakerkrav for en tjeneste

Når du har lagt til ressursen eller rollen til tjenesten, bruker du siden for ressurs- eller roledeltaker til å endre bemanningskravene.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Klikk på Egenskaper-ikonet for ressursen eller rollen.
3. Rediger deltakeregenskapene:

Navn på krav

Viser navnet på bemanningskravet.

Start- og sluttdato

Definerer start- og sluttdatoen for teammedlemmets allokering for denne investeringen.

Standard: Start- og sluttdatoen for investeringen.

Standard allokering i %

Definerer hvor mange prosent av tiden du vil allokere ressursen til denne investeringen (du kan oppgi 0 prosent). Endringen oppdaterer Kolonnene Allokering og Allokering i % på investeringens teamdeltakerside.

Bestillingsstatus

Angir engasjementnivået for deltakerallokeringen. Deltakerbestillinger er midlertidige, faste eller blandede.

Bestillingsstatusen angis automatisk når teammedlemmene bestilles eller allokeringen endres.

Status for forespørsel

Fastsetter bemanningskravtypen.

Standard: Ny

Ressurs

Viser ressursen som er knyttet til kravet.

Start- og sluttdato for investeringen

Viser start- og sluttdatoen for investeringen.

Investeringsrolle

Definerer rollen ressurser blir forespurt for, for investeringen.

Eksempel: Utvikler, forretningsanalytiker eller arkitekt.

ONS-enhet for deltakere

Definerer ONS-enheten for deltakere.

Standard: Investeringsverdi for ONS-enhet for deltakere, hvis en slik verdi er definert.

Åpen for tidsoppføring

Angir om ressursen kan bruke timeregistreringer til å registrere tiden som er brukt på aktivitetstildelinger. Når tom, kan ikke ressursen logge tid på noen prosjekter..

Standard: Valgt

4. Fyll ut følgende felter under Ressurssøk:

Ansettelsestype for ressurs

Angir om ressursen er leverandør eller heltidsansatt.

Nøkkelord for resymé

Definerer nøkkelordene fra resymet til ressursen.

Planlagt allokering

Definerer den totale prosentandelen av tiden en ressurs er planlagt allokert til investeringen etter forespørsel fra investeringsansvarlig. Allokeringen angir også start- og sluttdatoer

Fast allokering

Definerer total prosentandel av fast bestilt allokering av ressursen til investeringen (som angitt av ressursansvarlig). Allokeringen angir også start- og sluttdatoer for allokeringen.

Det finnes ingen verdi for fast allokering før ressursansvarlig legger inn en fast bestilling av allokeringene.

5. Lagre endringene.

Undersøke rollekapasitet for en tjeneste

Bruk samlet visning av alle rollebehovene for å planlegge bemanningskrav for en tjeneste. Du kan undersøke kapasitet for hver ressurs etter rolle.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste og klikk på Team.
2. Klikk på Team-menyen og velg Rollekapasitet.
3. Vis rolleallokeringer for tjenesten og sammenlign med allokeringer for andre investeringer eller tjenester. Data samles etter rolle gjennom investeringshierarkiet og hver underinvestering allokterer en bestemt prosentandel til tjenesten.
4. Vis tilgjengelig rollekapasitet for tjenesten og underinvesteringer.
5. Du kan også vise ressurser uten en teamrolle i raden [Ingen rolle].
6. (Valgfritt) Du kan vise denne informasjonen både i og utenfor et scenario. En rolle kan for eksempel se ut til å være overalloktert. Klikk på Deltaker-ikonet for å åpne teamdeltakersiden og undersøke ressursene som bruker rollen.

Definere ressursallokeringer for en tjeneste

Allokeringen av en deltaker representerer tildelingen av en bestemt ressurs for en tjeneste. Deltakere bestilles automatisk for hele tjenestens varighet. Du kan endre bestillingsdatoene og annen informasjon om deltakerallokering.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Rediger følgende felter:

Ressurs

Viser navnet på ressursen. Klikk på ressursnavnkoblingen for å åpne ressursegenskapene.

Rolle

Definerer ressursens rolle for investeringen.

Klokkeslett

Angir om ressursen kan registrere tid for arbeid utført på investeringen.

Bestillingsstatus

Angir ressursbestillingsstatusen for investeringen.

Start og Slutt

Definerer ressursens start- og sluttdatoer for investeringen. Når du endrer datoene, oppdateres verdien i kolonnen Allokeringer.

% allokering

Definerer standardmengden av denne ressursen som allokeres til denne investeringen. Du kan angi null (0) som prosentandel for allokering. Endringer oppdaterer også verdien i kolonnen for allokeringer.

Allokering

Viser totalt antall timer ressursen er foreløpig bestilt. En allokeringsmengde for hver ressurs genereres ved å multiplisere totalt antall arbeidsdager mellom tjenestens start- og sluttdatoer (inkludert første og siste dato) med antall timer ressursen kan arbeide hver dag. ETF er basert på antall timer en ressurs er tildelt tjenesten.

Allokerte faktisk

Viser totalt antall timer ressursen er tildelt til denne investeringen.

Faktiske hendelser

Viser tiden postert mot hendelser knyttet til denne investeringen.

Sum faktiske

Definerer sum faktisk postert for denne ressursen.

3. Lagre endringene.

Justere ressursallokeringer for en tjeneste

Du kan justere ressursallokeringer, inkludert å utvide en ressurstildeling eller avbestille en fast bestilt ressurs.

Planlagt eller standard allokering for en ressurs er for eksempel 100 prosent. Ressursen er bestilt til å arbeide på tjenesten din fra 1. april til 1. juli. Ressursen er også satt opp for jobbing på en annen tjeneste 50 prosent av tiden fra 1. april til 30. april. Ressursen planlegger å være borte på ferie fra 15. mai til 22. mai. I dette tilfellet kan du opprette to allokeringskurver. Den ene kurven angir et avvik på 50 prosent fra 1. april til 30. april. En annen kurve angir et avvik på 0 prosent fra 15. mai til 22 mai.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Klikk på Egenskaper-ikonet ved siden av ressursen og undersøk følgende elementer:

Planlagt allokering

Denne kurven representerer den totale *planlagte* (standard) allokeringsmengden som tjenesteansvarlig opprinnelig forespurte.

Fast allokering

Denne kurven representerer allokeringsmengden som er bekreftet av ressursansvarlig.

Obs! Bestillingsstatusen for en ressurs endres automatisk etter endringene i planlagt og fast allokering. Hvorvidt området Fast allokering vises på siden, er avhengig av prosjektlederinnstillingene for Tillat blandet bestilling (standard).

3. Som Standard allokering i % oppgir du en prosentsats for tiden ressursen allokeres til tjenesten. Angi for eksempel 0, 50 eller 100 prosent.

Endringen gjenspeiles i kolonnene Allokering og Allokering i % på teamdeltakersiden.

4. Undersøk de planlagte og faste allokeringene for tjenestene, og identifiser avvik fra feltet Standard allokering i %.
5. Opprett én rad for hvert avvik fra standardallokeringen. Fortsett eksemplet på begynnelsen av dette emnet, og opprett to rader:
 - a. Én rad representerer perioden ressursen arbeider 50 prosent.
 - b. En andre rad representerer perioden ressursen arbeider 0 prosent (fraværende).

6. Slik oppretter du en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angi en startdato for perioden.
 - b. Angi en sluttdato for perioden.
 - c. Angi hvor mange prosent av tiden du forventer at de arbeider (som foreløpig eller bekreftet), i feltet Allokering i %. Angi for eksempel 0, 50 eller 100 prosent.
7. Lagre endringene.

Forskyve, utføre eller godta ressursallokeringer

Du kan også gjøre følgende typer endringer i ressursallokeringer:

- **Forskyv allokering:** Du kan forskyve eller skalere hele eller deler av ressursallokeringene i en tjeneste. Forskyv allokeringer for å utvide dem utover den tillatte tidsskalerte visningen, som er seks måneder. En allokering starter for eksempel 1. mai med standardallokeringen på 100 prosent til 31. mai og fortsetter så i juni med en redusert allokering på 50 prosent. Hvis du endrer starten til 1. juni, forskyves allokeringen fra 1. juni til 1. juli (31 kalenderdager) med 100 prosent. Deretter går den til 2. august med 50 prosent. Du kan også forskyve allokeringer for tidsperioder som ikke inneholder noen segmenter.
- **Utfør planlagt allokering:** Du kan angi den faste allokeringen slik at den blir lik den planlagte allokeringen. Når du skal bestille segmentene fast, redigerer du det planlagte allokeringssegmentet for en ressurs. Når en ressurs har statusen fast bestilling, er den ressursen fullt ut bekreftet. Når du bekrefter en planlagt allokering, tilbakestilles ikke standard prosentandel for allokeringen.
- **Godta fast allokering:** Du kan fjerne midlertidig bestilte segmenter under Planlagt allokering. Alle segmenter tilbakestilles slik at de blir lik de fast bestilte segmentene.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Merk av for ressursen du vil forskyve allokeringen for.
3. Slik forskyver eller skalerer du allokeringer:
 - a. Klikk på Forskyv allokering på Handlinger-menyen.
 - b. Endre start- og sluttdatoene som ressursen er allokert til denne tjenesten på, under Tidsrom til forskyvning. Når du flytter data, bevares alle segmenterte allokeringsdatoer intakt, selv om allokert prosentandel for hvert segment endres.

- c. Under Tidsforskyvningsparametere:
 - Oppgi datoen for når den forskjøvede allokeringen skal begynne, i feltet Forskyv til-dato.
 - Oppgi sluttdatoen for forskyvning av allokeringer i feltet Forskyv avkuttet dato. Allokeringene kan ikke forskyves etter denne datoen.
 - Oppgi den prosentvise endringen i allokeringen som kreves for forskyvningen, i feltet Skaler allokering i % med.
4. Slik utfører du den planlagte allokeringen slik at den blir den faste allokeringen:
 - a. Klikk på Utfør planlagt allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.
 - b. Klikk på Ja.
5. Slik godtar du den faste allokeringen og tilbakestiller den planlagte allokeringen for å samsvare med den harde allokeringen:
 - a. Klikk på Godta fast allokering på Handlinger-menyen.
Bekreftelsessiden åpnes.
 - b. Klikk på Ja.
Alle allokeringer er fullt ut bekreftet. Alle segmenter tilbakestilles slik at de blir lik de fast bestilte segmentene. Bestillingsstatusverdien endres til *Fast*. Verdien i kolonnene % allokering og Allokering oppdateres.
6. Lagre endringene.
Endringen gjenspeiles i Allokering-kolonnen på deltakersiden for tjenestetteam.

Angi allokering for flere teammedlemmer

Du kan angi allokeringer for flere teammedlemmer på én gang.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne tjenesten og klikk på Team.
2. Merk av for ressursen du vil oppdatere allokeringen for.
3. Klikk på Angi allokering på Handlinger-menyen.

4. Angi følgende allokeringer for de valgte teammedlemmene under Generelt:

Startdato og sluttdato

Definerer datoen når allokeringen starter og slutter.

