

# CA Clarity™ PPM

## Руководство пользователя по управлению ИТ-сервисом

Выпуск 14.1.00



Настоящая документация, включая встроенные справочные системы и материалы, распространяемые в электронной форме (далее — "Документация"), предназначена только для Вашего ознакомления и может быть изменена или отозвана СА в любое время. Настоящая Документация является конфиденциальной информацией СА и не может быть скопирована, передана, воспроизведена, разглашена, изменена или дублирована, полностью или частично, без предварительного письменного согласия СА.

Если Вы являетесь обладателем лицензии на программный(е) продукт(ы), описываемые в Документации, Вы имеете право напечатать или предоставить в другой форме разумное число копий Документации для внутреннего использования Вами и Вашими сотрудниками, работающими с данным программным обеспечением, при условии сопровождения каждой копии всеми уведомлениями об авторских правах и обозначениями авторских прав СА.

Право напечатать или предоставить в другой форме копии Документации ограничено периодом, в течение которого применимая лицензия на программное обеспечение сохраняет полную силу и действие. В случае прекращения лицензии по любой причине Вы обязаны предоставить СА письменное подтверждение того, что все копии и неполные копии Документации возвращены СА или уничтожены.

В ТОЙ СТЕПЕНИ, В КАКОЙ ЭТО ДОПУСТИМО ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ СА ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НАСТОЯЩУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ "КАК ЕСТЬ", БЕЗ КАКОЙ-ЛИБО ГАРАНТИИ, ВКЛЮЧАЯ ВСЕ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ТОВАРНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. КОМПАНИЯ СА НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ВАМИ ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНОЙ ЗА ЛЮБОЙ ПРЯМОЙ ИЛИ КОСВЕННЫЙ УЩЕРБ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ (БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ) УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ, ПОТЕРЮ ИНВЕСТИЦИЙ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ, РЕПУТАЦИОННЫЕ ПОТЕРИ ИЛИ ПОТЕРЮ ДАННЫХ, ДАЖЕ ЕСЛИ КОМПАНИЯ СА БЫЛА ЗАРАНЕЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТАКОГО УЩЕРБА..

Использование любого программного продукта, упоминаемого в Документации, определяется применимым лицензионным соглашением, которое не может быть никоим образом изменено условиями настоящего уведомления.

Изготовителем настоящей документации является СА.

Предоставляется с ограничением прав. Использование, копирование или распространение правительством США ограничивается разделами FAR 12.212, 52.227-14 и 52.227-19(c)(1) - (2), а также разделом DFARS 252.227-7014(b)(3), по применимости, или заменяющими их документами.

© СА, 2014. Все права защищены. Все товарные знаки, названия, знаки обслуживания и логотипы, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих компаний.

## Обратитесь в службу технической поддержки

Для получения интерактивной поддержки, полного списка расположений, режима работы и телефонов обратитесь в службу технической поддержки:

<http://ca.com/worldwide>.



# Содержание

---

## Глава 1: Начало управления ИТ-сервисами 7

Управление ИТ-сервисами. Введение .....	7
Управление ИТ-сервисами. Предварительные требования .....	8

## Глава 2: Управление ИТ-сервисами 11

Открытие ИТ-сервиса .....	11
Создать или изменить сервис .....	12
Планирование сервиса .....	15
Определение бюджета для сервиса .....	17
Включение финансовых транзакций для сервиса .....	21
Управление инцидентами сервиса .....	22
Определение зависимостей для сервиса .....	23
Создание и обновление базовых планов для измерения хода выполнения .....	24
Управление подписками и расчетами между подразделениями .....	26
Оценка сценариев планирования мощности для сервиса .....	28

## Глава 3: Создание иерархии сервисов 29

Иерархии сервисов .....	29
Определение дочерних инвестиций и выделений .....	30
Определение родительских инвестиций и выделений .....	30
Изучение сводки трудоемкости для сервиса .....	31
Проверка финансовой сводки для сервиса .....	32

## Глава 4: Формирование команды сервиса 35

Команды сервиса .....	35
Добавление ролей или ресурсов к команде сервиса .....	36
Определение требований к обеспечению персоналом по сервису .....	40
Изучение мощности роли для сервиса .....	42
Определение выделений ресурсов для сервиса .....	43
Регулирование выделений ресурсов для сервиса .....	44
Смещение, фиксация или принятие выделений ресурсов .....	45
Установка значения выделения для нескольких членов команды .....	47
Изменение планового и зафиксированного выделений для сервиса .....	48
Замена ресурсов в команде сервиса .....	49
Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса .....	50

---

## Глава 5: Акселератор BRM 51

Настройка акселератора BRM .....	51
Настройка полей акселератора BRM .....	52
Настройка интеграции Service Desk .....	54
Использование акселератора BRM .....	61
акселератор BRM .....	61
Подписки подразделения (акселератор BRM) .....	62
Доступ к панелям мониторинга и порталам акселератора BRM .....	63
Панель мониторинга сервиса .....	64
Панель мониторинга поставщика .....	76
Панель мониторинга клиента .....	82
Клиентский портал (акселератор BRM) .....	85
Портал поставщика .....	88

# Глава 1: Начало управления ИТ-сервисами

---

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Управление ИТ-сервисами. Введение](#) (на странице 7)

[Управление ИТ-сервисами. Предварительные требования](#) (на странице 8)

## Управление ИТ-сервисами. Введение

ИТ-сервисы – это поднабор инвестиций CA Clarity PPM, например, развертывание новой платформы или приложения. Как менеджеру сервиса, вам нужно анализировать сервисы по отношению к другим инвестициям с точки зрения их пользы и стоимости. Используйте возможности управления ИТ-сервисами продукта для реализации следующих бизнес- и ИТ-целей::

- Управляйте своими сервисами и принимайте обоснованные финансовые решения. Например, вы можете просматривать собранные данные о финансовых затратах и трудоемкости для определения совокупной стоимости владения.
- Используйте инвестиции и сервисы совместно с другими инвестициями и сервисами. Каждая дочерняя инвестиция или сервис может иметь выделения, которые определяют степень совместного использования сервиса. Вы можете определить процент каждой дочерней инвестиции или сервиса, выделенный родительской инвестицией в иерархии.
- Определяйте сведения о бюджете, создавайте финансовые планы и включайте инвестицию для финансовых операций.
- Назначьте команду персонала для работы над сервисом и соответствующим спросом (запросы или инциденты).
- Используйте процессы, чтобы уведомлять менеджеров, когда состояние инвестиции меняется. Также можно задать процесс, который будет выполнять какое-либо действие, например, менять состояние хода выполнения на *Завершено*.
- Отслеживайте историю всех изменений, добавлений и удалений для определенных полей инвестиции.

## Управление ИТ-сервисами. Предварительные требования

Как менеджеру проектов или ИТ-аналитику, вам необходимо выполнить предварительные требования из списка ниже:

- ☐ Согласуйте со своим администратором, что у вас есть права, необходимые для доступа к функциям, которые вы хотели бы использовать. Если у вас нет прав доступа к конкретным сервисам, они не будут отображаться на странице списка. Если у вас нет доступа с правом просмотра ни к одному сервису, список будет пустым.
- ☐ Прежде чем просматривать панели мониторинга и порталы BRM, попросите своего администратора установить и настроить акселератор BRM. Имеется множество точек предоставления данных, которые портлеты акселератора BRM отображают для всех проектов, задач, рисков, подписок, подразделений и сервисов. Портлеты отображают данные следующими способами:
  - автоматически из других модулей;
  - вводятся вручную или импортируются с помощью открытого шлюза XML (XOG);
  - импортируются при выполнении задания.
- ☐ Убедитесь в том, что запланированные задания выполняются должным образом. Например, задание выделения инвестиции может влиять на данные и производительность управления ИТ-сервисами.
- ☐ Убедитесь, что у вас есть доступ к следующим часто используемым отчетам управления ИТ-сервисами:
  - Анализ бюджетов и прогнозов
  - Счет ГК по расчетам между подразделениями
  - Расчеты с клиентами и поставщиками
  - Состояние инвестиции
  - Опрос транзакции проекта
  - Назначения ресурсов
  - Сведения табеля учета времени
  - Сравнение мощности и спроса с учетом ресурсов (требуется акселератор РМО)
  - Сравнение мощности и спроса с учетом роли (требуется акселератор РМО)
- ☐ Попросите администратора установить надстройку акселератора РМО, если вам нужен доступ к данным, которые она предоставляет.

- Если вы используете процессы, то администратор может определить процессы для желаемых типов сервисов. На странице *"Процессы - инициированные"* можно создавать и запускать процессы для служб. Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.
- Если вы используете возможности аудита, то вместе со своим администратором проверьте, есть ли у вас права для просмотра меню "Аудит". Попросите своего администратора настроить поля аудита и определить информацию, которая хранится в журнале аудита. Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.



# Глава 2: Управление ИТ-сервисами

---

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Открытие ИТ-сервиса](#) (на странице 11)

[Создать или изменить сервис](#) (на странице 12)

[Планирование сервиса](#) (на странице 15)

[Определение бюджета для сервиса](#) (на странице 17)

[Включение финансовых транзакций для сервиса](#) (на странице 21)

[Управление инцидентами сервиса](#) (на странице 22)

[Определение зависимостей для сервиса](#) (на странице 23)

[Создание и обновление базовых планов для измерения хода выполнения](#) (на странице 24)

[Управление подписками и расчетами между подразделениями](#) (на странице 26)

[Оценка сценариев планирования мощности для сервиса](#) (на странице 28)

## Открытие ИТ-сервиса

Вы можете просмотреть список своих ИТ-сервисов и открыть те, которые нужно изучить.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".  
Откроется страница списка.
2. Можно выполнять фильтрацию, сортировку и перенастройку страницы списка сервисов. Сервисы в списке отображаются с сортировкой по имени сервиса в порядке возрастания. Можно также сохранять и использовать фильтры, создавать и использовать фильтры мощности, удалять фильтры и сортировать списки.
3. Чтобы открыть сервис и просмотреть сведения или внести изменения, щелкните название сервиса.

## Создать или изменить сервис

Чтобы создать сервис, выполните эту процедуру. Также можно открывать и редактировать сервис. Применяются те же поля, хотя их расположение в пользовательском интерфейсе может быть другим.

**Примечание.** Администраторы и разработчики могут импортировать сервис из другой системы записей с помощью XML Open Gateway.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".
2. Нажмите кнопку "Создать".
3. В разделе "Общие" заполните необходимые поля. Для следующих полей требуется объяснение:

#### Основное приложение

Определяет основное родительское приложение, связанное с новым дочерним сервисом.

#### Менеджер

Определяет менеджера сервиса. По умолчанию, менеджером является пользователь, который создает сервис.

#### Даты начала и окончания

Определяют, когда начинается и заканчивается работа сервиса.

**Примечание.** Если не указаны даты начала и завершения, невозможно вычислить данные выделения, отображаемые на вкладке "Команда".

#### Установить плановые даты затрат

Указывает, следует ли синхронизировать даты плановых затрат с датами сервиса. При выборе параметра для подробного финансового плана планируемые даты затрат не затрагиваются.

**По умолчанию:** выбрано

#### Цель

Определяет цель сервиса, которая обеспечивает ее соответствие общей корпоративной стратегии. К примерам относятся инфраструктурные улучшения (ОРЕХ) или развитие нового бизнеса (CAPEX). Ваша организация определяет значения, а администратор их задает.

**Согласование**

Указывает, насколько хорошо сервис согласован с бизнес-целями организации. Чем больше значение, тем выше уровень согласования. Этот показатель применяется в анализе портфолио для критериев сравнительного бизнес-согласования.

При нажатии кнопки "Сохранить", вводимое вами цифровое значение отображается в виде одного из следующих символов состояния:

- Красный: оценка от 0 до 33 показывает отсутствие согласования.
- Желтый: оценка от 34 до 67 означает среднее согласование.
- Зеленый: оценка от 68 до 100 показывает наличие согласования.

**Статус**

Отображает состояние сервиса в жизненном цикле управления сервисом.

**Значения:** "Утверждено", "Отклонено", "Не утверждено"

**По умолчанию:** Не утверждено

**Индикатор состояния**

Отображает состояние в графическом виде. Например, если состояние *Утверждено*, визуальное состояние можно представить в виде зеленого цветового индикатора.

**Значения:** красный, желтый и зеленый. При сохранении выделение отображается как символ индикатора.

**Стадия**

Определяет стадию в жизненном цикле инвестиции. Перечень возможных значений зависит от конкретной компании и зависит от значений, выбранных администратором.

Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

**Приоритет**

Показывает относительное значение для бизнес-цели организации. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио.

**Ограничение:** от нуля (нижнее предельное значение) до 36 (верхнее предельное значение).

**По умолчанию:** 10

### Риск

Показывает численную оценку риска. Чем ниже значение, тем ниже риск. Эта метрика применяется в анализе портфолио, когда критерии сравнительных приоритетов используются для всех инвестиций портфолио. Введите числовое значение. После сохранения отображаются только такие символы цветового индикатора.

- Зеленый. Оценка от 0 до 33 показывает низкий риск.
- Желтый. Оценка от 34 до 67.
- Красный. Оценка от 68 до 100 показывает высокий риск.

### Требуется

Чтобы указать, что инвестиция отвечает требованиям бизнеса, установите флажок в этом поле. Этот атрибут используется для отслеживания инвестиций в портфолио, портлетах или диаграммах.

4. В разделе "Организационные структуры" свяжите OBS с сервисом для целей безопасности, составления отчетов или для организационных целей. Если при изменении свойств на странице финансовых свойств выбрано подразделение, поле может быть заполнено автоматически. Именованное подразделение OBS используется для связывания сервиса с подразделением CA Clarity PPM. Если существуют несколько элементов OBS с одним именем, подразделение указывается последним.
5. Сохраните изменения.
6. Чтобы удалить сервис, установите рядом с ним флажок и выберите Пометить на удаление.

**Примечание.** Чтобы удалить *активный* сервис, откройте его и снимите флажок в поле Активный.

## Планирование сервиса

Для установки дат начала и окончания, записи времени и для определения кодов расходов используется страница графика в свойствах сервиса.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "График".  
Откроется страница свойств.
3. В разделе "Расписание" заполните следующие поля:

#### Дата начала

Определяет, когда начинается сервис.

**Примечание.** Если не указаны даты начала и завершения, невозможно вычислить данные выделения, отображаемые на вкладке "Команда".

#### Дата окончания

Показывает, когда завершается сервис.

#### Установить плановые даты затрат

Показывает, синхронизованы ли планируемые даты затрат с датами начала и завершения сервиса. Установите этот флажок для выполнения синхронизации.

4. В разделе "Отслеживание" заполните следующие поля:

#### Запись времени

Показывает, могут ли штатные сотрудники вводить время в своих табелях учета времени для этого сервиса. Установите этот флажок, чтобы разрешить запись времени для данного сервиса.

**Важно!** Чтобы каждый штатный сотрудник мог отчитываться по времени, должна быть включена возможность записи времени.

Для дополнительной информации см. *Базовое руководство пользователя*.

#### **Режим отслеживания**

Задаёт метод отслеживания, используемый для ввода времени для данного сервиса.

##### **Значения:**

- Clarity. Сотрудники вводят время для назначенных им задач, используя таблицы учета времени.
- Нет. Для нетрудовых ресурсов, таких как издержки, материалы и оборудование, фактические затраты отслеживают при помощи квитанций транзакции или при помощи планировщика, например приложений Open Workbench или Microsoft Project.
- Другое. Указывает, что фактические затраты импортируются из сторонней программы.

**По умолчанию:** Clarity

#### **Код расходов**

Определяет код расходов, связанный с данным сервисом. Коды расходов помогают обрабатывать финансовую транзакцию, а в финансовом планировании отслеживать фактические затраты.

При выборе другого кода расходов на уровне задачи в табелях учета времени коды расходов уровня задачи переопределят их.

5. Сохраните изменения.

## Определение бюджета для сервиса

Чтобы определить запланированные затраты, чистый приведенный доход (NPV), эффективность инвестиций (ROI) и данные безубыточности для сервиса, используйте простой бюджет. Также можно определить запланированные затраты и прибыли сервиса.

Когда для бюджета заданы даты начала и окончания, сервис финансируется непрерывно и равномерно в течение указанного периода. Подробный финансовый план позволяет распределять плановые затраты по нескольким периодам.

**Примечание.** Данные любого подробного плана переопределяют простой бюджет, и поля на странице становятся доступны только для чтения.

