

# CA Clarity™ PPM

## Guia do Usuário de Gestão de Serviços de TI

Release 14.2.00



A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou remoção por parte da CA a qualquer momento. Esta Documentação contém informações proprietárias da CA e não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada nem duplicada, parcial ou completamente, sem o prévio consentimento por escrito da CA.

Se o Cliente for um usuário licenciado do(s) produto(s) de software referido(s) na Documentação, é permitido que ele imprima ou, de outro modo, disponibilize uma quantidade razoável de cópias da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários envolvidos com o software em questão, contanto que todos os avisos de direitos autorais e legendas da CA estejam presentes em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão ou, de outro modo, à disponibilidade de cópias da Documentação está limitado ao período em que a licença aplicável ao referido software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE O USUÁRIO OU TERCEIROS POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, RESULTANTES DO USO DA DOCUMENTAÇÃO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS, FUNDO DE COMÉRCIO OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, e tal contrato não deve ser modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos está sujeita às restrições descritas no FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou sucessores.

Copyright © 2015 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

## Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.



# Índice

---

## Capítulo 1: Como começar a trabalhar com a gestão de serviços de TI 7

Gestão de serviços de TI: introdução .....	7
Gestão de serviços de TI: pré-requisitos .....	8

## Capítulo 2: Como gerenciar serviços de TI 11

Abrir um serviço de TI .....	11
Criar ou editar um serviço .....	12
Programar um serviço .....	14
Definir um orçamento para um serviço .....	16
Ativar transações financeiras para um serviço .....	19
Gerenciar incidentes para um serviço .....	21
Definir dependências para um serviço .....	21
Criar e atualizar linhas de base para avaliar o andamento .....	22
Gerenciar assinaturas e cobranças reversas de departamentos .....	24
Avaliar cenários de planejamento de capacidade para um serviço .....	26

## Capítulo 3: Como criar uma hierarquia de serviço 27

Hierarquias de serviço .....	27
Definir alocações e investimentos filho .....	28
Definir alocações e investimentos pai .....	28
Examinar o acúmulo de esforço de um serviço .....	29
Examinar o acúmulo financeiro de um serviço .....	30

## Capítulo 4: Como definir uma equipe de serviço 33

Equipes de serviço .....	33
Adicionar recursos ou funções a uma equipe de serviço .....	34
Definir requisitos de equipe alocada para um serviço .....	37
Examinar a capacidade da função de um serviço .....	39
Definir alocações de recursos para um serviço .....	40
Ajustar alocações de recursos para um serviço .....	41
Trocar, confirmar ou aceitar alocações de recursos .....	42
Definir alocações para vários integrantes da equipe .....	43
Editar alocações planejadas e confirmadas para um serviço .....	44
Substituir recursos em uma equipe do serviço .....	45
Alterar as funções de integrantes da equipe alocada em um serviço .....	47

---

## Capítulo 5: O acelerador do BRM

49

Como configurar o acelerador do BRM .....	49
Configurar os campos do acelerador do BRM.....	49
Definir a integração do Service Desk.....	51
Como usar o acelerador do BRM .....	56
Acelerador do BRM .....	56
Assinaturas do departamento (Acelerador do BRM).....	57
Acessar os painéis e portais do Acelerador do BRM .....	58
Painel do serviço .....	59
Painel do fornecedor.....	71
Painel de cliente .....	77
Portal do cliente (Acelerador do BRM) .....	80
Portal do fornecedor .....	83

# Capítulo 1: Como começar a trabalhar com a gestão de serviços de TI

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Gestão de serviços de TI: introdução](#) (na página 7)

[Gestão de serviços de TI: pré-requisitos](#) (na página 8)

## Gestão de serviços de TI: introdução

Os serviços de TI representam um subconjunto de investimentos do CA Clarity PPM, como implantar uma nova plataforma ou um aplicativo. Como um gerente de serviços, deve analisar os serviços em relação a outros investimentos quanto ao seu valor e custo. Use os recursos de gestão de serviços de TI do produto para implementar as seguintes metas de TI e de negócios:

- Gerencie os seus serviços e tome decisões financeiras informadas. Por exemplo, é possível visualizar a agregação de dados financeiros e de esforço para determinar o custo total de propriedade.
- Compartilhe os investimentos e serviços com outros investimentos e serviços. Cada investimento ou serviço filho pode ter alocações que definem o quanto um serviço é compartilhado. É possível definir o valor percentual de cada investimento ou serviço filho alocado para um investimento pai em uma hierarquia.
- Defina informações de orçamento, crie planos financeiros e ative o investimento para transações financeiras.
- Monte uma equipe para trabalhar no serviço e na demanda relacionada (solicitações ou incidentes).
- Utilize processos para notificar um gerente quando o status de um investimento for alterado. Também pode definir um processo para executar ações, como alterar o progresso para *concluído*.
- Faça auditoria de um registro de histórico de todas as alterações, adições e exclusões em campos de investimento específicos.

## Gestão de serviços de TI: pré-requisitos

Como um gerente de serviços ou analista de TI, preencha os pré-requisitos na seguinte lista de verificação:

- ☐ Verifique junto de seu administrador se tem os direitos de acesso necessários para os recursos que deseja usar. Se não tiver direitos de acesso a serviços específicos, eles não serão exibidos na página de lista. Se você não tiver direitos de acesso de visualização a nenhum serviço, a lista estará vazia.
- ☐ Antes de visualizar os painéis e portais do BRM, entre em contato com o administrador para instalar e configurar o acelerador do BRM. Os portlets do Acelerador BRM exibem muitos pontos de dados em projetos, tarefas, riscos, assinaturas, departamentos e serviços. Os portlets exibem os dados das seguintes formas:
  - Automaticamente, a partir de outros módulos
  - Inseridos manualmente ou importados usando o XOG (XML Open Gateway)
  - Importados por meio da execução de uma rotina.
- ☐ Verifique com o administrador se as rotinas programadas estão sendo executadas corretamente. Por exemplo, a rotina Alocações de investimento pode influenciar os dados e o desempenho na gestão de serviços de TI.
- ☐ Verifique se tem acesso aos seguintes relatórios de gestão de serviços de TI usados com frequência:
  - Análise de orçamento/previsão
  - Cobrança reversa da conta do razão geral (GL)
  - Cobrança reversa de cliente e fornecedor
  - Status do investimento
  - Consulta de transações do projeto
  - Atribuições do recurso
  - Detalhes da planilha de horas
  - Capacidade versus demanda por recurso (requer o acelerador do PMO)
  - Capacidade versus demanda por função (requer o acelerador do PMO)
- ☐ Verifique se o administrador instalou o complemento do acelerador do PMO se precisar de acesso aos dados de que ele oferece.
- ☐ Se estiver usando os processos, o administrador pode definir processos para tipos específicos de serviço. Use a página *Processos: Iniciado* para criar e executar processos em serviços. Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.



- Se estiver usando os recursos de auditoria, verifique junto de seu administrador se tem direitos de acesso para visualizar o menu Auditoria. Entre em contato com o administrador para configurar os campos de auditoria e determinar quais informações são armazenadas na trilha de auditoria. Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.



# Capítulo 2: Como gerenciar serviços de TI

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Abrir um serviço de TI](#) (na página 11)  
[Criar ou editar um serviço](#) (na página 12)  
[Programar um serviço](#) (na página 14)  
[Definir um orçamento para um serviço](#) (na página 16)  
[Ativar transações financeiras para um serviço](#) (na página 19)  
[Gerenciar incidentes para um serviço](#) (na página 21)  
[Definir dependências para um serviço](#) (na página 21)  
[Criar e atualizar linhas de base para avaliar o andamento](#) (na página 22)  
[Gerenciar assinaturas e cobranças reversas de departamentos](#) (na página 24)  
[Avaliar cenários de planejamento de capacidade para um serviço](#) (na página 26)

## Abrir um serviço de TI

É possível exibir uma lista de seus serviços de TI e abrir aqueles que deseja verificar.

