

CA Clarity™ PPM

Användarhandbok för administration av IT- tjänster

Utgåva 14.1.00



Denna dokumentation, som inkluderar ett inbäddat hjälpsystem samt elektroniskt publicerat material, (kallas här efter för "Dokumentationen") tillhandahålles endast i informationssyfte och kan när som helst ändras eller tas bort av CA.

Dokumentationen tillhör CA och får inte kopieras, överföras, reproduceras, uppvisas eller kopieras i sin helhet eller i delar, utan skriftligt tillstånd från CA.

Utöver det som anges ovan, om du är licensierad användare av en programvaruprodukt som nämns i Dokumentationen kan du skriva ut eller på annat sätt göra tillgängligt ett rimligt antal kopior av Dokumentationen enbart för intern användning av dig och dina kollegor i anslutning till programvaran, förutsatt att alla meddelanden och förklaringar om CA:s upphovsrätt finns med i varje reproducerad kopia.

Rättigheten att skriva ut eller på annat sätt göra kopior av Dokumentationen tillgänglig är begränsad till den period under vilken den tillämpliga licensen för sådan programvara är giltig. Om licensen upphör att gälla av något skäl är det ditt eget ansvar att skriftligen certifiera för CA att alla kopior och delvisa kopior av Dokumentationen har returnerats till CA eller att de har förstörts.

I DEN OMFATTNING DET TILLÅTS AV GÄLLANDE LAG, ERBJUDER CA DENNA DOKUMENTATION "SOM DEN 'ÄR" UTAN NÅGON FORM AV GARANTIER OCH UTAN GRÄNSER NÄR DET GÄLLER UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM DESS ANVÄNDBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL ELLER FRIHET FRÅN INTRÅNG. CA ÄR INTE VID NÅGOT TILLFÄLLE ANSVARIG GENTEMOT ANVÄNDAREN ELLER MOT TREDJE PART FÖR FÖRLUST ELLER SKADA, DIREKT ELLER INDIREKT, PÅ GRUND AV ANVÄNDNING AV DENNA DOKUMENTATION, INKLUSIVE UTAN BEGRÄNSNING, FÖRLORAD VINST, FÖRLORADE INVESTERINGAR, DRIFTAVBROTT, GOODWILL, ELLER FÖRLORADE DATA, ÄVEN OM CA UTTRYCKLIGEN BLIVIT UNDERRÄTTAD OM SÅDAN FÖRLUST ELLER SKADA.

Användningen av programvara som nämns i Dokumentationen gäller under tillämpligt licensavtal och sådana licensavtal ändras inte på något sätt av villkoren i detta meddelande.

CA är tillverkaren av Dokumentationen.

Begränsade rättigheter gäller. Användande, reproduktion eller uppvisande av Förenta Staternas regering är under restriktionerna angivna i FAR paragraf 12.212, 52.227-14 och 52.227-19(c)(1) - (2) och DFARS paragraf 252.227-7014(b)(3), som gällande, eller avtalets efterföljare.

Copyright © 2014 CA. Med ensamrätt. Alla här angivna varumärken, handelsnamn och logotyper tillhör respektive företag.

Kontakta teknisk support.

För teknisk assistans online och en fullständig lista över platser, öppettider och telefonnummer, kontakta Teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Innehåll

Kapitel 1: Komma igång med Administration av IT-tjänster **5**

Administration av IT-tjänster: introduktion	5
Administration av IT-tjänster: förutsättningar	6

Kapitel 2: Hantera IT-tjänster **7**

Öppna en IT-tjänst.....	7
Skapa eller redigera en tjänst.....	8
Planera en tjänst	10
Definiera en budget för en tjänst.....	12
Aktivera ekonomiska transaktioner för en tjänst.....	15
Administrera incidenter för en tjänst.....	17
Definiera beroenderelationer för en tjänst.....	17
Skapa och uppdatera originalplaner för att mäta hur de framskrider	18
Hantera abonnemang och avdelningsåterbetalningar.....	20
Utvärdera kapacitetsplaneringsscenarioer för en tjänst.....	21

Kapitel 3: Bygga en tjänstehierarki **23**

Tjänstehierarkier	23
Definiera underordnade investeringar och allokeringar	24
Definiera överordnade investeringar och allokeringar	24
Undersök insatsackumuleringen för en tjänst	25
Undersök den ekonomiska ackumuleringen för en tjänst	26

Kapitel 4: Bemanna ett tjänsteteam **29**

Tjänsteteam	29
Lägg till resurser eller roller för ett tjänsteteam	30
Definiera personalkrav för en tjänst	34
Undersök rollkapaciteten för en tjänst	36
Definiera resursallokeringar för en tjänst	37
Justera resursallokering för en tjänst.....	38
Ändra, Använd eller Godkänn resursallokeringar	39
Ange allokeringar för flera teammedlemmar	40
Redigera planerade och reserverade allokeringar för en tjänst	41
Ersätt resurser för ett serviceteam	42
Ändra roller för anställd för en tjänst.....	44

Kapitel 5: BRM Accelerator

45

Konfigurera BRM Accelerator	45
Ställ in fält för BRM Accelerator	45
Konfigurera Service Desk-integrering	47
Använda BRM Accelerator	52
BRM Accelerator	52
Avdelningsabonnemang (BRM Accelerator)	53
Komma åt BRM Accelerator-paneler och -portaler	54
Tjänstepanel.....	55
Leverantörspanel	66
Kundpanel	71
Kundportal (BRM Accelerator)	74
Leverantörsportal.....	77

Kapitel 1: Komma igång med Administration av IT-tjänster

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Administration av IT-tjänster: introduktion](#) (på sidan 5)

[Administration av IT-tjänster: förutsättningar](#) (på sidan 6)

Administration av IT-tjänster: introduktion

IT-tjänster representerar en delmängd av CA Clarity PPM-investeringarna, som t.ex. distribution av en ny plattform eller applikation. Som serviceansvarig analyserar du tjänster i förhållande till andra investeringar baserat på deras värde och kostnad. Använd möjligheterna med Administration av IT-tjänster i produkten för att implementera följande mål för verksamheten och IT:

- Hantera tjänster och fatta välgrundade ekonomiska beslut. Du kan till exempel visa summerade ekonomiska data och arbetsinsatsdata för att bestämma den totala ägandekostnaden.
- Dela investeringar och tjänster över andra investeringar och tjänster. Varje underordnad investering eller tjänst kan ha tilldelningar som definierar hur mycket en tjänst delas. Du kan definiera en procentandel som varje underordnad investering eller tjänst tilldelar en överordnad investering i en hierarki.
- Definiera budgetinformation, skapa ekonomiplaner, och aktivera investeringen för ekonomiska transaktioner.
- Bemanna ett team för arbete på ditt projekt och den relaterade efterfrågan (krav eller incidenter).
- Använd processer för att meddela en chef när statusen för en investering ändras. Du kan också definiera en process som vidtar åtgärder, t.ex. att ändra förloppet till *slutfört*.
- Granska en historikförteckning över alla ändringar, tillägg och borttagningar för specifika investeringsfält.

Administration av IT-tjänster: förutsättningar

Som serviceansvarig eller IT-analytiker fyller du i förutsättningarna i följande checklista:

- Kontrollera med din administratör att du har de nödvändiga åtkomstbehörigheterna till de funktioner som du vill använda. Tjänster som du inte har behörighet till visas inte på listsidan. Om inte har visningsbehörighet för någon tjänst alls är listan tom.
- Innan du kan visa panelerna och portalerna i BRM behöver du kontakta administratören för att installera och konfigurera BRM Accelerator. BRM Accelerator-portlets visar många datapunkter över flera projekt, uppgifter, risker, abonnemang, avdelningar och tjänster. Portlets visar data på följande sätt:
 - Automatiskt från andra moduler
 - Manuellt angivna eller importerade med hjälp av XML Open Gateway (XOG)
 - Import genom att köra ett jobb
- Kontrollera med administratören att schemalagda jobb körs korrekt. Jobbet Investeringsallokering kan till exempel påverka data eller prestanda i Administration av IT-tjänster.
- Verifiera att du har åtkomst till följande ofta använda rapporter från Administration av IT-tjänster:
 - Budget/Prognosanalys
 - Återbetalning Huvudboks konto
 - Återbetalning för kunder och leverantörer
 - Investeringsstatus
 - Fråga projekttransaktioner
 - Resurstilldelningar
 - Detaljerat tidkort
 - Kapacitet vs begäran av resurs (PMO Accelerator krävs)
 - Kapacitet vs begäran av roll (PMO Accelerator krävs)
- Kontrollera att administratören har installerat tillägget PMO Accelerator om du behöver åtkomst till de data som den ger.
- Om du använder processer kan din administratör definiera processer för specifika typer av tjänster. Använd sidan *Processer: Initierade* för att skapa och köra processer för tjänster. Mer information finns i *Administrationshandbok*.
- Om du använder granskningsfunktionerna ska du kontrollera med din administratör att du har behörighet att visa menyn Granskning. Kontakta administratören för att konfigurera granskningsfälten och fastställa vilken information som lagras i granskningsspåret. Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Kapitel 2: Hantera IT-tjänster

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Öppna en IT-tjänst](#) (på sidan 7)

[Skapa eller redigera en tjänst](#) (på sidan 8)

[Planera en tjänst](#) (på sidan 10)

[Definiera en budget för en tjänst](#) (på sidan 12)

[Aktivera ekonomiska transaktioner för en tjänst](#) (på sidan 15)

[Administrera incidenter för en tjänst](#) (på sidan 17)

[Definiera beroenderelationer för en tjänst](#) (på sidan 17)

[Skapa och uppdatera originalplaner för att mäta hur de framskrider](#) (på sidan 18)

[Hantera abonnemang och avdelningsåterbetalningar](#) (på sidan 20)

[Utvärdera kapacitetsplaneringsscenarier för en tjänst](#) (på sidan 21)

Öppna en IT-tjänst

Du kan visa en lista över dina IT-tjänster och öppna de tjänster som du vill utforska.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, gå till Administration av IT-tjänster och klicka på Tjänster.
Listsidan visas.
2. Du kan filtrera, sortera och konfigurera om sidan med tjänstlistan. Tjänsterna som visas i listan sorteras stigande efter tjänsternas namn. Du kan också spara och använda filter, skapa och använda avancerade filter, radera filter och sortera listor.
3. Klicka på namnet för en tjänst för att öppna den tjänsten och visa detaljer eller göra redigeringar.

Skapa eller redigera en tjänst

Använd denna procedur för att skapa en tjänst. Du kan även öppna och redigera en tjänst. Samma fält används, men deras placering på användargränssnittet kan ändras.

Obs! Administratörer och utvecklare kan även importera en tjänst från ett annat system med hjälp av XML Open Gateway.

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, gå till Administration av IT-tjänster och klicka på Tjänster.
2. Klicka på Ny.
3. I avsnittet Allmänt fyller du i de obligatoriska fälten. Följande fält inkluderar förklaringar:

Huvudapplikation

Definierar det huvudsakliga överordnade program som är associerat med den nya underordnade tjänsten.

Chef

Definierar vem som är ansvarig för tjänsten. Som standard anges den användare som skapar tjänsten som chef.

Startdatum och slutdatum

Definierar när tjänsten startar och slutar.

Obs! Om start- och slutdatum inte har angivits, kan du inte beräkna de allokeringsdata som visas på sidan Team.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Anger om datum för planerad kostnad ska synkroniseras med tjänstens datum. När du väljer alternativet för en detaljerad ekonomiplan påverkas inte datumen för planerad kostnad.

Standard: Valt

Mål

Definierar målet för tjänsten i jämförelse med företagsstrategin. Exempel inkluderar Förbättring av infrastruktur (OPEX) eller ny Företagsutveckling (CAPEX). Företaget definierar värdena och administratören ställer in dem.

Inriktning

Anger hur tjänsten överensstämmer med organisationens företagsmål. Ju högre värde, desto starkare överensstämmelse. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara villkor för företagsinriktning.

När du klickar på Spara visas det numeriska värdet som du anger som en av följande statussymboler:

- Röd: poäng mellan 0 och 33 är inte inriktade.
- Gul: poäng från 34 till 67 är någonstans i mitten.
- Grön: poäng från 68 till 100 är inriktade.

Status

Anger status för tjänsten i livscykeln för Tjänstadministration.

Värden: Godkänd, Avvisad, Icke godkänd

Standard: Icke godkänd

Statusindikator

Visar en grafisk återgivning av statusen. Om statusen t.ex. är *Godkänd* visas detta med ett grönt stoppljus.

Värden: Rött, Gult och Grönt. När du sparar visas ditt val som en stoppljussymbol.

Steg

Definierar steget i investeringens livscykel. Listan med val är företagsspecifik och beror på värden som din administratör ställer in.

Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar.

Prioritet

Visar den relativa betydelsen för organisationens företagsmål. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara prioritetskriterier för alla portföljinvesteringar.

Gräns: noll (lågt) till 36 (högt).

Standard: 10

Risk

Visar den numeriska riskpoängen. Ju lägre värde, desto lägre är risken. Denna uppgift används i portföljanalyser när du använder jämförbara riskkriterier över alla portföljinvesteringar. Ange ett numeriskt värde. När det sparas visas någon av följande stoppljussymboler:

- Grönt: Poäng mellan 0 och 33 visar på en låg risk.
- Gult: Poäng mellan 34 och 67.
- Rött: Poäng mellan 68 och 100 visar på en hög risk.

Obligatoriskt

Ange att investeringen uppfyller affärskravet genom att markera den här kryssrutan. Detta attribut används för att övervaka investeringar i portföljer, portlets eller diagram.

4. I avsnittet Organiserade analysstrukturer definierar du de OBS du vill associera med tjänsten för säkerhet, organisation eller rapportering. Om avdelningen är vald på sidan med ekonomiska egenskaper fylls detta fält i automatiskt. Organisationsstrukturen Avdelning används för att associera tjänsten med en CA Clarity PPM-avdelning. Om det finns flera OBS-enheter med samma namn är avdelningen listad sist.
5. Spara ändringarna.
6. Markera kryssrutan bredvid tjänsten och klicka sedan på Välj för borttagning.

Obs! Om du vill ta bort en *aktiv* tjänst öppnar du den och avmarkerar kryssrutan Aktiv.

Planera en tjänst

Använd sidan med tjänstegenskaper för scheman när du vill ställa in start- och slutdatum, tidsregistrering och för att definiera en debiteringskod.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna menyn Egenskaper och klicka på Schema från Egenskaper.
Egenskapssidan visas.
3. I avsnittet för Schema på den här sidan fyller du i följande fält:

Startdatum

Definierar när tjänsten startar.

Obs! Om start- och slutdatum inte har angivits, kan du inte beräkna de allokeringsdata som visas på sidan Team.

Slutdatum

Visar när tjänsten avslutas.

Ställ in planerade kostnadsdatum

Visar om de planerade kostnadsdatumen är synkroniserade med tjänstens start- och slutdatum. Kryssa i rutan för att synkronisera.

4. I avsnittet för Spårning på den här sidan fyller du i följande fält:

Tidsregistrering

Visar om de anställda kan ange tid i sina tidkort för denna tjänst. Markera kryssrutan för att aktivera tidsregistrering i tjänsten.

Viktigt! För att rapportera sin tid måste varje anställd också vara aktiverad för tidsregistrering.

Se *Grundläggande funktioner - Användarhandbok* för mer information.

Spårningsläge

Visar de spårningsmetoder som används för att ange tid för denna tjänst.

Värden:

- Clarity. Anställda registrerar tid mot sina tilldelade uppgifter med hjälp av tidkort.
- Ingen. För resurser som inte är personalrelaterade, som t.ex. utgifter, material och utrustning, spåras de rapporterade värdena via transaktionsverifikat eller via ett planeringsverktyg som Open Workbench eller Microsoft Project.
- Annat. Visar att rapporterade värden importeras från ett tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Debiteringskod

Definierar den debiteringskod som är associerad med tjänsten. Debiteringskoder används för att bearbeta ekonomiska transaktioner och i ekonomisk planering för att spåra de konterade rapporterade värdena.

Om du anger en annan debiteringskod på uppgiftsnivå i tidkorten, går koderna på uppgiftsnivå före.

5. Spara ändringarna.

Definiera en budget för en tjänst

Använd en enkel budget för att definiera den planerade kostnaden, aktuellt nettovärde (NPV), avkastning på investering (ROI) och information om nollresultat för tjänsten. Du kan också definiera planerade kostnader och nytta för en tjänst.