Merk av for Tilbakestill for å samsvare med startdato for å tilbake stille ressursbemanningskravet slik at det samsvarer med start- og sluttdatoen for tjenesten.

Standardallokering i %

Definer ressursallokeringen for denne tjenesten.

5. Merk av for Fjern eksisterende allokeringssegmenter under Eksisterende allokeringssegmenter på siden. Dette fjerner alle allokeringssegmenter for de valgte teammedlemmene.
6. Hvis du vil opprette et allokeringssegment for de valgte teammedlemmene, fyller du ut følgende felter under Nye allokeringssegmenter på siden:

Start og slutt

Definerer datoen når allokeringen starter og slutter.

% allokering

Definer hvor mange prosent ressursen er allokert til tjenesten med

7. Lagre endringene.

Redigere planlagte og utførte allokeringer for en tjeneste

Som tjenesteansvarlig vil du svare på følgende spørsmål:

- Hvor mye ressurstilgjengelighet har jeg for en tjeneste?
- Hvilke ressurser er overbestilte eller underbestilte, og med hvor mye?

Du kan undersøke planlagt og bekreftet allokering for en tjeneste etter ressurs og tidsperiode, i et diagram.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste.
2. Klikk på Team-menyen og velg Detaljer.
Allokeringer vises etter ressurs, allokering og tidsperiode.
3. Rull over en tidsperiode.
Et notat med et kort sammendrag vises.
4. Undersøk kolonnene for tidsperiode og allokeringsfarger. Kolonnene er som standard satt til *ukentlig*, og de starter alltid med innværende uke.
 - Gult indikerer ressurser som er allokert til eller er tilgjengelig i tidsperioden.
 - Rødt angir ressurser som er overallokert. Den bestilte tiden overskrider tilgjengeligheten i tidsperioden.
 - Grønt angir ressursallokeringer til andre investeringer, ideer eller tjenester.
5. Klikk i diagrammet for å redigere tidsrelaterte verdier. Du kan for eksempel redigere tidscellene for hver ressurs.
6. Lagre endringene.

Erstatte ressurser på et tjenestetteam

Du kan erstatte deltakere som er tildelt til et tjenestetteam. Bruk poengsummen for tilgjengelighet til å finne en erstatning med lignende kompetanse. Du kan skifte ut en ressurs med en annen ressurs, eller erstatte en rolle med en ressurs.

Obs! Erstatningsprosessen kan føre til overallokerte ressurser.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Be om mulig den opprinnelige deltakeren om å fylle ut og legge inn tidsoppføringer før erstatningen skjer.
2. Åpne en tjeneste og klikk på Team.
3. Klikk på Ressurssøker-ikonet ved siden av navnet til ressursen du vil erstatte.
4. Undersøk følgende felter:

Tilgjengelighet

Identifiserer tildelingsperioden og antall timer allokert for ressursen.
Erstatningsoperasjonen overfører datoene og de allokerte timene som vises, til en ny erstatning.

Tilgjengelighetstreff

Viser en poengsum som tar hensyn til varigheten av tildelingen (arbeidsperiode) og tilgjengelighet for hver potensielt samsvarende ressurs. Jo høyere poengsum, desto større samsvar.

Når ingen kompetansespesifikasjoner legges til i søkevilkårene, kopierer kolonnen Total match poengsummen i Tilgjengelighetstreff. Kolonnen Kompetansematch kan være tom. Hvis du oppgir søkekriterier for kompetanse- og tilgjengelighetsvilkår, vil kolonnen Total match vise et gjennomsnitt for de to poengsummene.

Følgende melding vises øverst på siden:

Samsvarsvurderinger kan være upresise hvis datoene for tilgjengelighet ikke faller innenfor følgende område: ddmmåå – ddmmåå

Hvis det foreligger et avvik mellom datointervallet i meldingen og datoene i Tilgjengelighet-feltet, kan poengsummen for Tilgjengelighetstreff være unøyaktig. Datoene i Tilgjengelighet-feltet kan for eksempel være 01.10.2017–07.02.2018. Datointervallet i meldingen kan være 07.10.2017 til 07.10.2020. En sammenligning finnes ikke for alle ressurser. Dette vil senke alle poengsummene for tilgjengelighetstreff.

5. Merk av for den nye ressursen og klikk på Erstatt.
6. Klikk på Ja for å bekrefte.
7. Rollen til den opprinnelige deltakeren overføres til den nye deltakeren (hvis du ikke erstatter en rolle med en annen rolle). Den nye ressursen mottar følgende egenskaper fra ressursen som ble erstattet:
 - a. Tilgjengelighetsstart (hvis datoen ikke er forbi og den nye ressursen ikke er bestilt til den datoen)
 - b. Slutt på tilgjengelighet
 - c. Gjenstående allokering
 - d. Gjenstående ETF
 - e. Prosent (%) allokering

Obs! Faktiske data, ventende faktiske data og den opprinnelige planen for den opprinnelige deltakeren overføres ikke til den nye deltakeren.

Endre deltakerroller for en tjeneste

Du kan endre rollen for en deltaker på en tjeneste. Endringen er ikke permanent for ressursen. Endringen i rollen gjelder bare på lokalt tjenestenivå.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne en tjeneste og klikk på Team.
2. Klikk på Egenskaper-ikonet ved siden av en ressurs.
3. Velg en verdi i Investeringsrolle-feltet under Generelt.
4. Klikk på Legg til.
5. Lagre endringene.

Kapittel 5: BRM Accelerator

Denne delen inneholder følgende emner:

[Slik konfigurerer du BRM Accelerator](#) (se side 47)

[Slik bruker du BRM Accelerator](#) (se side 54)

Slik konfigurerer du BRM Accelerator

BRM Accelerator er et tilleggssett av portleter som er en del av modulen Administrasjon av IT-tjenester.

Sette opp felter for BRM Accelerator

Som administrator installerer du tillegget og konfigurerer deretter tilleggsfeltene for BRM Accelerator. BRM-innholdet blir tilgjengelig for brukerne når du installerer tillegget. Men brukere kan ikke vise IT-tjenestedata før du utfører følgende aktiviteter:

- Gjennomfør denne prosedyren i CA Clarity PPM Studio.
- Sett opp felter og attributter for andre objekter som organisasjonen ønsker å implementere ved hjelp av Studio.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Administrasjon. Velg objekter under Studio.
2. Åpne tjenesteobjektet.
3. Klikk på Attributter-fanen.
4. Aktiver følgende attributter for tjenesteobjektet:

Tjenestetype

Typen tjeneste. Legg til feltet på siden Egenskaper for tjeneste. Tjenestetypene defineres i en oppslagstabell som inneholder følgende verdier som standard:

- Infrastruktur
- Vedlikehold
- Av avgjørende betydning
- Støtte for inntektsgenerering

Obs! Feltet Tjenestetype er et standard søkefelt. Du kan bruke dette feltet til å søke etter tjenester ut fra attributtype.

Forretningsjustering

Legg til feltet Forretningsjustering på siden Egenskaper for tjeneste. Denne siden viser hvor godt tjenesten samsvarer med organisasjonens forretningsmål. Dette feltet får en numerisk verdi mellom 1 og 100. Standard *Justering*-stopplys angir følgende:

- Rødt. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 0 og 33.
- Gult. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 33 og 66.
- Grønt. Verdien i feltet Forretningsjustering er mellom 66 og 100.

5. Følgende felter må være konfigurert for nøkkeltallsobjektet, et felt som er underordnet abonnementsobjektet.

Terskelindikator

Legg til feltet Terskelindikator på listesidene Opprett nøkkeltall, Rediger nøkkelformularer og Nøkkeltall. Feltet vises som avmerkingsboksen Høyere verdier er bedre. Hvis denne avmerkingsboksen er merket, er verdiene over terskelen akseptable. Hvis avmerkingsboksen er tom, er verdiene under terskelen ønskelige.

Avmerkingsboksen Høyere verdier er bedre angir hvordan stopplysene vurderes for et spesielt nøkkeltallsfelt. Hvis du for eksempel oppretter et nytt nøkkeltallsfelt kalt «Antall ventende brukere» og fjerner merket i boksen. Forteller dataleverandøren av Verditall-portleten at verdier under terskelen er bedre.

Type

Type-feltet kategoriserer egendefinerte tall for portleter for BRM Accelerator. Portleten for nøkkeltall bruker for eksempel verdiene som er merket med «Verdi»-kategorien når du velger Verdi-koblingen i portleten for tjenestetilstand på siden Tjenesteoppsett: Dashbord. Type-feltet vises på liste- og filtersidene Opprett nøkkeltall, Rediger nøkkelformularer og Nøkkeltall for et avdelingsabonnement. Type er et standard tekstfelt med en nedtrekksoppslagstabell som inneholder følgende standardverdier:

- Verdi
- Utnyttelse
- Lukkede hendelser
- Opprettede hendelser
- Annet

Sette opp Service Desk-integrering

BRM Accelerator gir innsyn i tallverdier for økonomi, ressursbruk og tjenestelevering for tjenestene og investeringene som IT administrerer og forretningsenheter bruker. Noen portleter for BRM Accelerator inneholder opplysninger om og antall hendelser. Du kan spore disse hendelsene ved hjelp av eksterne systemer, herunder CA Service Desk Manager. Bruk én av følgende metoder til å samle inn hendelsesdataene:

- legge inn manuelt i CA Clarity PPM
- importere med XML Open Gateway (XOG)
- importere ved hjelp av jobben *Importer data fra Unicenter Service Desk*

Slik fylles portleter for hendelser:

Jobben *Importer data fra Unicenter Service Desk* henter opp en prosess som bruker et GEL-merke til å kommunisere med Service Desk-databasen for å hente informasjon om hendelsen. Denne jobben kjøres jevnlig og gjør følgende:

- Henter antall kundes hendelser basert på tjeneste fra Service Desk.
- Identifiserer riktig kunde og tjeneste i CA Clarity PPM.
- Lagrer antallet i attributter for Abonnement-objektet i CA Clarity PPM.

Hver gang jobben kjøres, erstatter den de eksisterende verdiene. Når integreringsmetoden brukes, er Service Desk registreringssystemet for hendelser. CA Clarity PPM er registreringssystemet for mål (eller terskler) for akseptabelt antall hendelser som vises i noen portleter for BRM Accelerator.

For at jobben skal kunne kjøres må følgende parametere være riktige:

- Kontakt-IDen for Service Desk samsvarer med et CA Clarity PPM-brukernavn.
- Service Desk-hendelsens konfigurasjonselement samsvarer med en tjeneste-ID i CA Clarity PPM.
- Brukeren som er påvirket av hendelsen, er en CA Clarity PPM-bruker.
- CA Clarity PPM-brukerens definisjon inneholder en ONS-avdelingstilknytning til samme avdeling som abonnerer på tjenesten som brukeren rapporterer mot i Service Desk. Ved import av hendelsesdata gjør denne tilknytningen det mulig for systemet å se etter et samsvar mellom kontakt-ID for Service Desk og CA Clarity PPM-brukernavn.