Финансовые менеджеры задают значения по умолчанию, определяющие способ создания финансовых планов и использования финансовых периодов. Менеджеры по инвестициям могут создавать несколько планов финансовых затрат в виде предварительных оценок для бюджета. Они могут отправить наиболее пригодный план затрат на утверждение в качестве бюджета. Финансовые менеджеры утверждают переданные им планы затрат.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Бюджет".
3. Заполните следующие поля в разделе финансового планирования:

#### Валюта

Определяет валюту, которую нужно использовать при расчете значений бюджета и прогноза.

#### Бюджет равен запланированным значениям

Указывает, совпадают ли бюджетные значения свойств бюджета инвестиции с запланированными значениями. Если для инвестиции существует подробный бюджетный план, все значения полей в разделе "Бюджет" используются только для отображения и отражают значения в подробном бюджетном плане. Если этот флажок снят, вы можете изменять бюджетные поля.

**По умолчанию:** установлен

#### Вычисление финансовых показателей

Указывает, вычисляются ли финансовые показатели для инвестиций автоматически. Если этот параметр не выбран, можно определить финансовые показатели вручную.

**По умолчанию:** установлен

4. Заполните следующие поля в разделе параметров метрик:

**Использовать системную ставку для общей стоимости капитальных расходов**

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке.

**Системная ставка**

Отображение системной ставки вычисления общей стоимости капитальных расходов.

**Ставка инвестиции**

Отображение ставки инвестиции для вычисления общей стоимости капитальных расходов.

**Начальная инвестиция**

Определение исходной инвестиции сервиса.

**Использовать системную ставку реинвестирования**

Выберите поле для вычисления общей стоимости капитальных расходов по системной ставке повторной инвестиции.

**Системная ставка**

Отображение системной ставки вычисления общей стоимости капитальных расходов.

**Ставка инвестиции**

Отображение ставки инвестиции для вычисления общей стоимости капитальных расходов.

5. В разделе "Запланировано" заполните следующие поля:

**Плановые затраты**

Определение итоговых плановых затрат для инвестиций. Это значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановых затрат.

**Начало периода плановых затрат**

Запланированная дата начала для бюджета инвестиции.

**Конец периода плановых затрат**

Запланированная дата окончания для бюджета инвестиции.

**Плановая прибыль**

Определяет предполагаемую финансовую прибыль для данной инвестиции. Значение распределяется между начальной и конечной датами периода плановой прибыли.

**Начало периода плановой прибыли**

Запланированная дата начала прибыли инвестиции.

**Конец периода плановой прибыли**

Запланированная дата окончания прибыли инвестиции.

**Плановая эффективность инвестиций (NPV)**

Отображает запланированный чистый приведенный доход (NPV), который вычисляется на основе следующей формулы:

Плановый NPV = Плановая прибыль - Плановые затраты

**Примечание.** Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

**По умолчанию:** заблокировано

**Плановая эффективность инвестиций (ROI)**

Значение в этом поле рассчитывается по следующей формуле:

Плановая ROI = Плановый NPV / Плановые затраты

**Примечание.** Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

**По умолчанию:** заблокировано

**Плановое достижение порога безубыточности**

Дата и сумма, определяющие период и стоимость, при которых программа становится прибыльной.

**Примечание.** Чтобы сделать это поле доступным для ввода данных, снимите флажок "Рассчитать данные NPV".

**По умолчанию:** заблокировано

**Плановая эффективность инвестиций (IRR)**

Отображение запланированной внутренней ставки эффективности инвестиции.

**Плановая эффективность инвестиций (MIRR)**

Отображение запланированной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

**Запланированный период окупаемости**

Отображение даты запланированного периода окупаемости инвестиции.

6. В разделе "Бюджет" заполните следующие поля:

**Бюджетная стоимость**

Отображает общие бюджетные затраты для инвестиции

**Начало периода бюджетных затрат**

Отображение начальной даты бюджетных затрат инвестиции.

**Конец периода бюджетных затрат**

Отображение конечной даты бюджетных затрат инвестиции.

**Бюджетная выгода**

Отображение бюджетной прибыли инвестиции.

**Начало периода бюджетной прибыли**

Отображение начальной даты бюджетной прибыли инвестиции.

**Конец периода бюджетной прибыли**

Отображение конечной даты бюджетной прибыли инвестиции.

**Бюджетный NPV**

Отображает чистый приведенный доход (NPV) этой инвестиции.

**Бюджетный ROI**

Отображает бюджетную ROI (эффективность инвестиций) этой инвестиции.

**Бюджетная безубыточность**

Отображает дату, когда бюджетные затраты инвестиции сравняются с бюджетной прибылью.

**Бюджетный IRR**

Отображение бюджетной внутренней ставки эффективности инвестиции.

**Бюджетный MIRR**

Отображение бюджетной измененной внутренней ставки эффективности (MIRR) инвестиции.

**Бюджетный период окупаемости**

Отображение даты бюджетного периода окупаемости инвестиции.

7. Сохраните изменения.

## Включение финансовых транзакций для сервиса

Вы можете включить финансовую обработку сервиса. Определяйте финансовое местоположение, финансовое подразделение и другие атрибуты, используемые при обработке финансовых транзакций. Также можно определить ставки транзакций для следующих единиц каждого сервиса:

- трудовой ресурс;
- материал;
- оборудование;
- расходы.

Убедитесь, что следующие элементы существуют, прежде чем включить финансовые транзакции в сервисе:

- Элемент, классы НЗП и инвестиций, местоположение, а также матрицы ставок и затрат.
- Подразделение.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Финансы".
3. В разделе "Общие" введите следующие данные:

#### Класс НЗП

Определяет класс незавершенного производства, используемый для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Класс WIP можно использовать и для отчетности.

#### Класс инвестиций

Определяет класс инвестиции, используемый для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Класс инвестиций можно использовать и для отчетности.

#### Подразделение

Определяет подразделение, использованное при обработке транзакции расчетов между подразделениями для дебетования или кредитования подразделений в связи с расходами. Также это подразделение можно использовать для сопоставления инвестиции матрицам стоимости и ставок. Если подразделение выбрано на странице общих свойств, это поле заполняется автоматически. Необходимо для расчетов между подразделениями.

#### **Местонахождение**

Определяет местоположение, используемое для сопоставления инвестиции правилам дебетования и кредитования для обработки транзакций при расчетах между подразделениями. Если значения по умолчанию, используемые в системе или на уровне экономической единицы, показывают, что местоположение источника взято из инвестиции, используйте местонахождение для сопоставления инвестиций с матрицами стоимости и ставок.

4. В разделах "Ставки транзакций с трудовыми ресурсами", "Ставки транзакций с материалами", "Ставки транзакций с оборудованием" или "Ставки транзакций с издержками" соответственно для каждого типа транзакции введите следующее:

#### **Источник ставки**

Определяет ставку, используемую при обработке транзакции для начисления расходов по оплате труда, материалов, оборудования или издержек, связанных с обслуживанием.

#### **Источник затрат**

Определяет стоимость труда, материалов, оборудования или издержек, связанных с обслуживанием.

#### **Тип валютного курса**

Если включен мультивалютный режим, этот тип валютного курса показывает способ конвертации ставок и расходов.

5. Сохраните изменения.

## **Управление инцидентами сервиса**

Используйте инциденты для отслеживания спроса на ИТ среди пользователей и работы, выполняемой ИТ-аналитиками по вашим сервисам. К инцидентам относятся проблемы, неполадки, дефекты и другие запросы.

#### **Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Категории инцидентов".
3. Выберите категории инцидентов, которые хотите связать с сервисом, и нажмите кнопку "Добавить". Категории группируют инциденты так, что можно извлечь и оценить связанные с ними расходы и просмотреть загрузку ресурсов.

**Примечание.** Ваш администратор настраивает и обслуживает категории инцидентов. Администраторы также могут коллективно связывать любые сервисы с категориями инцидентов.

4. Нажмите кнопку Сохранить и вернуться.
5. Чтобы просмотреть список инцидентов, откройте меню "Свойства" и щелкните "Инциденты".
6. Для создания нового инцидента щелкните "Создать".
7. Чтобы назначить инцидент повторно, щелкните "Повторно назначить".
8. Чтобы преобразовать инцидент в задачу или проект, щелкните "Преобразовать".

## Определение зависимостей для сервиса

Между двумя сервисами в портфолио могут существовать отношения зависимости. Возможно наличие зависимостей между началом и завершением конфликтующих задач или в случае превышения бюджета. Вы можете определить инвестиции, которые зависят от вашего сервиса, а также указать, в каком случае ваш сервис зависит от другой инвестиции.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Зависимости".
3. Выберите режим для добавления одного из следующих вариантов.
  - Инвестиции, которые зависят от данной инвестиции. При этом на экран выводятся другие инвестиции, которые зависят от вашей инвестиции.
  - Инвестиции, от которых зависит данная инвестиция. При этом на экран выводятся другие инвестиции, от которых зависит ваша инвестиция.
4. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить в инвестицию дополнительные зависимости.

Откроется страница "Выберите инвестиции".
5. Введите имя и выберите тип инвестиции в поле "Тип", либо щелкните "Показать все".
6. В разделе "Фильтр инвестиций" установите флажок с именем инвестиции и нажмите кнопку "Добавить".
7. Сохраните изменения.

## Создание и обновление базовых планов для измерения хода выполнения

Базовые планы, которые часто используются с проектами, также можно применять для получения сведений о совокупной запланированной трудоемкости и ожидаемых расходах на сервис. Базовый план статичен. Изменения, вносимые в сервис после создания базового плана, не отображаются автоматически в текущем базовом плане. Однако вы можете обновить базовый план, чтобы включить в него только что введенные сведения.

**Примечание.** Фактические затраты инцидента представляют незапланированный объем работы и не являются частью общей трудоемкости для базовых планов.

Создайте исходный базовый план, прежде чем вводить какое-либо время для ресурсов. Создавайте больше базовых планов через интервалы, в том числе во время выполнения сервиса, например, когда выполнены разные этапы, и когда завершен весь сервис. Исходный базовый план позволяет сравнивать оценочные значения с фактическими, когда сервис выполняется.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Базовый план".  
Откроется страница базового плана.
3. Для изменения базового плана сервиса щелкните имя редакции базового плана на странице.
4. Для создания нового базового плана щелкните "Создать".  
Откроется страница свойств.
5. Заполните следующие поля:

#### Имя редакции

Определяет имя редакции базового плана.

#### Пример:

"Начальный базовый план", "Промежуточный базовый план" или "Окончательный базовый план".

**Обязательное поле:** да

#### ИД редакции

Определяет уникальный идентификатор для редакции базового плана.

##### Пример:

Номер версии базового плана, например v1 или v5.

**Обязательное поле:** да

#### Описание

Задаёт описание редакции базового плана.

**Требования.** Нет

#### Текущая редакция

Определяет редакцию базового плана в качестве текущего. Это поле отображается, только если существует редакция базового плана. По умолчанию текущим является базовый план, созданный последним. Если вы определили только один базовый план, он считается текущим.

**По умолчанию:** выбрано

6. Сохраните изменения.
7. Можно просмотреть следующие сведения о финансовых затратах и трудоемкости базового плана. Эти данные берутся из столбцов на странице редакции базового плана в свойствах сервиса:
  - **Использование.** Общая трудоемкость (фактические затраты плюс фактическая ПДЗ) на момент принятия базового плана. Фактическими являются затраты, разнесенные по назначениям сервиса.
  - **ПСВР.** Плановая стоимость выполненных работ на момент принятия базового плана. Затраты вычисляются умножением значения БПЗ на процент выполнения уровня сводки.
8. Используйте базовые планы для выполнения анализа освоенного объема (EVA) по производительности сервиса (необязательно). Показатель EVA определяет объем затрат на сервис и выполненной работы на определенную дату.

**Примечание.** Определите ставки для персонала сервиса и запустите задание "Извлечение матрицы ставок" до определения базового плана, чтобы получить значения базового плана затрат. Чтобы получить значения базового плана ПСВР, введите процентные значения по сводным задачам до определения базового плана.
9. Чтобы обновить базовый план, откройте меню "Свойства" и щелкните "Базовый план".

Откроется страница базового плана сервиса.
10. Установите флажок рядом с базовым планом.

11. Щелкните "Обновить базовый план".

Откроется страница подтверждения.

12. Нажмите кнопку "Да".

По умолчанию текущим базовым планом сервиса становится самый последний созданный базовый план. Если будет удалена текущая редакция базового плана, помимо которой есть еще несколько базовых планов, текущей редакцией становится самый последний из них.

При наличии у инвестиции только одного базового плана, он помечается как текущий. Базовый план отображается в списке с желтой меткой в столбце "Текущий". Откройте базовый план, чтобы сделать его текущим, выберите поле "Текущая редакция" и сохраните редакцию базового плана.

## Управление подписками и расчетами между подразделениями

Подпиской является запрос подразделения на получение сервиса. Подписанные подразделения становятся клиентами сервиса. Подразделение, управляющее сервисом, становится поставщиком сервиса. Как поставщик сервиса, используйте подписки для управления отношениями с подписавшимися подразделениями. Подписки включают в себя расходы, начисляемые к оплате подписанным подразделением за предоставленные сервисы.

Можно просмотреть список всех подразделений, которые подписаны на сервис, и добавить либо удалить подразделения из списка подписок. Менеджеры подразделений также могут подписывать свои подразделения на сервис. Дополнительные сведения о расчетах между подразделениями см. в Руководстве пользователя по управлению финансами.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Свойства" и щелкните "Подписки".
3. Выберите или отфильтруйте подписки. Просмотрите следующие сведения:

**Подразделение по работе с клиентами**

Отображает подразделение, подписанное на этот сервис.

**BRM**

Отображает имя менеджера бизнес-отношений для подписанного подразделения.

#### **Инциденты**

Отображает количество инцидентов, зарегистрированных подразделением, подписанным на сервис.

#### **Расходы**

Отображает совокупные расходы за предоставление сервиса, утвержденные на текущий момент подписанным подразделением.

#### **Нарушения SLA**

Определяет количество нарушений уровня обслуживания, зарегистрированных подписанным подразделением для данного сервиса.

4. Чтобы подписать подразделение, выполните следующие действия:

- a. Нажмите кнопку "Добавить".  
Откроется страница "Добавить подразделения подписчика".
- b. Выберите или отфильтруйте подразделения, которые нужно добавить в список подписки, и нажмите кнопку "Добавить".
- c. Щелкните "Вернуться".

**Примечание.** Для начисления расходов подразделения за предоставление сервиса обновите правило дебетования расчетов между подразделениями, добавив выделения ГК для вновь подписанного подразделения. С финансовым руководителем ИТ-сервиса и руководителем подписанного подразделения определите начало расчетов между подразделениями за сервисы.

5. Чтобы отменить подписку, выполните следующие действия:

- a. Установите флажок для каждого подразделения по работе с клиентами, подписку которого требуется отменить, и нажмите кнопку "Удалить".  
Откроется страница подтверждения.
- b. Нажмите кнопку "Да".

**Примечание.** При отмене подписки обновите правило дебетования расчетов между подразделениями и удалите выделение ГК для подразделения. В противном случае начисление расходов подразделения за сервисы будет продолжаться.

## Оценка сценариев планирования мощности для сервиса

Сценарии позволяют применить систематическую методологию для оптимизации сервиса. Примените сценарии к сервису для анализа влияния изменений обеспечения персоналом или сдвигов дат на результат сервиса.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. В панели инструментов сценария под панелью страницы выберите сценарий планирования мощности.  
Этот сценарий становится текущим.
3. Вы можете оценить сервис, переключившись между сценарием и планом записи.
4. Чтобы создать сценарий планирования мощности, щелкните "Создать" в панели инструментов сценария (необязательно).

# Глава 3: Создание иерархии сервисов

---

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Иерархии сервисов](#) (на странице 29)

[Определение дочерних инвестиций и выделений](#) (на странице 30)

[Определение родительских инвестиций и выделений](#) (на странице 30)

[Изучение сводки трудоемкости для сервиса](#) (на странице 31)

[Проверка финансовой сводки для сервиса](#) (на странице 32)

## Иерархии сервисов

Вы можете управлять сервисами в иерархии с другими инвестициями, включая проекты, активы, приложения, продукты, сервисы и другие виды работы. Финансовая иерархия отображает совокупность плановых, фактических и оставшихся затрат ваших инвестиций. Значения, зависящие от времени, определяются с учетом заданных процентов выделения инвестиции.

*Финансовая сводка* и *сводка трудоемкости* являются иерархическими представлениями инвестиций, сервисов и идей, из которых состоит сервис. По мере построения иерархии запланированные расходы по дочерней инвестиции или сервису сводятся в родительский сервис. Эти совокупные расходы отображаются в *финансовой сводке*. Аналогично, связанная дочерняя инвестиция или совокупные значения объема работы сводятся в родительский сервис и отображаются в *сводке трудоемкости*.