När du ställer in start- och slutdatum för en budget räknas finansieringen som konstant och jämnt fördelad över denna period. En detaljerad ekonomiplan kan användas för att budgetera kostnader över flera perioder.

Obs! Data från en detaljerad plan åsidosätter den enkla budgeten och fälten på den här sidan blir skrivskyddade.

Ekonomicheferna definierar standarder för upprättandet av ekonomiplaner och de tidsperioder som ska användas. Investeringsansvariga skapar flera ekonomiplaner som uppskattningar för en budget. De kan skicka den mest passande kostnadsplanen för godkännande som en budget. Ekonomicheferna godkänner skickade kostnadsplaner.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Budget.
3. Fyll i följande fält i avsnittet för ekonomiplanering:

Valuta

Anger den valuta som ska användas när budgeterade och prognostiserade värden ska beräknas.

Budget lika med planerade värden

Anger om budgetvärdena i budgetegenskaperna för en investering matchar de planerade värdena. Om det finns en detaljerad budgetplan för investeringen är alla fältvärden i avsnittet Budget skrivskyddade. Fälten speglar värdena i den detaljerade budgetplanen. När kryssrutan är avmarkerad kan du redigera budgetfälten.

Standard: Vald

Beräkna ekonomisk metrik

Anger om ekonomisk metrik för investeringen beräknas automatiskt. Om alternativet är avmarkerat kan du definiera metriken manuellt.

Standard: Vald

4. Fyll i följande fält i avsnittet med alternativ för ekonomisk metrik:

Använd systemkurs för Totalkostnad för kapital

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemkursen.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Initial investering

Den initiala investeringen för tjänsten.

Använd systemets återinvesteringskurs

Välj fältet för att beräkna den totala kostnaden för kapital med systemets återinvesteringskurs.

Systemkurs

Systemets kurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

Investeringskurs

Systemets investeringskurs för beräkning av totalkostnad för kapital.

5. Fyll i följande fält i avsnittet Planerad:

Planerad kostnad

Definierar den totala planerade kostnaden för investeringen Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumen för den planerade kostnaden.

Planerad kostnad start

Definierar startdatum för investeringens budget.

Planerad kostnad slut

Definierar planerat slutdatum för investeringens budget.

Planerad nytta

Definierar förväntad ekonomisk nytta för denna investering. Detta värde sprids ut mellan start- och slutdatumen för den budgeterade förmånen.

Planerad nytta start

Definierar planerat startdatum för investeringens nytta.

Planerad nytta slut

Definierar planerat slutdatum för investeringens nytta.

Planerad NPV

Visar det aktuella nettovärdet (NPV) som beräknas med utgångspunkt från följande formel:

$$\text{Planerad NPV} = \text{Planerad nytta} - \text{Planerad kostnad}$$

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad ROI

Värdet i det här fältet beräknas baserat på följande formel:

$$\text{Planerad ROI} = \text{Planerad NPV} / \text{Planerad kostnad}$$

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad kritisk punkt

Visar datum och belopp för att ange den period och det värde när programmet blir lönsamt.

Obs! Om du vill göra det här fältet tillgängligt för datainmatning avmarkerar du fältet Beräkna NPV-data.

Standard: Låst

Planerad IRR

Visar planerad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad MIRR

Visar planerad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Planerad återbetalningsperiod

Datomet för investeringens planerade återbetalningsperiod.

6. Fyll i följande fält i avsnittet Budget:

Budgetkostnad

Den budgeterade kostnaden för investeringen.

Budgeterad kostnad - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgeterad kostnad - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade kostnaden.

Budgetnytta

Visar budgeterad nytta för en investering.

Budgetnytta - Start

Visar investeringens startdatum för den budgeterade nyttan.

Budgetnytta - Slut

Visar investeringens slutdatum för den budgeterade nyttan.

Budget NPV

Visar budgeterad NPV (Net Present Value) för investeringen.

Budget ROI

Visar budgeterad ROI (Return on Investment) för denna investering.

Budget Nollresultat

Datumet när den budgeterade kostnaden för investeringen är lika med den budgeterade nyttan.

Budget IRR

Visar budgeterad avkastning (IRR, Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget MIRR

Visar budgeterad modifierad avkastning (MIRR, Modified Internal Rate of Return) för investeringen.

Budget Startperiod

Datumet för investeringens budgeterade återbetalningsperiod.

7. Spara ändringarna.

Aktivera ekonomiska transaktioner för en tjänst

Du kan aktivera en tjänst för ekonomisk bearbetning. Identifiera tjänstens ekonomiska placering, ekonomiavdelning och andra attribut som används vid bearbetningen av ekonomiska transaktioner. Du kan även definiera transaktionsgrader för följande enheter för varje tjänst.

- Personal
- material
- utrustning
- utgift

Verifiera att följande finns innan du aktiverar en tjänst för ekonomiska transaktioner:

- Enhet, WIP och investeringsklasser, platser samt kurs- och kostnadsmatriser.
- En avdelning.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Ekonomi.
3. I avsnittet Allmänt anger du följande:

PA-klass

Definierar den klass för pågående arbete som används för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. PA-klassen kan också användas till rapportering.

Investeringsklass

Definierar den investeringsklass som används för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. Investeringsklassen kan också användas till rapportering.

Avdelning

Definierar den avdelning som används vid bearbetningen av återbetalningar för debitering eller kreditering av avdelningar. Avdelningen kan också användas för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser. Om avdelningen är vald på sidan för allmänna egenskaper fylls detta fält i automatiskt. Krävs för återbetalningar.

Plats

Definierar den plats som används för att matcha investeringen med debiterings- och krediteringsregler för transaktionsbearbetning av återbetalningar. Om system- eller enhetsstandarder anger att källplatsen tas från investeringen kan du använda platsen för att matcha investeringen med pris- och kostnadsmatriser.

4. I Priser för personaltransaktioner, Priser för materialtransaktioner, Priser för utrustningstransaktioner eller Priser för utgiftstransaktioner anger du följande för varje transaktionstyp (om tillämpligt):

Priskälla

Definierar det pris som används under transaktionsbearbetning för att debitera kostnaden för arbetskraft, material, utrustning eller andra kostnader som är associerade med tjänsten.

Kostnadskälla

Definierar kostnaden för arbetskraft, material, utrustning eller andra kostnader som är associerade med tjänsten.

Valutakurstyp

Om flera valutor är aktiverade visas här hur kurser och kostnader konverteras.

5. Spara ändringarna.

Administrera incidenter för en tjänst

Använd incidenter för att spåra efterfrågan på IT för användare och det arbete som utförs av IT-analytiker för dina tjänster. Incidenter kan inkludera problem, defekter och andra begäran.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Incidentkategorier.
3. Välj de incidentkategorier som du vill associera med tjänsten och klicka sedan på Lägg till. Incidentkategorier grupperar incidenter så att du kan hämta och bedöma kostnader och visa resursanvändning.

Obs! Din administratör konfigurerar och underhåller incidentkategorier. Administratörer kan även associera en tjänst globalt till en incidentkategori.

4. Klicka på Spara och återgå.
5. Om du vill visa en lista över incidenter ska du öppna menyn Egenskaper och klicka på Incidenter.
6. Klicka på Ny för att skapa en ny incident.
7. Om du vill tilldela en incident igen klickar du på Tilldela igen.
8. Om du vill omvandla en incident till en uppgift eller ett projekt klickar du på Omvandla.

Definiera beroenderelationer för en tjänst

Beroendeförhållanden kan finnas mellan två tjänster i en portfölj. Beroenden kan uppstå mellan start och slutförande av uppgifter som står i konflikt eller om budgeten överskrids. Du kan definiera investeringar som är beroende av en tjänst och kan ange när din tjänst är beroende av en annan investering.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Beroenden.
3. Välj ett läge för att lägga till följande:
 - Investeringar som är beroende av denna. Visar andra investeringar som är beroende av din investering.
 - Investeringar som denna beror på. Visar andra investeringar som din investering är beroende av.

4. Klicka på Lägg till för att lägga till fler beroenden till investeringen.
Sidan där du kan välja investeringar visas.
5. Ange namnet och välj investeringstyp i fältet Typ eller klicka på Visa alla.
6. I avsnittet Investeringsfilter markerar du kryssrutan för investeringsnamn och klickar på Lägg till.
7. Spara dina ändringar.

Skapa och uppdatera originalplaner för att mäta hur de framskrider

Originalplaner används ofta med projekt men kan även användas för att samla in ögonblicksbilder för total planerad insats och beräknade kostnader för en tjänst. En baslinje är statisk. De ändringar som du gör i en tjänst efter skapandet av en originalplan kommer inte automatiskt att visas i den aktuella originalplanen. Du kan emellertid uppdatera en baslinje så att den inkluderar ny information.

Obs! Rapporterat för incident utgör oplanerat arbete och är inte en del av den totala insatsen för originalplaner.

Skapa den första originalplanen innan du anger någon tid för resurs. Skapa fler originalplaner vid olika punkter, inklusive halvvägs genom tjänsten, vid slutförandet av olika faser och i slutet av tjänsten. Du kan använda den första originalplanen till att jämföra beräkningar med rapporterade värden när tjänsten har startats.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Originalplan.
Sidan med originalplaner visas.
3. Om du vill redigera en originalplan för en tjänst, klickar du på namnet på en originalplansrevision på sidan.
4. Klicka på Ny för att skapa en ny originalplan.
Egenskapssidan visas.
5. Fyll i följande fält:

Revisionsnamn

Definierar originalplansrevisionens namn.

Exempel:

Första originalplan, Mellanoriginalplan eller Slutlig originalplan.

Obligatoriskt: Ja

Revision-ID

Unik identifierare för originalplansrevisionen.

Exempel:

Originalplanens versionsnummer, som till exempel v1 eller v5.

Obligatoriskt: Ja

Beskrivning

Definierar en beskrivning av en originalplansrevision.

Obligatoriskt: Nej

Aktuell revidering

Definierar en originalplansrevision som aktuell originalplan. Fältet visas bara om det finns en originalplansrevision. Den senast skapade originalplanen blir som standard den aktuella originalplanen. Om du bara har definierat en originalplan blir den den aktuella originalplanen.

Standard: Valt

6. Spara ändringarna.
7. Visa följande information om arbetsinsats och kostnad för en originalplan. Informationen hämtas från kolumnerna på sidan med originalplansrevisioner i tjänstegenskaperna:
 - **Användning.** Den totala insatsen (rapporterade värden plus återstående ETC) vid tidpunkten då originalplanen togs. Rapporterade värden är de som registrerats mot tilldelningar för tjänsten.
 - **BCWP.** Budgeterad kostnad för arbete som utförts vid den tidpunkt då originalplanen togs. Kostnaden baseras på BAC-värdet gånger summeringsnivån i slutförd procent.
8. (Valfritt) Du kan använda originalplaner för att utföra en Analys av intjänat värde (EVA) på tjänsteprestanda. En EVA visar hur mycket du hittills har spenderat på tjänster och det arbete som utförts.

Obs! Definiera kurser för tjänstens personal och köra jobbet Utdrag ur prismatris innan du gör originalplanen för att få värden för originalplanskostnaden. Du måste ha slutförda procentvärden angivna på summeringsuppgifter innan du gör originalplanen för att få originalplansvärden för BWCP.
9. Uppdatera en baslinje, öppna menyn Egenskaper och klicka på Originalplan.

Sidan med originalplan för tjänsten visas.
10. Markera kryssrutan bredvid originalplanen.

11. Klicka på Uppdatera originalplan.

Bekräftelsesidan visas.

12. Klicka på Ja.

Den senast skapade originalplanen blir som standard den aktuella originalplanen. Om du tar bort aktuell revisionsoriginalplan och det finns mer än en originalplan kommer den senaste originalplanen att bli aktuell revision.

Om investeringen bara har en originalplan är den markerad som aktuell originalplan. Originalplanen visas i listan med en gul markering i kolumnen Aktuell. Öppna en originalplan för att göra den till aktuell originalplan, välj fältet Aktuell revidering och spara originalplansrevisionen.

Hantera abonnemang och avdelningsåterbetalningar

Ett abonnemang är en begäran från en avdelning att ta emot en tjänst. Abonnerande avdelningar blir konsumenter av tjänsten. Avdelningen som administrerar tjänsten blir tjänsteleverantör. Som tjänsteleverantör ska du använda abonnemang för att hantera relationer med abonnerande avdelningar. Abonnemangen inkluderar kostnader som debiteras den abonnerande avdelningen för tjänster som levereras.

Du kan visa en lista över alla avdelningar som har abonnerat på en tjänst samt lägga till eller ta bort avdelningar från abonnemangslistan. Avdelningschefer kan också abonnera på tjänster för sina avdelningar. Se Användarhandbok för ekonomisk administration för mer information om återbetalningar.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Egenskaper-menyn och klicka på Abonnemang.
3. Bläddra efter eller filtrera abonnemang. Övervaka följande information:

Kundavdelning

Visar den avdelning som abonnerar på tjänsten.

BRM

Namnet på relationschefen för den abonnerande avdelningen.

Incidenter

Antalet incidenter som loggats av den abonnerande avdelningen mot tjänsten.

Debiteringar

Visar de summerade kostnaderna som för närvarande har godkänts av den abonnerande avdelningen för levererad tjänst.

SLA-överträdelser

Antalet överträdelser av tjänstenivåer som loggats av den abonnerande avdelningen mot tjänsten.

4. Så här noterar du en avdelning för abonnemang:

- a. Klicka på Lägg till.

Sidan Lägg till abonnerande avdelningar visas.

- b. Bläddra eller filtrera avdelningar som du vill lägga till i abonnemangslistan och klicka på Lägg till.

- c. Klicka på Gå tillbaka.

Obs! Om du vill debitera en avdelning för en levererad tjänst, uppdaterar du debiteringsregeln för återbetalning genom att lägga till GL-allokeringar för den avdelning som nyligen abonnerat. Arbeta med IT-ekonomichefen och chefen för den abonnerande avdelningen när du vill avgöra när återbetalningen för tjänster ska starta.

5. Så här tar du bort ett abonnemang:

- a. Markera kryssrutan intill de avdelningar vars abonnemang du vill annullera och klicka på Ta bort.

Bekräftelsesidan visas.

- b. Klicka på Ja.

Obs! När du annullerar ett abonnemang ska du uppdatera debiteringsreglerna för återbetalning och ta bort GL-allokeringen för avdelningen. Annars fortsätter avdelningen att debiteras för tjänsterna.

Utvärdera kapacitetsplaneringsscenarier för en tjänst

Scenarier gör det möjligt att tillämpa en systematisk metodik för optimering av en tjänst. Använd scenarier med din tjänst när du vill analysera hur förändringar i personal eller datum påverkar resultatet för din tjänst.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. I verktygsfältet för scenario under sidans verktygsfält väljer du ett kapacitetsplaneringsscenario.
Scenariot anges som det aktuella scenariot.
3. Utvärdera tjänsten genom att växla mellan ett scenario och ursprungsschemat.
4. (Valfritt) Skapa ett kapacitetsplaneringsscenario genom att klicka på Skapa i verktygsfältet för scenario.

Kapitel 3: Bygga en tjänstehierarki

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Tjänstehierarkier](#) (på sidan 23)

[Definiera underordnade investeringar och allokeringar](#) (på sidan 24)

[Definiera överordnade investeringar och allokeringar](#) (på sidan 24)

[Undersök insatsackumuleringen för en tjänst](#) (på sidan 25)

[Undersök den ekonomiska ackumuleringen för en tjänst](#) (på sidan 26)

Tjänstehierarkier

Du kan hantera tjänster i en hierarki med andra investeringar, inklusive projekt, tillgångar, applikationer, produkter, tjänster och annat arbete. Den ekonomiska hierarkin visar en summering av den planerade kostnaden, den rapporterade kostnaden och den kvarvarande kostnaden för dina investeringar. De värden som varierar med tiden och tar hänsyn till de allokeringsprocent du har definierat för investeringen.

Den *ekonomiska* ackumuleringen och *insatsackumuleringen* är hierarkiska representationer av tjänstens investeringar, tjänster och idéer. När du skapar en hierarki ackumuleras de planerade kostnaderna för en underordnad investering eller tjänst till den överordnade tjänsten. De ackumulerade kostnaderna visas i den *ekonomiska* ackumuleringen. På samma sätt ackumuleras de associerade underordnade investeringarna eller tjänstens samlade arbetsvärden till den överordnade tjänsten på *insatsackumuleringen*.