**Siga estas etapas:**

1. Abra Início e, em Gestão de serviços de TI, clique em Serviços.  
A página da lista é exibida.
2. Você pode filtrar, classificar e reconfigurar a página de lista de serviços. Os serviços exibidos na lista são classificados em ordem crescente por nome de serviço. Você também pode salvar e usar filtros, criar e usar filtros avançados, excluir filtros e classificar listas.
3. Para abrir um serviço e exibir detalhes ou fazer edições, clique em um serviço por nome.

## Criar ou editar um serviço

Use este procedimento para criar um serviço. Também é possível abrir e editar um serviço. Os mesmos campos se aplicam, embora sua localização na interface do usuário possa mudar.

**Observação:** os administradores e desenvolvedores também podem importar um serviço de outro sistema de registro usando o XML Open Gateway.

### Siga estas etapas:

1. Abra Início e, em Gestão de serviços de TI, clique em Serviços.
2. Clique em Novo.
3. Na seção Geral, preencha os campos obrigatórios. Os campos a seguir contêm explicações:

#### Aplicativo principal

Define o aplicativo pai principal associado ao novo serviço filho.

#### Gerente

Define o gerente do serviço. Por padrão, o gerente é o usuário que cria o serviço.

#### Data de início e data de término

Define quando o serviço é iniciado e concluído.

**Observação:** se as datas de início e término não forem especificadas, não será possível calcular os dados de alocação exibidos na página Equipe.

#### Definir datas de custo planejado

Especifica se as datas do custo planejado são sincronizadas com as datas do serviço. A seleção da opção de um plano financeiro detalhado não afeta as datas do custo planejado.

**Padrão:** selecionado

#### Objetivos

Define o objetivo do serviço que o alinha à estratégia corporativa. Os exemplos incluem Aprimoramento da infraestrutura (OPEX) ou Desenvolvimento de novos negócios (CAPEX). Sua organização define os valores e o administrador os configura.

### Alinhamento

Indica o quanto o serviço está alinhado com o objetivo de negócios da organização. Quanto mais alto o valor, mais forte o alinhamento. A métrica é usada na análise de portfólio para critérios de alinhamento de negócios comparáveis.

Ao clicar em Salvar, o valor numérico que insere é exibido como um dos seguintes símbolos de status:

- Vermelho: as pontuações de 0 a 33 não estão alinhadas.
- Amarelo: as pontuações de 34 a 67 estão em algum lugar no meio.
- Verde: as pontuações de 68 a 100 estão alinhadas.

### Status

Indica o status do serviço no ciclo de vida da gestão de serviços.

**Valores:** Aprovado, Rejeitado, Não aprovado

**Padrão:** Não aprovado

### Indicador de status

Exibe uma representação gráfica do status. Por exemplo, se o status for *Aprovado*, é possível representar visualmente o status como um semáforo verde.

**Valores:** Vermelho, Amarelo e Verde. Quando estiver salvo, a seleção será exibida como um símbolo de semáforo.

### Etapas

Define a etapa no ciclo de vida do investimento. A lista de opções é específica da empresa e dependente dos valores que seu administrador define.

A métrica é usada na análise de portfólio quando critérios da etapa comparáveis são usados em todos os investimentos do portfólio.

### Prioridade

Indica a importância relativa para o objetivo de negócios da organização. A métrica é usada na análise de portfólio quando critérios de prioridade comparáveis são usados em todos os investimentos do portfólio.

**Limite:** zero (baixo) a 36 (alto).

**Padrão:** 10

### Risco

Indica a pontuação numérica do risco. Quanto mais baixo o valor, mais baixo será o risco. Essa métrica é usada na análise de portfólio quando critérios de risco comparáveis são usados em todos os investimentos do portfólio. Insira um valor numérico. Quando estiver salvo, um dos seguintes símbolos de semáforo será exibido.

- Verde. Uma pontuação entre 0 e 33 indica que o risco é baixo.
- Amarelo. Pontuação de 34 a 67.
- Vermelho. Uma pontuação entre 68 e 100 indica que o risco é alto.

### Obrigatório

Para indicar que o investimento cumpre uma exigência de negócio, marque essa caixa de seleção. Esse atributo é usado para monitorar investimentos em portfólios, portlets ou gráficos.

4. Na seção Organograma, associe um ORG ao serviço para fins de segurança, organização ou geração de relatórios. Durante a edição de propriedades, se um departamento for selecionado na página de propriedades de finanças, será possível preencher automaticamente o campo. O ORG denominado Departamento é usado para associar o serviço a um departamento do CA Clarity PPM. Se existirem várias unidades de ORG com o mesmo nome, o departamento será listado por último.
5. Salve as alterações.
6. Para excluir um serviço, marque a caixa de seleção ao lado do serviço e clique em Marcar para exclusão.

**Observação:** para excluir um *serviço ativo*, abra-o e desmarque a caixa Ativo.

## Programar um serviço

Use a página programada das propriedades do serviço para definir as datas de início e término, as entradas de horas e definir o código de encargo.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Propriedades e, em Propriedades, clique em Cronograma.  
A página Propriedades é exibida.
3. Na seção Cronograma da página, preencha os campos a seguir:

#### Data de início

Define quando o serviço será iniciado.

**Observação:** se as datas de início e término não forem especificadas, não será possível calcular os dados de alocação exibidos na página Equipe.

#### Data de término

Indica quando o serviço será concluído.

#### Definir datas de custo planejado

Indica se as datas de custos planejados estão sincronizadas com as datas de início e término do serviço. Marque a caixa de seleção para sincronizar.

4. Na seção Acompanhamento da página, preencha os campos a seguir:

#### Entrada de horas

Indica se os integrantes da equipe podem inserir as horas do serviço em suas planilhas de horas. Marque a caixa de seleção para ativar o serviço para a entrada de horas.

**Importante:** para informar suas horas, cada integrante da equipe alocada também deve ser ativado para a entrada de horas.

Para obter mais informações, consulte o *Guia Básico do Usuário*.

#### Modo de acompanhamento

Indica o método de acompanhamento usado para inserir horas para esse serviço.

##### Valores:

- Clarity. Os integrantes da equipe inserem o horário relativo às tarefas atribuídas usando planilhas de horas.
- Nenhum. Os recursos que não são de mão-de-obra, como despesas, materiais e equipamentos, acompanham as horas trabalhadas por meio de vouchers de transação ou de um agendador, como o Open Workbench ou o Microsoft Project.
- Outro. Indica que as horas trabalhadas são importadas de um programa de terceiros.

**Padrão:** Clarity.

#### Código de encargo

Define o código de encargo associado ao serviço. Os códigos de encargo ajudam a processar transações financeiras e, no planejamento financeiro, a acompanhar as horas trabalhadas.

Se você inserir nas planilhas de horas um código de encargo diferente no nível de tarefa, esse código será substituído pelo código de encargo de nível de tarefa.

5. Salve as alterações.

## Definir um orçamento para um serviço

Use um orçamento simples para definir o custo planejado, o VPL (Valor Presente Líquido), o ROI (Return On Investment – Retorno Sobre o Investimento) e as informações de breakeven do serviço. Também é possível definir os custos e benefícios planejados de um serviço.

Quando define a data de início e de término de um orçamento, os recursos financeiros fluem de forma constante e regular durante esse período. Um plano financeiro detalhado permite que você orce os custos em vários períodos.

**Observação:** os dados de qualquer plano detalhado substituirão o orçamento simples, e os campos dessa página se tornarão somente leitura.