Relevante CA Clarity PPM-felter

CA Clarity PPM lagrer informasjon om hendelser som del av Nøkkeltall-objektet (som er underordnet Abonnementer-objektet). Dette objektet har generelle attributter for kode, navn, type, og start- og sluttdatoer med en målverdi og en faktisk verdi. Service Desk-data vises i månedsintervaller. Bare Service Desk-hendelsesinformasjon for de siste seks måneder pluss inneværende måned brukes. Det finnes to nøkkeltallstyper for hendelser: Opprettede hendelser og Lukkede hendelser. Åpne hendelser håndteres separat da bare et totalt antall åpne hendelser er nødvendig.

Kundeopprettede hendelser etter tjeneste lagres som nøkkeltall for riktig abonnement. Nye abonnementer opprettes etter behov for å kunne lagre denne informasjonen. Nøkkeltall kan representere både tidsvarierende faktiske verdier og tidsvarierende målverdier. Dataimporten fra Service Desk fyller ut de faktiske verdiene, mens målverdier må fylles ut manuelt eller importeres. Minimumsinndelingen av disse dataene i CA Clarity PPM er etter måned, fordi portleter er definert til å vise dem på det nivået.

Alle opprettede hendelser viser følgende attributter:

Nøkkeltall-ID eller navn

ID-en til eller navnet på den opprettede hendelse.

Obs! Integreringen oppdaterer nøkkeltallet med den forventede ID-en, men ikke nødvendigvis det forventede navnet.

Faktisk verdi

Antall hendelser basert på når de ble opprettet (det vil si basert på åpningsdato eller -klokkeslett). Inkluderer lukkede hendelser fra den datoen eller klokkeslettet.

Lukkede hendelser for kunde etter tjeneste lagres også som nøkkeltall. Alle lukkede hendelser viser følgende attributter:

Nøkkeltall-ID eller navn

Viser ID-en til eller navnet på den lukkede hendelsen.

Faktisk verdi

Viser antall hendelser etter når de ble lukket (det vil si basert på sluttdato eller -klokkeslett).

Dette antallet er et øyeblikksbilde (tatt da den siste integreringen ble kjørt) av antall hendelser som ikke har sluttdato eller -tidspunkt. Antall åpne hendelser for kunde etter tjeneste lagres i et numerisk (det vil si ikke tidsskalert) format. Antallet lagres i attributtet Ant. hendelser på siden Egenskaper for abonnement: Hoved. Målverdien er også et numerisk attributt som vises på denne siden (Terskelverdi for hendelser).

Relevante Service Desk-felter

Det følgende er en liste over Service Desk-felter som brukes av jobben Importer data fra Unicenter Service Desk ved beregninger for hendelsesportleter. Ikke alle feltene lagres i CA Clarity PPM. Noen felter er bare nødvendige for å kunne sammenstille Service Desk-verdier med CA Clarity PPM-objekter. Service Desk-verdiene kommer fra objektene Hendelse, Forespørsel og Problem. Alle disse objektene har de samme feltene på detaljsidene. Derfor er databaseskjemaet praktisk talt det samme for alle disse objektene.

Sporings-ID (Service Desk DBS-ID)

Databasens unike ID fra Service Desk. Hvis differensiering av allerede talte hendelser og nye hendelser kreves, bruker logikken som teller hendelser, feltet for sporings-ID.

Rapportert av

Brukernavnet som skrives inn i feltet Systempålogging i Service Desk. Feltet Rapportert av bestemmer CA Clarity PPM-brukeren. Brukernavnet må være likt CA Clarity PPM-brukernavnet. Basert på dette CA Clarity PPM-brukernavnet finner jobben den bestemte CA Clarity PPM-avdelingen.

Dato og klokkeslett for åpning

Datoen da hendelsen ble opprettet i Service Desk. Datoen og klokkeslettet for åpning er nødvendig ved beregning av tidsavvik.

Dato og klokkeslett for lukking

Sluttdatoen for hendelsen i Service Desk. Datoen og klokkeslettet for lukking er nødvendig ved beregning av tidsavvik.

Konfigurasjonselement

Konfigurasjonselementet i Service Desk. Dette feltet knytter Service Desk-objektet (hendelse i denne sammenhengen) til tjenesten i CA Clarity PPM. Administratorer må fylle ut CA Clarity PPM-tjenestenavnene manuelt i Service Desk-oppslagstabellen for konfigurasjonselementer. Dermed samsvarer et konfigurasjonselementnavn i Service Desk med navnet til CA Clarity PPM-tjenesten som du vil tildele en hendelse.

Relevante BRM-portleter

Den følgende listen beskriver portleter for BRM Accelerator som bruker data som er importert fra Service Desk, og hvordan de henter dataene:

Stopplys for tjenestelevering

Stopplyset på leverandørportalsiden er basert på åpne hendelser for alle kundene som abonnerer på tjenesten. Dataene hentes på følgende måte:

- a. De åpne hendelsesdataene for hver kunde vurderes.
- b. De åpne hendelsesdataene sammenlignes med hendelsesterskelen på abonnementene deres.
- c. Stopplyset fastsettes. Deretter sammenlignes det med alle abonnementsstopplysene til kunden for å se hva det generelle stopplyset er.

Portlet for kundeovervåking

Portleten på siden Tjenesteoppsett: Dashbord er et boblediagram som bruker antall åpne hendelser for én kunde som abonnerer på en tjeneste. Portleten henter disse dataene ved hjelp av en antall åpne hendelser for en bestemt tjeneste for én kunde.

Portlet for ny hendelsestrend

Portleten på sidene Dashbord for tjenesteoppsett og Dashbord for leverandør bruker opprettede hendelser som er logget av alle kundene som abonnerer på en spesiell tjeneste. Portleten samler disse dataene ved hjelp av de opprettede hendelsene fra de siste seks månedene. Inneværende måned for hver kunde som abonnerer på tjenesten, vurderes også. Portleten bruker også en terskellinje som er basert på en manuelt registrert målverdi for nøkkeltallene over opprettede hendelser. Det vises bare én mållinje som samler målverdiene til alle kundene.

Portlet for åpne hendelser etter kunde

Portleten på sidene Analyse av tjenestehendelser og Leverandørportal bruker åpne hendelser etter kunde for en spesifikk tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å velge åpne hendelser som en kunde har logget mot en tjeneste, som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Portlet for scorecard for kunde

Hvis antall åpne hendelser overstiger terskelen i abonnementsdefinisjonen, viser portleten for scorecard for kunden et stopplys for hver kunde per tjeneste. I alternative former viser portleten et samlet antall hendelser. Denne samlingen gjenspeiler om kunden har et antall hendelser som overstiger terskelen til noen av tjenestene.

Portlet for åpne hendelser etter tjeneste

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker åpne hendelser for en spesifikk tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å samle de åpne hendelsene for hver kunde som abonnerer på tjenesten.

Portlet for overvåking av tjenestehendelser

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker åpne hendelser per tjeneste. Portleten utleder disse dataene ved å samle åpne hendelser som kunder har logget mot hver tjeneste, som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Portlet for åpne og lukkede hendelser

Denne portleten på siden Leverandørportal bruker opprettede og lukkede hendelser for alle tjenester som leverandøravdelingen har som en investering. Portleten henter disse dataene ved å samle både opprettede og lukkede hendelser. Kundene logger slike hendelser mot hver tjeneste som leverandøravdelingen inkluderer som en investering.

Konfigurere jobben Importer data fra Unicenter Service Desk

Før du konfigurerer Importer data-jobben:

- Opprett kontakt-IDer i Service Desk som samsvarer med bruker-IDene for BRM i CA Clarity PPM.
- Konfigurer CA Clarity PPM-tjenestenavn (som hendelser tildeles til) som konfigurasjonselementer i Service Desk.
- Opprett hendelser i Service Desk og knytt dem til konfigurasjonselementene og berørte sluttbrukere eller kontakt-IDer.

Du finner mer informasjon i *administrasjonsveiledningen*.

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Personlig-menyen og klikk på Rapporter og jobber.
Listesiden åpnes.
2. Klikk på jobben Importer data fra Unicenter Service Desk.
Egenskapssiden åpnes.
3. Angi følgende obligatoriske parametere:

URL-adresse til Unicenter Service Desk

Angir URL-adressen til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra. URL-adressen er adressen til Axis-tjenesten for Service Desk.

Passord for Unicenter Service Desk

Definerer passordet til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra.

Brukernavn for Unicenter Service Desk

Definerer brukernavnet til Service Desk-systemet som data om hendelser importeres fra.

4. Angi når jobben skal kjøres. Du kan kjøre den umiddelbart eller planlegge at den skal kjøres på en dato eller et klokkeslett frem i tid. Du kan eventuelt også angi regelmessighet.
5. Du kan eventuelt angi ressurser eller grupper som skal varsles hvis en jobb mislykkes eller når den er fullført.
6. Lagre endringene.

Slik bruker du BRM Accelerator

BRM Accelerator

BRM (Business Relationship Manager)-akseleratortillegget er en del av modulen Administrasjon av IT-tjenester. BRM Accelerator muliggjør forbedret engasjement mellom IT-tjenestelevering og forretningsenheter. Tillegget inkluderer et unikt delsett av portleter i de følgende dashbordene og portalene:

- Tjenestedashbordet gir tjenesteansvarlige varsler og tallverdier for en bestemt tjeneste.
- Leverandørdashbordet gir IT og avdelingsledere varsler og tallverdier for en bestemt leverandøravdeling.
- Kundedashbordet gir IT og avdelingsledere varsler og tallverdier for en bestemt kundeavdeling.
- Leverandørportalen viser tjenestetall for alle leverandøravdelinger.
- Kundeportalen viser tjenestetall for kunder med Business Relationship Manager.

Organisasjonsstrukturen må inkludere følgende enheter for å få mest mulig ut av dashbordet og portleter til BRM Accelerator:

- Flere kunde- og leverandøravdelinger med avdelingsledere
- Administratorer av forretningsrelasjoner som samarbeider med kundeavdelinger og IT
- Leverandøravdelinger som eier tjenester
- Én eller flere kundeavdelinger som abonnerer på tjenester
- Statistikk og nøkkeltall som spores for kundeavdelingene
- Eiendeler, applikasjoner og prosjekter som er tildelt til tjenester.

Avdelingsabonnementer (BRM Accelerator)

Kundeavdelinger kan abonnere på tjenester levert av leverandøravdelinger. Hvert abonnement har tallverdier som brukes i portleter i BRM Accelerator for dashbordene og portalene. De fleste nøkkeltall er brukerdefinerte verdier. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk.

Klikk på Egenskaper ved et navn på et tjenesteabonnement for å se disse tallverdiene.

Følgende tallverdier brukes i portleter i BRM Accelerator:

Klassifisering av kundetilfredshet

En prosentverdi som angir nivået av kundetilfredshet når det gjelder abonnementet. Dette feltet godtar bare prosentverdier mellom 1 og 100. Stopplysregler for kundetilfredshet blir kodet basert på dette prosentantallet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall SLA-overtredelser

Totalt antall SLA-overtredelser for dette abonnementet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Terskel for SLA-overtredelser

Terskelantallet SLA-overtredelser for dette abonnementet. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall hendelser

Totalt antall åpne hendelser for dette abonnementet.