Du kan även dela tjänster mellan andra investeringar, tjänster och idéer. Du kan t.ex. dela en databasserver, som har stöd för två applikationer (program). Du kan åstadkomma följande mål:

- Lägg till programapplikationer som underordnade investeringar till databasservens investeringshierarki
- Redigera kostnadsallokeringens procent och tidssegment för den underordnade investeringen eller tjänsten.

Tjänstens procentsats för investeringsallokering bestämmer till vilken grad tjänsten allokeras till en annan tjänst, investering eller idé. All kostnadsinformation i investeringshierarkin grundar sig på allokeringsprocenttalen.

Definiera underordnade investeringar och allokeringar

Som en tjänsteägare eller investeringsansvarig definierar du allokeringarna för varje underordnad investering och tjänst i hierarkin. När du lägger till den första underordnade investeringen i en tjänst är dess allokering inställd på 100 procent. Du kan redigera allokeringsprocenten för en underordnad tjänst, investering, eller idé. Underordnade investeringars totala kostnader summeras automatiskt till den överordnade investeringen baserat på investeringens allokeringsprocent.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Ekonomisk ackumulering.
3. Markera kryssrutan bredvid den underordnade tjänsten och klicka på Lägg till underordnad.
4. Markera kryssrutan bredvid investeringarna och klicka på Lägg till.
5. Klicka på Gå tillbaka.
6. Klicka på allokeringsgraden för den underordnade investeringen.
Sidan där du kan ställa in allokeringar visas.
7. I fältet Allokering för tjänsten anger du i procent hur mycket den underordnade investeringen ska allokeras till den överordnade tjänsten eller investeringen.
8. Spara ändringarna.
9. Om du vill ta bort en underordnad tjänst från den ekonomiska ackumuleringen markerar du kryssrutan för den tjänsten och klickar på Ta bort.
10. Klicka på Gå tillbaka.

Definiera överordnade investeringar och allokeringar

Du kan lägga till en eller flera överordnade investeringar till en tjänst. Definiera allokeringarna för varje underordnad investering i tjänstehierarkin. Investerings- och tjänsteallokeringar kan delas upp bland fler än en överordnad investering. Den totala kombinerade allokeringen är alltid 100 procent.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Överordnade.
En sida med överordnade investeringar visas.

3. Klicka på Lägga till för att välja en eller flera investeringar som du vill definiera som överordnade investeringar.
4. I fältet Allokering kan du ange procenttilldelning för den överordnade investeringen.
5. Om du vill ta bort en överordnad investering markerar du rutan för investeringen och klickar sedan på Ta bort.
6. Spara ändringarna.

Undersök insatsackumuleringen för en tjänst

Du kan visa den totalt arbetsinsats som utfördes på godkända eller icke godkända investeringar, tjänster och idéer i hierarkin.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Insatsackumulering.
3. Om du vill visa varje tjänst, inklusive någon överordnad eller underordnad tjänst, ska du öka eller minska poster i hierarkin.
4. Undersök summeringen av den underordnade tjänstens arbetsrelaterade information om bland annat ETC, EAC och rapporterade arbetsavvikelser. Samtidigt beaktas allokeringsprocenttalen för den underordnade investeringen eller tjänsten.
5. Beroende på den vy du väljer i hierarkin visar raden Egen de arbetsvärden eller kostnader för den överordnade tjänsten. Raderna som ligger nedanför raden Egen är för de underordnade investeringarna eller tjänsterna.
6. Filtrera listan genom att välja ett alternativ i fältet Status.
7. Om du vill justera allokeringar genom att rikta in med affärsmål eller lägga till eller ta bort underordnade investeringar eller tjänster.

Undersök den ekonomiska ackumuleringen för en tjänst

Du kan visa finansiella data i en hierarkisk lista som visar dina underordnade investeringar, tjänster och idéer. Alla underordnade kostnader och förmåner är ackumulerade till den överordnade tjänsten och visas på raden för den överordnade tjänsten.

Du kan hålla reda på kostnader för att skapa, underhålla och stödja tjänsten. Du kan också hålla reda på allokeringsprocentsatser, planerade kostnader, rapporterade kostnader, kvarvarande kostnader, planerad nytta, planerad ROI och planerad NPV. Du kan ändra tjänsten genom att lägga till eller ta bort underordnade investeringar.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Öppna Hierarki-menyn och klicka på Ekonomisk ackumulering.

3. Undersök de överordnade och underordnade tjänsterna i den ekonomiska ackumuleringen, inklusive värden för följande fält:

Planerad kostnad

De planerade kostnaderna för investeringen, inklusive de kostnader som ackumulerats från underordnade investeringar, baserat på deras allokeringsprocent.

Rapporterad kostnad

Kostnaderna från fakturering och fakturor. Om tjänsten inte är godkänd, ackumuleras även de rapporterade kostnaderna från den underordnade investeringen eller tjänsten. Kostnaderna ackumuleras efter att investeringens allokeringsprocent har medräknats. Tjänstens status är något annat än *Godkänd*.

Kvarvarande kostnad

Skillnaden mellan planerade kostnader och rapporterade kostnader.

Planerad ROI

Planerad avkastning på investeringen och dess underordnade investeringar.

Planerat NPV

Aktuellt nettovärde i investeringen och dess underordnade investeringar.

Planerad nytta

Summan av den planerade nyttan från den detaljerade budgeten för investeringen, tjänsten eller idéen. Den planerade nyttan representerar de förväntade framtida intäkterna för investeringen.

TCO

Den totala ägandekostnaden är den summerade mängden av att köra eller driva en tjänst. Att driva en tjänst involverar hantering av alla stödjande investeringar som t.ex. projekt, program och idéer. Den totala ägandekostnadens metrik spårar kostnader och delade allokeringar. Använd TCO för att hantera en tjänstebudget och jämför summerade kostnader som uppkommit från andra investeringstyper.

4. Lägg till en eller flera underordnade investeringar till en tjänst för att bestämma TCO. Visa den summerade kostnaden och arbetsinsatsen från den hierarkiska investeringsstrukturen.

5. Filtrera listan genom att välja ett alternativ i fältet Status.

Obs! Som standard visar både ekonomisk ackumulering och ackumulerade insatser en lista över godkända och icke-godkända underordnade investeringar och tjänster.

6. Om du vill justera allokeringar genom att rikta in med affärsmål eller lägga till eller ta bort underordnade investeringar eller tjänster.

Kapitel 4: Bemanna ett tjänsteteam

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Tjänsteteam](#) (på sidan 29)

[Lägg till resurser eller roller för ett tjänsteteam](#) (på sidan 30)

[Definiera personalkrav för en tjänst](#) (på sidan 34)

[Undersök rollkapaciteten för en tjänst](#) (på sidan 36)

[Definiera resursallokeringar för en tjänst](#) (på sidan 37)

[Justera resursallokering för en tjänst](#) (på sidan 38)

[Ändra, Använd eller Godkänn resursallokeringar](#) (på sidan 39)

[Ange allokeringar för flera teammedlemmar](#) (på sidan 40)

[Redigera planerade och reserverade allokeringar för en tjänst](#) (på sidan 41)

[Ersätt resurser för ett serviceteam](#) (på sidan 42)

[Ändra roller för anställd för en tjänst](#) (på sidan 44)

Tjänsteteam

Som chef kan du tilldela ett team av resurser eller roller för arbetet på en tjänst. Du kan implementera många av de funktioner som finns tillgängliga för projekt. När du arbetar med tjänsteteam kan du till exempel utföra följande aktiviteter:

- Planera kapacitet efter roll.
- Lägg till eller uppdatera resurser och roller efter OBS.
- Ändra personalroller och krav.
- Flytta och skala allokeringarna för roller eller resurser.

IT-analytiker, ingenjörer, konsulter och annan personal kan registrera den tid som de lägger ned på arbetet med tjänster, incidenter och begäranden på sina tidkort.

Obs! Tjänster är inte associerade med uppgifter, och att tilldela personal till tjänsterna resulterar inte i några långsiktiga åtaganden för någon resurs.

Lägg till resurser eller roller för ett tjänsteteam

Bemanna en tjänst genom att lägga till en specifik namngiven personalresurs, en icke-arbetsresurs eller en roll som platshållare. Resurser allokeras automatiskt till 100 % av tillgängliga arbetsdagar. Du kan justera allokeringar, överplacera resurser eller automatiskt allokera endast den återstående tillgängligheten för den resursen.

Du kan lägga till flera instanser av en roll till en tjänst, men inte flera instanser av samma namngivna resurs. Du kan till exempel tilldela en utvecklarroll två gånger för att representera två olika krav för en resurs med utvecklarkompetens.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst och klicka på Team.

Sidan Team: Personal visas.

2. Granska teampersonalsidan för tjänsten innan du lägger till mer personal till tjänsten. Sidan innehåller följande kolumner och ikoner:

Egenskaper

Öppnar resursens profil. Du kan visa profilinformation och ändra allokeringar, inklusive planerade och hårda allokeringar.

Ikonen Resurssök

Öppnar sidan Sök resurser för den valda resursen. Du kan ersätta resursen eller rollen med en annan.

Resursallokering

Öppnar sidan Resurs-/rollallokeringar. Du kan uppdatera resursallokeringen.

Roll

Visar resursens roll för denna tilldelning. Rollen för resursen kan skilja sig från den primära roll som valts i resursprofilen.

Tid

Visar en gul markering om resursen eller rollen har behörighet att ange tidkortsvärden för denna investering.

Bokningsstatus

Visar resursens eller rollens bokningsstatus.

Värden

Hård. Resursen har tilldelats till investeringen.

Preliminär. Resursen har blivit preliminärt schemalagd för investeringen.

Blandat. Det finns både preliminära och hårda allokeringar för den här resursen.

Start

Visar teammedlemmens startdatum för allokeringen. Om detta datum inte har definierats anges investeringens startdatum som standard.

Slut

Visar teammedlemmens slutdatum för allokeringen. Om detta datum inte har definierats anges investeringens slutdatum som standard.

% Allokering

Visar med hur många procent teammedlemmen är allokerad till investeringen.

Allokering

Visar antal timmar som resursen har preliminärbokats för investeringen. Såvida du inte ändrar bokningsdatumen kommer de anställda automatiskt bokas för hela tidsperioden. Du kan inte redigera allokeringen direkt, men du kan ändra den med hjälp av följande:

- Alternativen för allokeringstillstånd.
- De nya allokeringsskurvorna definieras på egenskapssidan för anställda för resursen.
- Alternativet Flytta allokering

Allokerade rapporterade värden

Visar det totala antalet timmar som resursen hittills har registrerat för denna investering.

Rapporterade värden för incident

Visar hur mycket tid som registrerats för incidenter som associerats till investeringen.

Totalt rapporterat

Visar den sammanlagda tid som registrerats för denna investering. Det här värdet är summan av de allokerade rapporterade värdena och de rapporterade incidentvärdena.

3. Lägg till resurser och roller genom att klicka på Lägg till.

Sidan där du kan välja resurstyp visas.

4. Välj de resurser och/eller roller du vill lägga till i tjänstpersonalen.

Obs! Använd en roll som en platshållare när du inte känner till namnet på resursen. Använd också resursen om resursen är otillgänglig för bemanning i tjänsten.

5. Använd sökfiltret för att hitta resurser eller roller efter namn eller andra kriterier.

6. Klicka på Lägg till för att lägga till de resurser eller roller som du har valt.
7. (Valfritt) Lägg till teammedlemmar för din tjänst på OBS-nivå genom att klicka på Lägg till/uppdatera efter OBS.
8. (Valfritt) Du kan boka överplacerade resurser till en tjänst. Om de tillgängliga timmarna är mindre än antalet begärda timmar visas sidan Bekräftelse för kvarvarande tillgänglighet för att visa att resursen är överbokad.
 - Om du bokar 100 procent (standard) av resursens tillgänglighet, listar kolumnen 100 procent Resursallokering antalet timmar som används.
 - I kolumnen Kvarvarande tillgänglighet anges faktiskt antal arbetstimmar som resursen har tillgängliga för arbete på ditt projekt.

Ange ett av följande alternativ:

Överallokera

Överallokerar resursen.

Endast kvarvarande

Bokar resursen för den mängd som visas i kolumnen Kvarvarande tillgänglighet.

9. (Valfritt) Om du vill ta bort en resurs markerar du dess kryssruta och klickar på Ta bort.

Obs! Du kan inte ta bort en resurs om den publicerat rapporterade värden eller om rapporterade värden avvaktar för tjänsten.

10. Spara dina ändringar.

Definiera personalkrav för en tjänst

När du har lagt till resursen eller rollen till din tjänst, använder du sidan med egenskaper för anställda för resursen för att ändra personalbehovet.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Klicka på ikonen Egenskaper för resursen eller rollen.
3. Ange egenskaper för teammedlem:

Behovsnamn

Ett namn på personalbehovet.

Start- och slutdatum

Definierar teammedlemmens start- och slutdatum för allokeringen för denna investering.

Standard: investeringens startdatum och investeringens slutdatum.

Standardallokering i %

Tid i procent som du vill allokera resursen till i denna investering (du kan ange 0 procent). Ändringen uppdaterar kolumnerna Allokering och Allokering i % på investeringens personalsida.

Bokningsstatus

Anger nivå av engagemang för den anställdes allokering. Bokningar för anställda är preliminära, fasta eller blandade.

Bokningsstatusen anges automatiskt när anställda bokas eller om deras allokeringar ändras.

Förfrågans status

Bestämmer typen av personalbehov.

Standard: Nytt

Resurs

Visar resursen som associerats med personalbehovet.

Investeringens startdatum och slutdatum

Visar start- och slutdatum för investeringen.

Investeringsroll

Definierar den roll för vilken resurser begärs för investeringen.

Exempel: utvecklare, affärsanalytiker, arkitekt

OBS-personalenhet

Definierar OBS-personalenheten.

Standard: Investeringens värde för OBS-personalenheten, om definierat.

Öppna för tidsangivelse

Anger om resursen kan använda tidkort för att spåra tiden som används för uppgiftstilldelningar. Om alternativet är avmarkerat kan inte resursen logga tid för projekt.

Standard: Valt

4. Fyll i följande fält i avsnittet Sök resurs:

Anställningstyp för resurs

Anger om resursen är avtalsanställd eller heltidsanställd.

Återuppta nyckelord

Nyckelord från resursens resumé.

Planerad allokering

Definierar den totala procentandel som resursen är planerad att allokeras till investeringen, enligt begäran från den investeringsansvarige. Allokeringen anger också start- och slutdatum.

Hårdallokering

Definierar den totala procentandelen hårdbokad allokering som resursen har i denna investering (enligt inmatning av den resursansvarige). Allokeringen anger också start- och slutdatum för allokeringen.

Innan resurshanteraren hårdbokar allokeringarna finns det inget värde för hårdallokeringar.

5. Spara ändringarna.

Undersök rollkapaciteten för en tjänst

Använd den summerade vyn över all rollefterfrågan för att planera bemanningskraven för en tjänst. Du kan undersöka kapaciteten för varje resurs efter roll.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst och klicka på Team.
2. Klicka på menyn Team och välj Rollkapacitet.
3. Visa rollallokering för tjänsten och jämför med allokeringarna för andra investeringar eller tjänster. Investeringshierarki summerar data för en roll och varje underinvestering allokerar en specifik procentandel till tjänsten.
4. Visa tillgänglig rollkapacitet för tjänsten och underinvesteringar.
5. Du kan även visa resurser utan en teamroll på raden [Ingen roll].
6. (Valfritt) Du kan visa den här informationen både i och utanför ett scenario. En roll kan till exempel verka vara överallokerad. Klicka på ikonen Personal för att öppna personalsidan för tjänsteteamet och undersök de resurser som använder rollen.

Definiera resursallokeringar för en tjänst

En personalallokering representerar tilldelning av en specifik resurs till en tjänst. Anställda bokas automatiskt för tjänstens totala varaktighet. Du kan ändra bokningsdatumerna och annan personalallokeringsinformation.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Redigera följande fält:

Resurs

Namnet på resursen. Klicka på en resursnamnlänk om du vill se resursens egenskaper.

Roll

Definierar resursens roll i investeringen.