Os gerentes financeiros configuram padrões que definem como os planos financeiros podem ser criados e os períodos financeiros utilizados. Os gerentes de investimento criam vários planos de custos financeiros como estimativas para um orçamento. Eles podem enviar o plano de custo mais apropriado para aprovação como um orçamento. Os gerentes financeiros aprovam os planos de custo enviados.

### Siga estas etapas:

1. Abra o serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Orçamento.
3. Preencha os seguintes campos na seção Planejamento financeiro:

#### Moeda

Especifica a moeda a ser usada ao calcular o orçamento e os valores de projeção.

#### O orçamento corresponde aos valores planejados

Especifica se os valores do orçamento nas propriedades de orçamento de um investimento correspondem aos valores planejados. Se um plano de orçamento detalhado existe para o investimento, todos os valores de campo na seção Orçamento serão somente para exibição. Os campos refletem os valores no plano de orçamento detalhado. Quando a caixa de seleção estiver desmarcada, é possível editar os campos do orçamento.

**Padrão:** selecionado

#### Calcular métricas financeiras

Especifica se as métricas financeiras para o investimento serão calculadas automaticamente. Se estiver desmarcada, significa que podem ser definidas manualmente.

**Padrão:** selecionado



4. Preencha os seguintes campos na seção Opções de métricas financeiras:

**Usar taxa de sistema para custo total do capital**

Selecione o campo para calcular o custo total de capital à taxa do sistema.

**Taxa de sistema**

Exibe a taxa de sistema para calcular o custo total de capital.

**Taxa do investimento**

Exibe a taxa de investimento para calcular o custo total de capital.

**Investimento inicial**

Define o investimento inicial no serviço.

**Usar taxa de reinvestimento do sistema**

Selecione o campo para calcular o custo total de capital à taxa de reinvestimento do sistema.

**Taxa de sistema**

Exibe a taxa de sistema para calcular o custo total de capital.

**Taxa do investimento**

Exibe a taxa de investimento para calcular o custo total de capital.

5. Preencha os seguintes campos na seção Planejado:

**Custo planejado**

Define o custo total planejado de investimento. O valor é distribuído entre as datas Início do custo planejado e Término do custo planejado.

**Início do custo planejado**

Define a data de início programada para o orçamento do investimento.

**Término do custo planejado**

Define a data de término programada para o orçamento do investimento.

**Benefício planejado**

Define o benefício financeiro antecipado do investimento. Esse valor é distribuído entre as datas de início e de conclusão do benefício planejado.

**Início do benefício planejado**

Define a data de início programada para o benefício do investimento.

**Término do benefício planejado**

Define a data de término programada para o benefício do investimento.

#### **NPV planejado**

Exibe o VPL, que é calculado com base na seguinte fórmula:

$$\text{VPL planejado} = \text{Benefício planejado} - \text{Custo planejado}$$

**Observação:** para tornar disponível a entrada de dados nesse campo, desmarque o campo Calcular dados de VPL.

**Padrão:** Bloqueado

#### **ROI planejado**

O valor nesse campo é calculado com base na seguinte fórmula:

$$\text{ROI planejado} = \text{VPL planejado} / \text{Custo planejado}$$

**Observação:** para tornar disponível a entrada de dados nesse campo, desmarque o campo Calcular dados de VPL.

**Padrão:** Bloqueado

#### **Ponto de equilíbrio planejado**

Exibe a data e o valor para indicar o período e o valor em que o programa se torna lucrativo.

**Observação:** para tornar disponível a entrada de dados nesse campo, desmarque o campo Calcular dados de VPL.

**Padrão:** Bloqueado

#### **IRR planejado**

Exibe a taxa interna de retorno planejada do investimento.

#### **MIRR planejado**

Exibe a TIRM (Planned modified internal rate of return - Taxa interna de retorno modificada planejada) do investimento.

#### **Período de retorno de investimento planejado**

Exibe a data do período de retorno de investimento planejado.

6. Preencha os campos a seguir na seção Orçamento:

#### **Custo orçado**

Exibe o custo total orçado do investimento.

#### **Início do custo orçado**

Exibe a data de início do custo orçado de um investimento.

#### **Fim do custo orçado**

Exibe a data de término do custo orçado de um investimento.

#### **Benefício orçado**

Exibe o benefício orçado de um investimento.

**Início do benefício orçado**

Exibe a data de início do benefício orçado de um investimento.

**Término do benefício orçado**

Exibe a data de término do benefício orçado de um investimento.

**VPL do orçamento**

Exibe o VPL (Valor presente líquido) orçado do investimento.

**ROI do orçamento**

Exibe o ROI (Return on Investment - Retorno sobre o investimento) desse investimento.

**Ponto de equilíbrio do orçamento**

Exibe a data em que o custo orçado do investimento se iguala ao benefício orçado.

**IRR do orçamento**

Exibe a taxa interna de retorno orçada do investimento.

**MIRR do orçamento**

Exibe a taxa interna de retorno modificada orçada do investimento.

**Período de retorno de investimento do orçamento**

Exibe a data do período de retorno do investimento orçado.

7. Salve as alterações.

## Ativar transações financeiras para um serviço

É possível ativar o serviço para processamento financeiro. Identifique o local, o departamento e outros atributos usados no processamento de transações financeiras. Também é possível definir as taxas de transação para as seguintes entidades de cada serviço:

- mão-de-obra
- material
- equipamento
- despesa

Verifique se os seguintes itens existem antes de ativar um serviço para transações financeiras:

- Entidade, WIP e classes de investimentos, local e matrizes de taxa e custo.
- Um departamento.

**Siga estas etapas:**

1. Abra o serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Finanças.
3. Na seção Geral, insira o seguinte:

**WIP Class**

Define a classe de trabalho em andamento usada para corresponder o investimento às matrizes de taxa e custo. A classe de WIP também pode ser usada para fins de relatório.

**Classe de investimento**

Define a classe de investimento usada para corresponder o investimento às matrizes de taxa e custo. A classe de investimento também pode ser usada para fins de relatório.

**Departamento**

Define o departamento usado durante o processamento de transações de cobranças reversas para debitar ou creditar custos nos departamentos. O departamento também pode ser usado para corresponder o investimento às matrizes de taxa e custo. Se um departamento for selecionado na página de propriedades gerais, este campo será preenchido automaticamente. Ele é necessário para cobranças reversas.

**Local**

Define o local usado para corresponder o investimento às regras de débito e crédito para processamento de transações de cobranças reversas. Se os padrões do sistema ou da entidade indicarem que o local de origem é obtido a partir do investimento, use o local para correspondência do investimento com as matrizes de taxas e custo.

4. Nas seções Taxas de transação de mão-de-obra, Taxas da transação de material, Taxas da transação de equipamento e Taxas da transação de despesa, insira o seguinte para cada tipo de transação, conforme necessário:

**Origem da taxa**

Define a taxa usada durante o processamento de transações para cobrança dos custos de mão-de-obra, materiais, equipamentos ou despesas associadas ao serviço.

**Origem de custo**

Define os custos de mão-de-obra, materiais, equipamentos ou despesas associados ao serviço.

**Tipo de taxa de câmbio**

Se o sistema de múltiplas moedas estiver ativado, o tipo de taxa de câmbio indicará como as taxas e os custos serão convertidos.

5. Salve as alterações.

## Gerenciar incidentes para um serviço

Use incidentes para monitorar a demanda de TI dos usuários e o trabalho realizado por analistas de TI em seus serviços. Os incidentes podem incluir problemas, ocorrências, defeitos e outras solicitações.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Categorias de incidentes.
3. Selecione as categorias de incidentes a associar ao serviço e clique em Adicionar. As categorias de incidentes agrupam os incidentes para que você possa capturar e avaliar o custo incorrido e visualizar a utilização de recursos.