Terskelverdi for hendelser

Terskelverdien for hendelser for stopplysverdier for hendelser. Dette feltet vises på siden Egenskaper for abonnement: Hoved.

Antall endringsordrer

Totalt antall endringsordrer for dette abonnementet.

Abonnementskostnader

Beløpet som kunden er debitert for dette abonnementet.

Totalt antall brukere

Totalt antall brukere eller kunder av dette abonnementet.

Antall aktive brukere

Totalt antall aktive brukere eller kunder av dette abonnementet.

Antall sidebesøk

Antall ganger nettsiden for dette abonnementet (hvis det finnes en) er besøkt.

Nøkkeltall

En kobling til nøkkeltallsiden der brukeren definerer nøkkeltalltypen som opprettes. For eksempel Lukkede hendelser, Opprettede hendelser, Annet, Utnyttelse eller Verdi. Stopplyset er basert på tallverditype, hvorvidt verdien er over målterskelen, og hvorvidt det er merket av for Høyere verdier er bedre. Bare brukerdefinert team kan brukes. Dersom det ikke finnes forhåndsdefinerte tall for Opprettede hendelser eller Lukkede hendelser, vil importen fra Service Desk opprette en for abonnementet.

Tilgang til dashbord og portaler for BRM Accelerator

Du får tilgang til BRM Accelerator ved å velge Leverandørportal eller Kundeportal fra menyen Administrasjon av IT-tjenester.

Du kan vise data fra følgende portaler:

Leverandørportal

Viser tall som informasjon om økonomi, kunde, ressurs, tjeneste og tjenesteforespørsel. Portletene i portalen bruker stopplys og diagrammer for å varsle IT-sjefen eller IT-lederen om områder som krever oppmerksomhet. Visningen aggregerer all tjenesteinformasjon basert på avdelingene som ledes av IT-sjefen eller IT-lederen.

Kundeportal

Fokuserer på tjenestetall og kostnader. Kundeportalen inneholder også portleter med diagrammer, rutenett og stopplysinformasjon for å varsle administrator av forretningsforbindelser om problemer med kundetjenestene. Visningen i kundeportalen er begrenset til avdelingene som er tildelt til administrator av forretningsforbindelser.

Du kan få tilgang til dashbordene for tjeneste og avdeling fra Tjeneste og Avdeling.

Få tilgang til dashbordet fra en tjeneste

Følg denne fremgangsmåten:

1. Klikk på Start og velg Tjenester under Administrasjon av IT-tjenester.
2. Åpne en tjeneste for å vise dashbordet.
3. Klikk på Dashbord.

Få tilgang til dashbordet fra en avdeling

Følg denne fremgangsmåten:

1. Åpne Start og klikk på Avdelinger under Organisasjon.
2. Åpne en avdeling for å vise dashbordet.
3. Klikk på Dashbord for leverandør eller Dashbord for kunde.

Tjenestedashbord

Tjenestedashbordet er tilgjengelig fra tjenesteobjektet og inkluderer flere portleter med detaljer. Dette dashbordet brukes vanligvis av individuelle tjenesteansvarlige eller IT-sjefer på høyt nivå.

Tjenestetilstand

Denne portleten inneholder en liste over tallverdier. Hver tallverdi vises med et stopplys som indikerer statusen. Tjenestens eier kan raskt avdekke tjenesteområder som:

- er over angitte terskler (rødt)
- Er i mellom og overvåker eller følger med på (gult)
- er problemfrie (grønt)

Dataene vises for gjeldende aktive og godkjente investeringer, endringsordrer og usikkerheter, eller investeringer som venter på å begynne. Avbrutte eller fullførte investeringer inngår ikke.

Data om denne portleten er avledet av en rekke brukerdefinerte nøkkeltall på nøkkeltallsiden i abonnementsegenskaper. Tallverdiene inkluderer en ønsket og en faktisk start- og fullføringsdato vist etter tidsperiode.

Tjenestetilstand presenteres i et hierarkisk rutenett som inneholder kolonnene Tall og Status. Tall for høyeste nivå av portleten (Tjenestestøtte, Ledelse og Prosjekter og Endringsordre) har alle et stopplys. Stopplysene på høyeste nivå aggregerer eller akkumulerer alle inkluderte stopplys.

Når du utvider tallene på høyeste nivå, er følgende tilleggstill tilgjengelig:

Verdi

Viser alle nøkkeltall av verditypen. Verdiene du vil ha under terskelen, vises med følgende skala:

- Rødt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >100 prosent.
- Gult. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >80 prosent (hvis ikke rødt stopplys, ses det etter gult).
- Grønt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er <=80 prosent.

Verdiene du vil ha over terskelen, vises med følgende skala:

- Grønt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >120 prosent.
- Gult. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er >100 prosent (hvis ikke grønt stopplys, ses det etter gult).
- Rødt. En verdi for en kunde i løpet av de siste tre månedene er <100 prosent.

Klikk på tallkoblingen Verdi for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert for bare å vise Verdi-merkede nøkkeltall for avdelingsabonnementer. Portleten viser data som rutenett med innlagte grafer for tidsskalert verdi (TSV). Antall rader i denne portleten er basert på antall nøkkeltall av en gitt type. Antall rader er også basert på den valgte verdien fra nedtrekkslisten (Lukkede hendelser, Opprettede hendelser, Annet, Utnyttelse eller Verdi).

TSV-området bruker en tidsperiode på de siste tre månedene og de neste tre månedene basert på gjeldende dato. Faktisk verdi og terskelverdi vises til sammenligning.

Avkastning

Angir avkastningen. Klikk på tallkoblingen for avkastning for å gå til siden Egenskaper for tjeneste: Budsjett for den valgte tjenesten. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Avkastningsverdien er <0 prosent.
- Gult. Avkastningsverdien er <15 prosent.
- Grønt. Avkastningsverdien er >=15 prosent.

Utnyttelse

Viser alle nøkkeltall av typen Utnyttelse. Hvis verdier under terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Rødt. Utnyttelsesverdien er >=100 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.
- Gult. Utnyttelsesverdien er >=90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Utnyttelsesverdien er <90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.

Hvis verdier over terskelen er ønskelig, vil følgende stopplys vises:

- Rødt. Utnyttelsesverdien er ≤ 70 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.
- Gult. Utnyttelsesverdien er ≤ 90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Utnyttelsesverdien er > 90 prosent av målterskelen for en kunde i løpet av de siste tre måneder.

Klikk på tallkoblingen Utnyttelse for å gå til Tall-portletten forhåndsfiltrert til bare å vise Utnyttelse-merkede nøkkeltall for avdelingsabonnementer. Tallportletten er beskrevet under Verdi.

Tilfeller

Dette tallet avgjøres basert på aggregasjonen av åpne hendelser for en kunde som abonnerer på tjenesten. Attributtet Terskelverdi for hendelser på siden for abonnementssegenskaper inneholder terskelverdien for hendelser. Følgende stopplys vises, avhengig av antall åpne hendelser:

- Rødt. Hendelsene er > 30 prosent over angitt terskel.
- Gult. Hendelsene er > 10 prosent over angitt terskel (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Hendelsene er ≤ 10 prosent over angitt terskel.

Klikk på tallkoblingen Hendelser for å gå til siden Analyse av tjenestehendelser. Portletsiden inneholder hendelsesportletene som er en del av Tjenestedashboard-detaljene, herunder:

Ny hendelsestrend

Gir informasjon om antall opprettede eller nye hendelser over en seks måneders periode, inkludert inneværende måned. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk gjennom jobben Importer data. Du kan også legge inn data for opprettede hendelser på siden Egenskaper for abonnement: Nøkkeltall. Velg Opprettede hendelser for nøkkeltalltypen, og legg inn mål og faktiske verdier for alle ønskede tidsperioder.

Ny hendelsestrend vises i et rutenett med et histogram. Kunde-kolonnen viser avdelingsnavnet og Tjeneste-kolonnen viser tjenestenavnet kunden har abonnert på. Én del av histogrammet viser det totale antallet nye hendelser etter kunde for denne tjenesten de siste seks månedene (inkludert inneværende måned). Den andre delen viser terskellinjen for opprettede hendelser. Terskellinjen kan være forskjellig for hver kunde, og er den del av målverdien for hver opprettet hendelsesrad.

Åpne hendelser etter kunde

Viser grafisk åpne hendelser kategorisert etter kunde. Hendelsesdataene importeres fra Service Desk gjennom jobben Importer data. Data vises i kolonner og viser totalt antall åpne hendelser for denne bestemte tjenesten for hver kunde. X-aksen viser kunder og Y-aksen viser antall hendelser.

SLA

Dette tallet er basert på SLA-overtredelser for hver abonnerende kunde. Alt over terskelen anses som uønsket. Følgende stopplys vises, avhengig av antall SLA-overtredelser:

- Rødt. En kunde er over terskelgrensen.
- Gult. En kunde er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for et gult stopplys være 1, 2 og 3.
- Grønt. Verdien for alle SLA-overtredelser for alle kunder er 0 (null).

Klikk på SLA-tallkoblingen for å gå til portleten Scorecard for kunde som viser spesifikke tjenestetall for denne tjenesten, delt opp etter kunder. Data vises som et rutenett som viser stopplys og stablede stolper for visse tall for alle kunder for den valgte tjenesten. Inkluderer følgende kolonner:

Kunde

Navnet på kundeavdelingen som abonnerer på tjenesten.

Debiteringer

Abonnementskostnader for avdelingen.

Tilfeller

Totalt antall åpne hendelser for alle kunder for denne tjenesten. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Hendelsene er >30 prosent over angitt terskel.
- Gult. Hendelsene er >10 prosent over angitt terskel.
- Grønt. Hendelsene er <=10 prosent over angitt terskel.

Tilfredshet

Denne kolonnen henviser til feltet Klassifisering av kundetilfredshet på egenskapssiden for abonnement. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er <50 prosent tilfreds.
- Gult. Kunden er <80 prosent tilfreds.
- Grønt. Kunden er >=80 prosent tilfreds.

SLA

Denne kolonnen henviser til feltet for Terskel for SLA-overtredelser på egenskapssiden for abonnement. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for et gult stopplys være 1, 2 og 3.
- Grønt. SLA-overtredelser er null i dette tilfellet.

Tilfredshet

Disse tallene avleder dataene fra feltet Klassifisering av kundetilfredshet på egenskapssiden for abonnement. Verdien i feltet er en prosentverdi fra 1 til 100. Følgende stopplys vises, avhengig av klassifiseringen av kundetilfredshet:

- Rødt. En kundes tilfredshet er <50 prosent.
- Gult. En kundes tilfredshet er <80 prosent (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt stopplys. En kundes tilfredshet er >=80 prosent.