Tid

Visar om resursen kan ange utförd arbetstid i investeringen.

Bokningsstatus

Visar resursens bokningsstatus för investeringen.

Starta och avsluta

Definierar de start- och slutdatum som resursen är bokad för investeringen. När du ändrar datum uppdaterar värdet i kolumnen Allokering.

% Allokering

Definierar den standardmängd som resursen är allokerad till investeringen. Du kan ange 0 som allokeringsprocent. Eventuella ändringar kommer att uppdatera värdet i kolumnen Allokering.

Allokering

Visar antal timmar som resursen har preliminärbokats. En allokeringsmängd skapas för varje resurs genom multiplicering av det totala antalet arbetsdagar mellan start- och slutdatumerna (inklusive start- och slutdatumerna) för en tjänst med antalet timmar som resursen är tillgänglig för arbete varje dag. ETC baseras på antalet timmar en resurs är tilldelad till tjänsten.

Allokerade rapporterade värden

Visar det totala antalet timmar som resursen hittills har tilldelats för denna investering.

Rapporterade värden för incident

Visar hur mycket tid som registrerats för incidenter som associerats till investeringen.

Totalt rapporterat

Anger totalt rapporterad tid som registrerats för resursen.

3. Spara ändringarna.

Justera resursallokering för en tjänst

Du kan justera resursallokeringar, inklusive utöka en resurstilldelning eller avboka en fast bokad resurs.

Den planerade allokeringen eller standardallokering för en resurs är till exempel 100 %. Resursen har bokats för arbete på din tjänst mellan 1 april och 1 juli. Resursen är även schemalagd arbeta på en annan tjänst 50 procent av tiden från 1 april till 30 april. Resursen planerar att vara borta på semester från 15 maj till 22 maj. I detta fall kan du skapa två allokeringskurvor. En kurva anger en avvikelse till 50 procent från 1 april till 30 april. En annan kurva anger en avvikelse till 0 procent från 15 maj till 22 maj.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Klicka på ikonerna Egenskaper bredvid resursen och undersök följande objekt:

Planerad allokering

Den här kurvan representerar den totala *planerade* allokeringsmängden (standard) som den serviceansvarige ursprungligen begärde.

Hårdallokering

Denna kurva representerar allokeringsmängden som den resursansvarige använder.

Obs! Bokningsstatus för en resurs kompenserar automatiskt för förändringar i kurvorna för planerad och fast allokering. Projektadministrationsinställningen Tillåt blandad bokning (standard) avgör din möjlighet att visa avsnittet Hårdallokering.

3. I fältet Standardallokering i % anger du procent av tiden för den resurs som tilldelar tjänsten. Ange till exempel 0, 50 eller 100 procent.
Ändringen återspeglas i kolumnerna Allokering och Allokering % på projektets teampersonalsida.
4. Undersök de planerade och fasta allokeringarna för dina tjänster och identifiera avvikelser från fältet Standardallokering i %.
5. Skapa en rad för varje avvikelse från standardallokeringen. Fortsätt vårt exempel från i början av detta ämne genom att skapa två rader:
 - a. En rad representerar den period där resursen arbetar till 50 procent.
 - b. En andra rad representerar den period där resursen arbetar till 0 procent (inte på kontoret).

6. Så här skapar du en planerad eller hårdallokerad period:
 - a. Ange ett startdatum för perioden.
 - b. Ange ett slutdatum för perioden.
 - c. Ange den tidprocentandel du förväntar dem att arbeta (som preliminär eller reserverad) i fältet % allokering. Ange till exempel 0, 50 eller 100 procent.
7. Spara ändringarna.

Ändra, Använd eller Godkänn resursallokeringar

Du kan även ändra följande typer av ändringar i resursallokeringar:

- **Flytta allokering:** Du kan flytta eller skala alla eller en del av resursallokeringarna. Ändra allokeringar för att utöka dem utanför den tillåtna tidsskalan, som är sex månader. En allokering startar till exempel 1 maj vid standardpriset 100 % fram till den 31 maj och sträcker sig sedan genom juni med en sänkt allokering på 50 procent. Om du ändrar startdatumet till 1 juni ändras allokeringen från 1 juni till 1 juli (31 kalenderdagar) till 100 procent. Till och med den 2 augusti vid allokeringen 50 %. Du kan också ändra allokeringar för tidsområden som saknar segment.
- **Utför planerad allokering:** Du kan ställa in hårdallokeringen till att vara lika med den planerade allokeringen. Om du vill hårdboka segmenten ska du redigera det planerade allokeringssegmentet för en resurs. En resurs med hård bokningsstatus är helt uppbunden. Att utföra en planerad allokering återställer inte allokeringens standardprocent.
- **Acceptera hårdallokering:** Du kan ta bort preliminärt bokade segment i avsnittet Planerad allokering. Alla segment återställs till samma värde som i det fast bokade segmenten.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill flytta allokering för.
3. För att ändra eller skala allokeringar:
 - a. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Flytta allokering.
 - b. I avsnittet Tidsområde som ska flyttas ändrar du det start- och slutdatum som resursen är allokerad att arbeta med tjänsten. När du flyttar information kommer segmenterade allokeringsdatum förbli oförändrade, även när allokeringsprocenten för varje segment ändras.

- c. I avsnittet Parametrar för tidsändring:
 - I fältet Flytta till datum anger du det datum när du vill att den ändrade allokeringen ska börja.
 - I fältet Slutdatum för flytt anger du slutdatum för allokeringar. Allokeringar kan inte flyttas längre än sista datumet.
 - I fältet Skala allokeringsprocent med anger du procentförändringen i den allokering som krävs för ändringen.
4. Välj att använda den planerade allokeringen så att det blir den fasta allokeringen:
 - a. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Utför planerad allokering.
Bekräftelsesidan visas.
 - b. Klicka på Ja.
5. Om du istället vill acceptera den fasta allokeringen och återställa den planerade allokeringen så att den matchar hårdallokeringen:
 - a. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Acceptera hårdallokering.
Bekräftelsesidan visas.
 - b. Klicka på Ja.

Alla allokeringar är fullt utnyttjade. Alla segment återställs till samma värde som i det fast bokade segmenten. Värdet för bokningsstatus ändras till *Hard*.
Kolumnvärdena % Allokering och Allokering uppdateras.
6. Spara ändringarna.

Den ändring du gör här återspeglas i kolumnerna Allokering och Allokering i % på personalsidan för tjänsten.

Ange allokeringar för flera teammedlemmar

Du kan ställa in allokeringarna hos flera teammedlemmar samtidigt.

Följ dessa steg:

1. Öppna tjänsten och klicka på Team.
2. Markera kryssrutan bredvid den resurs som du vill uppdatera allokering för.
3. Öppna menyn Åtgärder och klicka på Ange allokering.

4. I området Allmänt ställer du in följande allokeringar för de anställda som valts:

Startdatum och slutdatum

Anger det datum när allokeringen börjar och slutar.

Markera kryssrutan Återställ så att det motsvarar investeringens startdatum, så matchas resursens personalbehov med tjänstens start- och slutdatum.

Standardallokering %

Anger resursens allokering för aktuell tjänst.

5. Markera kryssrutan Ta bort befintliga allokeringsssegment avsnittet Befintliga allokeringsssegment. Då tas alla allokeringsssegment bort för valda teammedlemmar.
6. Fyll i följande fält i avsnittet Nya allokeringsssegment för att skapa ett nytt allokeringsssegment för de valda teammedlemmarna:

Start och slut

Anger det datum när allokeringen börjar och slutar.

% Allokering

Anger den procentandel som resursen har allokerats för tjänsten.

7. Spara ändringarna.

Redigera planerade och reserverade allokeringar för en tjänst

Som en serviceansvarig behöver du besvara följande frågor:

- Hur mycket resurstillgänglighet har jag för en tjänst?
- Vilka resurser är över- eller underbokade och med hur mycket?

Du kan undersöka den planerade och reserverade allokeringen för en tjänst efter resurs efter tidsperiod i en graf.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst.
2. Klicka på menyn Team och välj Detalj.
Allokeringar visas per resurs, allokering och tidsperiod.
3. Bläddra över en tidsperiod.
En anteckning med en kort sammanfattning visas.
4. Undersök tidsperiodskolumnerna och allokeringsfärgerna. Kolumnerna är automatiskt inställda *veckovis* och startar alltid med aktuell vecka.
 - Gult anger att resurser har allokerats för eller under tillgängligheten för denna tidsperiod.
 - Rött anger resurser som är överallokerade. Bokad tid överskrider tillgängligheten för denna tidsperiod.
 - Grönt anger resurstilldelning till andra investeringar, idéer eller tjänster.
5. Om du vill redigera tidsrelaterade värden klickar du i grafen. Du kan till exempel redigera tidscellerna för varje resurs.
6. Spara dina ändringar.

Ersätt resurser för ett serviceteam

Du kan ersätta de anställda som har tilldelats ett tjänstteam. Använd tillgänglighetspoängen för att hitta en ersättning med liknande kompetenser. Du kan ersätta en resurs med en annan resurs och kan byta ut en roll med en resurs.

Obs! Ersättningsprocessen kan resultera i överallokerade resurser.

Följ dessa steg:

1. Om möjligt ska du meddela den ursprungliga personalmedlemmen att slutföra och publicera tidsposterna innan ersättningen utförs.
2. Öppna en tjänst och klicka på Team.
3. För den anställde som du vill ersätta klickar du på ikonen Resurssök.
4. Gå igenom följande fält:

Tillgänglighet

Identifierar tilldelningsperiod och antalet timmar för resursallokeringen. Ersättningsåtgärden överför de datum och timmar som visas till den nya ersättningen.

Tillgänglighet Matchning

Visar en poäng som räknar in tilldelningens varaktighet (arbetsperioden) och tillgängligheten för varje potentiell matchande resurs. Rent allmänt kan man säga att ju högre resultat, desto närmare träff.

När inga kompetensspecifikationer läggs till för dina sökkriterier duplicerar kolumnen Fullständig matchning värdet för Tillgänglighet Matchning. Kolumnen Kompetensmatchning kan vara tom. Om du anger sökkriterier för kompetenser och tillgänglighet visar kolumnen Fullständig matchning ett genomsnitt av de båda resultaten.

Följande meddelande visas överst på sidan:

"Matchresultaten kan vara felaktiga om tillgänglighetsdatumen inte faller inom följande område: ddmåå - ddmåå"

Om det finns en avvikelse mellan datumintervallet i meddelandet och datumen i fältet Tillgänglighet kan poängen i Tillgänglighet Matchning vara inkorrekt. Datumen i fältet Tillgänglighet kan till exempel vara 10/1/2017 till 2/7/2018. Datumintervallet i meddelandet kan vara 10/7/2019 till 10/7/2020. En jämförelse kan inte hittas för någon resurs. Detta sänker den övergripande poängen för matchningen.

5. Markera kryssrutan bredvid den nya resursen och klicka på Ersätt.
6. Bekräfta genom att klicka på Ja.
7. Roller för den ursprungliga anställda överförs till nya anställda (såvida du inte ersätter en roll med en annan roll). Den nya resursen får följande egenskaper från den resurs som ersattes:
 - a. Tillgänglighet Start (om det datumet inte har gått ut och om den nya resursen inte är bokad för det datumet)
 - b. Tillgänglighet för slut
 - c. Kvarvarande allokering
 - d. Kvarvarande ETC
 - e. Allokeringsprocent (%)

Obs! Rapporterade värden, väntande rapporterade värden och för den ursprungliga anställda överförs inte till den nye anställde.

Ändra roller för anställd för en tjänst

Du kan ändra rollen för en anställd för en tjänst. Ändringen är inte permanent för resursen. Ändringen i roll gäller endast den lokala tjänstenivån.

Följ dessa steg:

1. Öppna en tjänst och klicka på Team.
2. Klicka på ikonen Egenskaper bredvid en resurs.
3. I avsnittet Allmänt väljer du ett värde i fältet Investeringsroll.
4. Klicka på Lägg till.
5. Spara ändringarna.

Kapitel 5: BRM Accelerator

Det här avsnittet innehåller följande ämnen:

[Konfigurera BRM Accelerator](#) (på sidan 45)

[Använda BRM Accelerator](#) (på sidan 52)

Konfigurera BRM Accelerator

BRM Accelerator är ett tillägg med en uppsättning portlets som är en del av modulen Administration av IT-tjänster.

Ställ in fält för BRM Accelerator

Som administratör installerar du tillägget och konfigurerar sedan fälten för BRM Accelerator. BRM-innehållet är tillgängligt för användare när du har installerat tillägget. Men användarna kan inte visa data för IT-tjänster innan du utfört följande uppgifter:

- Slutför denna procedur med CA Clarity PPM Studio.
- Ställ in fält och attribut för andra objekt som organisationen vill implementera med Studio.

Följ dessa steg:

1. Klicka på Administration. Under Studio markerar du Objekt.
2. Öppna tjänsteobjektet.
3. Klicka på fliken Attribut.
4. Aktivera följande attribut för tjänsteobjektet:

Tjänstetyp

Typen av tjänst. Lägg till fältet på sidan med tjänstegenskaper. Tjänstetypen defineras i en söktabell som inkluderar följande värden som standard:

- Infrastruktur
- Underhåll
- Kritiskt uppdrag
- Support för inkomstgenerering

Obs! Fältet Tjänstetyp är ett standardsökfält. Du kan använda det här fältet när du vill söka efter tjänster per typattribut.

Affärsinriktning

Lägg till fältet på sidan med tjänstegenskaper. Sidan anger hur väl tjänsten är inriktad med företagsmålen. Detta fält ska innehålla ett numeriskt värde mellan 1 och 100. Standardstoppljuset för *Inriktning* anger följande:

- Rött: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 0-33.
- Gult: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 33-66.
- Grönt: Värdet i fältet Företagsinriktning är mellan 66-100.

5. Ställ in följande fält i nyckelmetrikobjektet, vilket är underordnat objektet Abonnemang.

Tröskelindikator

Detta fält ska läggas till på listsidorna Skapa nyckelmetrik, Redigera nyckelmetrik och Nyckelmetrik. Fälten visas som kryssrutan Högre värden bättre. Om den här kryssrutan markeras accepteras värden över tröskeln. Om den här kryssrutan inte är markerad är värdena under tröskeln önskvärda.

Kryssrutan Högre värden bättre anger hur stoppljuset bestäms för ett visst nyckelmetrikfält. Om du t.ex. skapar en ny nyckelmetrik som heter "Antal avslutade användare" och avmarkerar kryssrutan. Då visar detta för dataleverantören för Värdemetrik-portleten att värdena under tröskeln är bättre.

Typ

Typfältet kategoriserar anpassad metrik för BRM-portlets. Om t.ex. Metrik-portleten bara använder värden som är märkta som "Värde"-kategorier när du väljer länken Värde i portleten Tjänstehälsa på sidan Tjänstelayout: Panel. Detta fält visas i listan Skapa nyckelmetrik, Redigera nyckelmetrik och Nyckelmetrik samt på filtersidor för ett avdelningsabonnemang. Typ är ett standardtextfält med en listruta och söktabell som inkluderar följande standardvärden:

- Värde
- Användning
- Stängda incidenter
- Skapade incidenter
- Annat

Konfigurera Service Desk-integrering

BRM Accelerator ger bättre insyn när det gäller metrik för ekonomi, resurser och tjänsteleveranser för tjänster och andra investeringar som IT-avdelningar hanterar och affärsenheter använder. Vissa BRM-accelerator-portlets inkluderar information och räkning av incidenter. Du kan spåra incidenter med hjälp av externa system, inklusive USDK. Använd någon av följande metoder för att registrera incidentdata:

- ange manuellt i CA Clarity PPM
- importera med hjälp av XML Open Gateway (XOG)
- importera med jobbet *Importera data från Unicenter Service Desk*

Hur incidentportlets får sina värden

Jobbet *Importera data från Unicenter Service Desk* anropar en process som använder GEL-taggen för kommunikation med Service Desk-databasen för hämtning av incidentdata. Jobbet körs enligt schema och utför följande:

- Hämtar incidenträkning från kund-per-tjänst från Service Desk.
- Implementerar korrekt kund och tjänst i CA Clarity PPM.
- Sparar beräkningar i attribut i objektet *Abonnemang* i CA Clarity PPM.