**Observação:** o seu administrador configura e mantém as categorias de incidentes. Os administradores também podem associar coletivamente qualquer serviço a uma categoria de incidente.

4. Clique em Salvar e voltar.
5. Para visualizar uma lista de incidentes, abra o menu Propriedades e clique em Incidentes.
6. Para criar um novo incidente, clique em Novo.
7. Para reatribuir um incidente, clique em Reatribuir.
8. Para converter um incidente em uma tarefa ou um projeto, clique em Converter.

## Definir dependências para um serviço

Os relacionamentos de dependência existentes entre serviços em seu portfólio. Podem ocorrer dependências entre o início e a conclusão de tarefas conflitantes, ou devido a saturações do orçamento. É possível definir os investimentos que dependem do seu serviço e indicar quando o serviço depende de outro investimento.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Dependências.

3. Selecione um modo para adicionar os itens a seguir:
  - Investimentos que dependem deste aqui. Exibe outros investimentos que são dependentes do seu investimento.
  - Investimentos dos quais este é dependente. Exibe outros investimentos dos quais o seu investimento é dependente.
4. Clique em Adicionar para adicionar mais dependências ao seu investimento.  
A página Selecionar investimentos é exibida.
5. Digite o nome e selecione o tipo de investimento no campo Tipo ou clique em Mostrar tudo.
6. Na seção Filtro de investimento, selecione a caixa de seleção de nomes de investimento e clique em Adicionar.
7. Salve as alterações.

## Criar e atualizar linhas de base para avaliar o andamento

É frequentemente usado com projetos; também estão disponíveis linhas de base para capturar instantâneos do esforço total planejado e das estimativas de custos de um serviço. Uma linha de base é estática. As alterações efetuadas em um serviço após a criação de uma linha de base não aparecem automaticamente na linha de base atual. No entanto, é possível atualizar uma linha de base para incluir novas informações.

**Observação:** as horas trabalhadas dos incidentes representam o trabalho não planejado e não são parte do esforço total das linhas de base.

Crie uma linha de base inicial antes de inserir as horas do recurso. Crie mais linhas de base em intervalos, como no meio do serviço, quando fases diferentes forem concluídas e quando o serviço for concluído. A linha de base inicial permite comparar estimativas com horas trabalhadas quando serviço estiver em andamento.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Linha de base.  
A página da linha de base é exibida.
3. Para editar uma linha de base de serviço, clique no nome de uma revisão da linha de base na página.
4. Para criar uma linha de base, clique em Nova.  
A página Propriedades é exibida.

5. Preencha os seguintes campos:

**Nome da revisão**

Define o nome da revisão da linha de base.

**Exemplo:**

Linha de base inicial, Linha de base intermediária ou Linha de base final.

**Obrigatório:** sim

**ID da revisão**

Define o identificador exclusivo da revisão de linha de base.

**Exemplo:**

O número da versão da linha de base, como v1 ou v5.

**Obrigatório:** sim

**Descrição**

Define a descrição da revisão da linha de base.

**Obrigatório:** não

**Revisão atual**

Define uma revisão de linha de base como a linha de base atual. O campo é somente de exibição se existir uma revisão de linha de base. Por padrão, a última linha de base criada por você torna-se a linha de base atual do projeto. Se você tiver definido apenas uma linha de base, ela se tornará a linha de base atual.

**Padrão:** selecionado

6. Salve as alterações.
7. Visualize as informações a seguir de custo e esforço de trabalho de uma linha de base. As informações são obtidas das colunas na página de revisões de linha de base das propriedades do serviço:
- **Utilização.** O esforço total (horas trabalhadas mais EPT restante) no momento em que a linha de base foi obtida. As horas trabalhadas são registradas em relação às atribuições do serviço.
  - **COTR.** Custo orçado do trabalho realizado no momento em que a linha de base foi obtida. O custo é o valor de ONT multiplicado pelo percentual completo no nível de resumo.

8. (Opcional) Use as linhas de base para executar uma AVA (Análise de Valor Agregado) do desempenho do serviço. Uma AVA mostra quanto você gastou com seu serviço e o trabalho concluído até o momento.

**Observação:** defina taxas para a equipe do serviço e execute a rotina Extração da matriz de taxas antes de criar linhas de base para obter os valores de linha de base de custos. Preencha os valores percentuais nas tarefas de resumo antes de criar linhas de base para obter valores de linha de base de COTR.

9. Para atualizar uma linha de base, abra o menu Propriedades e clique em Linha de base.

A página Linha de base do serviço é exibida.

10. Marque a caixa de seleção ao lado da linha de base.

11. Clique em Atualizar linha de base.

É exibida a página Confirmação.

12. Clique em Sim.

A linha de base criada mais recentemente se torna a linha de base atual do serviço por padrão. Se excluir a linha de base da revisão atual e existir mais de uma linha de base, a mais recente se tornará a revisão atual.

Se o investimento tiver somente uma linha de base, ela será marcada como a linha de base atual. A linha de base é exibida na lista com uma marca de seleção amarela na coluna Atual. Abra uma linha de base para torná-la a linha de base atual, selecione o campo Revisão atual e salve a revisão da linha de base.

## Gerenciar assinaturas e cobranças reversas de departamentos

Uma assinatura é uma solicitação de um departamento para receber um serviço. Os departamentos assinantes se tornam clientes do serviço. O departamento que gerencia o serviço se torna o prestador do serviço. Como provedor de serviços, use assinaturas para gerenciar relações com departamentos assinantes. As inscrições incluem os custos cobrados ao departamento assinante pelos serviços fornecidos.

Você pode visualizar uma lista de todos os departamentos que assinaram um serviço e adicionar ou remover departamentos da lista de assinaturas. Os gerentes de departamento também podem inscrever seus departamentos para a obtenção de serviços. Para obter mais informações sobre cobranças reversas, consulte o Guia do Usuário da Gestão Financeira.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Propriedades e clique em Assinaturas.



3. Procure ou filtre as assinaturas. Verifique as seguintes informações:

**Departamento de cliente**

Exibe o departamento que assinou o serviço.

**BRM**

Exibe o nome do gerente de relacionamento de negócios do departamento assinante.

**Incidentes**

Exibe o número de incidentes que foi registrado para o serviço pelo departamento assinante.

**Encargos**

Exibe os encargos agregados atualmente aprovados pelo departamento assinante para o serviço fornecido.

**Violações de SLA**

Define o número de violações de nível de serviço que foi registrado para o serviço pelo departamento assinante.

4. Para inscrever um departamento:

- a. Clique em Adicionar.

A página Adicionar departamentos de assinantes é exibida.

- b. Procure por ou filtre os departamentos a serem adicionados à lista de assinaturas e clique em Adicionar.

- c. Clique em Voltar.

**Observação:** para cobrar um departamento pelo serviço fornecido, atualize a regra de débito de cobrança reversa adicionando alocações contábeis ao departamento recém-inscrito. Entre em acordo com seu gerente financeiro de TI e com o gerente do departamento assinante para determinar quando deverá começar a cobrança reversa pelos serviços.

5. Para remover uma assinatura:

- a. Marque a caixa de seleção ao lado de cada departamento de cliente para cancelar a assinatura e clique em Remover.

É exibida a página Confirmação.

- b. Clique em Sim.

**Observação:** ao cancelar uma assinatura, lembre-se de atualizar a regra de débito de cobrança reversa e remover a alocação contábil do departamento. Caso contrário, o departamento continuará a ser cobrado pelos serviços.