Klikk på tallkoblingen Tilfredshet for å gå til portleten Scorecard for kunde. Denne portleten er beskrevet i området for SLA-tall.

Budsjett

Tallet er basert på sammenligningen mellom faktiske kostnader og planlagte kostnader. Sammenligningen gjøres fra årets begynnelse til datoen for de siste faktiske tallene. Klikk på tallkoblingen for avkastning for å gå til økonomiplansiden for tjenesten som inneholder kostnadsplanene for den bestemte tjenesten. Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av sammenligningsverdien:

- Rødt. Sammenligningsverdien er >120 prosent av planlagt kostnad.
- Gult. Sammenligningsverdien er >100 prosent av planlagt kostnad (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Sammenligningsverdien er <=100 prosent av planlagt kostnad.

Kostnadsdekning

Dette tallet er basert på internfakturerte kostnader sammenlignet med de totale kostnadene for tjenesten i inneværende år. De totale kostnadene er de faktiske kostnadene for tjenesten som beregnet på siden for økonomisk fremheving for tjenestehierarki. De internfakturerte kostnadene er beregnet ut i fra transaksjonene som er oppført på tilbakeføringssiden, og inkluderer alle internfakturerte kostnader for inneværende kalenderår. Klikk på koblingen Kostnadsdekning for å oppdatere siden.

Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av internfakturerte kostnader:

- Rødt. De internfakturerte kostnadene er <80 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år.
- Gult. De internfakturerte kostnadene er <100 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt stopplys. De internfakturerte kostnadene er >=100 prosent av de totale faktiske kostnadene for inneværende år.

Arbeidsbelastning

Tallet er basert på summen av faktiske kostnader og ETF for foregående måned og inneværende måned sammenlignet med planlagt arbeid for tjenesten i samme periode. Dette inkluderer ikke faktiske data, ETF, og planlagt arbeid for tjenestens underordnede investeringer. Klikk på tallkoblingen for å gå til siden for fremheving av innsats for tjenestehierarki. Denne siden viser hvordan allokeringene for de underordnede investeringene fremheves til den overordnede investeringen i tjenestehierarkiet.

Følgende stopplys vises for dette tallet avhengig av arbeidsbelastning:

- Rødt. Arbeidsbelastningen er >120 prosent av arbeidet i opprinnelig plan.
- Gult. Arbeidsbelastningen er >100 prosent av arbeid i opprinnelig plan (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Arbeidsbelastningen er ≤100 prosent av arbeidet i opprinnelig plan.

Samsvar

Dette er et samlet tall for alle tjenestesamsvarsfaktorer. Klikk på tallkoblingen for å gå til samsvarssiden i tjenesteegenskaper. Følgende stopplysdefinisjoner er basert på det totale samsvarstopplyset som legger sammen alle samsvarsfelt på samsvarssiden:

- Rødt. Samsvarsattributtet på siden samsvarssiden har et rødt stopplys.
- Grønt. Samsvarsattributtet på siden samsvarssiden har et grønt stopplys.

Eiendeler og applikasjoner

Dette stopplyset representerer én enkelt sammenlagt samsvarsverdi for samsvarssidene Eiendeler og applikasjoner. Klikk på tallkoblingen for å gå til eiendelssiden for tjenesten som inneholder portletene for eiendelene og applikasjonene tildelt til denne tjenesten.

Følgende stopplysdefinisjoner er basert på det totale samsvarstopplyset som legger sammen alle samsvarsfelt på eiendelssiden for tjenesten:

- Rødt. Ett eller flere samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er røde.
- Gult. Ett eller flere samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er gule, og ingen er røde.
- Grønt. Ett eller alle samlede samsvarstall for eiendeler eller applikasjoner er grønne, og ingen er røde eller gule.

Prosjekter

Dette tallet er basert på aggregeringen for feltet Statusindikator for alle prosjekter som er knyttet til tjenesten gjennom dens hierarki.

Følgende stopplys vises, avhengig av prosjektets status:

- Rødt. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en rød statusindikator.
- Gult. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en gul statusindikator.
- Grønt. Et prosjekt knyttet til denne tjenesten har en grønn statusindikator.

Milepæler

Dette tallet er basert på sluttdatoen for nøkkelaktiviteter som tilhører prosjekter knyttet til tjenestehierarkiet. Det inkluderer ikke aktiviteter merket som Endringsordrer.

Følgende stopplys vises, avhengig av milepæler for nøkkelaktiviteter:

- Rødt. En nøkkelaktivitet med forfall innen en tremånedersperiode (inkludert inneværende måned, forrige måned og neste måned) ligger over to uker etter planlagt sluttdato for opprinnelig plan.
- Gult. En nøkkelaktivitet med forfall innen en tremånedersperiode ligger over to dager etter planlagt sluttdato for opprinnelig plan (hvis ikke rødt, ses det etter gult).
- Grønt. Et grønt lys vises dersom det ikke er noen røde eller gule stopplys.

Klikk på tallkoblingen Milepæler for å gå til siden nøkkelaktiviteter og milepæler for tjenesten. Denne siden inkluderer portleten Nøkkelaktiviteter og Milepæler som bruker data for nøkkelaktiviteter i CA Clarity PPM. Denne portleten viser bare de nøkkelaktivitetene som tilhører investeringene som står oppført på hierarkisiden for tjenesten.

Dataene velges ut basert på følgende feltverdier:

- Prosjektstatus. Godkjent
- Felt for aktivt prosjekt. Valgt
- Prosjektets fremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Aktivitetsstatus. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Prosent av aktivitet fullført. Må være <100 prosent

Dataene i denne portleten vises som et rutenett som viser data for opptil tre måneder fram i tid, inkludert inneværende måned.

Følgende kolonner vises:

- Prosjekt. Prosjektnavnattributtet på Prosjekt-objektet. Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden for prosjektsegenskaper.
- Navn. Aktivetsnavnattributtet på Aktivitet-objektet. Klikk på et aktivetsnavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper.
- Start. Startdatoattributtet på Aktivitet-objektet.
- Slutt. Sluttdatoattributtet på Aktivitet-objektet.
- Status. Statusattributtet på Aktivitet-objektet.
- % fullført. Attributtet prosent fullført Aktivitet-objektet.
- Gantt. Gantt-diagrammet benytter gjeldende opprinnelig plan og sluttdato i Gantt-stolpene. Diagrammet benytter samme stopplysregel for å sette farge på Gantt-diagrammet som stopplyset for Milepæler bruker i portleten Tjenestetilstand.

Usikkerheter

Dette tallet er basert på aggregasjonen av prosjektusikkerheter og usikkerheter for endringsordre (aktivitet). Prosjektusikkerhet er et attributt i prosjektobjektet. Endringsordre- og aktivitetusikkerheter er attributter på Aktivitet-objektet. Dataene hentes fra investeringene i tjenestehierarkiet.

Følgende stopplys vises, avhengig av usikkerhetenes natur:

- Rødt. Det finnes én eller flere usikkerheter av høy prioritet.
- Gult. Det finnes én eller flere usikkerheter av middels prioritet.
- Grønt. Det finnes ingen usikkerheter med høy eller middels prioritet.

Klikk på tallkoblingen Usikkerheter for å gå til usikkerhetssiden for tjenesten som inneholder portleten Usikkerheter. Denne portleten ligner på portleten for Milepæler og inkluderer usikkerheter for prosjekter og endringsordre (aktiviteter) som er en del av tjenestens hierarki.

Dataene velges ut basert på følgende feltverdier:

- Prosjektstatus. Godkjent
- Felt for aktivt prosjekt. Valgt
- Prosjektets fremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Aktivitetsstatus. Påbegynt, Ikke påbegynt
- Prosent av aktivitet fullført. Må være <100 prosent
- Aktivitetstype. Endringsordre
- Usikkerhetsstatus. Åpen, arbeid pågår

Denne portleten viser data i et rutenett for opptil tre måneder fram i tid, inkludert inneværende måned. Alle aktivitetene som er knyttet til et prosjekt blir vist, inkludert aktiviteter med endringsordre-tilknytninger.

Følgende kolonner er inkludert:

- Prosjekt. Prosjektobjektets navneattributt. Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden for dashbordet for prosjektet.
- Usikkerhet. Usikkerhetsobjektets navneattributt. Klikk på et usikkerhetsnavn for å gå til siden for usikkerhetsegenskaper.
- Endringsordre. Navneattributtet på objektet Endringsordre (aktivitet). Klikk på et endringsordrenavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper.
- Prioritet. Usikkerhetsobjektets prioritetsattributt.
- Eier. Usikkerhetens tildelte eier. Usikkerhetsobjektets eierattributt.
- Konsekvens. Usikkerhetsobjektets konsekvensattributt. Følgende stopplys vises:
 - Rødt. Usikkerhetskonsekvensen er høy.
 - Gult. Usikkerhetskonsekvensen er middels.
 - Grønt. Usikkerhetskonsekvensen er verken høy eller middels.

Sannsynlighet

Usikkerhetsobjektets sannsynlighetsattributt. Følgende stopplys vises:

- Rødt. Usikkerhetssannsynligheten er høy.
- Gult. Usikkerhetssannsynligheten er middels.
- Grønt stopplys. Usikkerhetssannsynligheten er verken høy eller middels.

Status

Verdien fra nedtrekkslisten i Status-feltet (Åpen, Arbeid pågår, Løst eller Lukket).

Endringsordrer

Attributtet Aktivitet slutt brukes i dette stopplyset. Aktiviteter som er merket «Endringsordre» med aktivitetstypeattributtet, velges. Klikk på denne tallkoblingen for å oppdatere siden. Følgende stopplys vises:

- Rødt. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode (inkludert inneværende måned, forrige måned og neste måned) ligger over to uker etter sluttdato i opprinnelig plan.
- Gult. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode ligger over to dager etter sluttdato i opprinnelig plan.
- Grønt. En endringsordre med forfall innen en tremånedersperiode ligger under to dager eller to dager etter sluttdato i opprinnelig plan.

Kundeovervåking

Portleten Kundeovervåking viser kundenes forhold til tjenesten ved å understreke utnyttelse, debitert beløp, antall hendelser og SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram, hvor de større kundene er øverst til høyre. De mindre kundene vises nederst til venstre i diagrammet. Tjenestens eier kan se alle abonnerende kunder i relasjon til aktuelle tjenestetall.

Legg merke til følgende om boblediagrammet:

- Hver boble representerer en kundeavdeling. Når du klikker på en boble, kommer du til siden for avdelingsabonnementer som viser en liste over alle abonnerende kunder for avdelingen.
- Boblens størrelse representerer antall hendelser (det totale antallet åpne hendelser som kunden har loggført for tjenesten). Jo høyere antall hendelser, desto større er boblen.
- X-aksen viser debiteringer (et attributt på abonnementssiden i tjenesteegenskaper).
- Y-aksen viser tall for utnyttelse basert på nøkkeltallet Utnyttelse på siden Type nøkkeltall.
- Boblens farge representerer SLA-overtredelser. Et felt hvor man kan angi SLA-overtredelser på egenskapssiden for abonnement, samt et felt hvor man kan angi terskelen. Kunden fyller ut feltene manuelt.