Varje gång jobbet körs, ersätts de tidigare värdena. När integrationsmetoden används är Service Desk registersystem för incidenter. CA Clarity PPM är system för registrering av mål (eller trösklar) för acceptabel incidenträkning som visas i BRM Accelerator-portlets.

Om du vill lyckas med körningen av jobbet måste följande parametrar vara korrekta:

- Kontakt-ID för Service Desk matchar ett användarnamn i CA Clarity PPM.
- Konfigurationsobjektet för Service Desk-incidenter matchas av ett tjänste-ID i CA Clarity PPM.
- Den användare som påverkas av incidenten är en CA Clarity PPM-användare.
- CA Clarity PPM-användardefinitionen inkluderar OBS-avdelningens associering till den avdelning som abonnerar på tjänsten som användaren rapporterar till i Service Desk. När du importerar incidentdata gör associeringen att systemet vet var det ska leta efter matchningen mellan kontakt-ID för Service Desk och användarnamnet i CA Clarity PPM.

Relevanta fält i CA Clarity PPM

CA Clarity PPM lagrar incidentdata som en del av nyckelmetrikobjektet (underordnat Abonnemang). Objektet har allmänna attribut för kod, namn, typ samt start- och slutdatum med ett målvärde och ett faktiskt värde. Service Desk-data visas i månadsintervall. Endast de senaste sex månaderna med incidentinformation för Service Desk används. Det finns två typer av nyckelmetrik för incidenter, Skapade incidenter och Stängda incidenter. Öppna incidenter hanteras separat eftersom endast en total räkning av öppna incidenter behövs.

Kundskapade incidenter per tjänst lagras som nyckelmetrik för lämpligt abonnemang. Nya abonnemang skapas, om så krävs, för att innehålla denna information. Nyckelmetrik kan representera både tidsvarierande rapporterade värden och tidsvarierande målvärden. Dataimport från Service Desk fyller i rapporterade värden medan du manuellt måste ange, eller på annat sätt importera, målvärden. Minimigranuleringen för dessa data i CA Clarity PPM görs per månad eftersom portlets har definierats för att visa det på denna nivå.

Alla skapade incidenter visar följande attribut:

ID eller Namn för nyckelmetrik:

ID eller namn på skapad incident.

Obs! Integrationen uppdaterar nyckelmetrik med förväntat ID, inte nödvändigtvis det förväntade namnet.

Rapporterat värde

Antalet incidenter efter när de skapades (dvs. efter öppningsdatum eller -tid). Inkluderar stängda incidenter från angivna datum och tid.

Stängda incidenter per kund per tjänst lagras också som nyckelmetrik. Alla stängda incidenter visar följande attribut:

ID eller Namn för nyckelmetrik:

ID eller namn på stängd incident.

Rapporterat värde

Antalet incidenter efter när de stängdes (dvs. efter stängningsdatum eller -tid).

Denna öppna incidenträkning är en ögonblicksbild (för den senaste gången integrationen kördes) för antalet incidenter som inte har ett stängningsdatum eller -tid. Antalet öppna incidenter per kund efter tjänst lagras i ett skalat (inte tidsskalat) format. Antalet sparas i attributet Antal incidenter på huvudsidan med abonnemangsegenskaper. Målvärdet är också ett skalattribut som visas på den här sidan (Incidenttröskel).

Relevanta Service Desk-fält

I följande lista visas de Service Desk-fält som används av Importera data från Unicenter Service Desk för beräkningar för incidentportlets. Inte alla fält lagras i CA Clarity PPM. En del fält behövs endast för matchning av Service Desk-värden mot CA Clarity PPM-objekt. Service Desk-värden kommer från objekten Incident, Begäran och Problem. Dessa objekt innehåller samma fält som på sina detaljsidor. Databasschemat är därför detsamma för alla dessa objekt.

Bevaknings-ID (Service Desk DBS ID)

Ett unikt databas-ID från Service Desk. Om det krävs differentiering mellan redan räknade incidenter och nya incidenter använder beräkningen fältet för spårnings-ID.

Rapporterat av

Användarnamnet i Service Desk som anges i fältet Systeminloggning. Fältet Rapporterat av avgör CA Clarity PPM-användaren. Användarnamnet måste matcha CA Clarity PPM-användarnamnet. Baserat på CA Clarity PPM-användarnamnet letar jobbet reda på den specifika CA Clarity PPM-avdelningen.

Öppnad datum/tid

Datumet när incidenten skapades i Service Desk. Öppningsdatum och -tid krävs för beräkningar av tidvarians.

Stängd datum/tid

Datum när incidenten stängdes i Service Desk. Stängningsdatum och -tid krävs för beräkningar av tidvarians.

Konfigurationsobjekt

Konfigurationsobjektet i Service Desk. Det här fältet associerar Service Desk-objektet (i det här fallet, incident) med tjänsten i CA Clarity PPM. Administratörer måste manuellt ange CA Clarity PPM-tjänstenamn i Service Desk-söktabellen för konfigurationsobjekt. Ett konfigurationsnamn i Service Desk matchar namnet på en CA Clarity PPM-tjänst mot vilken du vill tilldela en incident.

Relevanta BRM-portlets

Följande lista visar och beskriver BRM Accelerator-portlets som använder data som har importerats från Service Desk och hur de hämtar data:

Stoppljus för tjänsteleverans

Detta stoppljus på sidan Leverantörportal baseras på öppna incidenter för alla kunder som abonnerar på tjänsten. Data hämtas på följande sätt:

- a. Data från öppna incidenter för alla kunder tas med.
- b. Data från öppna incidenter jämförs med incidenttröskeln i deras abonnemang.
- c. Stoppljuset bestäms. Det jämförs sedan med varje abonnerrande kunds stoppljus för att avgöra vad det övergripande stoppljuset ska bli.

Kundbevakning-portlet

Denna portlet på sidan Tjänstelayou: Panel är ett bubbeldiagram som använder antalet öppna incidenter för en kund som abonnerar på en tjänst. Denna portlet hämtar dessa data med hjälp av en enskild kunds öppna incidenträkning för en specifik tjänst.

Portleten Ny trend för incidenter

Denna portlet på sidan Tjänstelayou Panel och Avdelningslayout: Leverantörspanel använder skapade incidenter som loggats av alla kunder som abonnerar på en viss tjänst. Denna portlet samlar in dessa data med hjälp av skapade incidenter för de senaste sex månaderna. Denna portlet räknar även med aktuell månad för varje kund som abonnerar på tjänsten. Denna portlet visar också en tröskellinje baserat på manuell registrering av ett målvärde för den skapade nyckelmetriken för incidenter. Det finns bara en mållinje som visas och som summerar målvärdena för alla kunder.

Portleten Öppna incidenter efter kund

Denna portlet på sidorna Incidentanalys för tjänster och Leverantörspanel använder öppna incidenter efter kund för en viss tjänst. Porten hämtar data genom att välja öppna incidenter som en kund har loggat mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Portleten Kundpoäng

Om antalet öppna incidenter går över tröskelvärdet i abonnemangsdefinitionen, visar portleten Kundpoäng ett stoppljus för varje kund per tjänst. I alternativa former visar portleten incidentantalet i en summering. Summeringen visar om kunden har ett incidentantal som går över tröskelvärdet på en tjänst eller inte).

Portleten Öppna incidenter efter tjänst

Denna portlet på sidan Leverantörsportal använder öppna incidenter för en viss tjänst. Denna portlet hämtar data genom att summera öppna incidenter för varje kund som abonnerar på tjänsten.

Portleten Bevaka tjänsteincident

Denna portlet på sidan Leverantörsportal använder öppna incidenter för en viss tjänst. Denna portlet hämtar data genom att summera öppna incidenter som en kund har loggat mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Portleten Öppna och stängda incidenter

Denna portlet på sidan Leverantörsportal använder skapade incidenter och stängda incidenter för alla tjänster som leverantörsavdelningen har som en investering. Denna portlet hämtar data genom att summera både skapade och stängda incidenter. Kunder loggar sådana incidenter mot någon tjänst som leverantörsavdelningen inkluderar som en investering.

Så här kör du jobbet Importera data från Unicenter Service Desk

Innan du ställer in jobbet Importera data:

- Skapa kontakt-ID:n i Service Desk som matchar användar-ID:n för BRM i CA Clarity PPM.
- Ställ in CA Clarity PPM-tjänstenamn (mot vilka incidenterna tilldelas) som konfigurationsobjekt i Service Desk.
- Skapa incidenter i Service Desk och kopplat dem till konfigurationsobjekten och påverkade slutanvändare eller kontakt-ID.

Mer information finns i *Administrationshandbok*.

Följ dessa steg:

1. Öppna Personligt-menyn och klicka på Rapporter och jobb.
Listsidan visas.
2. Välj jobbet Importera data från Unicenter Service Desk.
Egenskapssidan visas.
3. Ange följande nödvändiga parametrar:

URL för Unicenter Service Desk

Webbadressen för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.
Webbadressen måste vara adressen för Axis-tjänsten för Service Desk.

Lösenord för Unicenter Service Desk

Lösenordet för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.

Användarnamn för Unicenter Service Desk

Användarnamnet för Service Desk-systemet som incidentdata importeras från.

4. Ange när jobbet ska köras. Du kan köra det omedelbart eller schemalägga det för körning vid ett framtida datum eller tidpunkt. Alternativt kan du välja återkommande.
5. Alternativt anger du resurser eller grupper som ska meddelas vid fel eller slutförande av jobbet.
6. Spara ändringarna.

Använda BRM Accelerator

BRM Accelerator

Business Relationship Manager (BMA) Accelerator är en del av modulen Administration av IT-tjänster. BRM Accelerator underlättar ett förbättrat engagemang mellan IT-tjänstleverans och olika företagsenheter. Tillägget har en unikt delmängd av portlets i var och en av följande paneler och portaler:

- Tjänstepanelen förser tjänsteansvariga med varningar och metrik gällande en viss tjänst.
- Leverantörspanelen förser IT- och avdelningsansvariga med varningar och metrik gällande en specifik leverantörsavdelning.
- Kundpanelen förser IT- och avdelningsansvariga med varningar och metrik gällande en specifik kundavdelning.
- Leverantörsportalen visar tjänstemetrik för alla leverantörsavdelningar.
- Kundportalen visar tjänstemetrik för kunder i Business Relationship Manager.

Om du vill kunna utnyttja paneler och portlets i BRM Accelerator till fullo måste din organisationsstruktur inkludera följande enheter:

- Flera kund- och leverantörsavdelningar med avdelningschefer
- Relationschefer som arbetar med kundavdelningar och IT-avdelningar
- Leverantörsavdelningar som äger tjänster
- En eller flera kundavdelningar som abonnerar på tjänster
- Statistik och nyckelmetrik som följs upp i kundavdelningar
- Tillgångar, applikationer och projekt som är tilldelade till tjänsterna.

Avdelningsabonnemang (BRM Accelerator)

Kundavdelningar kan abonnera på tjänster från leverantörsavdelningar. Varje abonnemang har metriska värden som används i BRM Accelerator-portlets för paneler och portaler. De flesta metrikvärden kan definieras av användaren. Incidentdata importeras från Service Desk.

Om du vill visa dessa metriska värden klickar du på Egenskaper för namnet på ett tjänsteabonnemang.

Följande metrik används i BRM Accelerator-portlets:

Kunduppskattningspoäng

Ett procentvärde som anger nivån av kundens uppskattning av abonnemanget. Detta fält accepterar procentvärden mellan 1-100. Stoppljusregler för kunduppskattning är fasta baserat på detta procentvärde. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal SLA-överträdelser

Det totala antalet SLA-överträdelser för det här abonnemanget. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Tröskelvärde för SLA-överträdelser

Tröskelvärdet för SLA-överträdelser för det här abonnemanget. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal incidenter

Det totala antalet öppna incidenter för det här abonnemanget.

Tröskelvärde för incidenter

Tröskelvärde för incidenter för stoppljusvärden för incidenter. Detta fält finns på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud.

Antal ändringsorder

Det totala antalet ändringsorder för det här abonnemanget.

Abonnemangavgifter

Det belopp som kunden debiteras för det här abonnemanget.

Totalt antal användare

Det totala antalet användare eller kunder för det här abonnemanget.

Antal aktiva användare

Det totala antalet aktiva användare eller kunder för det här abonnemanget.

Antal sidträffar

Antalet gånger som den här webbplatsen för abonnemang (om en sådan finns) har besökts.

Nyckelmetrik

Detta är en länk till sidan Nyckelmetrik där användare kan definiera vilken typ av nyckelmetrik som de skapar. Exempel: Stängda incidenter, Skapade incidenter, Annat, Användning eller Värde. Stoppljusen bestäms efter metriktyp, vare sig värdet är över måltröskelvärdet eller inte, och vare sig kryssrutan Högre värden bättre är markerad eller inte. Enbart användardefinierade team är tillämpliga. Om det inte finns någon fördefinierad nyckelmetrik för skapade incidenter eller stängda incidenter, skapas en sådan i abonnemanget med hjälp av Service Desk.

Komma åt BRM Accelerator-paneler och -portaler

När du vill använda BRM Accelerator väljer du Leverantörsportal eller Kundportal på menyn Administration av IT-tjänster.

Du kan visa data från följande portaler:

Leverantörsportal

Innehåller metrik för t.ex. ekonomi, kunder, resurser och tjänstbegäran. Portalens portlets använder stoppljus och grafer för att varna IT-chefen eller den IT-ansvarige om eventuella områden som behöver ses över. I vyn summeras all tjänsteinformation baserat på de avdelningar som IT-chefen eller den IT-ansvarige ansvarar för.

Kundportal

Fokuserad på tjänstmetrik och kostnader. Den innehåller även portlets med grafer, rutnät och information för att meddela relationschefen om eventuella problem med kundernas tjänster. Vyn i kundportalen är begränsad till de avdelningar som är tilldelade till relationschefen.

Du kan få åtkomst till tjänst- och avdelningspaneler från tjänst- och avdelningsobjekten.

Komma åt panelen från en tjänst

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem, gå till Administration av IT-tjänster och klicka på Tjänster.
2. Öppna en tjänst för att visa dess panel.
3. Klicka på Panel.

Komma åt panelen från en avdelning

Följ dessa steg:

1. Öppna Hem och klicka på Avdelningar från Organisation.
2. Öppna en avdelning för att visa dess paneler.
3. Klicka på fliken Leverantörspanel eller Kundpanel.

Tjänstepanel

Tjänstepanelen finns tillgänglig via objektet Tjänst och inkluderar flera portlets med detaljer på flera nivåer. Panelen brukar användas av enskilda tjänstadministratörer eller IT-chefer.

Tjänstehälsa

Denna portlet innehåller en lista över metrik. All metrik visas med ett stoppljus för att indikera dess status. Ägaren till tjänsten kan snabbt fastställa tjänsteområden:

- Som är över de angivna tröskelvärdena (rött)
- Har mellanvärde och övervakar/övervakas (gult)
- Som är problemfria (grönt)

Data visas för de investeringar, ändringsorder och risker som för närvarande är aktiva och godkända eller för de investeringar som väntar på att starta. Avbrutna eller slutförda investeringar är inte inkluderade.

Data i denna portlet hämtas från en uppsättning av användardefinierad nyckelmetrik på sidan med abonnemangsegenskaper. Metriken inkluderar planerade start- och slutdatum och rapporterade start- och slutdatum som visas efter tidsperiod.

Tjänstehälsa presenteras i ett hierarkiskt rutnät som innehåller kolumnerna Metrik och Status. Det finns stoppljus för metrik på toppnivå i denna portlet (tjänstesupport, administration samt projekt och ändringsorder). Stoppljusen på toppnivå summerar eller ackumulerar alla inkluderade stoppljus.

När du expanderar metrik på toppnivå blir följande extra metrik tillgänglig:

Värde

Visar all nyckelmetrik som är av typen Värde. Värden som du vill ska vara under tröskelgränsen visas med följande skala:

- Rött: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >100 %.
- Gult: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >80 % (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är <=80%.

Värden som du vill ska vara över tröskelvärdet visas med följande skala:

- Grönt: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >120 %.
- Gult: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är >100 % (om inget grönt stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Rött: Värden för en kund inom de senaste tre månaderna är <100 %.