Сервисы можно использовать совместно с другими инвестициями, сервисами и идеями. Например, сервер базы данных можно сделать совместно используемым для поддержки двух программных приложений. Вы можете выполнить следующее:

- Добавьте два программных приложения в качестве дочерних инвестиций в иерархию инвестиций сервера базы данных.
- Измените процентную долю выделения и отрезки времени для дочерней инвестиции или сервиса.

Процент выделения инвестиции определяет объем сервиса, выделяемый для другого сервиса, инвестиции, или идеи. Все сведения о затратах, отображаемые в иерархии инвестиций, определяются на основе процентов выделения.

## Определение дочерних инвестиций и выделений

Как владельцу услуги или менеджеру инвестиций, вам нужно определить выделения для каждой дочерней инвестиции и сервиса в иерархии. При добавлении первой дочерней инвестиции к сервису, устанавливается выделение инвестиции в 100 %. Вы можете изменить процент выделения для дочернего сервиса, инвестиции или идеи. Общие затраты дочерней инвестиции автоматически агрегируются в родительский сервис на основании процентов выделения инвестиции.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Финансовая сводка".
3. Установите флажок рядом с нужным сервисом и нажмите кнопку "Добавить дочерний объект".
4. Установите флажок рядом с инвестициями и щелкните "Добавить".
5. Щелкните "Вернуться".
6. Щелкните сумму выделения для дочерней инвестиции.  
Откроется страница задания выделения.
7. В поле "Выделение" для своего сервиса введите процент выделения данной дочерней инвестиции родительскому сервису или инвестиции.
8. Сохраните изменения.
9. Чтобы удалить дочерний сервис из финансовой сводки, установите флажок рядом с сервисом и щелкните "Удалить".
10. Щелкните "Вернуться".

## Определение родительских инвестиций и выделений

К сервису можно добавить одну или несколько инвестиций. Определите выделения для каждой дочерней инвестиции в иерархии сервисов. Выделения инвестиции и сервиса можно разделить среди нескольких родительских инвестиций. Общее выделение не может быть меньше 100 %.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Родительские объекты".  
Откроется страница списка родительских объектов.

3. Нажмите "Добавить", чтобы выбрать одну или более инвестиций, которые вы хотите обозначить в качестве родительских.
4. В поле "Выделение" введите процент выделения для родительской инвестиции.
5. Чтобы удалить родительскую инвестицию, установите флажок рядом с ней и щелкните "Удалить".
6. Сохраните изменения.

## Изучение сводки трудоемкости для сервиса

Вы можете просмотреть сведения об общей трудоемкости, выполненной по утвержденным или не утвержденным инвестициям, сервисам и идеям в иерархии.

### **Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Сводка трудоемкости".
3. Чтобы просмотреть все сервисы, включая родительские и дочерние, разверните или сверните элементы в иерархии.
4. Изучите совокупные сведения о трудовых затратах дочернего сервиса, включая ПДЗ, ППЗ и фактические затраты. Агрегирование учитывает проценты выделения дочерней инвестиции или сервиса.
5. В зависимости от представления, выбранного в иерархии, в линейном элементе "Самостоятельно" отображаются значения работы или затрат для родительского сервиса. Линейные элементы, расположенные под элементом "Самостоятельно", относятся к дочерним инвестициям или сервисам.
6. Чтобы отфильтровать список, выберите параметр в поле "Состояние".
7. Чтобы согласовать выделения с целями бизнеса, можно также добавлять или удалять дочерние инвестиции или сервисы.

## Проверка финансовой сводки для сервиса

Вы можете просматривать финансовые данные в иерархическом списке, в котором представлены ваши дочерние инвестиции, сервисы и идеи. Все дочерние затраты и прибыли сводятся в родительский сервис и отображаются в элементе строки родительского сервиса.

Вы можете отслеживать затраты, понесенные на создание, содержание и поддержку сервиса. Вы также можете отслеживать проценты выделения, плановые затраты, фактические затраты, оставшиеся затраты, плановую прибыль, плановую эффективность инвестиций (ROI) и плановый чистый приведенный доход (NPV). Можно изменить сервис, добавив к нему или удалив из него дочерние инвестиции.

### **Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Иерархия" и щелкните "Финансовая сводка".

3. Проверьте родительские и дочерние сервисы, представленные в финансовой сводке, в том числе значения для следующих полей:

**Плановые затраты**

Плановые затраты по инвестициям, включая затраты, понесенные из любых других дочерних инвестиций на основе процента их выделения.

**Фактические затраты**

Затраты согласно выставленным счетам и счетам-фактурам. Если сервис не утвержден, фактические затраты также являются сводными затратами из дочерней инвестиции или сервиса. Затраты вычисляются после учета процентов выделения инвестиции. Т.е. состояние сервиса отличается от *Утвержден*.

**Оставшиеся затраты**

Разница между плановыми и фактическими затратами.

**Плановая эффективность инвестиций (ROI)**

Плановая прибыль от инвестиции и ее дочерних инвестиций.

**Плановая эффективность инвестиций (NPV)**

Плановая эффективность инвестиции и ее дочерних инвестиций.

**Плановая прибыль**

Сумма плановой прибыли от подробного бюджета инвестиции, сервиса или идеи. Плановая прибыль равна ожидаемым доходам по инвестиции.

**Совокупная стоимость владения (ТСО)**

Совокупная стоимость владения (ТСО) является совокупной суммой расходов, связанных с выполнением сервиса или управлением им. Для управления сервисом необходимо управлять всеми инвестициями, такими как проекты, приложения и идеи, поддерживающими сервис. Показатель ТСО отслеживает расходы и общие выделения. ТСО можно использовать для управления бюджетом сервиса и сравнения совокупных расходов, начисленных для различных типов инвестиций.

4. Чтобы вычислить ТСО, добавьте к сервису одну или несколько дочерних инвестиций. В иерархическом списке инвестиций можно просмотреть совокупные расходы и общие трудозатраты.
5. Чтобы отфильтровать список, выберите параметр в поле "Состояние".

**Примечание.** По умолчанию в финансовой сводке и сводке трудоемкости отображается список утвержденных и неутвержденных дочерних инвестиций.

6. Чтобы согласовать выделения с целями бизнеса, можно также добавлять или удалять дочерние инвестиции или сервисы.



# Глава 4: Формирование команды сервиса

---

В этом разделе содержатся следующие темы:

- [Команды сервиса](#) (на странице 35)
- [Добавление ролей или ресурсов к команде сервиса](#) (на странице 36)
- [Определение требований к обеспечению персоналом по сервису](#) (на странице 40)
- [Изучение мощности роли для сервиса](#) (на странице 42)
- [Определение выделений ресурсов для сервиса](#) (на странице 43)
- [Регулирование выделений ресурсов для сервиса](#) (на странице 44)
- [Смещение, фиксация или принятие выделений ресурсов](#) (на странице 45)
- [Установка значения выделения для нескольких членов команды](#) (на странице 47)
- [Изменение планового и зафиксированного выделений для сервиса](#) (на странице 48)
- [Замена ресурсов в команде сервиса](#) (на странице 49)
- [Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса](#) (на странице 50)

## Команды сервиса

Как менеджер, вы можете назначать команду ресурсов или ролей для работы по сервису. Вы можете реализовывать многие функции, которые доступны для проектов. Например, при работе с командами сервиса, вы можете выполнять следующие действия:

- Планировать мощность по ролям.
- Добавлять или обновлять ресурсы и роли по OBS.
- Менять роли персонала и требования к нему.
- Смешать и масштабировать выделения для ролей или ресурсов.

ИТ-аналитики, инженеры, консультанты и другие специалисты могут записывать время, в течение которого они работали над сервисами, инцидентами и запросами, в своих табелях учета времени.

**Примечание.** Сервисы не связаны с задачами, и их кадровое обеспечение не приводит к долгосрочным обязательствам для ресурсов.

## Добавление ролей или ресурсов к команде сервиса

Чтобы обеспечить сервис персоналом, добавьте именованные трудовые ресурсы, нетрудовые ресурсы или роли в качестве прототипов. Ресурсы автоматически выделяются на уровне 100 % от доступного числа их рабочих дней. Вы можете регулировать выделения, выделять ресурсы с превышением доступности или автоматически выделять только оставшуюся доступность ресурсов.

Можно добавить в сервис несколько экземпляров роли, но не несколько экземпляров одного именованного ресурса. Например, дважды назначьте роль разработчика, чтобы представить два разных требования для ресурса с навыками разработчика.

### **Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".  
Появится страница "Персонал" команды.

2. Прежде чем добавить персонал к сервису, просмотрите страницу персонала сервиса. Эта страница содержит следующие столбцы и значки:

**Значок "Свойства"**

Открывает профиль ресурса. Вы можете просматривать сведения профиля и менять выделения, в том числе плановые и подтвержденные выделения.

**Значок "Средство поиска ресурсов"**

Открывает страницу "Поиск ресурсов" для выбранного ресурса. Вы можете заменить ресурс или роль.

**Выделение ресурса**

Открывает страницу "Ресурс/Выделения ролей". Вы можете обновить выделение ресурсов.

**Роль**

Отображает имя ресурса для данного назначения. Роль может отличаться от основной роли, выбранной в профиле ресурса.

**Время**

Отображает желтый флажок, если ресурсу или роли разрешено вводить значения табеля учета времени для этой инвестиции.

**Состояние резервирования**

Показывает состояние резервирования ресурса или роли.

**Значения**

Жесткое. Ресурс зафиксирован для инвестиции

Мягкое. Ресурс умозрительно включен в график для этой инвестиции.

Смешанное. Для ресурса существует и мягкое, и подтвержденное выделение.

**Начало**

Отображает начальную дату выделения участника команды. Если эта дата не определена, по умолчанию используется дата завершения инвестиции.

**Окончание**

Отображает конечную дату выделения участника команды. Если эта дата не определена, по умолчанию используется дата завершения инвестиции.

**Выделение (%)**

Показывает значение в процентах, демонстрирующее выделение этого члена команды на инвестицию.

**Выделение**

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован для инвестиции. До изменения дат резервирования сотрудники автоматически резервируются на весь период работы службы. Изменять выделение непосредственно нельзя. Для изменения выделения необходимо использовать следующие методы.

- Параметры настройки выделения.
- Новые кривые выделения, определенные на странице "Свойства штатного сотрудника" ресурса.
- Параметр "Смещение выделения"

#### **Выделено фактич. затрат**

Показывает общее количество часов, которое на данный момент было затрачено ресурсом на эту инвестицию.

#### **Фактические затраты инцидента**

Показывает время, проведенное для инцидентов, связанных с этой инвестицией.

#### **Итоговые фактические затраты**

Показывает совокупное фактическое время, проведенное по этой инвестиции. Это значение — сумма выделенных фактических затрат и фактических затрат на инцидент.

3. Чтобы добавить ресурсы и роли, щелкните "Добавить".  
Откроется страница "Выбор ресурса".
4. Выберите ресурсы и роли, которые требуется добавить в персонал сервиса.

**Примечание.** Если имя ресурса неизвестно, роль можно использовать в качестве прототипа. Или роль используется, если ресурс недоступен для набора персонала в сервисе.

5. Используйте "Фильтр поиска" для поиска ресурсов или ролей по имени или другим критериям.

6. Нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить выбранные ресурсы или роли.
7. Чтобы добавить в сервис членов команды на уровне OBS, щелкните "Добавить или обновить по OBS" (необязательно).
8. Вы можете зарезервировать для сервиса ресурсы с превышением доступности (необязательно). Если число доступных часов меньше, чем общее число запрошенных часов, откроется страница "Подтверждение доступности оставшегося" с указанием, что ресурс зарезервирован избыточно.
  - При резервировании ресурса на уровне 100% (процент резервирования по умолчанию) его доступности в столбце "100% выделение ресурса" показывается число часов, которое будет использовано.
  - В столбце "Доступность оставшегося" отображается фактическое число рабочих часов ресурса, доступных для работы в сервису.

Выберите один из следующих параметров.

**Превысить доступность**

Выделяет ресурс с превышением.

**Только оставшееся**

Ресурс будет зарезервирован в объеме, указанном в столбце "Доступность оставшегося".

9. Чтобы удалить ресурс, установите флажок и щелкните "Удалить" (необязательно).

**Примечание.** Нельзя удалить ресурс, если по сервису были переданы фактически затраты или отправлены ожидаемые затраты.

10. Сохраните изменения.

## Определение требований к обеспечению персоналом по сервису

После добавления в сервис ресурса или роли укажите требования к обеспечению персоналом на странице свойств штатного сотрудника ресурса или роли.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Щелкните значок "Свойства" для ресурса или роли.
3. Измените свойства сотрудника:

#### Имя требования

Отображает имя требования по персоналу.

#### Даты начала и окончания

Определяет даты начала и окончания выделения сотрудника для данной инвестиции.

По умолчанию дата начала инвестиции и дата окончания инвестиции.

#### Выделение в % по умолчанию

Определяет процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для инвестиции (можно ввести 0 процентов). При изменении данного параметра обновляются столбцы "Выделение" и "Выделение (%)" на странице инвестиции "Команда - персонал".

#### Состояние резервирования

Указывает уровень обязательства для выделения персонала.  
Резервирование персонала может быть мягким, твердым и смешанным.

Состояние резервирования задается автоматически при регистрации членов команды или при изменении их выделения.

#### Состояние запроса

Определяет тип требования к обеспечению персоналом.

По умолчанию: "Новый проект".

#### Ресурс

Отображает ресурс, связанный с требованием.

#### Даты начала и окончания инвестиции

Отображает даты начала и окончания инвестиции.

#### Роль инвестиции

Определяет роль, для которой формируется требование в ресурсах для данной инвестиции.

Например: разработчик, бизнес-аналитик или архитектор

**Элемент персонала OBS**

Определяет элемент персонала OBS.

Значение по умолчанию: указанное значение элемента персонала OBS инвестиции.

**Открыть для записи времени**

Определяет, может ли ресурс использовать табели учета времени для отслеживания времени, затрачиваемого на назначения для задач. Если флажок снят, ресурс не может записывать время по проекту в проектах.

По умолчанию: выбрано

4. Заполните следующие поля в разделе "Поиск ресурса":

**Тип употребления ресурса**

Указывает, кем является ресурс - подрядчиком или сотрудником с полной занятостью.

**Ключевые слова резюме**

Определяет ключевые слова из резюме ресурса.

**Плановое выделение**

Определяет общий процент времени, которое ресурс планирует выделить на эту инвестицию в соответствии с запросом менеджера по инвестициям. Выделение также указывает начальную и конечную дату.

**Подтвержденное выделение**

Определяет общий процент жесткого выделения ресурса на эту инвестицию (вводится менеджером по работе с ресурсами). Выделение также указывает начальную и конечную дату выделения.

Это значение отсутствует до тех пор, пока менеджер ресурсов не выполнит жесткое резервирование выделения.

5. Сохраните изменения.

## Изучение мощности роли для сервиса

Используйте совокупное представление общего спроса на роль, чтобы планировать требования к обеспечению персоналом для сервиса. Вы можете проверить мощность каждого ресурса по роли.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Откройте меню "Команда" и щелкните "Мощность роли".
3. Просмотрите выделение роли для сервиса и сравните его с выделениями для других инвестиций или сервисов. В иерархии инвестиций данные агрегируются по ролям, а каждая дочерняя инвестиция выделяет родительской инвестиции определенный процент.
4. Просматривайте мощность роли для сервиса и дочерних инвестиций.
5. Также вы можете просматривать ресурсы без роли команды в строке [Без роли].
6. Эти сведения можно просмотреть как в рамках, так и за пределами сценария (необязательно). Например, роль может превышать доступность. Щелкните значок "Персонал", чтобы перейти на страницу персонала команды и просмотреть все ресурсы, использующие эту роль.

## Определение выделений ресурсов для сервиса

Выделение персонала – это назначение конкретного ресурса сервису. Сотрудники автоматически резервируются на весь период работы сервиса. Вы можете изменить даты резервирования и другие сведения о выделении персонала.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Измените следующие поля:

#### Ресурс

Отображает имя ресурса. Щелкните ссылку на имя ресурса, чтобы открыть свойства ресурса.

#### Роль

Определяет роль ресурса для инвестиции.

#### Время

Показывает, может ли ресурс вводить время за работу, выполненную по этой инвестиции.

#### Состояние резервирования

Показывает состояние резервирования ресурса для этой инвестиции.

#### Начало и окончание

Задаёт даты начала и окончания для резервирования данного ресурса по этой инвестиции. При изменении дат значение в столбце "Выделение" обновляется.

#### Выделение (%)

Определяет объем выделения ресурса для данной инвестиции по умолчанию. В качестве процента выделения можно указать 0. Изменения приведут и к обновлению значения в столбце "Выделение".