Følgende farger brukes:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er ikke over terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for bruk av gul boble være 1, 2 og 3.
- Grønt. Feltet for SLA-overtredelser er 0 (null) for kunden.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår. Avbrutte og fullførte prosjekter og endringsordrer inngår ikke i denne portleten. Tjenestens eier kan behandle de planlagte modifiseringene for sine tjenester med denne portleten.

Prosjektanalyseportleten viser data i et hierarkisk rutenettformat. Prosjektnavn vises på hierarkiets høyeste nivå. Klikk på et projektnavn for å gå til siden Egenskaper for prosjekt. Når du utvider et projektnavn, vil prosjektets nøkkelaktivitets- og endringsordrenavn vises på andre nivå. Klikk på et endringsordrenavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper for endringsordren. Klikk på et aktivitetsnavn for å gå til siden for aktivitetsegenskaper for aktiviteten.

Portleten inneholder følgende kolonner:

Navn

Viser navn på prosjektet, nøkkelaktiviteten eller endringsordren.

Planlagt kostnad

Viser planlagte kostnader eller pengeverdien for prosjektet.

Faktisk kostnad

Viser de faktiske kostnadene for prosjektet.

Kostnadsavvik

Viser en prosentandel utledet ved å sammenligne planlagte kostnader og faktiske kostnader.

Gantt

Viser Gantt-diagrammet for prosjektet eller aktiviteten. Gantt-stolpene er fargelagt etter hvor sen aktiviteten eller hvor nært fullføringsdatoen den er. De er blå frem til de er forsinket. Når de er forsinket, vises de i rødt.

Dashbord for leverandør

Dashbordet for leverandør er tilgjengelig for avdelingsobjektet, og viser data for avdelinger som er merket som leverandører. Omfatter flere portleter med detaljer som uthever kundestatistikk, levering av tjenester, kostnad for levering av tjenester og fremtidige tjenesteforespørsler. Dette dashbordet brukes av individuelle leverandøravdelingsledere eller IT-sjefer på høyt nivå.

Avdelingslederne kan se en samlet visning av tjenestene deres avdelingsledere bruker gjennom følgende portleter:

- Kundeovervåking
- Prosjektanalyse
- Alle tjenester

Kundeovervåking

Kundeovervåkingsportleten viser abonnerende kunders forhold til tjenestene som eies av leverandøravdelingen. Portleten understreker utnyttelse, debitert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram. De større kundene vises øverst til høyre, og de mindre kundene nederst til venstre.

Legg merke til følgende om boblediagrammet:

- Hver boble representerer en kunde som abonnerer på en tjeneste eid av denne leverandøravdelingen.
- Y-aksen viser antall tjenester. Hver kundeavdeling inkluderer en liste over tjenester som en del av abonnementene. Tallet inkluderer også abonnementer for underavdelinger.
- X-aksen viser abonnementskostnadene.
- Dataene for boblene gjelder for alle tjenester kunden abonnerer på, og som støttes av leverandøravdelingen. For hendelser og debiteringer blir dataene lagt sammen for alle tjenestene.
- Følgende logikk brukes for å angi farge på stopplyset for SLA-overtredelser:
 - Rødt. Et abonnement har et rødt stopplys.
 - Gult. Et abonnement har et gult stopplys.
 - Grønt. Ingen røde eller gule stopplys.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår. Portleten ligner på portleten Prosjektanalyse på tjenstedashbordet, med unntak av følgende forskjeller:

- Du kan filtrere etter prosjekt, prosjektleder eller tjeneste
- Kolonnenavnene inkluderer: Navn, Tjeneste, Opprinnelig plan, Faktisk, CV og Gantt
- Alle tjenester for underavdelinger er også inkludert.

Alle tjenester

Alle tjenester-portleten inneholder en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall. IT-sjefen eller lederen kan raskt fastsette tjenesteområdene. Områdene omfatter over angitte terskler (rødt), krever overvåking (gult), og kjører problemfritt (grønt). Omfatter eventuelle underavdelingstjenester.

Alle tjenester-portleten på avdelingsobjektet ligner på portleten Tjenestetilstand på tjenesteobjektet, med unntak av følgende forskjeller:

- Leverandøravdelingen kan eie flere tjenester.
- Leverandøravdelingen kan omfatte eventuelle underavdelingstjenester.
- Alle stopplys aggregeres for alle tjenester som leverandøravdelingen eier.

Følgende er en liste av portleter som du kan få en nedadgående visning av gjennom tallene i portleten Alle tjenester. Portletene er annerledes enn portletene for nedadgående visning som er tilgjengelige fra Tjenestetilstand på Tjenstedashbordet.

Nøkkeltall

Klikk på tallkoblingen Verdi eller Utnyttelse for å åpne portleten. Denne portleten viser nøkkeltalldata listet opp etter tjeneste (forhåndsfiltrert for bare å vise nøkkeltalltype Verdi eller Utnyttelse). Leverandøravdelingen eier tjenestene.

Ny hendelsestrend

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Hendelser. Portleten viser totalt antall hendelser som kunden oppretter for alle tjenester. Tjenester er dem som leverandøravdelingen har eid de siste seks månedene (med start gjeldende dato).

Åpne hendelser etter kunde

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Hendelser. Portleten viser totalt antall åpne hendelser for alle tjenester som leverandøravdelingen eier for hver abonnerende kunde.

Budsjettanalyse

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Budsjett. Denne portleten viser de faktiske og planlagte kostnadene for hver tjeneste en leverandør støtter. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet. Klikk på et tjenestenavn for å gå til tjenestebudsjettsiden.

Faktisk kostnad

Faktisk kostnad-attributtet på tjenesteobjektet.

Planned Cost

Planlagt kostnad-attributtet på tjenesteobjektet.

Avvik

Forskjellen mellom planlagte kostnader og faktiske kostnader.

Status

Følgende stopplys vises basert på sammenligningsverdien mellom faktiske kostnader og planlagte kostnader. Kostnadene er fra årets begynnelse til datoen for de siste faktiske tallene.

- Rødt. Sammenligningsverdien er >120 prosent av planlagt kostnad.
- Gult. Sammenligningsverdien er >100 prosent av planlagt kostnad.
- Grønt. Sammenligningsverdien er <=100 prosent av planlagt kostnad.

Arbeidsbelastningsanalyse etter tjeneste

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Arbeidsbelastning. Denne portleten viser faktisk arbeid og gjenstående arbeid sammenlignet med planlagt arbeid for hver individuelle tjeneste som leverandøravdelingen støtter. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet.

Faktisk arbeid

Totalt antall arbeidstimer i antall timer.

ETF

EFT-attributtet (i antall timer) for tjenesteobjektet.

Planlagt arbeid

Planlagt arbeid-attributtet (i antall timer) for tjenesteobjektet.

Tjenestesamsvar

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Samsvar. Denne portleten viser hver individuelle tjeneste for leverandøravdelingen og deres stopplys for samsvar. Den brukes i stedet for sammen med samsvarstopplyset i portleten Tjenestetilstand på tjenestedashbordet. Dataene vises som et rutenett og er hentet fra de individuelle samsvarsidene for hver tjeneste. Følgende kolonner vises:

- Navn. Tjenestenavn-attributtet på tjenesteobjektet. Klikk på et tjenestenavn for å gå til samsvarssiden for tjenesten.
- Samsvar med lisenskrav. Stopplyset for generelt samsvar på samsvarssiden for tjenesten.

Nøkkellaktiviteter og milepæler

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Milepæler. Dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som leverandøravdelingen eier. Følgende kolonner vises:

Tjeneste

Viser tjenestenavnattributtet for hver tjeneste som leverandøravdelingen støtter.

Prosjekt

Viser prosjektnavnet i tjenestehierarkiet.

Navn

Viser navnet på nøkkellaktiviteten eller milepælen for prosjektet.

Start/Slutt

Viser start- og sluttdatoene for aktiviteten eller milepælen.

Status

Viser statusen for nøkkellaktiviteten eller milepælen.

% fullført

Viser fullføringsstatusen for nøkkellaktiviteten eller milepælen i prosent.

Tidsplan

Viser tidsplanen for prosjektet.

Usikkerheter

Få tilgang til denne portleten ved å klikke på tallkoblingen Usikkerheter. Dataene i denne portleten er basert på prosjektene og nøkkellaktivitetene som er knyttet til hver tjeneste (gjennom hierarkiet) som leverandøravdelingen støtter. Tjenestenavnattributtet på denne portleten refererer til hver tjeneste som leverandøravdelingen støtter.

Eiendeler

Få tilgang til denne portleten ved å klikke tallkoblingen for Eiendeler og applikasjoner. Dataene for denne portleten er hentet fra eiendelsobjektet. Data velges ut basert på følgende feltverdier:

- Eiendelsstatus. Godkjent
- Eiendelsfremdrift. Påbegynt, Ikke påbegynt

Dataene vises som et rutenett og inkluderer alle eiendeler som er knyttet til tjenesten gjennom hierarkiet. Følgende kolonner vises på denne portleten:

Navn

Eiendelsobjektets eiendelsnavnattributt.

Kategori

Eiendelskategorien.

Status

Dette stopplyset er basert på stopplyset for Statusindikator på siden for eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Ett eller flere røde stopplys.
- Gult. Ett eller flere gule stopplys.
- Grønt. Ingen røde eller gule stopplys.

Samsvar med lovbestemte krav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med lovbestemte krav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med lovbestemte krav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Samsvar med lisenskrav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med lisenskrav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med lisenskrav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Samsvar med vedlikeholdskrav

Dette stopplyset er basert på stopplyset for samsvar med vedlikeholdskrav på samsvarssiden i eiendelsegenskaper, aggregert fra alle eiendeler i tjenestehierarkiet. Følgende avgjør hvilket stopplys som vises:

- Rødt. Samsvar med vedlikeholdskrav for en eiendel gjengis med et rødt stopplys.
- Grønt. Ikke rødt stopplys.

Usikkerhet

Usikkerhet-attributtet på eiendelsobjektet.

Applikasjoner

Klikk på tallkoblingen Eiendeler og applikasjoner for å åpne Applikasjoner-portleten. Portleten er identisk med Eiendeler-portleten, med unntak av at alle dataene hentes fra applikasjonsobjektet basert på tjenestehierarkiene.

Dashbord for kunde

Dashbordet for kunde som er tilgjengelig for avdelingsobjektet, viser alle data for avdelinger som er valgt som kunder. Inneholder flere portleter med detaljerte visninger. En individuell kundeavdelingsleder eller en administrator av forretningsrelasjoner bruker dashbordet.

Avdelingsleaderne kan se statistikk over følgende:

- Tjenestelevering
- Utnyttelse
- Kostnad for abonnementstjenester
- Gjeldende forespørsler om tjenesteendring
- Bestemte belastninger av kunden for bruk av tjenesten.