Om du vill visa metrikportleten filtrerad att enbart visa värdesmärkt nyckelmetrik för avdelningsabonnemang klickar du på metriklänken Värde. Data visas i ett rutnätsformat med inbäddade grafer med tidsskalevärde (TSV). Antalet rader i denna portlet baseras på antalet nyckelmetrik som det finns för en angiven typ. Antalet rader är också baserat på det valda värdet i snabbvalslistan (dvs. Stängda incidenter, Skapade incidenter, Annat, Användning eller Värde).

För TSV-avsnittet används som standard en tidsperiod om de tre senaste månaderna och de närmsta tre månaderna baserat på det aktuella datumet. Det verkliga värdet och tröskelvärdet visas som jämförelse.

ROI

Anger avkastning på investering. Klicka på ROI-metriklänken för att gå till sidan Tjänstegenskaper: Budget för vald tjänst. Följande stoppljus visas:

- Rött: ROI-värdet är <0 %.
- Gult: ROI-värdet är <15 %.
- Grönt: ROI-värdet är >=15.

Användning

Visar all nyckelmetrik som är av typen Användning. Om värden under tröskelgränsen efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Rött: Användningsvärdet är >=100 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.
- Gult: Användningsvärdet är >=90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Användningsvärdet är <90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.

Om värden över tröskeln efterfrågas, visas följande stoppljus:

- Rött: Användningsvärdet är ≤ 70 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.
- Gult: Användningsvärdet är ≤ 90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Användningsvärdet är < 90 % av måltröskeln för valfri kund med de tre senaste månaderna.

Klicka på länken för användningsmetrik för att gå till en förfiltrerad metrikportlet och bara visa användningsmärkt nyckelmetrik för avdelningsabonnemang. Metrikportleten beskrivs i avsnittet Värdesmetrik.

Incidenter

Denna metrik baseras på summeringen av öppna incidenter för en kund som abonnerar på tjänsten. Attributet Tröskelvärde för incidenter på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud lagrar incidenttröskelvärdet. Följande stoppljus visas beroende på antalet öppna incidenter:

- Rött: Incidenterna är > 30 % över det angivna tröskelvärdet.
- Gult: Incidenterna är > 10 % över det angivna tröskelvärdet (om inget rött stoppljus hittas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Incidenterna är ≤ 10 % över det angivna tröskelvärdet.

Klicka på länken för incidentmetrik för att öppna sidan Incidentanalys för tjänster. Denna portletsida innehåller de incidentportlets som är en del av den ingående informationen i tjänstepanelen, inklusive:

Ny trend för incidenter

I denna portlet finns information om antalet skapade eller nya incidenter som har registrerats under en tidsperiod på sex månader, inklusive innevarande månad. Incidentdata hämtas från Service Desk med hjälp av jobbet Importera data. Du kan även manuellt ange data för en skapad incident från sidan Abonnemangsegenskaper: Nyckelmetrik. Välj Skapade incidenter som nyckelmetrikstyp och ange både målvärden och rapporterade värden för varje önskad tidsperiod.

Ny trend för incidenter presenteras i ett rutnät med ett stapeldiagram. I kolumnen Kund visas avdelningsnamnet och i kolumnen Tjänst visas namnet på tjänsten som kunden abonnerar på. En del av stapeldiagrammet visar det totala antalet nya incidenter efter kund för den specifika tjänsten under de senaste sex månaderna (inklusive innevarande månad). Den andra delen visar tröskellinjen för de skapade incidenterna. Tröskelvärdet kan skilja sig åt för varje kund och är en del av målvärdena för varje skapad incidentrad.

Öppna incidenter efter kund

En grafisk vy över öppna incidenter kategoriserade efter kund. Incidentdata hämtas från Service Desk med hjälp av jobbet Importera data. Data visas i kolumner och visar det totala antalet öppna incidenter för denna specifika tjänst för varje kund. På X-axeln visas kunder och på Y-axeln visas antalet incidenter.

SLA

Denna metrik fastställs baserat på varje abonnerande kunds överträdelser av servicenivåavtalet (SLA). Allt över tröskelvärdet betraktas som icke önskvärt. Följande stoppljus visas beroende på antalet SLA-överträdelser:

- Rött: En kund befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: En kund befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för ett gult stoppljus vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Värdet är 0 för alla SLA-överträdelser för samtliga kunder.

Klicka på länken för SLA-metrik för att öppna Poängkort för kund och visa metrik för en specifik tjänst som brutits ut efter kunderna för denna tjänst. Data visas som ett rutnät som visar stoppljus och staplar för särskild metrik för alla kunder för den valda tjänsten. Innehåller följande kolumner:

Kund

Namnet på den kundavdelning som abonnerar på tjänsten.

Debiteringar

Abonnemangsavgifterna för avdelningen.

Incidenter

Det totala antalet öppna incidenter för alla kunder för denna specifika tjänst. Följande stoppljus visas:

- Rött: Incidenterna är >30 % över det angivna tröskelvärdet.
- Gult: Incidenterna är >10 % över det angivna tröskelvärdet.
- Grönt: Incidenterna är <=10 % över det angivna tröskelvärdet.

Tillfredsställelse

Denna kolumn hänvisar till fältet Kunduppskattningspoäng på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden är nöjd till <50 %.
- Gult: Kunden är nöjd till <80 %.
- Grönt: Kunden är nöjd till <=80 %.

SLA

Denna kolumn hänvisar till fältet Tröskelvärde för SLA-överträdelser på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för ett gult stoppljus vara 1, 2 och 3.
- Grönt: SLA-överträdelserna är noll till antalet i det här fallet.

Tillfredsställelse

Denna metrik hämtar data från fältet Kunduppskattningspoäng på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Värdet i detta fält är en procenttal mellan 1 och 100. Följande stoppljus visas beroende på uppskattningspoäng:

- Rött: Kunden är nöjd till <50 %.
- Gult: Kundens uppskattningsnivå är <80 % (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt stoppljus. Kunden är nöjd till >=80 %.

Klicka på länken för uppskattningsmetrik för att gå till Kundpoäng-portleten. Denna portlet beskrivs i metrikavsnittet för SLA.

Budget

Denna metrik fastställs baserat på en jämförelse mellan rapporterade kostnader och planerade kostnaderna. Jämförelsen görs från årets början till datumet för de senaste rapporterade värdena. Klicka på den här metriklänken om du vill gå till sidan Tjänst: Ekonomiplan på vilken kostnadsplaner för den specifika tjänsten listas. Följande stoppljus visas för metriken beroende på jämförelsevärdet:

- Rött: Jämförelsevärdet är >120 % av den planerade kostnaden.
- Gult: Jämförelsevärdet är >100 % av den planerade kostnaden (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Jämförelsevärdet är <=100 % av den planerade kostnaden.

Kostnadsåterhämtning

Denna metrik baseras på återhämtade kostnader i jämförelse med de totala kostnaderna för tjänsten för det aktuella året. De totala kostnaderna är de verkliga kostnaderna för tjänsten enligt beräkningen på sidan Tjänstehierarki: Ekonomisk ackumulering. De återhämtade kostnaderna beräknas från transaktionerna på fliken Återbetalningar och inkluderar alla återhämtade kostnader för aktuellt kalenderår. Klicka på länken Kostnadsåterhämtning för att uppdatera sidan.

Följande stoppljus visas för metriken beroende på de återhämtade kostnaderna:

- Rött: De återhämtade kostnaderna utgör <80 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året.
- Gult: De återhämtade kostnaderna utgör <100 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt stoppljus. De återhämtade kostnaderna utgör ≥ 100 % av de totala rapporterade kostnaderna under det aktuella året.

Arbetsbelastning

Denna metrik baseras på summan av de rapporterade värdena och ETC för den senaste månaden och den aktuella månaden i jämförelse med originalplansarbetet för tjänsten under samma tidsperiod. Denna inkluderar inte rapporterade värden, ETC eller originalplansarbete för den underordnade investeringen för tjänsten. Klicka på metrikänken för att öppna sidan Tjänsthierarki: Insatsackumulering. På den här sidan visas hur allokeringarna av de underordnade investeringarna ackumuleras till den överordnade investeringen i tjänstehierarkin.

Följande stoppljus visas för metriken beroende på arbetsbelastningen:

- Rött: Arbetsbelastningen uppgår till >120 % av originalplansarbetet.
- Gult: Arbetsbelastningen uppgår till >100 % av originalplansarbetet (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Arbetsbelastningen uppgår till ≤ 100 % av originalplansarbetet.

Överensstämmelse

Denna metrik summerar alla överensstämmelsefaktorer för tjänsten. Klicka på metrikänken för att öppna sidan för överensstämmelse i tjänstegenskaperna. Följande stoppljusdefinitioner baseras på det övergripande stoppljuset för överensstämmelse som summerar alla överensstämmelsefält på sidan.

- Rött: Attributet Överensstämmelse på sidan överensstämmelsesidan har ett rött stoppljus.
- Grönt: Attributet Överensstämmelse på sidan överensstämmelsesidan har ett grönt stoppljus.

Tillgångar och applikationer

Detta stoppljus representerar ett enda summerat värde för överensstämmelse för överensstämmelsesidorna för både tillgångar och applikationer. Klicka på den här metrikänken för att öppna sidan med tjänstillgångar som innehåller portlets för tillgångar och applikationer tilldelade till denna tjänst.

Följande stoppljusdefinitioner baseras på det övergripande stoppljuset för överensstämmelse som summerar alla överensstämmelsefält på sidan.

- Rött: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är röda.
- Gult: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är gula och inga är röda.
- Grönt: Ett eller flera av de summerade metriska värdena för tillgången eller applikationen är gröna och inga är röda eller gula.

Projekt

Denna metrik baseras på summeringen av fältet Statusindikator för alla projekt som är associerade med tjänsten i dess hierarki.

Följande stoppljus visas beroende på projektstatus:

- Rött: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en röd statusindikator.
- Gult: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en gul statusindikator.
- Grönt: Ett projekt som är associerat med tjänsten har en grön statusindikator.

Milstolpar

Denna metrik baseras på slutförandedatumet för nyckeluppgifter som tillhör projekt som är associerade med tjänstehierarkin. Den inkluderar inte några uppgifter som har märkts som Ändringsorder.

Följande stoppljus visas beroende på milstolparna för nyckeluppgifter:

- Rött: En nyckeluppgift vars sista datum skulle infalla inom ett tremånadersintervall (inklusive innevarande, föregående och nästa månad) är mer än två veckor efter slutdatumet för originalplanen.
- Gult: En nyckeluppgift vars sista datum skulle infalla inom ett tremånadersintervall är mer än två dagar efter slutdatumet för originalplanen (om inget rött stoppljus påträffas, utökas sökningen till gult).
- Grönt: Om det inte finns några röda eller gula stoppljus visas grönt.

Klicka på metriklänken för milstolpar för att öppna sidan med nyckeluppgifter och milstolpar för tjänsten. Den här sidan innehåller en portlet för nyckeluppgifter och milstolpar som använder uppgiftsdata i CA Clarity PPM. Denna portlet visar bara de nyckeluppgifter som tillhör den investering som är listad på tjänstens Hierarki-flik.

Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Projektstatus. Godkänd
- Aktivt fält för projekt Markerad
- Projektförlopp Startad, Inte startad
- Uppgiftsstatus Startad, Inte startad
- Uppgift slutförd i procent Skall vara <100 %

Data i denna portlet visas som ett rutnät som visar data för upp till tre månader framåt, inklusive innevarande månad.

Följande kolumner visas:

- Projekt Attributet för projektnamn i projektobjektet. Om du klickar på länken för ett projektnamn kommer du till sidan med projektegenskaper.
- Namn. Attributet för namn i uppgiftsobjektet. Om du klickar på ett uppgiftsnamn kommer du till sidan med uppgiftsegenskaper.
- Start. Attributet för startdatum i uppgiftsobjektet.
- Slut. Attributet för slutdatum i uppgiftsobjektet.
- Status Attributet för Status i uppgiftsobjektet.
- % klart Attributet för klart i procent i uppgiftsobjektet.
- Gantt Den aktuella originalplanen och slutdatumet används för gantt-stapeln i gantt-schemat. Samma stoppljusregel används för att färga Gantt-grafen som stoppljuset för milstolpar i Tjänstehälsa-portleten.

Risker

Denna metrik baseras på summeringen av projektrisker och ändringsorderrisker (uppgift). Projektrisk är ett attribut i projektobjektet. Ändringsorder- och uppgiftsrisker är attribut i uppgiftsobjektet. Data hämtas från investeringarna i tjänstens hierarki.

Följande stoppljus visas beroende på typen av risker:

- Rött: Det finns en eller flera risker med hög prioritet.
- Gult: Det finns en eller flera risker med medelhög prioritet.
- Grönt: Det finns inga risker med hög eller medelhög prioritet.

Klicka på metrik-länken för risker för att öppna sidan med tjänsterisker som inkluderar portleten Risker. Denna portlet liknar den för milstolpar och inkluderar risker för projekt och ändringsorder (uppgifter) som är en del av tjänstens hierarki.

Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Projektstatus. Godkänd
- Aktivt fält för projekt Markerad
- Projektförlopp Startad, Inte startad
- Uppgiftsstatus Startad, Inte startad
- Uppgift slutförd i procent Skall vara <100 %
- Uppgiftstyp Ändringsorder
- Riskstatus Öppen, Pågående arbete

I denna portlet visas data i ett rutnätsformat för upp till tre månader framåt, inklusive innevarande månad. Alla uppgifter som har associerats med ett projekt visas, inklusive uppgifter med ändringsorderassociationer.

Följande kolumner ingår:

- Projekt Attributet för Namn i projektobjektet. Om du klickar på ett projektnamn kommer du till projektpanelen.
- Risk Attributet för Namn i riskobjektet. Om du klickar på ett risknamn kommer du till sidan med riskegenskaper.
- Ändringsorder Attributet för Namn i objektet för ändringsorder (uppgift). Om du klickar på ett ändringsordernamn kommer du till sidan med uppgiftsegenskaper.
- Prioritet Attributet för prioritet i riskobjektet.
- Ägare Den tilldelade ägaren för risken. Attributet för Ägare i riskobjektet.
- Påverkan. Attributet för påverkan i riskobjektet. Följande stoppljus visas:
 - Rött: Riskpåverkan är hög.
 - Gult: Riskpåverkan är medelhög.
 - Grönt: Riskpåverkan är varken hög eller medelhög.

Sannolikhet

Attributet för sannolikhet i riskobjektet. Följande stoppljus visas:

- Rött: Sannolikheten för risk är hög.
- Gult: Sannolikheten för risk är medelhög.
- Grönt stoppljus. Sannolikheten för risk är varken hög eller medelhög.

Status

Värdet från snabblistan i fältet Status (Öppen, Pågående arbete, Löst eller Stängd).

Ändringsorder

Attributet för slutdatum för uppgiften används för det här stoppljuset. De uppgifter som har betecknats som ändringsorder med attributet för uppgiftstyp markeras. Klicka på den här metrik-länken om du vill uppdatera sidan. Följande stoppljus visas:

- Rött: Alla ändringsorder med förfalldatum inom en tremånadersperiod (med början från aktuellt datum, inklusive en månad före och en månad efter) som befinner sig mer än två veckor efter slutdatumet för originalplanen.
- Gult: Alla ändringsorder med förfalldatum inom en tremånadersperiod som befinner sig mer än två dagar efter slutdatumet för originalplanen.
- Grönt: Alla ändringsorder med förfalldatum inom en tremånadersperiod som befinner sig mindre än eller lika med två dagar efter slutdatumet för originalplanen.

Kundbevakning

I denna portlet visas kundernas relation till tjänsten genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Dessa data presenteras i ett bubbeldiagram, med de större kunderna upp mot det övre högra hörnet. De mindre kunderna visas ned mot den nedre vänstra delen av diagrammet. Tjänsteägaren kan visa alla sina abonnenter i relation till viktiga metriska värden för tjänsten.

Observera följande angående bubbeldiagrammet:

- Varje bubbla representerar en kundavdelning. Om du dubbelklickar på en bubbla kommer du till sidan med avdelningsabonnemang där det finns en lista över alla kunder som tillhör avdelningen.
- Storleken på bubblan representerar antalet incidenter (dvs. det totala antalet öppna incidenter som kunden loggade mot den här tjänsten). Ju högre antal incidenter desto större bubbla.
- På X-axeln visas avgifterna (ett attribut på sidan Tjänstegenskaper: Abonnemang).
- På Y-axeln visas siffror för användning baserat på nyckelmetrikstypen Användning på sidan Nyckelmetrikstyp.
- Färgen på bubblan representerar SLA-överträdelser. Det finns ett fält för inmatning av SLA-överträdelser på sidan med abonnemangsegenskaper och ett fält för att ange tröskeln. Kunden fyller i fälten manuellt.