#### Выделение

Отображает количество часов, на которое ресурс предварительно зарезервирован. Объем выделения рассчитывается для каждого ресурса путем умножения общего числа рабочих дней в интервале между начальной и конечной датами работы сервиса (включая начальную и конечную даты) на количество часов ежедневной доступности ресурса для работы. В ПДЗ учитывается количество часов, на которые ресурс назначен сервису.

#### Выделено фактич. затрат

Показывает общее количество часов, назначенных на эту инвестицию.

#### Фактические затраты инцидента

Показывает время, проведенное для инцидентов, связанных с этой инвестицией.

#### Итоговые фактические затраты

Общие фактические затраты для этого ресурса.

3. Сохраните изменения.

## Регулирование выделений ресурсов для сервиса

Вы можете регулировать выделения ресурсов, в том числе расширять их назначение или отменять жесткое резервирование.

К примеру, выделение ресурса, плановое или по умолчанию, составляет 100 %. Ресурс зарезервирован для работы над проектом с 1 апреля по 1 июля. Кроме того, с 1 по 30 апреля 50 % времени ресурс запланировано для работы над другим сервисом. Ресурс планирует отпуск в период с 15 по 22 мая. В этом случае вы можете создать две кривых выделения. Одна кривая показывает отклонение на 50 % с 1 по 30 апреля. Другая показывает отклонение на 0 % с 15 по 22 мая.

#### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Щелкните значок "Свойства" рядом с ресурсом и изучите следующие элементы:

##### Плановое выделение

Эта кривая представляет общий объем *планового* (по умолчанию) выделения, который был изначально запрошен менеджером сервиса.

##### Подтвержденное выделение

Эта кривая представляет объем выделения, зафиксированный менеджером ресурса.

**Примечание.** Состояние резервирования ресурса автоматически меняется в соответствии с изменениями в кривых планового и подтвержденного выделения. Настройка управления проектом "Разрешить смешанное (по умолчанию) резервирование" определяет вашу возможность просматривать раздел "Подтвержденное выделение".

3. В поле "Выделение в % по умолчанию" укажите процент времени, в течение которого ресурс должен быть выделен для сервиса. Например, введите 0, 50 или 100 %.

Это изменение отражается в столбцах "Выделение" и "Выделение (%)" на странице команды персонала.

4. Просмотрите плановое и подтвержденное выделения для своих сервисов и определите отклонения от значения в поле "Выделение в % по умолчанию".
5. Создайте по одной строке для каждого отклонения от выделения по умолчанию. В качестве продолжения примера в начале темы создайте две строки.
  - a. Одна строка представляет период работы ресурса с выделением 50 %.
  - b. Вторая строка представляет период работы ресурса с выделением 0 % (вне офиса).
6. Создание периода планового или подтвержденного выделения
  - a. Введите дату начала периода.
  - b. Введите дату окончания периода.
  - c. В поле "**Выделение (%)**" укажите процент времени, в течение которого предполагается работа ресурса (предварительный или фиксированный). Например, введите 0, 50 или 100 %.
7. Сохраните изменения.

## Смещение, фиксация или принятие выделений ресурсов

Также вы можете внести следующие типы изменений в выделения ресурсов.

- **Сместить выделение:** вы можете сместить или масштабировать все или часть выделений ресурса в сервисе. Сместите выделения, чтобы расширить их за пределы допустимого представления на шкале времени, которое составляет шесть месяцев. Например, выделение начинается 1 мая и продолжается до конца мая на уровне 100 %, а затем длится до конца июня на сниженном уровне в 50 %. Если изменить дату начала на 1 июня, то выделение смещается с 1 июня до 1 июля (для 31-дневного календаря) в объеме 100 %, а затем до 2 августа со ставкой 50%. Выделение можно смещать и в интервалах времени, не содержащих сегменты.
- **Закрепить плановое выделение:** вы можете задать подтвержденное выделение ресурса таким образом, чтобы оно было равно плановому выделению. Чтобы жестко зарезервировать сегменты, измените сегмент планового выделения для ресурса. Ресурс в состоянии жесткого резервирования является полностью закрепленным. При фиксации планового выделения процент выделения, используемый по умолчанию, не сбрасывается.
- **Принять подтвержденное выделение:** в разделе "Плановое выделение" вы можете удалить сегменты с мягким резервированием. Все сегменты становятся зафиксированными сегментами с жестким резервированием.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис и щелкните Команда.

2. Установите флажок рядом с ресурсом, для которого нужно сместить выделения.
3. Чтобы сместить или масштабировать выделения, выполните следующие действия
  - a. Откройте меню Действия и щелкните Сместить выделение.
  - b. В разделе "Смещаемый интервал времени" щелкните даты начала и окончания выделения ресурса на работу в этом сервису. При перемещении данных сегментированные даты выделения остаются неизменными, даже если меняется процент выделения для каждого сегмента.
  - c. В разделе "Параметры смещения во времени" выполните следующие действия:
    - В поле Сместить на дату введите дату, когда должно начаться смещенное выделение.
    - В поле Максимальная дата смещения введите дату окончания для смещенных выделений. Выделения не могут быть смещены за пределы конечной даты.
    - В поле Масштабировать % выделения на введите изменение в процентах, которое нужно внести в соответствии с данным смещением.
4. Чтобы зафиксировать и плановое выделение и сделать его подтвержденным, выполните следующие действия:
  - a. Откройте меню "Действия" и щелкните "Фиксировать плановые выделения".

Откроется страница подтверждения.
  - b. Нажмите кнопку "Да".
5. С другой стороны, чтобы принять подтвержденное выделение и сопоставить плановое выделение с подтвержденным, выполните следующие действия:
  - a. Откройте меню "Действия" и щелкните "Принять подтвержденное выделение".

Откроется страница подтверждения.
  - b. Нажмите кнопку "Да".

Все выделения полностью зафиксированы. Все сегменты становятся зафиксированными сегментами с жестким резервированием. Значение состояния резервирования меняется на *Жесткое*. Значения в столбцах "Выделение в %" и "Выделение" обновляются.
6. Сохраните изменения.

Изменение будет отражено в столбцах "Выделение" на странице персонала команды сервиса.

## Установка значения выделения для нескольких членов команды

Можно задать выделение сразу для нескольких членов команды.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Установите флажок рядом с ресурсом, чтобы обновить выделение.
3. Откройте меню "Действия" и щелкните "Задать выделение".
4. В общем разделе задайте следующие выделения для выбранных членов команды:

#### Даты начала и окончания

Определяет даты начала и окончания выделения.

Установите флажок "Сбросить для соответствия дате начала инвестиции", чтобы требования для обеспечения ресурса персоналом соответствовали датам начала и окончания сервиса.

#### Выделение по умолчанию в %

Определяет выделение ресурса для сервиса.

5. Установите флажок "Очистить существующие сегменты выделения" в разделе "Существующие сегменты выделения" страницы. При таком выделении все сегменты выделения для выбранных участников команды удаляются.
6. Заполните описанные далее поля в разделе "Новые сегменты выделения" страницы, чтобы для выбранных членов команды создать новый сегмент выделения:

#### Начало и окончание

Определяет даты начала и окончания выделения.

#### Выделение (%)

Определяет процент выделения ресурса сервису.

7. Сохраните изменения.

## Изменение планового и зафиксированного выделений для сервиса

Как менеджеру сервиса, вам необходимо ответить на следующие вопросы:

- Какой доступностью ресурсов я располагаю для сервиса?
- Какие ресурсы зарезервированы избыточно или недостаточно? В какой степени?

Вы можете проверить плановое и зафиксированное выделение ресурса для сервиса на период времени, в графическом формате.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис.
2. Откройте меню "Команда" и щелкните "Подробнее".  
Выделения отображаются по ресурсам, выделениям и периодам времени.
3. Прокрутите курсором по периоду времени.  
Появится окно с краткой информацией.
4. Изучите столбцы периода времени и цвета выделений. Столбцы по умолчанию задаются как *недельные* и всегда начинаются с текущей недели.
  - Желтый цвет указывает на то, что выделение ресурса соответствует уровню доступности для данного периода времени или ниже него.
  - Красный цвет указывает на то, что ресурсы выделены с превышением доступности. Для данного периода зарезервированное время превышает имеющуюся доступность.
  - Зеленый цвет указывает на выделение ресурса для других инвестиций, идей или служб.
5. Чтобы изменить значения, связанные со временем, щелкните по графику. Например, можно изменять ячейки времени для каждого ресурса.
6. Сохраните изменения.

## Замена ресурсов в команде сервиса

Вы можете заменить сотрудников, которые назначены в команду сервиса. Используйте оценку доступности для поиска замены со схожими характеристиками. Можно заменить один ресурс на другой, или же заменить роль на ресурс.

**Примечание.** Замена может привести к превышению доступности ресурсов.

### Выполните следующие шаги:

1. По возможности, при заполнении и публикации записей времени перед заменой, советуйтесь с сотрудниками персонала, которых затронет эта замена.
2. Откройте сервис и щелкните "Команда".
3. Рядом с именем ресурса, которого нужно заменить, нажмите значок "Средство поиска ресурсов".
4. Рассмотрите следующие поля:

#### Доступность

Указывает период назначения и количество часов для выделения ресурса. Замена переносит даты и часы в график другого сотрудника.

#### Сопоставление доступности

Отображает оценку, учитывающую длительность назначения (рабочий период) и доступность каждого ресурса, который может стать заменой. Чем выше оценка, тем точнее соответствие.

Если в критерии поиска не включены требуемые навыки, то столбец "Итоговое соответствие" будет дублировать оценку в столбце "Соответствие доступности". Столбец "Соответствие навыка" может быть пустым. Если поиск ведется по критериям доступности и навыков, в столбце "Итоговое соответствие" будет отображаться среднее для двух оценок.

Вверху страницы отображаются следующее сообщение:

*"Оценки совпадений могут быть неточными, если даты доступности лежат за пределами следующего диапазона: ддммгг - ддммгг".*

Если между диапазоном дат, указанным в сообщении, и датами в поле "Доступность" имеется расхождение, то оценка "Соответствие доступности" может оказаться неверной. Например, в поле "Доступность" могут быть указаны даты с 01.10.17 по 07.02.18. В сообщении может быть указан диапазон дат с 07.10.19 по 07.10.20. Среди ресурсов не удастся найти схожую доступность. Это понижает общую оценку соответствия при сопоставлении доступности.

5. Установите флажок рядом с новым ресурсом и нажмите кнопку "Заменить".

6. Чтобы подтвердить, щелкните "Да".
7. Роль заменяемого штатного сотрудника передается замещающему штатному сотруднику (если она не была заменена другой ролью). От заменяемого ресурса новый ресурс получает следующие свойства:
  - a. Начало доступности (если эта дата не прошла и если новый ресурс не был зарезервирован на эту дату)
  - b. Окончание доступности
  - c. Оставшееся выделение
  - d. Оставшийся ПДЗ
  - e. Процент (%) выделения

**Примечание.** Фактические затраты, ожидаемые фактические затраты и базовый план сотрудника персонала не переносятся на нового сотрудника.

## Изменение ролей штатных сотрудников для сервиса

Вы можете изменить роль штатного сотрудника для сервиса. Данное изменение не является постоянным для ресурса. Роль меняется только на уровне локального сервиса.

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте сервис и щелкните "Команда".
2. Щелкните значок "Свойства" рядом с ресурсом.
3. В разделе "Общие" выберите значение для поля "Роль инвестиции".
4. Нажмите кнопку "Добавить".
5. Сохраните изменения.

# Глава 5: Акселератор BRM

---

В этом разделе содержатся следующие темы:

[Настройка акселератора BRM](#) (на странице 51)

[Использование акселератора BRM](#) (на странице 61)

## Настройка акселератора BRM

Акселератор BRM – это надстройка портлетов, которая является частью модуля "Управление ИТ-сервисами".

## Настройка полей акселератора BRM

Как администратору, вам нужно установить надстройку акселератора BRM, а затем настроить ее поля. Содержимое BRM становится доступно для пользователей после того, как вы установите надстройку. Однако чтобы пользователи смогли просматривать данные ИТ-сервиса, вам необходимо выполнить следующие действия.

- Выполните эту процедуру с помощью Studio CA Clarity PPM.
- Настройте поля и атрибуты для других объектов, которые хочет реализовать ваша организация, с помощью Studio.

### Выполните следующие шаги:

1. Щелкните "Администрирование". Под пунктом "Studio" выберите "Объекты".
2. Откройте объект "Сервис".
3. Перейдите на вкладку "Атрибуты".
4. Активируйте следующие атрибуты для объекта сервиса.

#### Тип сервиса

Тип сервиса. Добавьте поле на страницу свойств сервиса. Типы сервисов определяются в таблице подстановки, которая по умолчанию включает следующие значения:

- Инфраструктура
- Обслуживание
- Критически важное
- Поддержка выручки

**Примечание.** Поле "Тип сервиса" является стандартным полем поиска. Это поле можно использовать для поиска сервисов по их атрибуту типа.

### Бизнес-согласование

Добавьте поле "Бизнес-согласование" на страницу свойств сервиса. На странице указывается, насколько хорошо сервис согласован с бизнес-целями организации. Это поле принимает числовое значение от 1 до 100. Стандартный индикатор *Согласование* обозначает следующее.

- Красный. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 0 до 33.
- Желтый. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 33 до 66.
- Зеленый. Значение поля "Бизнес-согласование" находится в диапазоне от 66 до 100.

5. В объекте "Ключевая метрика", являющемся дочерним для объекта "Подписка", должны быть настроены следующие поля.

### Индикатор порога

Добавьте поле "Индикатор порогового значения" на страницы списка "Создать ключевую метрику", "Изменить ключевую метрику" и "Ключевая метрика". Поле отображается как флажок "Чем выше значения, тем лучше". Если этот флажок установлен, значения выше порогового допустимы. Если этот флажок сброшен, желательными являются значения ниже порогового.

Флажок "Чем выше значения, тем лучше" указывает, как определяются цветовые индикаторы для конкретного поля ключевой метрики. Например, вы создаете новую ключевую метрику "Количество пользователей, доступ которых в систему временно приостановлен" и сбрасываете флажок. Указывает поставщику данных для портлета "Метрики значений", что предпочтительными являются значения ниже порога.

#### Тип

Поле "Тип" распределяет по категориям метрики клиента для портлетов акселератора BRM. Например, при выборе ссылки "Значение" в портлете "Работоспособность сервиса" на странице Сервис - планировка - панель мониторинга портлет "Метрики" использует только те значения, которые помечены категорией "Значение". Поле "Тип" отображается в списке "Создать ключевую метрику", "Изменить ключевую метрику" и "Ключевая метрика" и на страницах фильтра для подписки подразделения. "Тип" – это стандартное текстовое поле с раскрывающейся таблицей подстановки, которая содержит следующие значения по умолчанию:

- Значение
- Загрузка
- Закрытые инциденты
- Созданные инциденты
- Другое

## Настройка интеграции Service Desk

Акселератор BRM обеспечивает подробные сведения о финансовых метриках, метриках ресурсов и обслуживания для сервисов и инвестиций, которыми управляет подразделение ИТ и которые используют бизнес-подразделения. Некоторые портлеты акселератора BRM включают в себя сведения об инцидентах и их количестве. Инциденты можно отслеживать с помощью внешних систем, включая CA Service Desk Manager. Для сбора сведений об инцидентах используйте один из следующих методов:

- введите их в CA Clarity PPM вручную;
- импортируйте с помощью XML Open Gateway (XOG);
- импортируйте с помощью задания *Импорт данных Unicenter Service Desk*.

## Заполнение портлетов инцидентов

Задание "Импорт данных Unicenter Service Desk" вызывает процесс, который использует тег GEL для обмена данными с базой данных Service Desk для получения данных инцидента. Задание выполняется по графику и выполняет следующее.

- Получает количество инцидентов клиента по сервисам из Service Desk.
- Выводит правильные значения клиента и сервиса в CA Clarity PPM.
- Сохраняет показатели количества в атрибутах объекта "Подписка" в CA Clarity PPM.

При каждом выполнении задания оно заменяет предыдущие значения. Если используется этот метод интеграции, Service Desk является системой записей инцидентов. CA Clarity PPM является системой записей целей (или порогов) для приемлемых значений количества инцидентов, отображаемых в некоторых портлетах акселератора BRM.

Для успешного выполнения задания должны быть правильными следующие параметры.