## Avaliar cenários de planejamento de capacidade para um serviço

Os cenários permitem aplicar uma metodologia sistemática para otimizar o serviço. Aplique cenários ao serviço para analisar como as modificações na equipe ou as mudanças nas datas afetam o resultado do seu investimento.

**Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço.
2. Na barra de ferramentas do cenário abaixo da barra de ferramentas da página, selecione um cenário de planejamento de capacidade.  
O cenário é definido como o cenário atual.
3. Avalie o serviço alternando entre um cenário e o plano de registro.
4. (Opcional) Para criar um cenário de planejamento de capacidade, clique em Criar na barra de ferramentas do cenário.

# Capítulo 3: Como criar uma hierarquia de serviço

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Hierarquias de serviço](#) (na página 27)

[Definir alocações e investimentos filho](#) (na página 28)

[Definir alocações e investimentos pai](#) (na página 28)

[Examinar o acúmulo de esforço de um serviço](#) (na página 29)

[Examinar o acúmulo financeiro de um serviço](#) (na página 30)

## Hierarquias de serviço

É possível gerenciar os serviços em uma hierarquia com outros investimentos, como projetos, ativos, aplicativos, produtos, serviços e outro trabalho. A hierarquia financeira exibe uma agregação do custo planejado, do custo real e do custo restante dos seus investimentos. Os valores de variação de horas consideram os percentuais de alocação de investimento definidos.

Tanto o acúmulo *financeiro* quanto o acúmulo de *esforço* são representações hierárquicas dos investimentos, dos serviços e das ideias que compõem seu serviço. À medida que cria sua hierarquia, os custos planejados para um investimento ou serviço filho são acumulados ao serviço pai. Esses custos agregados são exibidos no acúmulo *financeiro*. Da mesma forma, os valores do trabalho agregado do serviço ou do investimento filho associado são acumulados ao serviço pai no acúmulo de *esforço*.

Também é possível compartilhar serviços entre outros investimentos, serviços e ideias. Por exemplo, é possível compartilhar um servidor de bancos de dados que oferece suporte a dois aplicativos de software. Você pode atingir os seguintes objetivos:

- Adicionar os aplicativos de software como investimentos filhos à hierarquia de investimento do servidor de banco de dados.
- Editar o percentual de alocação de custo do serviço ou de investimento filho e os segmentos de tempo.

O percentual de alocação de investimento do serviço determina que parte de um serviço está alocada a outro serviço, investimento ou ideia. Todos os dados de custo exibidos na hierarquia de investimentos baseiam-se nos percentuais de alocação.

## Definir alocações e investimentos filho

Como um proprietário de serviço ou gerente de investimento, defina as alocações de cada investimento e serviço filho na hierarquia. Quando adiciona o primeiro investimento filho ao seu serviço, sua alocação é definida como 100%. É possível editar o percentual de alocação de um serviço, investimento ou ideia filho. Os custos totais do investimento filho são automaticamente agregados ao serviço pai, com base nos percentuais de alocação de investimento.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Hierarquia e clique em Acúmulo financeiro.
3. Marque a caixa de seleção ao lado do serviço filho e clique em Adicionar filho.
4. Marque a caixa de seleção ao lado de investimentos e clique em Adicionar.
5. Clique em Voltar.
6. Clique no valor de alocação do investimento filho.  
A página Definir alocações é exibida.
7. No campo Alocação do seu serviço, digite a porcentagem do investimento filho alocado ao seu serviço ou investimento pai.
8. Salve as alterações.
9. Para remover serviços filho do acúmulo financeiro, marque a caixa de seleção ao lado do serviço e clique em Remover.
10. Clique em Voltar.

## Definir alocações e investimentos pai

É possível adicionar um ou mais investimentos pai a um serviço. Defina as alocações de cada investimento filho na hierarquia do serviço. As alocações de investimentos e serviços podem ser divididas entre mais de um investimento pai. O total combinado é sempre uma alocação de 100%.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Hierarquia e clique em Pais.  
A página de lista de pais é exibida.

3. Clique em Adicionar para selecionar um ou mais investimentos que deseja designar como investimentos pai.
4. No campo Alocação, digite o percentual de alocação para o investimento pai.
5. Para remover um pai, marque a caixa de seleção do investimento e clique em Remover.
6. Salve as alterações.

## Examinar o acúmulo de esforço de um serviço

É possível exibir o esforço de trabalho total que foi realizado nos investimentos, serviços e ideias aprovados ou não aprovados na hierarquia.

### **Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Hierarquia e clique em Acúmulo de esforço.
3. Para exibir cada serviço, incluindo quaisquer serviços pai ou filho, expanda ou recolha os itens na hierarquia.
4. Examine a agregação das informações relacionadas à mão-de-obra do serviço filho incluindo a EPT, ENT e variações de trabalho real. A agregação leva em consideração as porcentagens de alocação do investimento ou serviço filho.
5. Dependendo da exibição selecionada na hierarquia, o item de linha Auto exibe os valores ou custos de trabalho do serviço pai. Os itens de linha abaixo da linha Auto são os investimentos ou serviços filho.
6. Para filtrar a lista, selecione uma opção no campo Status.
7. Para ajustar as alocações para se alinharem aos objetivos de negócios, também é possível adicionar ou remover investimentos ou serviços filho.

## Examinar o acúmulo financeiro de um serviço

É possível exibir os dados financeiros em uma lista hierárquica que mostra os investimentos, serviços e ideias filho. Todos os custos e benefícios filho são acumulados para o serviço pai e aparecem no item de linha do serviço pai.

É possível monitorar os custos incorridos para criar, manter e oferecer suporte ao serviço. Também é possível rastrear as porcentagens de alocação, os custos planejados, os custos reais, os custos restantes, os benefícios planejados, o ROI planejado e o VPL planejado. É possível modificar o serviço adicionando ou removendo investimentos filhos.

**Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço.
2. Abra o menu Hierarquia e clique em Acúmulo financeiro.

3. Examine os serviços pai e filho do acúmulo financeiro, incluindo os valores para os seguintes campos:

**Custo planejado**

Os custos planejados do investimento, incluindo os custos acumulados de qualquer investimento filho com base em seus percentuais de alocação.

**Custo real**

Os custos incorridos de faturamentos e faturas. Se o serviço não estiver aprovado, os custos reais também serão acumulados do investimento filho ou serviço. Os custos são acumulados após fatura da porcentagem de alocação de investimento. Isto é, o status do serviço é algo diferente de *Aprovado*.

**Custo restante**

A diferença entre os custos planejados e os custos reais.

**ROI planejado**

O retorno planejado do investimento e seus investimentos filho.

**VPL planejado**

O valor presente líquido do investimento e seus investimentos filho.

**Benefício planejado**

A soma do benefício planejado do orçamento detalhado do investimento, do serviço ou da ideia. O benefício planejado representa a receita futura prevista do investimento.

**TCO**

O custo total de propriedade é o valor agregado dos custos derivados da execução ou da operação de um serviço. A operação de um serviço envolve a gestão de todos os investimentos de suporte, como projetos, aplicativos e ideias. A métrica de CTP monitora os custos e as alocações compartilhadas. Use o CTP para gerenciar um orçamento do serviço e comparar os custos agregados acumulados de outros tipos de investimento.

4. Para determinar o CTP, adicione um ou mais investimentos filho a um serviço. Visualize o custo agregado e os totais de mão-de-obra na lista hierárquica de investimentos.

5. Para filtrar a lista, selecione uma opção no campo Status.

**Observação:** por padrão, os acúmulos de esforço e financeiro do serviço exibem uma lista de investimentos filho aprovados e não aprovados.

6. Para ajustar as alocações para se alinharem aos objetivos de negócios, também é possível adicionar ou remover investimentos ou serviços filho.