Följande färger tillämpas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig inte över tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för en gul bubbla vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Fältet för SLA-överträdelser är 0 (noll) för kunden.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Projekt som avbrutits eller slutförts används inte i denna portlet. Tjänsteägaren kan hantera de planerade ändringarna för sin tjänst med hjälp av denna portlet.

I portleten Projektanalys visas data i ett hierarkiskt rutnätsformat. På toppnivån i hierarkin visas projektnamnen. Klicka på ett projektnamn för att öppna sidan med projekttegenskaper. När du expanderar ett projektnamn, visas namnen på nyckeluppgiften och ändringsordern för projektet på den andra nivån. Klicka på ett namn för en ändringsorder om du vill gå till sidan med uppgiftsegenskaper för ändringsordern. Klicka på ett uppgiftsnamn för att öppna sidan med egenskaper för den uppgiften.

Portleten innehåller följande kolumner:

Namn

Namnet på projektet, nyckeluppgiften eller ändringsordern.

Kostnad för originalplan

Originalplanskostnaden eller det monetära värdet för projektet.

Rapporterad kostnad

Den rapporterade kostnaden för projektet.

Kostnadsvarians

Ett procenttal som härleds genom att jämföra originalplanskostnaden och den rapporterade kostnaden.

Gantt

Gantt-schemat för projektet eller uppgiften. Staplarna i Gantt-grafer färgläggs baserat på hur försenad en uppgift är eller hur nära uppgiften är sitt slutförandedatum. Staplarna är blåa ända tills uppgifterna är försenade. När uppgifterna anses försenade, visas de i rött.

Leverantörspanel

Leverantörspanelen är tillgänglig i avdelningsobjektet och visar data för avdelningar som har markerats som leverantörer. Den innehåller flera portlets med snabblistor som fokuserar på kundstatistik, tjänsteleveranser, kostnaden för att leverera tjänster och framtida tjänstebegäran. Den här panelen används vanligtvis av en leverantörsavdelningsansvarig eller IT-ansvariga på hög nivå.

Avdelningsansvariga kan summera sina tjänster med följande portlets:

- Kundbevakning
- Projektanalys
- Alla tjänster

Kundbevakning

Portleten Kundbevakning visar abonnerande kunders relation till alla de tjänster som ägs av leverantörsavdelningen. Den fokuserar på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Data visas i ett bubbeldiagram. Större kunder visas högst upp till höger och mindre kunder ned till vänster.

Observera följande angående bubbeldiagrammet:

- Varje bubbla representerar en kund som abonnerar på en tjänst som ägs av den här leverantörsavdelningen.
- På Y-axeln visas antalet tjänster. Varje kundavdelning innehåller en lista över tjänster som är en del av abonnemangen. Antalet inkluderar även tjänster för underavdelningar.
- På X-axeln visas abonnemangsavgifterna.
- Data för bubblorna gäller för alla tjänster som kunden abonnerar på och som stöds av den här leverantörsavdelningen. Data för incidenter och avgifter summeras för alla tjänster.
- Följande logik används för att färglägga stoppljuset för SLA-överträdelser:
 - Rött: Ett abonnemang har ett rött stoppljus.
 - Gult: Ett abonnemang har ett gult stoppljus.
 - Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Denna portlet liknar portleten Projektanalys i tjänstepanelen förutom följande skillnader:

- Du kan filtrera efter projekt, projektledare eller tjänst.
- Kolumnnamnen inkluderar: Namn, Tjänst, Originalplan, Faktisk, CV och Gantt
- Eventuella tjänster för underavdelningarna inkluderas också.

Alla tjänster

Denna portlet innehåller en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera status för varje enskilda metriska värde. IT-chefen eller den IT-ansvarige kan snabbt fastställa tjänsteområden. Områdena är de som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), de tjänsteområden som ska bevakas (gult) och de tjänsteområden som är problemfria (grönt). Inkluderar eventuella tjänster för underavdelningarna.

Portleten Alla tjänster i objektet Avdelning liknar Tjänstehälsa för objektet Tjänst förutom följande skillnader:

- Leverantörsavdelningen kan äga flera tjänster.
- Leverantörsavdelningen kan inkludera eventuella tjänster för underavdelningarna.
- Alla stoppljus summeras för samtliga tjänster som ägs av den här leverantörsavdelningen.

Här följer en lista över portlets som du kan bläddra ned till via metriken i portleten Alla tjänster. Dessa portlets skiljer sig från de portlets som du kan bläddra till via Tjänstehälsa i tjänstepanelen.

Metrik

Klicka på länken för Värde eller Användning för att gå till den portleten. I denna portlet visas data för nyckelmetrik som en lista efter tjänst (i förhand filtrerad för att endast visa antingen datatypen Värde eller Användning).
Leverantörsavdelningen äger tjänsterna.

Ny trend för incidenter

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för incidenter. I denna portlet visas det totala antalet som kunden skapar för alla tjänster. Tjänsterna är de som leverantörsavdelningen äger för de senaste sex månaderna (med start från aktuellt datum).

Öppna incidenter efter kund

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för incidenter. I denna portlet visas det totala antalet öppna incidenter för alla tjänster som leverantörsavdelningen äger för var och en av de abonnerande kunderna.

Budgetanalys

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för budget. I portleten visas de rapporterade kostnaderna och planerade kostnaderna för varje tjänst som leverantören tillhandahåller. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjktet. Om du klickar på ett tjänstenamn kommer du till den underordnade sidan Tjänstebudget.

Rapporterad kostnad

Attributet för Rapporterad Kostnad i tjänsteobjktet.

Planerad kostnad

Attributet för Planerad Kostnad i tjänsteobjktet.

Varians

Skillnaden mellan den planerade kostnaden och den rapporterade kostnaden.

Status

Följande stoppljus visas baserat på en jämförelse mellan rapporterade kostnader och planerade kostnaderna. Jämförelsen görs från årets början till datumet för de senaste rapporterade värdena.

- Rött: Jämförelsevärdet är >120 % av den planerade kostnaden.
- Gult: Jämförelsevärdet är >100 % av den planerade kostnaden.
- Grönt: Jämförelsevärdet är <=100 % av den planerade kostnaden.

Arbetsbelastning analyserad efter tjänst

Gå till denna portlet genom att klicka på metriklänken för arbetsbelastning. I portleten visas det verkliga arbetet och återstående arbete jämfört med originalplansarbetet för varje enskild tjänst som leverantörsavdelningen tillhandahåller. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjktet.

Rapporterat arbete

Den totala mängden arbete i antal timmar.

ETC

Attributet för ETC (i antalet timmar) i tjänsteobjktet.

Originalplan Arbete

Attributet för ETC (i antalet timmar) i tjänsteobjktet.

Tjänsteöverensstämmelse

Öppna denna portlet genom att klicka på metriklänken Överensstämmelse. I denna portlet visas varje enskild tjänst för leverantörsavdelningen och dess stoppljus för överensstämmelse. Den används tillsammans med stoppljuset för överensstämmelse i portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Data visas i ett rutnät och hämtas från de enskilda sidorna för överensstämmelse för varje tjänst. Följande kolumner visas:

- Namn. Attributet för tjänstenamn i tjänsteobjektet. Om du klickar på länken för ett tjänstenamn kommer du till sidan Överensstämmelse för tjänsten.
- Licensöverensstämmelse Det övergripande stoppljuset för överensstämmelse på sidan Överensstämmelse för tjänsten.

Nyckeluppgifter och milstolpar

Öppna denna portlet genom att klicka på metriklänken för milstolpar. Data i denna portlet baseras på de projekt som har associerats med varje tjänstehierarki som leverantörsavdelningen äger. Följande kolumner visas:

Tjänst

Attributet för tjänstenamn för varje tjänst som leverantörsavdelningen tillhandahåller.

Projekt

Projektnamnet i tjänstens hierarki.

Namn

Namnet på nyckeluppgiften eller milstolpen för projektet.

Start/avslut

Start- och slutdatumen för uppgiften eller milstolpen.

Status

Status för nyckeluppgiften eller milstolpen.

% klart

Slutförandestatus för nyckeluppgiften eller milstolpen uttryckt som procenttal.

Schema

Visar schemat för projektet.

Risker

Öppna denna portlet genom att klicka på metriklänken för risker. Data i denna portlet baseras på de projekt och nyckeluppgifter som har associerats med varje tjänst (via hierarkin) som leverantörsavdelningen äger. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Tillgångar

Öppna denna portlet genom att klicka på metrikänken för tillgångar och applikationer. Data för denna portlet hämtas från tillgångsobjektet. Data väljs baserat på följande fältvärden:

- Status för tillgång. Godkänd
- Förlopp för tillgång. Startad, Inte startad

Data visas i rutnätsformat och inkluderar alla tillgångar som har associerats med tjänsten via hierarkin. Följande kolumner visas i denna portlet:

Namn

Attributet för tillgångsnamn i tillgångsobjektet.

Kategori

Tillgångskategorin.

Status

Detta stoppljus baseras på stoppljuset Statusindikator på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Det finns ett eller flera röda stoppljus.
- Gult: Det finns ett eller flera gula stoppljus.
- Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.

Överensstämmelse med föreskrifter

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Överensstämmelse med föreskrifter på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för överensstämmelse med föreskrifter är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Licensöverensstämmelse

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Licensöverensstämmelse på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för licensöverensstämmelse är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Underhållsöverensstämmelse

Detta stoppljus baseras på värdet för stoppljuset Underhållsöverensstämmelse på sidan med tillgångsegenskaper och summeras över alla tillgångar i tjänsthierarkin. Följande faktorer avgör vilket stoppljus som visas:

- Rött: Tillgångens metrik för underhållsöverensstämmelse är ett rött stoppljus.
- Grönt: Inget rött stoppljus.

Risk

Attributet för risk i tillgångsobjektet.

Applikationer

Klicka på länken för Tillgångar och applikationer för att gå till den här portleten. Denna portlet är identisk med portleten Tillgångar, förutom att alla data hämtas från applikationsobjektet baserat på tjänstehierarkierna.

Kundpanel

I kundpanelen, som är tillgänglig i avdelningsobjektet, visas data för avdelningar som har markerats som kunder. Den innehåller flera portlets med ingående information. Den här panelen används vanligtvis av avdelnings- eller affärsrelationsansvariga.

Den som är avdelningsansvarig kan visa statistik om följande:

- Tjänsteleverans
- Användning
- Kostnad för abonnerade tjänster
- Aktuella begäran om tjänständringar
- Specifika avgifter för kunden som använder tjänsten.

Följande portlets är tillgängliga:

- Bevaka abonnemang
- Projektanalys
- Avgiftsanalys för kund
- Alla abonnemang

Bevaka abonnemang

I denna portlet visas abonnerade tjänster genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser.

Den avdelningsansvarige kan se vilka abonnemang som kostar mest samt användningen och antalet SLA-överträdelser. Data visas i ett bubbeldiagram. Varje bubbla representerar en tjänst.

Klicka på en bubbla för att visa tjänstpanelen. Håll muspekaren över en bubbla om du vill visa namnet på tjänsten.

Projektanalys

Portleten Projektanalys visar data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas. Sådana projekt bearbetas för alla tjänster som avdelningen abonnerar på. Denna portlet liknar portleten Projektanalys i tjänstpanelen men den inkluderar ett extra tjänstattribut. Tjänsteattributet visar tjänstenamnet som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Avgiftsanalys för kund

I denna portlet jämförs de rapporterade kostnaderna med de planerade kostnaderna för varje tjänst under en sexmånadersperiod. Detta ger den avdelningsansvarige tillgång till aktuell information om tjänstebudgeten med hänsyn till den rapporterade kostnaden för att tillhandahålla tjänsterna. Data visas i en kolumngraf med en vertikal kolumn för varje tjänst. På X-axeln visas kostnadsbeloppen och på Y-axeln visas tjänstenamnen – baserat på tjänster som kunden abonnerar på.

Alla abonnemang

Ett abonnemang är en tjänst som kundavdelningen abonnerar på och som kundavdelningen betalar för att använda.

Portleten Alla abonnemang liknar portleten Tjänstehälsa i Tjänst-panelen. Portleten innehåller en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera status för varje enskilda metriska värde.

Till skillnad från portleten Tjänstehälsa finns det inget administratörsavsnitt för denna portlet. Den avdelningsansvarige kan snabbt fastställa vilka abonnemang som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), vilka abonnemang som ska bevakas (gult) och vilka abonnemangsområden som är problemfria (grönt). Visningen innehåller en eller flera tjänster som kundavdelningen abonnerar på.

Följande är en kort beskrivning av de metriska värden och portlets som Alla abonnemang kopplas till.

Värde

Klicka på denna länk för att visa en lista över nyckelmetrik efter tjänst och alla sådana tjänster som kunden abonnerar på. Klicka på denna länk för att öppna portleten Metrik förfiltrerad av Värdemetrik.

Användning

Klicka på denna länk för att komma åt portleten Metrik förfiltrerad av Värdemetrik.

Incidenter

Klicka på länken Incidenter för att komma åt följande portlets på sidan med incidentanalys för kunder.

Ny trend för incidenter

Denna portlet är samma som portleten Trend för nya incidenter i tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är det totala antalet nya incidenter efter kund. Data gäller för alla tjänster som kunden abonnerar på, för de senaste sex månaderna (från och med aktuellt datum).

Öppna kundincidenter efter tjänst

Denna portlet är samma som portleten Öppna incidenter i tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är det totala antalet öppna incidenter för alla tjänster som kunden abonnerar på.

SLA

Klicka på länken SLA för att gå till den portleten Poängkort. I denna portlet listas tjänstenamn och den innehåller särskild tjänstemetrik och stoppljus (avgifter, incidenter, tillfredsställelse, SLA) för varje tjänst som kunden abonnerar på.

Tillfredsställelse

Klicka på länken för att gå till portleten Poängkort.

Projekt

Klicka för att uppdatera sidan.

Milstolpar

Klicka på denna länk för att visa portleten Nyckeluppgifter och milstolpar. Denna portlet liknar portleten Nyckeluppgifter och milstolpar som är tillgänglig från tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är baserade på de projekt som är associerade med varje tjänsthierarki som kunden abonnerar på. Det betyder flera tjänster istället för en enskild tjänst. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Risker

Klicka på denna länk för att visa portleten Risker. Denna portlet liknar portleten Risker som är tillgänglig från tjänstepanelen. Skillnaden är att de data som visas här är baserade på de projekt som är associerade med varje tjänsthierarki som kunden abonnerar på. Det betyder flera tjänster istället för en enskild tjänst. Attributet för tjänstenamn i denna portlet refererar till tjänstnamn från leverantörsavdelningen.

Kundportal (BRM Accelerator)

Du kan visa kundportalen om du är relationschef (BRM) för minst en kundavdelning.

Denna portal har utformats för att tillåta relationschefen att få aktuell information om alla kunder som de stöder och de tjänster som dessa kunder använder.

Portleten består av följande:

- Abonnemangsliverans
- Abonnemangsförfrågningar
- Abonnemangsvgifter

Du öppnar kundportalen från Administration av IT-tjänster.

Abonnemangsliverans

Sidan Abonnemangsliverans innehåller följande portlets:

Bevaka abonnemang

Visar ett bubbeldiagram med abonnerade tjänster genom att fokusera på användning, debiterat belopp, antal incidenter och SLA-överträdelser. Relationschefen kan se vilka abonnemang som kostar mest och se över användning och antalet SLA-överträdelser. Denna portlet innehåller alla abonnerade tjänster för alla kunder till relationschefen. Varje bubbla i diagrammet representerar en tjänst. Om du klickar på en bubbla kommer du till tjänstepanelen. På Y-axeln visas antalet kunder som relationschefen har fått tilldelade. Det här antalet inkluderar kundens underavdelningar. På X-axeln visas abonnemangsvgifterna.

Resultatsprotokoll

Visar ett rutnät med stoppljus för vissa metrikvärden. Den visar en lista över kunder som relationschefen administrerar och summerar stoppljusen baserat på dessa kunders samtliga abonnemang. Klicka på ett kundnamn för att komma åt kundpanelen.