- ИД контакта Service Desk совпадает с именем пользователя CA Clarity PPM.
- Элемент конфигурации инцидента Service Desk совпадает с ИД сервиса CA Clarity PPM.
- Затрагиваемым пользователем инцидента является пользователь CA Clarity PPM.
- Определение пользователя CA Clarity PPM включает связь подразделения OBS с тем же подразделением, что подписано на сервис, о котором пользователь сообщает в Service Desk. При импорте данных инцидента эта связь позволяет системе знать, что нужно искать соответствие между ИД контакта Service Desk и именем пользователя CA Clarity PPM.

## Соответствующие поля CA Clarity PPM

CA Clarity PPM хранит данные инцидента как часть объекта "Ключевая метрика" (дочерний объект объекта "Подписки"). Этот объект имеет общие атрибуты кода, имени, типа, дат начала и окончания с целевым значением и фактическим значением. Данные Service Desk отображаются с месячным интервалом. Используется информация об инцидентах Service Desk только за шесть прошедших месяцев и текущий месяц. Для инцидентов имеются два типа ключевых метрик: "Созданные инциденты" и "Закрытые инциденты". Открытые инциденты обрабатываются отдельно, поскольку необходимо только общее число открытых инцидентов.

Инциденты, созданные клиентом для каждого сервиса, хранятся как ключевые метрики для соответствующей подписки. Для сохранения этих сведений создаются, если необходимо, новые подписки. Ключевые метрики могут представлять как меняющиеся во времени фактические значения, так и меняющиеся во времени целевые значения. Фактические значения заполняются при импорте данных из Service Desk, в то время как целевые значения требуется вводить вручную или импортировать. Минимальной степенью детализации этих данных в CA Clarity PPM являются данные за месяц, поскольку портлеты определены на отображение данных на таком уровне.

Для всех созданных инцидентов отображаются следующие атрибуты.

### **ИД или имя ключевой метрики**

ИД или имя созданного инцидента.

**Примечание.** Интеграция обновляет ключевую метрику ожидаемым ИД, и необязательно обновляет ожидаемое имя.

### **Фактическое значение**

Количество инцидентов по времени их создания (т.е. по дате или времени их открытия). Включает закрытые инциденты для этой даты или этого времени.

Закрытые клиентом инциденты по сервисам также хранятся как ключевые метрики. Для всех закрытых инцидентов отображаются следующие атрибуты.

### **ИД или имя ключевой метрики**

Отображает ИД или имя закрытого инцидента.

#### Фактическое значение

Отображает количество инцидентов по времени их закрытия (т. е. по дате или времени их закрытия)

Это число открытых инцидентов является моментальным снимком (что касается последнего момента времени, когда выполнялась интеграция) количества инцидентов, не имеющих даты или времени закрытия). Количество открытых клиентом инцидентов по сервисам хранится в скалярном формате (т. е. не на временной шкале). Количество хранится в атрибуте "Число инцидентов" на странице "Свойства подписки - главная". Целевое значение является также скалярным атрибутом, отображаемым на этой странице (Порог инцидентов).

### Соответствующие поля Service Desk

Далее показаны поля Service Desk, используемые заданием "Импорт данных Unicenter Service Desk" для расчетов для портлетов инцидентов. Не все поля хранятся в CA Clarity PPM. Некоторые из них требуются только для сопоставления значений Service Desk с объектами CA Clarity PPM. Значения Service Desk извлекаются из объектов "Инцидент", "Запрос" и "Проблема". Эти объекты содержат те же поля на их страницах сведений. Следовательно, схема базы данных фактически является одинаковой для всех этих объектов.

#### ИД отслеживания (Service Desk DBS ID)

Уникальный ИД базы данных из Service Desk. Это поле используется логикой, используемой для подсчета инцидентов, если она делает различие между уже подсчитанными инцидентами и новыми инцидентами.

#### Кем сообщено

Имя пользователя в Service Desk, введенное в поле "Имя входа в систему". Поле "Кем сообщено" определяется пользователем CA Clarity PPM. Для имени пользователя требуется сопоставление с именем пользователя CA Clarity PPM. На основании этого имени пользователя CA Clarity PPM задание находит конкретное подразделение CA Clarity PPM.

#### Дата/время открытия

Дата создания инцидента в Service Desk. Дата и время открытия необходимы для расчета отклонения времени.

#### Дата/время закрытия

Дата закрытия инцидента в Service Desk. Дата и время закрытия необходимы для расчета отклонения времени.

### Элемент конфигурации

Элемент конфигурации в Service Desk. Это поле связывает объект Service Desk (в данном случае - инцидент) с сервисом в CA Clarity PPM. Администраторы должны вручную вводить имена сервисов CA Clarity PPM в таблицу подстановки Service Desk. Таким образом, имя элемента конфигурации в Service Desk совпадает с именем сервиса CA Clarity PPM, которой нужно назначить инцидент.

## Соответствующие портлеты BRM

Далее приводятся и описываются портлеты акселератора BRM, которые используют данные, импортированные из Service Desk. Описывается также способ получения данных портлетами.

### Цветовой индикатор предоставления сервиса

Этот цветовой индикатор на странице портала поставщика зависит от открытых инцидентов для всех клиентов, которые подписаны на сервис. Данные получаются следующим образом.

- a. Рассматриваются данные каждого открытого инцидента клиента.
- b. Данные открытого инцидента сравниваются с пороговым значением инцидента в подписках.
- c. Определяется цветовой индикатор. Затем он сравнивается с цветовыми индикаторами каждого подписанного клиента, чтобы определить общий цветовой индикатор.

### Портлет "Контрольный показатель клиента"

Этот портлет на странице Сервис - планировка - панель мониторинга является пузырьковой диаграммой, которая использует число открытых инцидентов для одного клиента, подписанного на сервис. Портлет получает эти данные с помощью числа открытых инцидентов для отдельного клиента для конкретного сервиса.

### Портлет "Новая тенденция для инцидентов"

Этот портлет на странице "Сервис - планировка - панель мониторинга" и на странице панели мониторинга поставщика использует созданные инциденты, зарегистрированные всеми клиентами, подписанными на конкретный сервис. Портлет собирает эти данные с использованием созданных инцидентов за последние шесть месяцев. Также учитываются данные текущий месяц для каждого клиента, имеющего подписку на сервис. На этом портлете показана также линия порогового значения, определяемая по вводимым вручную целевым значениям для ключевых метрик созданного инцидента. Отображается только одна целевая линия, которая агрегирует целевые значения для всех клиентов.

#### **Портлет "Открытые инциденты по клиентам"**

Этот портлет на страницах анализа инцидентов по сервису и портала поставщика использует открытые инциденты по клиентам для конкретного сервиса. Портлет получает эти данные, выбирая открытые инциденты, которые клиент зарегистрировал для сервиса, включаемого подразделением поставщика в качестве инвестиции.

#### **Портлет "Система показателей для клиента"**

На этом портлете на странице портала поставщика для сервиса отображается цветовой индикатор по каждому клиенту, который указывает, превышает ли число открытых инцидентов этого клиента пороговое значение в определении подписки. В альтернативных формах портлет показывает агрегированное число инцидентов. Агрегат представляет, превышает ли число инцидентов для клиента пороговое значение для сервиса или нет.

#### **Портлет "Открытые инциденты по сервисам"**

Этот портлет на странице портала поставщика использует открытые инциденты для конкретного сервиса. Портлет получает эти данные, агрегируя открытые инциденты для каждого клиента, имеющего подписку на сервис.

#### **Портлет "Монитор инцидентов сервисов"**

Этот портлет на странице портала поставщика использует открытые инциденты по сервисам. Портлет получает эти данные, агрегируя открытые инциденты, которые клиент зарегистрировал для каждого сервиса, которую подразделение поставщика включает как инвестицию.

#### **Портлет "Открытые и закрытые инциденты"**

Этот портлет на странице портала поставщика использует созданные инциденты и закрытые инциденты на всех сервисах, которые в подразделении поставщика содержатся как инвестиции. Портлет получает эти данные, агрегируя созданные и закрытые инциденты. Клиенты регистрируют такие инциденты для каждого сервиса, который включен подразделением поставщика как инвестиция.

## Настройка задания "Импорт данных Unicenter Service Desk"

Перед настройкой задания импорта данных убедитесь, что выполнены следующие условия.

- Созданы ИД контактов в Service Desk, которые соответствуют ИД пользователей для BRM в CA Clarity PPM.
- Имена сервисов CA Clarity PPM (которым назначены инциденты) настроены как элементы конфигурации в Service Desk..
- В Service Desk созданы инциденты и присоединены к элементам конфигурации и к затронутым конечным пользователям или к ИД контактов.

Дополнительные сведения см. в *Руководстве по администрированию*.

### Выполните следующие шаги:

1. Откройте меню "Личное" и щелкните "Отчеты и задания".  
Откроется страница списка.
2. Щелкните задание "Импорт данных Unicenter Service Desk"  
Откроется страница свойств.
3. Введите следующие обязательные параметры.

#### URL-адрес Unicenter Service Desk

Определяет URL-адрес для системы Service Desk, откуда будут импортироваться данные инцидентов. URL-адрес - это адрес сервиса Axis для Service Desk.

#### Пароль Unicenter Service Desk

Определяет пароль для системы Service Desk, откуда будут импортироваться данные инцидентов.

#### Имя пользователя Unicenter Service Desk

Определяет имя пользователя для системы Service Desk, из которой будут импортироваться данные инцидентов.

4. Укажите, когда нужно запускать это задание. Его можно запустить немедленно или запланировать его выполнения на будущую дату или время. Задайте повторение (необязательно).
5. Укажите ресурсы или группы, которые должны быть уведомлены о сбое или о завершении задания.
6. Сохраните изменения.

## Использование акселератора BRM

### акселератор BRM

Надстройка акселератора менеджера взаимоотношений в бизнесе (Business Relationship Manager, BRM) – это часть модуля для управления ИТ-сервисом. Акселератор BRM улучшает взаимодействие между предоставлением ИТ-сервиса и бизнес-подразделениями. Надстройка включает в себя поднабор портлетов для следующих панелей мониторинга и порталов:

- Панель мониторинга сервиса предоставляет менеджерам оповещения и показатели по данному сервису.
- Панель мониторинга поставщика предоставляет менеджерам ИТ и подразделения оповещения и показатели по конкретному подразделению поставщика.
- Панель мониторинга клиента предоставляет менеджерам ИТ и подразделения оповещения и показатели по конкретному подразделению по работе с клиентами.
- В портале поставщика отображаются показатели сервиса по всем подразделениям поставщика.
- В портале клиента отображаются показатели сервиса для клиентов менеджера по деловым отношениям.

Для использования всех возможностей панелей мониторинга и портлетов акселератора BRM структура организации должна включать следующие элементы:

- Несколько подразделений по работе с клиентами и подразделений поставщика с руководителями подразделений
- Менеджеры бизнес-отношений, которые работают с подразделениями по работе с клиентами и ИТ
- Подразделения поставщика, которым принадлежат сервисы
- Одно или несколько подразделений по работе с клиентами, которые подписываются на сервисы
- Статистические и ключевые показатели, отслеживаемые в подразделениях по работе с клиентами
- Активы, приложения и проекты, назначенные сервисам.

## Подписки подразделения (акселератор BRM)

Подразделения по работе с клиентами могут подписываться на сервисы, предоставленные подразделениями поставщика. Каждая подписка имеет метрики, используемые портлетами акселератора BRM для панелей мониторинга и порталов. Большинство ключевых метрик представляет собой значения, определенные пользователями. Данные инцидента импортируются из Service Desk.

Чтобы просмотреть метрики, щелкните значок "Свойства" для имени подписки на сервис.

В портлетах акселератора BRM используются следующие показатели.

### Оценка удовлетворенности клиента

Процент, указывающий уровень удовлетворенности клиента подпиской. В данном поле допустимы значения в диапазоне 1-100. На основании этого процентного значения жестко заданы правила цветовых индикаторов для удовлетворенности клиента. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

### Количество нарушений SLA

Общее число нарушений SLA для этой подписки. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

### Пороговое значение нарушения SLA

Пороговое значение числа нарушений SLA для данной подписки. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

### Количество инцидентов

Общее число открытых инцидентов для этой подписки.

### Пороговое значение инцидентов

Пороговое значение инцидентов для значений цветовых индикаторов инцидентов. Данное поле отображается на странице "Свойства подписки: главная".

### Количество заказов на изменение

Общее число заказов на изменение для этой подписки.

### Расходы на подписку

Сумма, выставаемая клиенту для данной подписки.

### Общее число пользователей

Общее число пользователей или клиентов для данной подписки.

### Число активных пользователей

Число активных пользователей или клиентов для данной подписки.

### **Число обращений к странице**

Количество посещений веб-сайта данной подписки (если он существует).

### **Ключевые метрики**

Ссылка на страницу "Ключевые метрики", на которой пользователь может определить, какого типа ключевую метрику создается. Например: "Закрытые инциденты", "Созданные инциденты", "Прочее", "Загрузка" или "Значение". Цветовые индикаторы определяются типом метрики, показателем - превышает ли значение целевое пороговое значение, установлен ли флажок "Чем выше значения, тем лучше". Допустимы только команды, определенные пользователем. Если нет предварительно определенной ключевой метрики "Закрытые инциденты" или "Созданные инциденты", импорт из Service Desk создает ключевую метрику на подписку.

## **Доступ к панелям мониторинга и порталам акселератора BRM**

Для доступа к акселератору BRM в меню управления ИТ-сервисами выберите "Портал поставщика" или "Портал клиента".

Данные можно просматривать на следующих порталах.

### **Портал поставщика**

Отображает такие метрики как финансовые данные, сведения о клиентах, ресурсах и запросах на обслуживание. Портлеты на этом портале используют цветовые индикаторы и графики для указания администратору или менеджеру ИТ-сервиса на области, которые требуют внимания. Представление агрегирует все сведения о сервисе для подразделений, управляемых администратором или менеджером ИТ-сервиса.

### **Портал клиента**

Ориентирован на метрики и затраты сервиса. Портал клиента также содержит портлеты с графиками, сетками и сведениями о цветовых индикаторах для уведомления менеджера бизнес-отношений о проблемах в сервисах клиентов. Просмотр на портале клиента ограничен теми подразделениями, которые назначены менеджеру бизнес-отношений.

Доступ к панелям мониторинга сервисов и подразделений выполняется на странице "Сервис и подразделение".

## Доступ к панели мониторинга на странице "Сервис"

**Выполните следующие шаги:**

1. Откройте главное меню и выберите "Сервисы" в меню "Управление ИТ-сервисами".
2. Откройте сервис, чтобы просмотреть его панель мониторинга.
3. Щелкните "Панель мониторинга".

## Доступ к панели мониторинга на странице "Подразделение"

**Выполните следующие шаги:**

1. Выберите пункты "Главная", "Организация" и "Подразделения".
2. Откройте подразделение, чтобы просмотреть его панели мониторинга.
3. Перейдите на вкладку "Панель мониторинга поставщика" или "Панель мониторинга клиента".

## Панель мониторинга сервиса

Панель мониторинга сервиса доступна в объекте "Сервис" и содержит несколько портлетов с детализированной информацией. Эту панель мониторинга обычно используют менеджеры отдельных сервисов или ИТ-менеджеры высокого уровня.

### Работоспособность сервиса

Этот портлет содержит список метрик. Каждая метрика отображается с цветовым индикатором, обозначающим ее состояние. Владелец сервиса может быстро определить области сервиса, которые:

- превышают установленные пороговые значения (красный)
- находятся в зоне риска и требуют внимания (желтый)
- выполняются нормально (зеленый)

Данные отображаются для активных и утвержденных инвестиций, заказов на изменение и рисков, либо для инвестиций, которые ожидают начала выполнения. Отмененные или завершенные инвестиции не включаются.

Данные в этом портлете извлекаются из набора определенных пользователями ключевых метрик на странице ключевых метрик свойств подписки. Эти метрики включают целевые фактические значения начала и окончания, отображаемые по периодам времени.

Работоспособность сервиса представлена в иерархической сетке, содержащей столбцы "Метрика" и "Состояние". Каждая метрика верхнего уровня этого портлета ("Поддержка сервиса", "Управление" и "Проекты и заказы на изменение") имеет цветовой индикатор. Цветовые индикаторы верхнего уровня агрегируют или свертывают все включенные цветовые индикаторы.

При раскрытии метрик верхнего уровня становятся доступными следующие дополнительные метрики.

#### **Значение**

Отображает все ключевые метрики, имеющие тип "Значение". Значения, которые не должны превышать порог, отображаются согласно следующей шкале.

- Красный. Любое значение для клиента за последние три месяца >100%.
- Желтый. Какое-либо значение для клиента за последние три месяца >80% (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Любое значение для клиента за последние три месяца <=80%.

Значения, которые должны превышать порог, отображаются согласно следующей шкале.