Følgende portleter er tilgjengelige:

- Overvåking av abonnement
- Prosjektanalyse
- Kundedebiteringsanalyse
- Alle abonnenter

Overvåking av abonnement

Portleten Overvåking av abonnement viser abonnementstjenester basert på utnyttelse, debitert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser.

Avdelingslederen kan se hvilke abonnementer som koster mest, samt utnyttelse og antall SLA-overtredelser. Dataene presenteres i form av et boblediagram. Hver boble representerer en tjeneste.

Klikk på en boble for å få tilgang til tjenstedashbordet. Hold musen over en boble for å vise tjenestenavnet.

Prosjektanalyse

Prosjektanalyseportleten viser data som representerer ulike prosjekter og endringsordrer. Slike prosjekter og ordrer pågår for alle tjenestene som avdelingen abonnerer på. Portleten ligner på portleten Prosjektanalyse på tjenstedashbordet, med unntak av at det har et ekstra tjenesteattributt. Attributtet viser tjenestenavnet som et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Kundedeberingsanalyse

Portleten for kundedeberingsanalyse sammenligner faktiske kostnader og planlagte kostnader for hver tjeneste over en seksmånedersperiode. Portleten gir avdelingslederen tilgang til gjeldende informasjon om tjenstebudsjettet når det gjelder faktiske kostnader for levering av tjenesten. Dataene vises i et søylediagram med en loddrett kolonne for hver tjeneste. X-aksen viser kostnadsbeløpene og Y-aksen viser tjenestenavn basert på tjenestene som kunden abonnerer på.

Alle abonnementer

Et abonnement er en tjeneste som kundeavdelingen abonnerer på og blir debitert for å bruke.

Portleten Alle abonnementer ligner på portleten Tjenestetilstand på tjenstedashbordet. Inneholder en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall.

I motsetning til portleten for Tjenestetilstand, har ikke denne portleten noe Ledelse-område. Avdelingslederen kan raskt avgjøre hvilke områder av abonnementene som er over tersklene (røde), bør overvåkes (gule) og som går som de skal (grønne). Visningen inkluderer én eller flere tjenester som kundeavdelingen har abonnert på.

Følgende beskriver tallene og portletene som tallkoblingen Alle tjenester fører til.

Verdi

Klikk på denne koblingen for å få tilgang til en liste over nøkkeltall etter tjeneste og alle inkluderte tjenester som kunden abonnerer på. Klikk på denne koblingen for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert etter talltypen Verdi.

Utnyttelse

Klikk på denne koblingen for å gå til Tall-portleten forhåndsfiltrert etter talltypen Utnyttelse.

Tilfeller

Klikk på Hendelser-koblingen for å få tilgang til følgende portleter på siden for analyse av kundehendelser:

Ny hendelsestrend

Portleten Ny hendelsestrend er den samme som portleten for ny hendelsestrend på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene som vises, er det totale antallet nye hendelser per kunde. Dataene gjelder alle abonnements tjenester de siste seks månedene fra og med gjeldende dato.

Kundeåpne hendelser etter tjeneste

Portleten er den samme som portleten for åpne hendelser på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene som vises, er totalt antall åpne hendelser for alle tjenester som kunden abonnerer på.

SLA

Klikk på SLA-koblingen for å åpne Scorecard-portleten. Portleten viser en liste over tjenestenavn og inkluderer bestemte tjenestetallverdier og stopplys (debiteringer, hendelser, tilfredshet, SLA) for hver tjeneste kunden abonnerer på.

Tilfredshet

Klikk på koblingen for å åpne Scorecard-portleten.

Prosjekter

Klikk for å oppdatere siden.

Milepæler

Klikk på koblingen for å vise portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler Portleten ligner på portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som kunden abonnerer på. Det betyr flere tjenester i stedet for én tjeneste. Tjenestenavnattributtet på denne portleten referer til tjenestenavn fra leverandøravdelingen.

Usikkerheter

Klikk på denne koblingen for å åpne portleten Usikkerheter. Portleten ligner på portleten Usikkerheter på tjenstedashbordet. Med unntak av at dataene i denne portleten er basert på prosjektene som er knyttet til hvert tjenestehierarki som kunden abonnerer på. Det betyr flere tjenester i stedet for én tjeneste. Tjenestenavnattributtet på denne portleten referer til tjenestenavn fra leverandøravdelingen.

Kundeportal (BRM Accelerator)

Du må være administrator av forretningsrelasjoner for minst én kundeavdeling for å kunne se Kundeportalen.

Kundeportalen er laget for å gi administrator av forretningsrelasjoner oppdatert informasjon om alle kunder som støttes og tjenestene.

Portleten inneholder følgende:

- Levering av abonnement
- Abonnementsforespørsler
- Abonnementskostnader

Du kan få tilgang til kundeportalen fra Administrasjon av IT-tjenester.

Levering av abonnement

Abonnementsleveringssiden inneholder følgende portleter:

Overvåking av abonnement

Viser et boblediagram med abonnementstjenester ved å utheve utnyttelse, debittert beløp, hendelsesantall og SLA-overtredelser. Administrator av forretningsrelasjoner kan se hvilke abonnementer som koster mest, samt utnyttelse og antall SLA-overtredelser. Denne portleten inkluderer alle abonnerte tjenester for alle administratoren av forretningsrelasjoners kunder. Hver boble i diagrammet representerer en tjeneste. Klikk på en boble for å få tilgang til tjenstedashbordet. Y-aksen viser antall kunder som administratoren av forretningsrelasjoner er tildelt til. Dette antallet inkluderer underavdelinger for kunder. X-aksen viser abonnementskostnadene.

Scorecard

Viser et rutenett over stopplys for visse tall. Viser en liste over kunder som administrator av forretningsrelasjoner styrer, og aggregerer stopplysene basert på alle abonnementer for disse kundene. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til Dashbord for kunde.

Nøkkeltall

Viser nøkkeltall for utnyttelse for hver kundes abonnement. Lar administrator av forretningsrelasjoner se tallene som kundene sporer. Og om noen av tallverdiene er over angitte terskler. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til Dashbord for kunde.

Gjøremål

Støtter bruken av kundeportalen som standard oversiktsside. En standard aksjonspunktportlet.

Abonnementsforespørsler

Abonnementsforespørselssiden inneholder følgende portleter:

Ideer

Samler aktuell statistikk for ideer for alle tjenester som administratoren av forretningsrelasjoners kunder abonnerer på. Ideene hentes basert på om brukeren tilhører en av avdelingene som administrator av forretningsrelasjoner er tilknyttet. Hver idé som vises, er tilknyttet en tjeneste som avdelingen abonnerer på. Attributtene i portleten henter sin informasjon fra følgende objekter:

- Idé
- Tjeneste
- Avdeling

Dataene vises som et rutenett i denne portleten, og inkluderer følgende kolonner:

Prioritet

Viser prioritet fra idéobjektet.

- Rødt. En idé med høy prioritet.
- Gult. En idé med middels prioritet.
- Grønt. En idé med lav prioritet.

Tjeneste

Viser tjenestenavnet som er oppført i idéhierarkiet. Tjenestenavn-attributtet er knyttet til tjenesteobjektet.

Idéemne

Viser idéemnet fra idéobjektet.

Avdeling

Viser avdelingen brukeren tilhører.

Estimert gevinst

Viser estimert gevinst fra idéobjektet.

Estimert kostnad

Viser estimert kostnad fra idéobjektet.

Sendt dato

Viser sendt dato fra idéobjektet.

Godkjenningsdato

Viser godkjenningsdato fra idéobjektet.

Prosjektanalyse

Viser data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår for tjenestene som alle forretningsrelasjonskundene abonnerer på. Dataene presenteres i form av et hierarkisk rutenett. Prosjektnavnene vises på høyeste nivå.

Obs! Klikk på et prosjektnavn for å gå til siden Egenskaper for prosjekt. Utvid et prosjekt for å vise en liste over aktiviteter. Tjenesteattributtet viser tjenestenavnet et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Abonnementskostnader

Abonnementsbelastningssiden inneholder følgende portleter:

Avdelingsfakturaer

Viser gjeldende fakturabeløp for hver av administrator av forretningsrelasjoners kunder i gjeldende og foregående skatteperiode. Attributtene i portleten henter sin informasjon fra følgende objekter:

- Avdeling
- Faktura

Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Navn

Viser kundens avdelingsnavn fra avdelingsobjektet som administrator av forretningsrelasjoner støtter. Kikk på et kundenavn for å få tilgang til dashbordet for forbruker.

ID

Viser fakturanummeret fra fakturaobjektet. Klikk på et fakturanummer for å få tilgang til Faktura fra kundeavdelingen.

Fakturadato

Viser fakturadatoen fra fakturaobjektet.

Beløp

Viser fakturabeløpet fra fakturaobjektet.

Periode

Viser skatteperioden fakturaen inkluderer debiteringer for.

Status

Viser statusen fra fakturaobjektet.

Debiteringer etter tjeneste over tid

Viser alle tjenester som administratoren av forretningsrelasjoners kunder abonnerer på. Viser også totale fakturabeløp samlet for hver tjeneste for de siste seks månedene. Dataene vises som et linjediagram med én linje per tjeneste. Hvis for eksempel administrator av forretningsrelasjoner har tre tjenester som kundene benytter, vil tre linjer vises sammen med plottede punkter for den angitte tidsperioden. X-aksen viser måneder, og Y-aksen viser kostnadsbeløp.

Fakturalogg

Gir et øyeblikksbilde av fakturadebiteringer for hver kunde over en seks måneders periode. Debiteringene er aggregert for alle tjenester som kunden abonnerer på. Dataene vises som et linjediagram med én linje per kunde. Hvis for eksempel administrator av forretningsrelasjoner har kunder, vil tre linjer vises sammen med plottede punkter for den angitte tidsperioden. X-aksen angir seks måneder tilbake i tid, fra og med gjeldende dato. Y-aksen viser kostnadsbeløp.

Leverandørportal

Du må avdelingsleder med minst én leverandøravdeling for å kunne se Leverandørportalen. Du må godkjenne alle fakturaer før data vises i økonomiportaler.

Portalen er tilgjengelig som en kobling i Administrasjon av IT-tjenester. Den er designet for å gi IT-sjefen eller IT-lederen oppdatert informasjon om tjenester og kunder for flere leverandøravdelinger.

Portletene har følgende:

- Oversikt
- Kunder
- Tilfeller
- Prosjekter/endringsordrer
- Arbeidsbelastning
- Økonomi

Obs! Ved overlapping: En IT-sjef eller -leder bestyrer en avdeling og en tjeneste. Tjenesten er en del av hierarkiet til en annen tjeneste som samme IT-sjef eller IT-leder bestyrer. Begge tjenestene teller.

Oversikt

Oversiktssiden inneholder følgende portleter:

Gjøremål

Støtter bruken av kundeportalen som standard oversiktsside. En forhåndsinnstilt aksjonspunktportlet som finnes et annet sted i produktet.

Alle tjenester

Viser en liste over tall med et stopplys som indikerer statusen for hvert tall. IT-sjefen eller -lederen kan raskt avgjøre hvilke tjenesteområder som er over tersklene (røde), bør overvåkes (gule) og som går som de skal (grønne).