Metrik

Visar nyckelmetrikdata för användning från varje kunds abonnemang. Gör att relationschefer kan visa metrik som deras kunder spårar. Det går också att se om det finns metrik som ligger över inställda tröskelvärden. Klicka på ett kundnamn för att komma åt kundpanelen.

Åtgärdsalternativ

Stöder användningen av kundportalen som standardöversiktssida. Detta är standardportleten för åtgärdsalternativ.

Abonnemangsförfrågningar

Sidan Abonnemangsförfrågningar innehåller följande portlets:

Idéer

I denna portlet samlas viktig statistik över idéer ihop för alla tjänster som relationschefens kunder abonnerar på. Idéer hämtas baserat på att användaren tillhör en av de avdelningar som relationschefen har associerats med. Varje idé som visas är associerad med en tjänst som avdelningen abonnerar på. Attributen i denna portlet hämtar sin information från följande objekt:

- Idea
- Tjänst
- Avdelning

Data visas i denna portlet som ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Prioritet

Visar idéobjektets prioritet.

- Rött: En idé med hög prioritet.
- Gult: En idé med medelhög prioritet.
- Grönt: En idé med låg prioritet.

Tjänst

Tjänstenamnet listas i idéns hierarki. Detta är Tjänstnamn-attributet som är associerat med tjänstobjektet.

Idéämne

Visar idéämnet för från idéobjektet.

Avdelning

Den avdelning som användaren tillhör.

Uppskattad nytta

Visar uppskattad nytta från idéobjektet.

Uppskattad kostnad

Visar uppskattad kostnad från idéobjektet.

Datum skickat

Visar sändningsdatum från idéobjektet.

Datum för godkännande

Visar datum för godkännand från idéobjektet.

Projektanalys

I denna portlet visas data som representerar de olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas för de tjänster som relationschefens alla kunder abonnerar på. Data presenteras i ett hierarkiskt rutnät. På toppnivån visas projektnamnen.

Obs! Klicka på ett projektnamn för åtkomst till sidan med projekttegenskaper. Visa en lista över uppgifter genom att expandera ett projekt. Tjänsteattributet visar tjänstenamnet som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Abonnemangsvgifter

Sidan Abonnemangsvgifter innehåller följande portlets:

Avdelningsfakturer

Denna portlet ger en vy över det aktuella fakturabeloppet för var och en av relationschefens kunder under innevarande och föregående fiskalperiod. Attributen i denna portlet hämtar sin information från följande objekt:

- Avdelning
- Faktura

Data visas i ett rutnätsformat och inkluderar följande kolumner:

Namn

Visar kundens avdelningsnamn från avdelningsobjektet som relationschefen stöder. Klicka på ett kundnamn för att öppna kundpanelen.

ID

Visar fakturanumret från fakturaobjektet. Klicka på ett fakturanummer för att visa fliken Faktura från kundavdelningen.

Faktureringsdatum

Visar fakturadatumet från fakturaobjektet.

Belopp

Visar fakturabeloppet från fakturaobjektet.

period

Den fiskalperiod som fakturan inkluderar avgifter för.

Status

Visar fakturaobjektets status.

Avgifter för tjänst efter tidsperiod

Visar alla tjänster som relationschefens kunder abonnerar på. Dessutom visas totala fakturabeloppen summerade för varje tjänst över de senaste sex månaderna. Data visas som en linjegrav med en rad per tjänst. Om t.ex. relationschefen har tre tjänster som hans kunder använder visas tre rader med markeringar för angiven tidsperiod. På X-axeln visas månader och på Y-axeln visas kostnadsbeloppen.

Faktureringshistorik

I denna portlet ges en ögonblicksbild över fakturaavgifter för varje kund under en sexmånadersperiod. Avgifterna summeras för alla tjänster som kunden abonnerar på. Data visas som en linjegrav med en rad per kund. Om t.ex. relationschefen har tre tjänster som hans kunder använder visas tre rader med markeringar för angiven tidsperiod. På X-axeln listas de senaste sex månaderna, med start från aktuellt datum. På Y-axeln visas kostnadsbeloppen.

Leverantörportal

Du kan visa leverantörsportalen om du ansvarar för minst en leverantörsavdelning. Du måste godkänna alla fakturor innan data kan visas i portlets för ekonomi.

Denna portal är tillgänglig som en länk under Administration av IT-tjänster på huvudmenyn. Den har utformats för att ge den IT-ansvarige eller IT-chefen aktuell information om tjänster och kunder för flera leverantörsavdelningar.

Portleten består av följande:

- Översikt
- Kunder
- Incidenter
- Projekt/ändringsorder
- Arbetsbelastning
- Ekonomi

Obs! Om det sker en överlappning, där en IT-ansvarig eller IT-chef hanterar en avdelning med en tjänst. Tjänsten är en del av tjänstehierarkin för en andra tjänst som samma IT-chef/IT-ansvarig hanterar. Båda tjänsterna räknas.

Översikt

Fliken Översikt innehåller följande portlets:

Åtgärdsalternativ

Stöder användningen av kundportalen som standardöversiktssida. Det är den standardportlet för åtgärdsalternativ som finns på andra ställen i produkten.

Alla tjänster

Visar en lista över metrik med ett stoppljus för att indikera statusen för det metriska värdet. IT-ansvarig eller annan ansvarig kan fastställa vilka tjänstområden som befinner sig över de angivna tröskelgränserna (rött), vilka som ska bevakas (gult) och vilka som är problemfria (grönt).

Obs! Portleten skiljer sig från portleten Tjänstehälsa i Tjänst-panelen. Den IT-ansvarige/IT-chefen kan visa flera avdelningar och deras tjänster, i stället för endast en avdelning och dess tjänster. Följande metrik inkluderas i denna portlet:

Värde

Klicka för att komma åt metrikportleten förfiltrerad för att visa nyckelmetrik från värdetypen.

Användning

Klicka för att komma åt metrikportleten förfiltrerad för att visa nyckelmetrik från användningstypen.

Incidenter

Klicka för att visa Incidenter i leverantörsportalen.

SLA

Klicka för att visa portleten Kundpoäng. Detta är en portlet med särskilda metriska värden för tjänster som summeras för flera kunder.

Tillfredsställelse

Klicka för att visa portleten Kundpoäng.

Budget

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på denna metriklink för att gå till portleten Budgetanalys. Denna portlet visar samma data som när den öppnas från metriklinken Leverantörsavdelning – Budget.

Kostnadsåterhämtning

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på den här metriklinken om du vill uppdatera sidan.

Arbetsbelastning

Metriken anges med stoppljus genom att först beräkna de summerade värdena för de tjänster som representeras. Sedan tillämpas stoppljusreglerna som definierades för portleten Tjänstehälsa i tjänstepanelen. Klicka på denna metrikänk för att gå till portleten Arbetsbelastning analyserad efter tjänst.

Överensstämmelse

Klicka för att visa portleten Tjänsteöverensstämmelse. Stoppljuset summeras enligt följande:

- Rött: En tjänst som representeras har ett rött stoppljus.
- Gult: En tjänst som representeras har ett gult stoppljus.
- Grönt: En tjänst som representeras har ett grönt stoppljus.

Tillgångar och applikationer

Klicka för att visa sidan Tjänstetillgångar som innehåller portlets för tillgångar och applikationer.

Projekt

Klicka för att uppdatera sidan. Stoppljuset visar allmän status för projekten. Projekten är associerade med alla de tjänster som IT-chefen har ansvar för, för alla leverantörsavdelningar som han/hon äger.

Milstolpar

Klicka för att visa portleten Nyckeluppgifter och milstolpar.

Risker

Klicka för att visa portleten Risker.

Ändringsorder

Klicka för att uppdatera sidan. Stoppljuset visar övergripande status för alla ändringsorder i eller utanför ett projekt. Projekten är associerade med alla de tjänster som IT-chefen har ansvar för, för alla leverantörsavdelningar som han/hon äger.

Kunder (BRM Accelerator)

Fliken Kunder innehåller följande portlets:

Värde

I denna portlet visas nyckelmetrikdata för varje kunds abonnemang. Med denna kan dem som är IT-ansvarig/IT-chef se de metriska värden som deras abonnere kunder spårar, och även se om några av dessa metriska värden befinner sig över de angivna tröskelgränserna.

Klicka på länken för ett kundnamn i denna portlet om du vill gå till avdelningens kundpanel. Klicka på länken för ett tjänstenamn för att öppna tjänstepanelen. Klicka på ett metriknamn för att öppna sidan Egenskaper för nyckelmetrik: Huvud.

Användning

I denna portlet visas nyckelmetrikdata för varje kunds abonnemang. Gör att relationschefer kan visa metrik som deras kunder spårar. Det går också att se om det finns metrik som ligger över inställda tröskelvärden.

Kundpoäng

Visar ett rutnät med stoppljus för vissa metrikvärden. Visar en lista över tjänster som IT-chefen eller -ansvarig hanterar. Här summeras stoppljus baserat på samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen.

Incidenter (BRM Accelerator)

Du kan spåra incidenter med hjälp av externa system, inklusive CA:s Unicenter Service Desk. Incidentdata kan anges manuellt i CA Clarity PPM, importeras via XOG eller importeras med jobbet Importera data från Unicenter Service Desk.

Fliken Incidenter innehåller följande portlets:

Öppna incidenter efter tjänst

I denna portlet visas antalet öppna incidenter för varje tjänst som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. Data importeras från Service Desk. Data visas i denna portlet i form av ett cirkeldiagram. Varje tårtbit i cirkeldiagrammet representerar en tjänst. Storleken på tårtbiten representerar antalet incidenter för tjänsten. Placera muspekaren över en del (en tjänst) om du vill se antalet öppna incidenter för tjänsten.

Bevaka tjänsteincident

I denna portlet visas relationen mellan enskilda tjänster med antalet abonnerande kunder och antal incidenter och SLA-överträdelser för tjänsterna. Dessa data kommer från samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. I portleten visas ett bubbeldiagram, där varje bubbla representerar en tjänst. Endast de tjänster som leverantören tillhandahåller ingår i diagrammet. Följande ger mer information om diagrammet:

- På X-axeln visas avgifter, som är en del av abonnemangsobjektet, summerade för alla kunder för tjänsten.
- På Y-axeln visas antalet kunder som abonnerar på tjänsten.
- Storleken på bubblan representerar antalet incidenter (dvs. alla öppna incidenter för tjänsten). Ju högre antal incidenter desto större bubbla. Det här antalet summeras för alla kunder som använder tjänsten.
- Färgen på bubblan representerar SLA-överträdelser. Detta fastställs baserat på den abonnerande kundens SLA-överträdelser summerade för varje tjänst. Informationen hämtas från fältet SLA-överträdelser på sidan Abonnemangsegenskaper: Huvud. Kunden fyller i fälten manuellt.

Följande stoppljus visas:

- Rött: Kunden befinner sig över tröskelgränsen.
- Gult: Kunden befinner sig inte över tröskelgränsen. Kunden befinner sig mellan 1 och tröskelgränsen. Om t.ex. tröskeln är 3, så kan antalet för en gul bubbla vara 1, 2 och 3.
- Grönt: Antalet SLA-överträdelser är 0 för kunden.
- När du placerar muspekaren över en bubbla, visas namnet på den tjänst som bubblan representerar.

Öppna incidenter efter kund

I denna portlet visas antalet öppna incidenter för varje kund för alla tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. Data importeras från Service Desk. Data visas i denna portlet i form av ett cirkeldiagram. Varje tårtbit i cirkeldiagrammet representerar en kundavdelning, och storleken på tårtbiten representerar antalet incidenter för denna kundavdelning. Placera muspekaren över en tårtbit (en kund) om du vill se antalet öppna incidenter för kunden.

Öppna och stängda incidenter

I denna portlet jämförs antalet öppna incidenter med antalet stängda incidenter för en särskild tidsperiod. Dessa data kommer från samtliga tjänster som ägs av den IT-ansvarige eller IT-chefen. I portleten visas en kolumngraf med två kolumner för varje tidsperiod. Den ena kolumnen representerar de öppna incidenterna och den andra representerar de stängda. På X-axeln visas de senaste sex månaderna, med start från aktuellt datum. På Y-axeln visas antalet incidenter.

Projekt/ändringsorder

Sidan Projekt/ändringsorder innehåller följande portlets för tjänster som ägs av IT-chefer och -ansvariga:

Projektanalys

I denna portlet finns en uppsättning stoppljus och andra data som representerar olika projekt och ändringsorder som för närvarande bearbetas för tjänsterna. Denna analys liknar den i portleten Projektanalys i tjänstepanelen. Skillnaden är att data i den här portleten kan inkludera flera avdelningar som består av flera tjänster. Tjänsteattributet representerar namnet på den tjänst som ett projekt eller en ändringsorder är associerad med (via hierarkin).

Risker

Visar projekt- och ändringsorderrisker för de projekt som listas i tjänstehierarkin för varje tjänst. Du kan även få tillgång till denna portlet från tjänstepanelen via metriken för risker. Den enda skillnaden är att denna portlet i leverantörsportalen hanterar flera avdelningar som har flera tjänster.

Nyckeluppgifter och milstolpar

Visar nyckeluppgifter som tillhör de projekt som listas i tjänstehierarkin för varje tjänst. Du kan även få tillgång till denna portlet från tjänstepanelen via Milstolpar. Den enda skillnaden är att denna portlet i leverantörsportalen hanterar flera avdelningar som har flera tjänster.

Arbetsbelastning

Fliken Arbetsbelastning innehåller följande portlets:

OBS-resurs summering

Visar specifika data om resursefterfrågan för organisationsstrukturer (OBS).

Tidsåtgång efter tjänstetyp

I denna portlet jämförs antalet arbetstimmar för flera specifika tidsperioder under en månad. Dessa data bryts ned efter tjänstetyp så att den IT-ansvarige eller IT-chefen på ett enkelt sätt kan se vilka tjänsteområden som tar emot flest resurser. Data hämtas från attributet för tjänstetyp i tjänsteobjektet och det totala antalet dagar för varje resurs. Resursen måste ha tilldelats till tjänster av den typen eller till valfri investering i en inkluderad tjänsts hierarki, enligt skalning efter procentandelarna för hierarkiallokering. Staplade kolumner visas i denna portlet och varje stapel i en kolumn representerar en tjänstetyp. På X-axeln visas tidsperioder i månader (tre månader före aktuellt datum och tre månader efter). På Y-axeln visas antalet timmar (beräknat med hjälp av rapporterade värden och återstående allokeringar).

Tidsjämförelse anställd/entreprenör

I denna portlet visas ett stapeldiagram med detaljer om skillnaderna mellan det belopp som utbetalas för externa entreprenörer i relation till det belopp som utbetalas för interna anställda. Histogrammet visar IT-chefer hur arbetet hanteras för alla tjänster som de äger. I stapeldiagrammet visas två kolumner per tidsperiod. I den ena kolumnen visas det totala antalet timmar för alla anställda resurser som arbetar med en tjänst, eller de investeringar som är associerade med tjänstehierarkin. Kolumnerna skalas med hierarkiprocent. I den andra kolumnen visas det totala antalet timmar för alla entreprenörsresurser som har tilldelats till en tjänst. Det totala antalet timmar är resurstilldelningen. Entreprenörer och anställda tilldelas av typattributet i resursobjektet. På X-axeln visas tidsperioder i månader (tre månader före aktuellt datum och tre månader efter). På Y-axeln visas antalet timmar (beräknat med hjälp av rapporterade värden och återstående allokeringar).

Ekonomi

Fliken Ekonomi innehåller följande portlets:

Återhämtning

Visar alla återbetalda belopp som har återhämtats. Dessutom beräknas eventuell skillnad mellan den totala tjänstekostnaden och mottagna belopp. En lista över tjänster visas med tjänsternas avgiftsbelopp per kvartal. Data visas i ett rutnät och inkluderar följande kolumner:

Tjänst

Namnet på den tjänst som IT-chefen äger. Klicka på ett kundnamn för att öppna kundpanelen.

Kostnad

Den totala kostnaden för en tjänst.

Debiteringar

Det totala debiterade beloppet för att leverera tjänsten.

Varians

Skillnaden mellan kostnad och avgifter.

Avvikelse%

Avvikelsebeloppet uttryckt som en procentandel av kostnaden.

Status

Status anges med följande stoppljus:

- Rött: Variansen är <20 %.
- Gult: Variansen är <5 %.
- Grönt: Det finns inget rött eller gult stoppljus.