- Зеленый. Любое значение для клиента за три последних месяца >120%.
- Желтый. Какое-либо значение для клиента за три последних месяца >100% (если нет зеленого цветового индикатора, проверяется наличие желтого).
- Красный. Любое значение для клиента за последние три месяца <100%.

Чтобы просмотреть портлет "Метрики", предварительно отфильтрованный для отображения ключевых метрик для подписок подразделений, помеченных как "Значение", щелкните ссылку метрики "Значение". Портлет отображает данные в формате сетки с помощью встроенных графиков значений на временной шкале (TSV). Несколько строк в этом портлете основаны на нескольких ключевых метриках, имеющихся для данного типа. Число строк также основано на значении, выбранном из раскрывающегося списка ("Закрытые инциденты", "Созданные инциденты", "Проч.", "Загрузка" или "Значение").

По умолчанию в разделе TSV используются последние три месяца и следующие три месяца от текущей даты. Для сравнения отображаются фактическое значение и пороговое значение.

## ROI

Обозначает эффективность инвестиций. Щелкните ссылку ROI метрики, чтобы перейти на страницу Сервис - свойства - бюджет для выбранного сервиса. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение ROI <0%.
- Желтый. Значение ROI <15%.
- Зеленый. Значение ROI >=15%.

## Загрузка

Отображает все ключевые метрики, имеющие тип "Загрузка". Если требуются значения ниже порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение загрузки больше или равно 100% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.
- Желтый. Значение загрузки больше или равно 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение загрузки меньше 100% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.

Если требуются значения выше порогового значения, отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Значение загрузки меньше или равно 70% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.
- Желтый. Значение загрузки меньше или равно 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение загрузки меньше 90% целевого порогового значения для какого-либо клиента за последние три месяца.

Щелкните ссылку метрики "Загрузка", чтобы перейти к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения только помеченных как "Загрузка" ключевых метрик для подписок подразделений. Портлет "Метрики" описан в разделе метрики "Значение".

## Инциденты

Эта метрика определена на основе агрегации открытых инцидентов для клиента, подписанного на сервис. Атрибут "Пороговое значение инцидентов" на странице свойств подписки хранит пороговое значение инцидента. Следующие цветовые индикаторы отображаются в зависимости от количества открытых инцидентов.

- Красный. Инциденты на 30% выше назначенного порога.
- Желтый. Инциденты на 10% выше назначенного порога (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Инциденты на 10% меньше назначенного порога или равны ему.

Щелкните ссылку метрики "Инциденты", чтобы перейти на страницу Анализ инцидентов по сервису. На этой странице портлетов размещаются портлеты, являющиеся частью детализации панели мониторинга сервиса, в том числе следующие.

### "Новая тенденция для инцидентов"

Предоставляет сведения о количестве созданных или новых инцидентов, зарегистрированных в течение шести месяцев, включая текущий месяц. Данные инцидента извлекаются из Service Desk при помощи задания "Импорт данных". Можно также вручную ввести данные инцидента на странице Свойства подписки - ключевые метрики. Выберите "Созданные инциденты" для типа ключевой метрики и введите целевое и фактическое значения для каждого нужного периода времени.

С помощью гистограммы в сетке представлена новая тенденция для инцидентов. В столбце "Клиент" отображается название подразделения, в столбце "Сервис" - имя сервиса, на который подписан клиент. В одной части гистограммы отображается общее количество новых инцидентов по клиентам для конкретного сервиса за прошедшие шесть месяцев (включая текущий месяц). Во второй части отображается линия порогового значения для созданных инцидентов. Строка порогового значения может отличаться для каждого клиента и является частью целевых значений для каждой созданной строки инцидента.

### "Открытые инциденты по клиентам"

Графически отображает открытые инциденты, разбитые на категории по клиентам. Данные инцидента извлекаются из Service Desk при помощи задания "Импорт данных". Данные отображаются в столбцах и показывают общее количество открытых инцидентов для данной конкретного сервиса для каждого клиента. По оси X отображаются клиенты, а по оси Y отображается число инцидентов.

**SLA**

Эта метрика основана на нарушениях соглашения об уровне обслуживания (SLA). Все, что больше порогового значения, рассматривается как нежелательное. Следующие цветовые индикаторы отображаются в зависимости от количества нарушений SLA.

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого цветового индикатора могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. Значение равно 0 (нулю) для всех нарушений SLA для всех клиентов.

Щелкните ссылку метрики SLA, чтобы перейти к портлету "Система показателей для клиента", в котором указываются метрики конкретных сервисов, разбитые по клиентам для данного сервиса. Данные отображаются в виде сетки, на которой имеются цветовые индикаторы и составные линейчатые диаграммы для определенных метрик для всех клиентов выбранного сервиса. Содержит следующие столбцы:

**Клиент**

Название подразделения по работе с клиентами, подписанное на сервис.

**Расходы**

Расходы на подписки для подразделения.

**Инциденты**

Общее количество открытых инцидентов по всем клиентам для конкретного сервиса. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Инциденты на 30% выше назначенного порога.
- Желтый. Инциденты на 10% выше назначенного порога.
- Зеленый. Инциденты на 10% меньше назначенного порога или равны ему.

**Удовлетворенность**

Столбец ссылается на поле "Оценка удовлетворенности клиента" на странице свойств подписки. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент удовлетворен меньше чем на 50%.
- Желтый. Клиент удовлетворен меньше чем на 80%.
- Зеленый. Клиент удовлетворен меньше чем на 80% или на 80%.

### SLA

Столбец ссылается на поле "Порог нарушений SLA" на странице свойств подписки. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого цветового индикатора могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. В этом случае число нарушений SLA равно нулю.

### Удовлетворенность

Эта метрика извлекает свои данные из поля "Оценка удовлетворенности клиента" на странице свойств подписки. В этом поле содержится процентное значение от 1 до 100. В зависимости от оценки удовлетворенности отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Клиент удовлетворен меньше чем на 50%.
- Желтый. Клиент удовлетворен менее чем на 80% (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Цветовой индикатор Клиент удовлетворен больше чем на 80% или на 80%.

Щелкните ссылку метрики "Удовлетворение", чтобы перейти к портлету "Система показателей для клиента". Этот портлет описан в разделе для метрики SLA.

### Бюджет

Данная метрика определена на основе сравнения фактических затрат с плановыми затратами. Сравнение осуществляется с начала года на дату последних фактических затрат. Щелкните эту ссылку метрики, чтобы перейти на страницу финансового плана сервиса, на которой указываются планы затрат для конкретного сервиса. В зависимости от значения сравнения отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Значение сравнения больше 120% от плановых затрат.
- Желтый. Результат сравнения > 100% плановых затрат (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Значение сравнения <=100% от плановых затрат.

### Покрытие затрат

Эта метрика основана на возмещенных затратах по сравнению с общими затратами для сервиса для текущего года. Общие затраты являются фактическими затратами для сервиса, рассчитанные на странице финансовой сводки иерархии сервиса. Возмещенные затраты рассчитываются по транзакциям, указанным на странице расчетов между подразделениями, и включают все возмещенные затраты для текущего календарного года. Щелкните ссылку "Покрытие затрат", чтобы обновить страницу.

В зависимости от значения затрат отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Возмещенные затраты <80% общих фактических затрат за текущий год.
- Желтый. Возмещенные затраты <100% общих фактических затрат за текущий год (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Цветовой индикатор Возмещенные затраты  $\geq$ 80% общих фактических затрат за текущий год.

#### **Рабочая нагрузка**

Эта метрика основана на сумме фактических затрат и ПДЗ за прошедший месяц и текущий месяц по сравнению с работой по базовому плану для сервиса в течение того же времени. Это не включает фактические затраты, ПДЗ и работу по базовому плану дочерних инвестиций для сервиса. Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу сводки трудоемкости иерархии. На этой странице показано, как выделения дочерних инвестиций свертываются в родительскую инвестицию на иерархии сервисов.

В зависимости от значения рабочей загрузки отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Рабочая нагрузка больше 120% работы по базовому плану.
- Желтый. Рабочая нагрузка больше 100% работы по базовому плану (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Рабочая нагрузка меньше или равна 100% работы по базовому плану.

#### **Совместимость**

Эта метрика агрегирует все факторы совместимости сервиса. Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу совместимости в свойствах сервиса. Следующие определения цветовых индикаторов основаны на общем цветовом индикаторе "Совместимость", который агрегирует все поля соответствия на странице соответствия условиям.

- Красный. Атрибут "Совместимость" на странице совместимости имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Атрибут "Совместимость" на странице совместимости имеет зеленый цветовой индикатор.

#### **Активы и приложения**

Этот цветовой индикатор представляет одно агрегированное значение соответствия для страниц соответствия "Активы" и "Приложения". Щелкните ссылку этой метрики, чтобы перейти на страницу активов сервиса, на которой отображаются портлеты для активов и приложений, назначенных этому сервису.

Следующие определения цветовых индикаторов основаны на общем цветовом индикаторе "Совместимость", который агрегирует все поля соответствия на странице активов сервиса.

- Красный. Одна или несколько агрегированных метрик соответствия активов или приложений являются красными.
- Желтый. Одна или несколько желтых агрегированных метрик соответствия активов или приложений и ни одной красной.
- Зеленый. Одна или все зеленые агрегированные метрики соответствия активов или приложений и ни одной красной или желтой.

### Проекты

Эта метрика основана на агрегации поля "Индикатор состояния" для всех проектов, связанных с сервисом по всей его иерархии.

В зависимости от состояния проекта отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Проект, связанный с сервисом, имеет красный индикатор состояния.
- Желтый. Проект, связанный с сервисом, имеет желтый индикатор состояния.
- Зеленый. Проект, связанный с сервисом, имеет зеленый индикатор состояния.

### Контрольные события

Эта метрика основана на дате завершения ключевых задач, которые относятся к проектам, связанным с иерархией сервисов. Задачи, которые помечены как "Заказы на изменения", не включены в эту метрику.

В зависимости от контрольных событий ключевых задач отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Для ключевой задачи, которая должна была быть выполнена в трехмесячный период (включая текущий месяц, предыдущий месяц и следующий месяц), опоздание составляет уже более двух недель от базовой даты окончания.
- Желтый. Для ключевой задачи, которая должна была быть выполнена в трехмесячный период, опоздание составляет уже более двух дней от базовой даты окончания (если нет красного, проверяется наличие желтого).
- Зеленый. Если нет ни красного, ни желтого цветового индикатора, отображается зеленый.

Щелкните ссылку метрики "Контрольные события", чтобы перейти на страницу "Ключевые задачи и контрольные события сервиса". Эта страница включает портлет "Ключевые задачи и контрольные события", который использует данные ключевых задач в CA Clarity PPM. На этом портлете отображаются только те ключевые задачи, которые относятся к инвестициям, которые указаны на странице иерархии сервиса.

Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние проекта. Утверждено
- Активное поле проекта. Выбрано
- Ход выполнения проекта. Начато, не начато
- Состояние задачи. Начато, не начато
- Процент выполнения задачи Должно быть меньше 100%

Данные в этом портлете отображаются как сетка с данными до трех будущих месяцев, включая текущий месяц.

Отображаются следующие столбцы:

- Проект. Атрибут имени проекта объекта "Проект". При щелчке ссылки для имени проекта выполняется переход на страницу свойств проекта.
- Имя. Атрибут имени задачи объекта "Задача". При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойств задачи.
- Начало. Атрибут даты начала объекта "Задача".
- Окончание. Атрибут даты окончания объекта "Задача".
- Состояние. Атрибут состояния объекта "Задача".
- % выполнения. Атрибут процента выполнения объекта "Задача".
- Гант. Диаграмма Ганта использует текущий базовый план и дату окончания для линейчатых диаграмм Ганта. В этой диаграмме используется то же правило цветовых индикаторов для расцвечивания диаграммы Ганта, что и для цветовых индикаторов "Контрольные события" в портлете работоспособности сервиса.

### Риски

Эта метрика основана на агрегации рисков проекта и рисков заказов на изменение (задач). Риск проекта является атрибутом объекта "Проект". Риски заказов на изменение и задач являются атрибутами объекта "Задача". Данные извлекаются из инвестиций в иерархии сервисов.

В зависимости от природы рисков отображаются следующие цветовые индикаторы.

- Красный. Имеется один или несколько высокоприоритетных рисков.
- Желтый. Имеется один или несколько среднеприоритетных рисков.
- Зеленый. Риски с высоким или средним уровнем приоритета отсутствуют.

Щелкните ссылку метрики "Риски", чтобы перейти на страницу рисков сервиса, которая включает портлет "Риски". Этот портлет аналогичен портлету "Контрольные события", который включает портлет "Риски".

Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние проекта. Утверждено
- Активное поле проекта. Выбрано
- Ход выполнения проекта. Начато, не начато
- Состояние задачи. Начато, не начато
- Процент выполнения задачи Должно быть меньше 100%
- Тип задачи. Заказ на изменение
- Состояние риска. "Открыто", "Работа выполняется"

Портлет отображает данные в формате сетки по времени до трех будущих месяцев, включая текущий месяц. Отображаются все задачи, связанные с проектом, включая задачи со связями с заказами на изменение.

Включены следующие столбцы.

- Проект. Атрибут "Имя" объекта "Проект". При щелчке имени проекта производится переход на панель мониторинга проекта.
- Риск. Атрибут "Имя" объекта "Риск". При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойств риска.
- Заказ на изменение. Атрибут "Имя" объекта "Заказ на изменение" ("Задача"). При щелчке имени задачи выполняется переход на страницу свойства задачи.
- Приоритет. Атрибут приоритета объекта "Риск".
- Владелец. Назначенный владелец риска. Атрибут "Владелец" объекта "Риск".
- Влияние. Атрибут "Влияние" объекта "Риск". Отображаются следующие индикаторы:
  - Красный. Высокое влияние риска.
  - Желтый. Среднее влияние риска.
  - Зеленый. Влияние риска ни высокое, ни среднее.

#### **Вероятность**

Атрибут "Вероятность" объекта "Риск". Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Высокая вероятность риска.
- Желтый. Средняя вероятность риска.
- Зеленый цветовой индикатор Влияние риска ни высокое, ни среднее.

### Статус

Значение раскрывающегося списка в поле "Состояние" ("Открыто", "Работа выполняется", "Разрешено" или "Закрыто").

### Заказы на изменение

В этом цветовом индикаторе используется атрибут "Дата окончания задачи". Выбираются задачи, отмеченные как "Заказы на изменение" с атрибутом "Тип задачи". Щелкните ссылку метрики, чтобы обновить страницу. Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев (от текущей даты, включая один месяц ранее и один месяц после), отклоняется от базовой даты окончания более чем на две недели.
- Желтый. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев, отклоняется от базовой даты окончания более чем на два дня.
- Зеленый. Заказ на изменение, который должен был быть выполнен в течение трех месяцев, завершен на базовую дату окончания или ранее.

## Контрольный показатель клиента

В этом портлете показано отношение клиентов к сервису путем выделения загрузки, суммы расхода, количества инцидентов и нарушений SLA. Эти данные представлены в пузырьковой диаграмме, в которой более крупные клиенты расположены в правой верхней части. Менее крупные клиенты размещены в левой нижней части диаграммы. Владелец сервиса может просмотреть всех подписанных на сервис клиентов по отношению к соответствующим метрикам сервиса.

Необходимо отметить следующее о пузырьковой диаграмме:

- Каждый пузырек представляет подразделение по работе с клиентами. При щелчке пузырька производится переход на страницу подписок подразделения, на которой указаны все клиенты, которые подписаны на это подразделение.
- Размер пузырька представляет количество инцидентов (т. е. общее число открытых инцидентов, зарегистрированных клиентом по этому сервису). Чем больше инцидентов, тем больше пузырек.
- По оси X отображаются расходы (атрибут на странице подписок свойств сервиса).
- По оси Y отображаются показатели загрузки, основанные на типе ключевой метрики "Загрузка" на странице типа ключевой метрики.
- Цвет пузырька означает нарушения SLA. Поле для ввода нарушений SLA представлено на странице свойств подписки, сопровождаемое полем для указания порогового значения. Клиент вручную вводит значения полей.

Применяются следующие цвета.

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
- Желтый. Клиент не превысил пороговое ограничение. Например, если порог равен 3, то для желтого пузырька могут быть значения 1, 2 и 3.
- Зеленый. Значение поля "Нарушения SLA" для клиента равно 0 (нуль).

## Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и выполняемые заказы на изменение. Все, что отменено или завершено, не используется в этом портлете. Владелец сервиса может управлять плановыми изменениями сервиса с использованием этого портлета.