# Capítulo 4: Como definir uma equipe de serviço

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Equipes de serviço](#) (na página 33)
- [Adicionar recursos ou funções a uma equipe de serviço](#) (na página 34)
- [Definir requisitos de equipe alocada para um serviço](#) (na página 37)
- [Examinar a capacidade da função de um serviço](#) (na página 39)
- [Definir alocações de recursos para um serviço](#) (na página 40)
- [Ajustar alocações de recursos para um serviço](#) (na página 41)
- [Trocar, confirmar ou aceitar alocações de recursos](#) (na página 42)
- [Definir alocações para vários integrantes da equipe](#) (na página 43)
- [Editar alocações planejadas e confirmadas para um serviço](#) (na página 44)
- [Substituir recursos em uma equipe do serviço](#) (na página 45)
- [Alterar as funções de integrantes da equipe alocada em um serviço](#) (na página 47)

## Equipes de serviço

Como um gerente, é possível atribuir uma equipe de recursos ou funções para trabalhar em um serviço. É possível implementar vários dos mesmos recursos que estão disponíveis para os projetos. Por exemplo, ao trabalhar com equipes de serviço, é possível se envolver nas seguintes atividades:

- Planejar a capacidade por função.
- Adicionar ou atualizar recursos e funções por ORG.
- Alterar funções e requisitos de equipe alocada.
- Trocar e dimensionar alocações de funções ou recursos.

Os analistas de TI, engenheiros, consultores e outros membros da equipe alocada podem registrar as horas em que trabalham em serviços, incidentes e solicitações em suas planilhas de horas.

**Observação:** os serviços não estão associados a tarefas, e a definição de equipe alocada não resulta em compromissos de longo prazo para nenhum recurso.

## Adicionar recursos ou funções a uma equipe de serviço

Para definir uma equipe para um serviço, adicione recursos de mão-de-obra, recursos que não são de mão-de-obra ou funções como espaços reservados nomeados específicos. Os recursos são automaticamente alocados com 100% dos seus dias úteis disponíveis. É possível ajustar as alocações, superalocar recursos ou automaticamente alocar apenas a disponibilidade restante do recurso.

Você pode adicionar várias instâncias de uma função a um serviço, mas não várias instâncias do mesmo recurso nomeado. Por exemplo, atribua a função de desenvolvedor duas vezes para representar dois requisitos diferentes de um recurso com habilidades de desenvolvedor.

### Siga estas etapas:

1. Abra um serviço e clique em Equipe.  
A página de equipe é exibida.
2. Examine a página da equipe do serviço antes de adicionar mais integrantes da equipe ao serviço. A página contém as colunas e os ícones a seguir:

#### Ícone Propriedades

Abre o perfil do recurso. Você pode visualizar informações e alterar alocações, inclusive alocações planejadas e definitivas.

#### Ícone Localizador de recursos

Abre a página Localizar recursos do recurso selecionado. É possível substituir o recurso ou a função por um diferente.

#### Alocação de recursos

Abre a página Alocações de recurso/função. É possível atualizar a alocação de recurso.

#### Função

Exibe a função do recurso para esta atribuição. A função pode ser diferente da função principal selecionada no perfil do recurso.

#### Hora

Exibe uma marca de seleção amarela se o recurso ou a função tiverem permissão para inserir valores na planilha de horas desse investimento.

### Status da reserva

Exibe o status da reserva do recurso ou da função.

#### Valores

Definitiva. O recurso está confirmado com o investimento

Temporária. O recurso está provisoriamente programado para o investimento.

Misto. Há alocação temporária e definitiva para o recurso.

### Início

Exibe a data de início da alocação do integrante da equipe. Se essa data não for definida, o padrão é a data de início do investimento.

### Término

Exibe a data de término da alocação do integrante da equipe. Se essa data não for definida, o padrão é a data de término do investimento.

### % Alocação

Exibe o percentual de alocação para o investimento do integrante da equipe.

### Alocação

Exibe o número de horas no qual o recurso foi provisoriamente reservado para o investimento. A menos que as datas de reserva sejam alteradas, os integrantes da equipe são reservados automaticamente durante toda a duração. Não é possível editar a alocação diretamente, mas é possível alterar a alocação usando:

- A definição de opções de alocação.
- As novas curvas de alocação definidas na página de propriedades do integrante da equipe do recurso.
- A opção Alocação de turnos.

### Horas trabalhadas alocadas

Exibe o número total de horas que o recurso tem até o momento no investimento.

### Horas trabalhadas em incidentes

Exibe o tempo registrado para os incidentes associados a esse investimento.

### Total de horas trabalhadas

Exibe o total de horas trabalhadas agregadas registrado para esse investimento. Esse valor representa a soma das horas trabalhadas alocadas e das horas trabalhadas em incidentes.

3. Para adicionar recursos e funções, clique em Adicionar.

A página Selecionar recurso é exibida.

4. Selecione os recursos e funções a adicionar à sua equipe de serviço.

**Observação:** use uma função como um espaço reservado quando não souber o nome do recurso. Em alternativa, use a função se o recurso não estiver disponível para a criação de equipe em seu serviço.

5. Use o filtro de pesquisa para localizar recursos ou funções por nome ou outros critérios.
6. Clique em Adicionar para adicionar os recursos ou as funções que você selecionou.
7. (Opcional) Para adicionar integrantes da equipe ao seu serviço no nível de ORG, clique em Adicionar/Atualizar por ORG.
8. (Opcional) É possível reservar recursos superalocados para um serviço. Quando as horas disponíveis forem menores que o número de horas solicitadas, a página de confirmação de disponibilidade restante será exibida indicando que o recurso está superalocado.
  - Se o recurso for reservado em 100% (padrão) da sua disponibilidade, a coluna 100% de alocação de recursos listará o número de horas utilizado.
  - A coluna Disponibilidade restante indica o número real de horas de trabalho que o recurso tem disponíveis para trabalhar no serviço.

Selecione uma das seguintes opções:

**Superalocar**

Torna o recurso superalocado.

**Somente restante**

Reserva o recurso de acordo com a quantidade listada na coluna Disponibilidade restante.

9. (Opcional) Para remover um recurso, marque a caixa de seleção correspondente e clique em Remover.

**Observação:** não é possível remover um recurso se ele tiver registrado horas trabalhadas ou enviado as horas trabalhadas pendentes para o serviço.

10. Salve as alterações.

## Definir requisitos de equipe alocada para um serviço

Depois de adicionar o recurso ou a função ao seu serviço, use a página de integrante da equipe alocada do recurso ou da função para modificar o requisito de definição de equipe alocada.

### Siga estas etapas:

1. Abra o serviço e clique em Equipe.
2. Clique no ícone de propriedades do recurso ou da função.
3. Edite as propriedades do integrante da equipe:

#### Nome do requisito

Exibe o nome do requisito da equipe.

#### Data de início e de término

Define a data de início e de término da alocação do integrante da equipe do investimento.

Padrão: a data de início e a data de término do investimento.

#### % de alocação padrão

Define o percentual de tempo de alocação do recurso para o investimento (é possível inserir 0%). A alteração atualiza as colunas Alocação e % de alocação da página da equipe do investimento.

#### Status da reserva

Indica o nível de compromisso para a alocação do integrante da equipe alocada. As reservas de integrantes da equipe alocada podem ser temporárias, definitivas ou mistas.

O status da reserva é definido automaticamente quando integrantes da equipe são reservados ou a alocação deles é alterada.

#### Status da solicitação

Determina o tipo de requisito de definição da equipe alocada.

Padrão: novo

#### Recurso

Exibe o recurso associado ao requisito.

#### Data de início e de término do investimento

Exibe as datas de início e de término do investimento.

#### Função do investimento

Define a função para a qual os recursos são solicitados para o projeto.