Obs! Portleten er forskjellig fra portleten Tjenestetilstand på tjenstedashbordet. IT-sjefen eller -lederen kan se flere avdelinger og deres tjenester, snarere enn bare én avdeling. Følgende tall er inkludert i denne portleten:

Verdi

Klikk for å vise tallportleten som er forhåndsfiltrert for å vise nøkkeltall av typen Verdi.

Utnyttelse

Klikk for å vise tallportleten som er forhåndsfiltrert for å vise nøkkeltall av typen Utnyttelse.

Tilfeller

Klikk for å få tilgang til Hendelser i leverandørportalen.

SLA

Klikk for å få tilgang til scorecard for kunde-portleten. Portleten er en kobling med bestemte tjenestetall samlet for alle kunder.

Tilfredshet

Klikk for å få tilgang til scorecard for kunde-portleten.

Budsjett

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på tallkoblingen for å gå til portleten Budsjettanalyse. Denne portleten viser samme data som når den åpnes fra tallkoblingen Leverandøravdeling – Budsjett.

Kostnadsdekning

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på denne tallkoblingen for å oppdatere siden.

Arbeidsbelastning

Beregn først de aggregerte verdiene for tjenestene representert med stopplys. Ta i bruk stopplysreglene som er definert i portleten Tjenestetilstand på Tjenestedashbordet. Klikk på tallkoblingen for å gå til portleten for analyse av arbeidsbelastning etter tjeneste.

Samsvar

Slik får du tilgang til portleten for tjenestesamsvar: Stopplyset aggregeres slik:

- Rødt. En representert tjeneste har et rødt stopplys.
- Gult. En representert tjeneste har et gult stopplys.
- Grønt. En representert tjeneste har et grønt stopplys.

Eiendeler og applikasjoner

Klikk for å få tilgang til tjenesteeiendelssiden som inkluderer portleter for eiendeler og applikasjoner.

Prosjekter

Klikk for å oppdatere siden. Stopplyset viser generell status for prosjektene. Slike prosjekter er tilknyttet tjenestene som IT-lederen bestyrer for alle leverandøravdelinger han eller hun eier.

Milepæler

Klikk for å vise portleten Nøkkelaktiviteter og milepæler.

Usikkerheter

Klikk for å få tilgang til portleten for usikkerheter.

Endringsordrer

Klikk for å oppdatere siden. Stopplyset viser total status for alle endringsordrer i eller utenfor et prosjekt. Prosjektene er tilknyttet alle tjenestene som IT-lederen bestyrer for alle leverandøravdelinger han eller hun eier.

Kunder (BRM Accelerator)

Kundesiden inneholder følgende portleter:

Verdi

Viser verdinøkkeltall for hvert kundeabonnement. Lar IT-sjefen eller -lederen se nøkkeltall som de abonnerende kundene sporer, og om noen av tallene er over angitte terskler.

Klikk på en kundenavnkobling fra denne portleten for å gå til avdelingens dashbord for kunde. Klikk på en tjenestenavnkobling for å gå til tjenstedashbordet. Klikk på et tallnavn for å gå til siden Egenskaper for nøkkeltall.

Utnyttelse

Viser nøkkeltall om utnyttelse for hvert kundeabonnement. Lar administrator av forretningsrelasjoner se tallene som de abonnerende kundene sporer. Og om noen av tallverdiene er over angitte terskler.

Scorecard for kunde

Viser et rutenett over stopplys for visse tall. Viser en liste over tjenester som IT-sjefen eller -lederen håndterer. Aggregerer også alle stopplysene basert på alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen.

Hendelser (BRM Accelerator)

Du kan spore disse hendelsene ved hjelp av eksterne systemer, herunder CAs Unicenter Service Desk. Hendelsesdata kan legges inn i CA Clarity PPM manuelt, importeres ved hjelp av XOG eller hentes inn med jobben Importer data fra Unicenter Service Desk.

Hendelsessiden inneholder følgende portleter:

Åpne hendelser etter tjeneste

Viser antallet åpne hendelser for hver tjeneste som IT-sjefen eller -lederen eier. Disse dataene importeres fra Service Desk. Dataene vises som et sektordiagram i denne portleten. Hver sektor representerer en tjeneste. Sektorens bredde representerer antall hendelser for tjenesten. Før musen over en sektor (en tjeneste) for å se antall åpne hendelser for tjenesten.

Overvåking av tjenestehendelser

Viser forholdet mellom individuelle tjenester med antall abonnenter og antall hendelser og SLA-overtredelser. Dataene er hentet fra alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen. Portleten viser et boblediagram hvor hver boble representerer én tjeneste. Bare tjenester støttet av leverandøren er inkludert. Følgende gir detaljer om diagrammet:

- X-aksen angir debiteringer, som er en del av abonnentobjektet aggregert for kundene for tjenesten.
- Y-aksen angir antall kunder som abonnerer på tjenesten.
- Boblens størrelse angir antall hendelser (dvs. alle åpne hendelser for tjenesten). Jo høyere antall hendelser, desto større er boblen. Dette tallet er aggregert for alle kunder som bruker tjenesten.
- Boblens farge representerer SLA-overtredelser. Overtredelsen avgjøres ut i fra den abonnerende kundens SLA-overtredelser for hver tjeneste. Denne informasjonen er avledet fra feltet for SLA-overtredelser på siden Egenskaper for abonnement: Hoved. Kunden fyller ut feltene manuelt.

Følgende stopplys vises:

- Rødt. Kunden er over terskelgrensen.
- Gult. Kunden er ikke over terskelgrensen. Kunden er mellom 1 og terskelgrensen. Hvis for eksempel terskelen er 3, kan tallene for bruk av gul boble være 1, 2 og 3.
- Grønt. Antall SLA-overtredelser er 0 (null) for kunden.
- Når du fører musen over en boble, vises tjenestenavnet som boblen representerer.

Åpne hendelser etter kunde

Viser antallet åpne hendelser for hver kunde for alle tjenester som IT-sjefen eller -lederen eier. Disse dataene importeres fra Service Desk. Data i portleten vises i et sektordiagram. Hver sektor representerer en kundeavdeling, og sektorens bredde representerer antall hendelser for den kundeavdelingen. Før musen over en sektor (en kunde) for å se antall åpne hendelser for kunden.

Åpne og lukkede hendelser

Sammenligner antall åpne hendelser med antall lukkede hendelser for en bestemt tidsperiode. Dataene hentes fra alle tjenester som eies av IT-sjefen eller -lederen. Portleten viser et søylediagram med to søyler for hver tidsperiode. Én søyle representerer åpne hendelser, og den andre representerer lukkede hendelser. X-aksen angir de seks foregående månedene fra og med gjeldende dato. Y-aksen viser antall hendelser.

Prosjekter/endringsordrer

Siden Prosjekter/endringsordrer inneholder følgende portleter for tjenester som eies av IT-sjefer og -ledere:

Prosjektanalyse

Inneholder et sett av stopplys og andre data som representerer de ulike prosjektene og endringsordrene som pågår for tjenestene. Analysen ligner prosjektanalyseportleten på tjenestedashbordet. Med unntak av at dataene i portleten kan inneholde flere avdelinger som består av flere tjenester. Tjenesteattributtet representerer et tjenestenavn et prosjekt eller en endringsordre er knyttet til (gjennom hierarkiet).

Usikkerheter

Viser usikkerhetene for prosjekt og endringsordre for prosjektene i tjenestehierarkiet for hver av tjenestene. Denne portleten er også tilgjengelig gjennom Usikkerhet-tallet på tjenestedashbordet. Den eneste forskjellen er at i leverandørportalen håndterer denne portleten flere avdelinger med flere tjenester.

Nøkkelaktiviteter og milepæler

Viser nøkkelaktivitetene som tilhører prosjektene oppført i tjenestehierarkiet for hver av tjenestene. Denne portleten er også tilgjengelig gjennom Milepæler-tallet på Tjenestedashbordet. Den eneste forskjellen er at i leverandørportalen håndterer denne portleten flere avdelinger med flere tjenester.

Arbeidsbelastning

Arbeidsbelastningssiden inneholder følgende portleter:

ONS-ressursaggregasjon

Viser bestemte data om ressursens behov for ONS-strukturer.

Tid brukt etter tjenestetype

Sammenligner antall arbeidstimer for bestemte tidsperioder hver måned. Dataene brytes ned etter tjenestetype slik at IT-sjefen eller IT-lederen kan se hvilke tjenesteområder som mottar flest ressurser. Dataene er hentet fra tjenestetypeattributtet på tjenesteobjektet og totalt antall dager for hver ressurs. Ressursen må være tildelt til tjenester av den typen, eller til investeringer i tjenestehierarkiet, skalert etter prosentvis hierarkiallokering. Stabile søyler vises i denne portleten, og hver stabel i en søyle representerer en tjenestetype. X-aksen angir tidsperiodene i måneder (tre måneder før og etter gjeldende dato). Y-aksen angir antall timer (utregnet ved hjelp av faktiske og gjenstående allokeringer).

Tidssammenligning for ansatt/leverandør

Viser et histogram med forskjellene mellom dollarbeløpet som er brukt på entreprenører utenfra i relasjon til dollarbeløpet som er brukt på interne medarbeidere. Histogrammet viser IT-lederne hvordan arbeidet blir behandlet for alle tjenestene de eier. Histogrammet viser to søyler per tidsperiode. Én søyle viser totalt antall timer for alle medarbeiderressurser som jobber med en tjeneste, eller investeringene som er tilknyttet tjenestehierarkiet. Hierarkiprocentene skalerer søylene. Den andre søylen viser totalt antall timer for alle entreprenørressurser som er tildelt en tjeneste. Totalt antall timer er ressurstildelingen. Oppdragsgivere og medarbeidere er angitt etter typeattributt i ressursobjektet. X-aksen angir tidsperiodene i måneder (tre måneder før og etter gjeldende dato). Y-aksen angir antall timer (utregnet ved hjelp av faktiske og gjenstående allokeringer).

Økonomi

Økonomisiden inneholder følgende portleter:

Internfakturerings

Viser alle internfakturerte tilbakeføringsbeløp. Beregner også avvik mellom total kostnad for tjenesten og mottatte pengemidler. En liste over tjenester vises sammen med kvartalsvise debiteringsbeløp. Dataene vises som et rutenett og inkluderer følgende kolonner:

Tjeneste

Viser tjenestenavnet som IT-lederen eier. Klikk på et tjenestenavn for å få tilgang til tjenestedashbordet.

Kostnad

Viser den samlede kostnaden for en tjeneste.

Debiteringer

Viser beløpet som er belastet for leveringen av tjenesten.

Avvik

Viser forskjellen mellom kostnad og debiteringer.

Avvik i %

Viser avviksbeløpet som en prosent av kostnaden.

Status

Viser status som angitt av følgende stopplys:

- Rødt. Avviket er <20 prosent.
- Gult. Avviket er <5 prosent.
- Grønt. Ingen røde eller gule stopplysverdier.