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки. На верхнем уровне иерархии отображаются имена проектов. Для перехода на страницу свойств проекта щелкните имя проекта. При раскрытии имени проекта на втором уровне иерархии будут отображены имена ключевой задачи и заказа на изменение для этого проекта. Чтобы перейти на страницу свойств задачи для этого заказа на изменение, щелкните имя заказа на изменение.. Чтобы перейти на страницу свойств задачи для этой задачи, щелкните имя задачи.

Портлет включает следующие столбцы.

### **Имя**

Отображает имя проекта, ключевой задачи или заказа на изменение.

### **Базовая стоимость**

Отображает стоимость по базовому плану проекта или денежное значение.

### **Фактические затраты**

Отображаются фактические затраты для проекта.

### **Отклонение стоимости**

Отображается процент, выведенный при сравнении стоимости по базовому плану и фактических затрат.

### **Гант**

Отображается диаграмма Ганта для проекта или задачи. Столбцы диаграммы Ганта окрашены в зависимости от задержки задачи или близости даты завершения задачи. Они имеют синий цвет до тех, пока не будет опоздание. После установления опоздания они становятся красными.

## Панель мониторинга поставщика

Панель мониторинга поставщика доступна в объекте "Подразделение". На ней отображаются данные для подразделений, отмеченных как поставщики. Она включает несколько портлетов с данными детализации, касающихся статистики клиента, предоставления сервисов, стоимости предоставления сервисов и запросов будущих сервисов. Эта панель мониторинга обычно используется либо менеджером подразделения отдельного поставщика, либо управлением ИТ высокого уровня.

С помощью следующих портлетов менеджеры подразделений могут просматривать агрегированные данные о своих сервисах:

- Контрольный показатель клиента
- Анализ проекта
- Все сервисы

### Контрольный показатель клиента

Портлет "Контрольный показатель клиента" показывает отношение подписанных клиентов к сервисам, которые относятся к подразделению поставщика. В портлете выделяются загрузка, сумма расходов, число инцидентов и нарушения SLA. Эти данные представлены на пузырьковой диаграмме. Более крупные клиенты отображаются в верхней правой части диаграммы, а менее крупные клиенты - в левой части.

Необходимо отметить следующее о пузырьковой диаграмме:

- Каждый пузырек представляет клиента, который подписан на сервис, принадлежащий этому подразделению поставщика.
- По оси Y откладываются номера сервисов. Каждое подразделение по работе с клиентами содержит список сервисов как часть подписок. Сервисы также включают сервисы субподразделений.
- На оси X отображаются расходы на подписку.
- Данные для пузырьков относятся ко всем сервисам, на которые подписаны клиенты; поддерживаются этим подразделением поставщика. Для инцидентов и расходов данные суммируются для всех сервисов.
- При выборе цвета цветового индикатора нарушений SLA используется следующая логика.
  - Красный. Какая-либо подписка имеет красный цветовой индикатор.
  - Желтый. Какая-либо подписка имеет желтый цветовой индикатор.
  - Зеленый. Красный и желтый цветовые индикаторы отсутствуют.

## Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и выполняемые заказы на изменение. Этот портлет аналогичен портлету "Анализ проектов" на панели мониторинга сервиса, за исключением следующих различий.

- Можно выполнять фильтрацию по проекту, руководителю проекта или сервису
- Имеются следующие столбцы: "Имя", "Сервис", "Базовый план", "Фактич.", "ОСТ" и "Гант"
- Включены также сервисы субподразделений

## Все сервисы

Портлет "Все сервисы" содержит список метрик с цветовым индикатором, указывающим состояние этой метрики. Руководитель или менеджер ИТ может быстро определить области сервиса. К ним относятся области, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области сервиса, требующих наблюдения (желтый), области нормального выполнения сервиса (зеленый). Может включать сервисы субподразделений, если они есть.

Портлет "Все сервисы" в объекте "Подразделение" аналогичен портлету "Работоспособность сервиса" в объекте "Сервис", за исключением следующих различий.

- Подразделению поставщика может принадлежать несколько сервисов.
- Подразделение поставщика может включать сервисы субподразделений.
- Все цветовые индикаторы агрегируются по всем сервисам, которые принадлежат подразделению поставщика.

Далее представлен список портлетов, которые можно детализировать через метрики в портлете "Все сервисы". Эти портлеты отличаются от портлетов детализации, доступных в портлете "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса.

### Метрики

Щелкните ссылку метрики "Значение" или "Загрузка" для доступа к портлету. Портлет отображает данные ключевых метрик как список по сервисам (предварительно отфильтрованный для отображения только данных типа ключевых метрик "Значение" или "Загрузка"). Сервисы принадлежат подразделению поставщика.

### "Новая тенденция для инцидентов"

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Инциденты". В портлете отображается общее количество инцидентов, созданных клиентом для всех сервисов. Эти сервисы принадлежат подразделению поставщика, в течение последних шести месяцев (от текущей даты).

### **"Открытые инциденты по клиентам"**

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Инциденты". В портлете отображается общее количество открытых инцидентов для всех сервисов, которые принадлежат подразделению поставщика, для каждого подписанного клиента.

### **Анализ бюджета**

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Бюджет". В портлете отображаются фактические и плановые затраты для каждого сервиса, которые поддерживает поставщик. Данные отображаются в сетке и содержат следующие столбцы.

#### **Сервис**

Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис". При щелчке имени сервиса выполняется переход на вложенную страницу "Бюджет сервиса".

#### **Фактические затраты**

Атрибут "Фактическая стоимость" объекта "Сервис".

#### **Плановые затраты**

Атрибут "Плановая стоимость" объекта "Сервис".

#### **Отклонение**

Разница между плановой и фактической стоимостью.

#### **Статус**

Следующие индикаторы отображаются на основе сравнения фактических затрат с плановыми затратами. Затраты учитываются с начала года на дату последних фактических затрат.

- Красный. Значение сравнения больше 120% от плановых затрат.
- Желтый. Значение сравнения >100% от плановых затрат.
- Зеленый. Значение сравнения <=100% от плановых затрат.

### **Анализ рабочей нагрузки по сервисам**

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Рабочая нагрузка". В портлете отображается фактическая и оставшаяся работа, по сравнению с работой по базовому плану для каждого отдельного сервиса, поддерживаемого подразделением поставщика. Данные представлены в сетке и содержат следующие столбцы.

#### **Сервис**

Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис".

#### **Фактические трудозатраты**

Общий объем работы в количестве часов.

**ПДЗ**

Атрибут "ПДЗ" (в количестве часов) объекта "Сервис".

**Работа по базовому плану**

Атрибут "Работа по базовому плану" (в количестве часов) объекта "Сервис".

**Соответствие сервиса требованиям**

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Рабочая нагрузка". Этот портлет отображает каждый отдельный сервис для подразделения поставщика и его цветовые индикаторы. Используется со световым индикатором соответствия требованиям в портлете "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Данные отображаются в сетке и извлекаются с отдельных страниц соответствия требованиям для каждого сервиса. Отображаются следующие столбцы:

- Имя. Атрибут "Имя сервиса" для объекта "Сервис". Щелкнув ссылку имени сервиса, можно перейти на страницу "Совместимость" для этой страницы.
- Соответствие условиям лицензии. Общий цветовой индикатор "Совместимость" на странице "Совместимость" для данного сервиса.

**Удаление задач и контрольных событий**

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Контрольные события". Данные в этом портлете основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, которая принадлежит подразделению поставщика. Отображаются следующие столбцы.

**Сервис**

Отображает атрибут имени сервиса для каждого сервиса, поддерживаемого подразделением поставщика.

**Проект**

Отображает имя проекта в иерархии сервисов.

**Имя**

Отображает имя ключевой задачи или контрольного события для проекта.

**Начало/окончание**

Отображает даты начала и окончания задачи или контрольного события.

**Статус**

Отображает состояние ключевой задачи или контрольного события.

**% выполнения**

Отображает состояние выполнения ключевой задачи или контрольного события, выражаемое в процентах.

### График

Отображает график проекта.

### Риски

Для доступа к этому портлету щелкните ссылку метрики "Риски". Данные в этом портлете основаны на проектах и ключевых задачах, связанных с каждым сервисом (через иерархию), поддерживаемым подразделением поставщика. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на каждый сервис, поддерживаемый подразделением поставщика.

### Активы

Доступ к этому портлету выполняется при щелчке ссылки метрики "Активы и приложения". Данные для этого портлета извлекаются из объекта "Актив". Данные выбираются на основании значений следующих полей.

- Состояние актива Утверждено
- Ход выполнения актива. Начато, не начато

Данные отображаются в формате сетки, и включают все активы, связанные с сервисом через иерархию. В портлете отображаются следующие столбцы:

#### Имя

Атрибут имени актива объекта "Актив".

#### Категория

Категория активов.

#### Статус

Цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Индикатор состояния" на странице свойств актива, агрегированного на всех активах иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Один или несколько красных цветовых индикаторов.
- Желтый. Один или несколько желтых цветовых индикаторов.
- Зеленый. Красный и желтый цветовые индикаторы отсутствуют.

#### Соблюдение требований регулирующих органов

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соблюдение требований регулирующих органов" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

#### **Соответствие условиям лицензии**

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соблюдение условиям лицензии" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

#### **Соответствие условиям технического обслуживания**

Этот цветовой индикатор зависит от цветового индикатора "Соответствие условиям технического обслуживания" на странице свойств актива, агрегированного по всем активам иерархии сервисов. Следующее определяет, какой индикатор отображается:

- Красный. Метрика соблюдения требований регулирующих органов имеет красный цветовой индикатор.
- Зеленый. Красный цветовой индикатор отсутствует.

#### **Риск**

Атрибут "Риск" объекта "Актив".

#### **Приложения**

Щелкните ссылку метрики "Активы и приложения" для доступа к портлету "Приложения". Этот портлет идентичен портлету "Активы", за исключением того, что все данные извлекаются из объекта "Приложение", основанного на иерархиях сервисов.

## Панель мониторинга клиента

Панель мониторинга клиента, доступная в объекте "Подразделение", отображает данные для подразделений, выбранных как клиенты. Она содержит несколько портлетов с детализированной информацией. Эта панель мониторинга обычно используется менеджером подразделения отдельного поставщика, либо менеджером бизнес-отношений.

Менеджер подразделения может просматривать статистику о следующем:

- предоставление сервиса;
- Загрузка
- стоимость сервисов, на которые имеется подписка;
- текущие запросы на изменения;
- конкретные расходы клиентов на использование сервиса.

Доступны следующие портлеты:

- Просмотр подписки
- Анализ проекта
- Анализ расходов клиента
- Все подписки

### Просмотр подписки

Портлет "Просмотр подписки" показывает сервисы, на которые есть подписки, на основе загрузки, суммы расходов, количества инцидентов и нарушений SLA.

Менеджер подразделения может видеть, у каких подписок наибольшая стоимость, а также загрузку и число нарушений SLA. Эти данные представлены на пузырьковой диаграмме. Каждый пузырек представляет один сервис.

Щелкните пузырек, чтобы перейти на панель мониторинга сервиса. Наведите указатель мыши на пузырек для отображения имени сервиса.

### Анализ проекта

В портлете "Анализ проекта" отображаются данные в формате иерархической сетки и заказы на изменение. Такие проекты и заказы на изменение выполняются в настоящий момент для всех сервисов, на которые подписано подразделение. Этот портлет аналогичен портлету "Анализ проекта" на панели мониторинга сервиса, за исключением того, что он включает дополнительный атрибут "Сервис". Этот атрибут отображает имя сервиса, с которым проект или заказ на изменение связан через иерархию.

## Анализ расходов клиента

Портлет "Анализ расходов клиента" сравнивает фактические расходы с плановыми расходами для каждого сервиса за шестимесячный период. Благодаря этому менеджеру подразделения предоставляется доступ к текущим сведениям о бюджете сервиса, касающимся фактической стоимости предоставления сервиса. Данные отображаются в гистограмме с одним вертикальным столбцом для каждого сервиса. По оси X отображаются суммы затрат, а по оси Y - имена сервисов, на которые подписан клиент.

## Все подписки

Подпиской является сервис, на использование которой подписано подразделение по работе с клиентами.

Портлет "Все сервисы" аналогичен портлету "Работоспособность сервиса" в панели мониторинга сервиса. Этот портлет содержит список метрик с цветовым индикатором, указывающим состояние этой метрики.

В отличие от портлета "Работоспособность сервиса", для этого портлета нет раздела "Управление". Менеджер подразделения может быстро определить области подписок, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области подписок, требующие наблюдения (желтый), области нормального выполнения подписок (зеленый). Отображение включает один или несколько сервисов, на которые подписано подразделение по работе с клиентами.

Далее описываются метрики и портлеты, с которыми связаны метрики "Все подписки".

### Значение

Щелкните эту ссылку для доступа к списку ключевых метрик по сервисам, с включением всех сервисов, на которые подписан клиент. Щелкните эту ссылку, чтобы перейти к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному по типу метрики "Значение".

### Загрузка

Щелкните эту ссылку для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному по типу метрики "Загрузка".

### **Инциденты**

Щелкните эту ссылку для доступа к следующим портлетам на странице анализа инцидентов клиента.

#### **"Новая тенденция для инцидентов"**

Этот портлет аналогичен портлету "Новая тенденция для инцидентов" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные представляют общее число новых инцидентов по клиентам. Данные применяются ко всем сервисам, на которые подписан данный клиент, в течение прошедших шести месяцев (от текущей даты).

#### **Открытые инциденты клиента по сервисам**

Этот портлет аналогичен портлету "Открытые инциденты" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные представляют общее число открытых инцидентов для всех сервисов, на которые подписан данный клиент.

### **SLA**

Щелкните ссылку метрики "SLA" для доступа к портлету "Система показателей". На этом портлете приводятся имена сервисов, а также метрики и цветовые индикаторы конкретного сервиса (расходы, инциденты, удовлетворенность, SLA) для каждого сервиса, на который подписан клиент.

### **Удовлетворенность**

Щелкните ссылку метрики для доступа к портлету "Система показателей".

### **Проекты**

Щелкните, чтобы обновить страницу.

### **Контрольные события**

Щелкните эту ссылку, чтобы отобразить портлет "Ключевые задачи и контрольные события". Этот портлет аналогичен портлету "Ключевые задачи и контрольные события", доступному на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, на которую подписан данный клиент. Поэтому тут речь идет не об отдельном сервисе, а о нескольких сервисах. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на имена сервисов из подразделения поставщика.

### **Риски**

Щелкните эту ссылку для отображения портлета "Риски". Этот портлет аналогичен портлету "Риски", доступному на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что отображаемые здесь данные основаны на проектах, связанных с каждой иерархией сервисов, на которую подписан данный клиент. Поэтому тут речь идет не об отдельном сервисе, а о нескольких сервисах. Атрибут "Имя сервиса" данного портлета ссылается на имена сервисов из подразделения поставщика.

## Клиентский портал (акселератор BRM)

Можно просматривать клиентский портал в мощности менеджера бизнес-отношений для по крайней мере одного подразделения по работе с клиентами.

Этот портал предназначен для того, чтобы менеджер бизнес-отношений мог получать актуальные сведения обо всех поддерживаемых клиентах и о сервисах.

Портлет состоит из следующих элементов.

- Доставка по подписке
- Запросы на подписку
- Расходы на подписку

Доступ к этому portalу выполняется из модуля "Управление ИТ-сервисами".

### Доставка по подписке

Страница "Доставка по подписке" содержит следующие портлеты.

#### Просмотр подписки

Отображает пузырьковую диаграмму, на которой представлены сервисы подписки по выделению загрузки, сумме расхода, количеству инцидентов и нарушениям SLA. Менеджер бизнес-отношений может видеть подписки с наибольшей стоимостью, а также загрузку и количество нарушений SLA. Этот портлет включает все сервисы подписки для всех клиентов менеджера бизнес-отношений. Каждый пузырек на диаграмме представляет сервис. При щелчке пузырька выполняется детализация до панели мониторинга сервиса. По оси Y отображено количество клиентов, которым назначен менеджер бизнес-отношений. Это количество включает субподразделения для клиентов. На оси X отображаются расходы на подписку.

#### Система показателей

Отображает сетку с цветовыми индикаторами для определенных метрик. На ней отображается список клиентов, которыми управляет менеджер бизнес-отношений, и агрегируются цветовые индикаторы по всем подпискам этих клиентов. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

#### Метрики

Отображаются данные ключевых метрик загрузки из подписки каждого клиента. Позволяет менеджерам бизнес-отношений просматривать метрики, которые отслеживают их клиенты. Кроме того, менеджеры могут определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

### Элементы действий

Поддерживает использование клиентского портала как страницы обзора по умолчанию. Готовый портрет элементов действий.

## Запросы на подписку

Страница "Запросы на подписку" содержит следующие портлеты.