Exemplo: desenvolvedor, analista comercial, arquiteto

**Unidade de ORG de equipe**

Define a Unidade de ORG de equipe.

Padrão: o valor da Unidade de ORG de equipe do investimento, se definido.

**Aberto para entrada de horas**

Especifica se o recurso pode usar planilhas de horas para rastrear as horas gastas em atribuições de tarefas. Quando essa opção é desmarcada, o recurso não pode registrar o tempo em nenhum projeto.

Padrão: selecionado

4. Preencha os seguintes campos na seção Pesquisa de recursos:

**Tipo de emprego do recurso**

Indica se o recurso é temporário ou um funcionário em tempo integral.

**Palavras-chave do currículo**

Define as palavras-chave do currículo do recurso.

**Alocação planejada**

Define a porcentagem de tempo total que o recurso está planejado para alocação para o investimento, conforme solicitado pelo gerente de investimento. A alocação também especifica as datas de início e término.

**Alocação definitiva**

Define o percentual total de alocação de reserva definitiva do recurso para o investimento (conforme inserido pelo gerente do investimento). A alocação também especifica as datas de início e término da alocação.

Não existe valor de alocação definitiva até que o gerente de recursos faça a reserva definitiva das alocações.

5. Salve as alterações.

## Examinar a capacidade da função de um serviço

Use a exibição agregada de toda a demanda de função para planejar os requisitos da equipe alocada de um serviço. É possível examinar a capacidade de cada recurso por função.

**Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço e clique em Equipe.
2. Clique no menu Equipe e selecione Capacidade da função.
3. Exiba a alocação de funções para o serviço e a compare com as alocações para outros investimentos ou serviços. A hierarquia de investimentos agrega os dados de uma função e cada subinvestimento aloca uma porcentagem específica para o serviço.
4. Exiba a capacidade da função disponível para o serviço e subinvestimentos.
5. Também é possível exibir os recursos sem uma função de equipe na linha [Nenhuma função].
6. (Opcional) Essas informações podem ser visualizadas dentro ou fora de um cenário. Por exemplo, uma função pode ser exibida como superalocada. Clique no ícone Equipe alocada para abrir a página da equipe alocada e examinar os recursos que estão usando a função.

## Definir alocações de recursos para um serviço

A alocação de uma equipe representa a atribuição de um recurso específico para um serviço. Os integrantes da equipe alocada são automaticamente reservados por toda a duração do serviço. É possível alterar as datas de reserva e outras informações de alocação da equipe.

### Siga estas etapas:

1. Abra o serviço e clique em Equipe.
2. Edite os seguintes campos:

#### Recurso

Exibe o nome do recurso. Clique em um link do nome do recurso para abrir as suas propriedades.

#### Função

Define a função do recurso para o investimento.

#### Hora

Indica se o recurso pode inserir as horas de trabalho realizado no investimento.

#### Status da reserva

Indica o status da reserva de recursos do investimento.

#### Iniciar e Concluir

Define as datas de início e de término da reserva desse recurso para o investimento. Quando altera as datas, o valor da coluna Alocação é atualizado.

#### % Alocação

Define o valor de alocação padrão desse recurso para o investimento. Também é possível inserir zero (0) como o percentual de alocação. As alterações feitas também atualizarão o valor na coluna Alocação.

#### Alocação

Exibe o número de horas que o recurso está provisoriamente reservado. Um valor de alocação é gerado para cada recurso multiplicando o número total de dias úteis entre as datas de início e de término do serviço (incluindo essas datas) pelo número de horas que o recurso está disponível para trabalhar a cada dia. A EPT é baseada no número de horas que um recurso é atribuído ao serviço.

#### Horas trabalhadas alocadas

Exibe o número total de horas atribuído ao recurso para este investimento.

#### Horas trabalhadas em incidentes

Exibe o tempo registrado para os incidentes associados a esse investimento.



**Total de horas trabalhadas**

Define o total de horas trabalhadas registradas para este recurso.

3. Salve as alterações.

## Ajustar alocações de recursos para um serviço

É possível ajustar as alocações de recursos, incluindo a extensão de uma atribuição de recurso ou o cancelamento de um recurso com reserva definitiva.

Por exemplo, a alocação planejada ou padrão de um recurso é 100%. O recurso está reservado para trabalhar em seu serviço de 1º de abril a 1º de julho. O recurso também está programado para trabalhar em outro serviço 50% do tempo entre os dias 1º a 30 de abril. O recurso planeja tirar férias de 15 a 22 de maio. Nesse caso, é possível criar duas curvas de alocação. Uma curva indicando um desvio de 50% de 1º a 30 de abril. Outra curva indicando um desvio de 0% de 15 a 22 de maio.

**Siga estas etapas:**

1. Abra o serviço e clique em Equipe.
2. Clique no ícone Propriedades ao lado do recurso e examine os seguintes itens:

**Alocação planejada**

Essa curva representa o valor de alocação total *planejado* (padrão) que o gerente de serviços solicitou originalmente.

**Alocação definitiva**

Essa curva representa o valor de alocação confirmado pelo gerente de recursos.

**Observação:** o status de reserva de um recurso se ajusta automaticamente às alterações feitas nas curvas de alocação planejada e definitiva. A configuração Permitir reserva mista (padrão) da gestão de projetos determina a sua capacidade de visualizar a seção Alocação definitiva.

3. No campo % de alocação padrão, digite a porcentagem de tempo do recurso alocado para o serviço. Por exemplo, digite 0, 50 ou 100%.

A alteração será refletida nas colunas Alocação e % de alocação na página da equipe alocada.

4. Examine as alocações planejadas e definitivas para seus serviços e identifique os desvios no campo % de alocação padrão.
5. Crie uma linha para cada desvio da alocação padrão. Continuando o exemplo no início deste tópico, crie duas linhas:
  - a. Uma linha representando o período em que o recurso trabalha 50%.
  - b. Uma segunda linha representando o período em que o recurso trabalha 0% (fora do escritório).
6. Para criar um período de alocação planejada ou definitiva:
  - a. Insira uma Data de início para o período.
  - b. Insira uma Data de término para o período.
  - c. Insira a porcentagem do tempo que você espera que ele trabalhe (como teste ou confirmado) no campo % de alocação. Por exemplo, digite 0, 50 ou 100%.
7. Salve as alterações.

## Trocar, confirmar ou aceitar alocações de recursos

Também é possível efetuar os seguintes tipos de alterações às alocações de recursos:

- **Trocar alocação:** é possível trocar ou dimensionar todas as alocações de recursos ou parte delas em um serviço. Troque as alocações para estendê-las além da visualização permitida na escala de tempo, que é de seis meses. Por exemplo, uma alocação começa no dia 1º de maio a uma taxa padrão de 100% até 31 de maio e, em seguida, se estende por junho com uma alocação reduzida de 50%. Se alterar a data de início para 1º de junho, a alocação muda para 1º de junho até 1º de julho (31 dias do calendário) a 100%. Em seguida, ela se estende até 2 de agosto a 50%. Também é possível mudar alocações de períodos de tempo que não contenham segmentos.
- **Confirmar alocação planejada:** é possível definir a alocação definitiva para ser igual à alocação planejada. Para fazer a reserva definitiva dos segmentos, edite o segmento de alocação planejada para um recurso. Um recurso com um status de reserva definitiva implica que ele está totalmente comprometido. Confirmar a alocação planejada não redefine a porcentagem de alocação padrão.
- **Aceitar alocação definitiva:** é possível remover segmentos com reserva temporária na seção Alocação planejada. Todos os segmentos serão redefinidos para que sejam iguais aos segmentos confirmados com reserva definitiva.