### Идеи

Собирает вместе статистические данные нужной идеи на всех сервисах, на которые подписаны клиенты менеджера бизнес-отношений. Идеи извлекаются в зависимости от пользователя, относящегося к одному из подразделений, с которыми связан менеджер бизнес-отношений. Каждая отображаемая идея связана с сервисом, на который подписано подразделение. Атрибуты в портлете получают информацию от следующих объектов:

- Идея
- Сервис
- Подразделение

Данные отображаются в этом портлете как сетка, и включают следующие столбцы.

### Приоритет

Отображает приоритет объекта "Идея".

- Красный. Высокоприоритетная идея.
- Желтый. Среднеприоритетная идея.
- Зеленый. Низкоприоритетная идея.

### Сервис

Отображает имя сервиса, указанного в иерархии идеи. Атрибут "Имя сервиса", связанный с объектом "Сервис".

### Тема идеи

Отображает тему идеи объекта "Идея".

### Подразделение

Отображает подразделение, к которому относится пользователь.

### Оценка прибыли

Отображает оценку прибыли объекта "Идея".

**Оценочная стоимость**

Отображает оценочную стоимость объекта "Идея".

**Дата отправки**

Отображает дату отправки объекта "Идея".

**Дата утверждения**

Отображает дату утверждения объекта "Идея".

**Анализ проекта**

Отображает данные, представляющие различные проекты и заказы на изменение, которые выполняются в настоящее время для сервисов, на которые подписаны все клиенты бизнес-отношений. Данные представлены в иерархической сетке. На верхнем уровне отображаются имена проектов.

**Примечание.** Для перехода на страницу свойств проекта щелкните имя проекта. Чтобы просмотреть список задач, разверните проект. Атрибут "Сервис" отображает имя сервиса, с которым связан через иерархию проект или заказ на изменение.

## Расходы на подписку

Страница "Расходы на подписку" содержит следующие портлеты.

**Счета-фактуры подразделения**

Отображает представление текущей суммы счета-фактуры для каждого из клиентов менеджера бизнес-отношений в текущий и предыдущий фискальные периоды. Атрибуты в портлете получают информацию от следующих объектов:

- Подразделение
- Счет-фактура

Данные представлены в формате сетки и содержат следующие столбцы.

**Имя**

Отображает названия подразделений по работе с клиентами объекта "Подразделение", который поддерживается менеджером бизнес-отношений. Щелкните имя клиента, чтобы получить доступ к панели мониторинга клиента.

**ИД**

Отображает номер счета-фактуры объекта "Счет-фактура". Щелкните номер счета-фактуры для перехода к счету-фактуре подразделения по работе с клиентами.

**Дата счета-фактуры**

Отображает дату счета-фактуры объекта "Счет-фактура".

**Сумма**

Отображает сумму счета-фактуры объекта "Счет-фактура".

**Период**

Отображает фискальный период, для которого счет-фактура включает расходы.

**Статус**

Отображает состояние объекта "Счет-фактура".

**Расходы на сверхурочное предоставление сервисов**

Отображает все сервисы, на которые подписаны клиенты менеджера бизнес-отношений. Также отображает общие суммы счета-фактуры, агрегированные для каждого сервиса за последние шесть месяцев. Данные отображаются как линейчатая диаграмма с одной линией на сервис. Например, если менеджер бизнес-отношений имеет три сервиса, которые использует его клиент, для указанного периода времени отображаются три линии с нанесенными точками. По оси X отображаются месяцы, а по оси Y - суммы затрат.

**История счета-фактуры**

Предоставляет моментальный снимок расходов по счету-фактуре для каждого клиента за шестимесячный период. Расходы агрегируются по всем сервисам, на которые подписан клиент. Данные отображаются как линейчатая диаграмма с одной линией на клиента. Например, если менеджер бизнес-отношений имеет трех клиентов, для указанного периода времени отображаются три линии с нанесенными точками. По оси X отображаются шесть месяцев в обратном порядке, начиная с текущей даты. По оси Y отображаются суммы затрат.

## Портал поставщика

Можно просматривать портал поставщика в мощности менеджера подразделения для по крайней мере одного подразделения поставщика. Перед отображением данных в некоторых из финансовых портлетов необходимо утвердить все счета-фактуры.

Этот портал доступен как ссылка в модуле "Управление ИТ-сервисами". Предназначен для предоставления руководителям или менеджерам ИТ актуальной информации о сервисах и клиентах в нескольких подразделениях поставщиков.

Эти портлеты содержат следующие элементы:

- Обзор
- Клиенты
- Инциденты
- Проекты и запросы на изменение
- Рабочая нагрузка
- Финансы

**Примечание.** Если имеется наложение, руководитель или менеджер ИТ обрабатывает одно подразделение и сервис. Сервис является частью иерархии сервисов во втором сервисе, который обрабатывает тот же руководитель или менеджер ИТ. Учитываются оба сервиса.

## Обзор

Страница Обзор содержит следующие портлеты.

### Элементы действий

Поддерживает использование клиентского портала в качестве используемой по умолчанию страницы обзора. Готовый портлет элементов действий, который существует в другой части продукта.

### Все сервисы

Отображает список метрик с цветовым индикатором для указания состояния метрики. Руководитель или менеджер по ИТ может определить области сервисов, в которых превышено пороговое значение (красный индикатор), области сервисов, требующие наблюдения (желтый), области нормального выполнения подписок (зеленый).

**Примечание.** Этот портлет отличается от портлета "Работоспособность сервиса" в панели мониторинга сервиса. Руководитель или менеджер ИТ может просматривать несколько подразделений и их сервисы, а не только одно подразделение и его сервисы. В этот портлет включены следующие метрики.

### Значение

Щелкните для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения ключевых метрик типа "Значение".

### Загрузка

Щелкните для доступа к портлету "Метрики", предварительно отфильтрованному для отображения ключевых метрик типа "Загрузка".

### Инциденты

Щелкните для доступа к странице "Инциденты" на портале поставщика.

#### **SLA**

Щелкните для доступа к портлету "Система показателей для клиента". Это портлет является ссылкой с конкретными метриками сервиса, агрегированными по клиентам.

#### **Удовлетворенность**

Щелкните для доступа к портлету "Система показателей для клиента".

#### **Бюджет**

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните эту метрику, чтобы перейти к портлету "Анализ бюджета" Этот портлет отображает те же данные, что и при доступе по ссылке метрики "Подразделение поставщика - бюджет".

#### **Покрытие затрат**

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните ссылку метрики, чтобы обновить страницу.

#### **Рабочая нагрузка**

Сначала рассчитываются агрегированные значения представленных сервисов для метрики индикатора. Затем применяются правила цветовых индикаторов, определенные для портлета "Работоспособность сервиса" на панели мониторинга сервиса. Щелкните эту ссылку метрики, чтобы перейти к портлету "Анализ рабочей нагрузки по сервисам".

#### **Совместимость**

Щелкните для доступа к портлету "Соответствие сервиса требованиям". Индикаторы агрегируются следующим образом.

- Красный. Любой из представленных сервисов имеет красный цветовой индикатор.
- Желтый. Любой из представленных сервисов имеет желтый цветовой индикатор.
- Зеленый. Любой из представленных сервисов имеет зеленый цветовой индикатор.

#### **Активы и приложения**

Щелкните для доступа к странице активов сервиса, которая включает портлеты для активов и для приложений.

**Проекты**

Щелкните, чтобы обновить страницу. Цветовой индикатор показывает общее состояние проектов. Такие проекты связаны с сервисами, которыми ведает менеджер ИТ для всех подразделений поставщиков, владеющих ими.

**Контрольные события**

Щелкните для доступа к портлету "Ключевые задачи и контрольные события".

**Риски**

Щелкните для доступа к портлету "Риски".

**Заказы на изменение**

Щелкните, чтобы обновить страницу. Цветовой индикатор показывает общее состояние всех заказов на изменение внутри или вне проекта. Проекты связаны со всеми сервисами, которыми ведает менеджер ИТ для всех подразделений поставщиков, владеющих ими.

**Клиенты (акселератор BRM)**

Страница "Клиенты" содержит следующие портлеты.

**Значение**

Отображает данные ключевой метрики значения для каждой подписки клиента. Позволяет руководителю или менеджеру ИТ просматривать метрики, которые отслеживают подписанные клиенты, и определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения.

Щелкните в этом портлете ссылку имени клиента, чтобы перейти на панель мониторинга клиента подразделения. Щелкните ссылку имени сервиса, чтобы перейти на панель мониторинга сервиса. Щелкните имя метрики, чтобы перейти на страницу свойств ключевого показателя.

**Загрузка**

Отображает данные ключевой метрики значения для каждой подписки клиента. Позволяет менеджерам бизнес-отношений просматривать метрики, которые отслеживают подписанные клиенты. Кроме того, менеджеры могут определять, не превысили ли эти метрики заданные пороговые значения.

**Система показателей для клиента**

Отображает сетку с цветовыми индикаторами для определенных метрик. Отображает список сервисов, которыми управляет руководитель или менеджер ИТ. Также агрегирует цветовые индикаторы по всем сервисам, принадлежащим руководителю или менеджеру ИТ.

## Инциденты (акселератор BRM)

Инциденты можно отслеживать с использованием внешних систем, включая CA Unicenter Service Desk. Данные инцидента можно вручную вводить в CA Clarity PPM, импортировать через XOG или импортировать с помощью задания "Импорт данных Unicenter Service Desk".

Страница "Инциденты" содержит следующие портлеты.

### Открытые инциденты по сервисам

Отображает количество открытых инцидентов для каждого сервиса, принадлежащей руководителю или менеджеру ИТ. Данные импортируются из Service Desk. Данные отображаются в этом портлете как секторная диаграмма. Каждый сектор диаграммы представляет сервис. Ширина сектора представляет количество инцидентов для этого сервиса. Чтобы просмотреть число открытых инцидентов для этого сервиса, наведите указатель мыши на сектор (сервис).

### Монитор инцидентов сервисов

Отображает отношение между отдельными сервисами с определенным количеством подписанных на них клиентов и количеством их инцидентов и нарушений SLA. Данные поступают из всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ-сервиса. В портлете отображается пузырьковая диаграмма, каждый пузырек на которой представляет один сервис. Включены только сервисы, поддерживаемые данным поставщиком. Диаграмма характеризуется следующими данными.

- По оси X отображаются расходы, часть объекта "Подписки", агрегированного по всем клиентам для данного сервиса.
- По оси Y отображается число клиентов, подписавшихся на сервис.
- Размер пузырька представляет количество инцидентов (все открытые инциденты для этого сервиса). Чем больше инцидентов, тем больше пузырек. Это число агрегировано по всем клиентам, использующим сервис.
- Цвет пузырька означает нарушения SLA. Нарушение определяется на основе числа нарушений SLA подписанными клиентами для каждого сервиса. Эти данные извлекаются из полей нарушения SLA на странице Свойства подписки - главная. Клиент вручную вводит значения полей.

Отображаются следующие индикаторы:

- Красный. Клиент превысил пороговое ограничение.
  - Желтый. Клиент не превысил пороговое ограничение. Клиент находится между 1 и пороговым ограничением. Например, если порог равен 3, то для желтого пузыря могут быть значения 1, 2 и 3.
  - Зеленый. 0 нарушений SLA для клиента.
- При наведении указателя мыши на пузырек отображается имя сервиса, который представляет этот пузырек.

#### **"Открытые инциденты по клиентам"**

Отображает количество открытых инцидентов для каждого клиента для всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ. Данные импортируются из Service Desk. Данные на этом портлете отображаются в виде секторной диаграммы. Каждый сектор диаграммы представляет подразделение по работе с клиентами, а ширина сектора представляет количество инцидентов для подразделения по работе с клиентами. Поместите указатель мыши над сектором (клиентом), чтобы просмотреть количество открытых инцидентов для этого клиента.

#### **Открытые и закрытые инциденты**

Сравнивает количество открытых инцидентов с количеством закрытых инцидентов за конкретный период времени. Данные поступают из всех сервисов, принадлежащих руководителю или менеджеру ИТ-сервиса. Портлет отображает гистограмму с двумя столбцами для каждого периода времени. Один столбец представляет открытые инциденты, а второй - закрытые инциденты. По оси X отображаются прошедшие шесть месяцев, от текущей даты. По оси Y отображается количество инцидентов.

## **Проекты и запросы на изменение**

Страница "Проекты и заказы на изменение" содержит следующие портлеты для сервисов, принадлежащих руководителям и менеджерам по ИТ:

#### **Анализ проекта**

Предоставляет набор цветовых индикаторов и другие данные, представляющие проекты и заказы на изменение для сервисов. Этот анализ аналогичен портлету "Анализ проекта" на панели мониторинга сервиса. Исключение состоит в том, что данные в этом портлете могут включать несколько подразделений, а эти несколько подразделений могут включать несколько сервисов. Атрибут "Сервис" представляет имя сервиса, с которым связан проект или заказ на изменение (через иерархию).

### **Риски**

Отображает риски проекта и заказа на изменения для проектов, которые указываются в иерархии сервисов для каждого из сервисов. Доступ к этому портлету может также выполняться на панели мониторинга сервиса через метрику "Риски". Единственное различие состоит в том, что на портале поставщика этот портлет обрабатывает множество подразделений, у которых может быть множество сервисов.

### **Удаление задач и контрольных событий**

Отображает ключевые задачи, которые принадлежат проектам, указанным в иерархии сервисов для каждого из сервисов. Доступ к этому портлету может также выполняться на панели мониторинга сервиса через метрику "Контрольные события". Единственное различие состоит в том, что на портале поставщика этот портлет обрабатывает множество подразделений, у которых может быть множество сервисов.

## **Рабочая нагрузка**

Страница "Рабочая нагрузка" содержит следующие портлеты.

### **OBS: агрегация ресурсов**

Отображает конкретные данные о потребности ресурсов для структур OBS.

### **Затраченное время по типу сервиса**

Сравнивает число часов, отработанных за конкретные периоды времени в течение месяца. Тип сервиса разбивает данные для руководителя или менеджера по ИТ для просмотра областей сервиса, которые получают больше всего ресурсов. Данные извлекаются из атрибута "Тип сервиса" объекта "Сервис" и из общего числа дней для каждого ресурса. Ресурс должен быть назначен сервисам данного типа или инвестиции во включенной иерархии сервисов, масштабированной по процентным значениям выделения иерархии. В этом портлете отображаются составные столбцы, а каждый стек в столбце представляет тип сервиса. На оси X отображаются периоды времени в месяцах (три месяца до текущей даты и три месяца после текущей даты). На оси Y отображается количество часов (рассчитанное по фактическим затратам и оставшемуся выделению).

**Сравнение времени сотрудника и подрядчика**

Отображает гистограмму, представляющую подробные сведения об отношении объема финансовых средств, потраченных на внешних подрядчиков, к объему финансовых средств, потраченных на внутренних работников. Эта гистограмма показывает менеджеру ИТ, как ведется управление работой для всех относящихся к нему сервисов. На гистограмме отображаются два столбца по каждому периоду времени. В одном столбце отображается общее число часов для всех ресурсов сотрудников, работающих над сервисом, или инвестиции, связанные с иерархией сервисов. Масштабируется процентными значениями иерархии. В другом столбце отображается общее число часов для всех ресурсов подрядчика, назначенных сервису. Общее число часов является назначением ресурса. По атрибуту "Тип" объекта ресурса определяются подрядчики и сотрудники. На оси X отображаются периоды времени в месяцах (три месяца до текущей даты и три месяца после текущей даты). На оси Y отображается количество часов (рассчитанное по фактическим затратам и оставшемуся выделению).

**Финансы**

Страница "Финансы" содержит следующие портлеты.

**Отчет о возмещении затрат**

Отображает все возмещенные денежные расчеты между подразделениями. Также рассчитывает отклонение общей стоимости сервиса и полученных финансовых средств. Отображается список сервисов вместе с их суммами расхода за каждый квартал. Данные отображаются в сетке и содержат следующие столбцы.

**Сервис**

Отображает имя сервиса, принадлежащего менеджеру ИТ. Щелкните имя сервиса, чтобы получить доступ к панели мониторинга сервиса.

**Стоимость**

Отображает общую стоимость сервиса.

**Расходы**

Отображает сумму расходов на предоставление сервиса.

**Отклонение**

Отображает разность между стоимостью и расходами.

**Процент отклонения**

Отображает сумму отклонения, выражаемую как процент от стоимости.

### **Статус**

Отображает состояние, обозначаемое следующими цветовыми индикаторами.

- Красный. Отклонение <20%.
- Желтый. Отклонение <5%.
- Зеленый. Значения красного и желтого цветового индикатора отсутствуют.