**Siga estas etapas:**

1. Abra o serviço e clique em Equipe.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para trocar a alocação.

3. Para trocar ou dimensionar alocações:
  - a. Abra o menu Ações e clique em Trocar alocação.
  - b. Na seção Distribuição de horas em turnos, altere as datas de início e término em que o recurso está alocado para trabalhar no serviço. À medida que os dados são movidos, as datas de alocação segmentadas são mantidas intactas, mesmo quando a porcentagem alocada para cada segmento muda.
  - c. Na seção Parâmetros de tempo para troca:
    - No campo Trocar para, insira a data em que deseja que a alocação trocada comece.
    - No campo Encerramento da troca, insira a data de término para a troca de alocações. As alocações não serão trocadas depois da última data.
    - No campo Dimensionar % de alocação em, insira o percentual de alteração na alocação necessária para a troca.
4. Para confirmar a alocação planejada de forma que ela se torne a alocação definitiva:
  - a. Abra o menu Ações e clique em Confirmar alocação planejada.  
É exibida a página Confirmação.
  - b. Clique em Sim.
5. Da mesma forma, para aceitar a alocação definitiva e redefinir a alocação planejada para que corresponda à alocação definitiva:
  - a. Abra o menu Ações e clique em Aceitar alocação definitiva.  
É exibida a página Confirmação.
  - b. Clique em Sim.  
  
Todas as alocações estão totalmente confirmadas. Todos os segmentos serão redefinidos para que sejam iguais aos segmentos confirmados com reserva definitiva. O valor Status da reserva muda para *Definitiva*. Os valores das colunas % de alocação e alocação são atualizados.
6. Salve as alterações.  
  
A alteração será refletida na coluna Alocação da página de equipe do serviço.

## Definir alocações para vários integrantes da equipe

É possível definir as alocações de vários integrantes da equipe ao mesmo tempo.

### Siga estas etapas:

1. Abra o serviço e clique em Equipe.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso para atualizar a alocação.

3. Abra o menu Ações e clique em Definir alocação.
4. Na seção Geral, defina as seguintes alocações para os integrantes da equipe selecionados:

**Data de início e data de término**

Define a data de início e de término da alocação.

Marque a caixa de seleção Redefinir para corresponder à data de início do investimento a fim de redefinir os requisitos de definição de equipe alocada do recurso para corresponderem à data de início e término do serviço.

**Alocação padrão %**

Define a alocação do recurso para o serviço.

5. Marque a caixa de seleção Limpar segmentos de alocação existentes na seção Segmentos de alocação existentes da página. Essa seleção remove todos os segmentos de alocação dos integrantes de equipe selecionados.
6. Preencha os seguintes campos na seção Novos segmentos de alocação da página para criar um segmento de alocação para os integrantes da equipe selecionados:

**Início e término**

Define a data de início e de término da alocação.

**% Alocação**

Define a porcentagem do recurso que está alocada ao serviço.

7. Salve as alterações.

## Editar alocações planejadas e confirmadas para um serviço

Como um gerente de serviços, você precisa responder às seguintes perguntas:

- Quantos recursos tenho disponíveis para um serviço?
- Que recursos estão superalocados ou subalocados, e em quanto?

É possível examinar a alocação planejada e confirmada de um serviço por recurso e por período de tempo em um gráfico.

**Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço.
2. Clique no menu Equipe e selecione Detalhes.  
As alocações são exibidas por recurso, alocação e período de tempo.
3. Role por um período.  
Uma observação com um resumo é exibida.
4. Examine as colunas de período e as cores de alocação. As colunas de período são, por padrão, definidas como *semanais* e sempre começam na semana atual.
  - O amarelo indica que o recurso está alocado de acordo com sua disponibilidade ou abaixo dela para esse período.
  - Vermelho indica que os recursos estão superalocados. A quantidade de tempo reservada excede a disponibilidade para o período.
  - Verde indica as alocações de recursos para outros investimentos, ideias ou serviços.
5. Para editar os valores relacionados ao tempo, clique no gráfico. Por exemplo, é possível editar as células de horas para cada recurso.
6. Salve as alterações.

## Substituir recursos em uma equipe do serviço

É possível substituir os integrantes da equipe alocada que estão atribuídos a uma equipe do serviço. Use a pontuação de disponibilidade para encontrar uma substituição com competências semelhantes. Também é possível substituir um recurso por outro, bem como uma função por um recurso.

**Observação:** o processo de substituição pode resultar em recursos superalocados.

**Siga estas etapas:**

1. Se possível, peça que o integrante original da equipe alocada preencha e envie suas entradas de horas antes de a substituição ocorrer.
2. Abra um serviço e clique em Equipe.
3. Ao lado do nome do recurso a ser substituído, clique no ícone Localizador de recursos.
4. Examine os campos a seguir:

**Disponibilidade**

Identifica o período da atribuição e a quantidade de horas para a alocação do recurso. A operação de substituição transfere as datas e as horas mostradas para um novo substituto.

### **Grau de disponibilidade**

Exibe uma pontuação que decompõe o período da atribuição (período de trabalho) e a disponibilidade de cada recurso correspondente em potencial. Quanto maior a pontuação, mais próxima será a correspondência.

Quando não há nenhuma especificação de habilidades adicionada aos critérios de pesquisa, a coluna Pontuação total duplica a pontuação de Grau de disponibilidade. A coluna Grau de habilidades fica em branco. Se pesquisar por critérios de habilidade e disponibilidade, a coluna Pontuação total exibirá uma média das duas pontuações.

A seguinte mensagem é exibida na parte superior da página:

*As pontuações correspondentes podem não ser exatas se as datas de disponibilidade não estiverem dentro do seguinte intervalo: ddmmaa - ddmmaa*

Se existir uma discrepância entre o intervalo de datas na mensagem e as datas no campo Disponibilidade, a pontuação de Grau de disponibilidade poderá ser incorreta. Por exemplo, as datas no campo Disponibilidade poderiam ser 01/10/2017 a 07/02/2018. O intervalo de datas na mensagem poderia ser de 07/10/2019 a 07/10/2020. Não é possível localizar uma comparação para nenhum recurso. Essa situação reduz as pontuações de correspondência de disponibilidade geral.

5. Marque a caixa de seleção ao lado do recurso e clique em Substituir.
6. Para confirmar, clique em Sim.
7. A função do integrante original da equipe será transferida para o novo integrante, a não ser que você esteja substituindo uma função por outra. O novo recurso recebe as seguintes propriedades do recurso que foi substituído:
  - a. Início da disponibilidade (se essa data não tiver passado e se o novo recurso não estiver reservado nessa data)
  - b. Fim da disponibilidade
  - c. Alocação restante
  - d. ETC restante
  - e. Porcentagem (%) de alocação

**Observação:** as horas trabalhadas, as horas trabalhadas pendentes e a linha de base do integrante original da equipe alocada não são transferidas para o novo integrante da equipe alocada.

## Alterar as funções de integrantes da equipe alocada em um serviço

É possível alterar a função de um integrante da equipe alocada em um serviço. A alteração não é permanente para o recurso. A alteração na função aplica-se apenas no nível de serviço local.

**Siga estas etapas:**

1. Abra um serviço e clique em Equipe.
2. Clique no ícone Propriedades ao lado de um recurso.
3. Na seção Geral, selecione um valor no campo Função do investimento.
4. Clique em Adicionar.
5. Salve as alterações.





# Capítulo 5: O acelerador do BRM

---

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Como configurar o acelerador do BRM](#) (na página 49)

[Como usar o acelerador do BRM](#) (na página 56)

## Como configurar o acelerador do BRM

O acelerador do BRM é um conjunto complementar de portlets que faz parte do módulo Gestão de serviços de TI.

### Configurar os campos do acelerador do BRM

Como um administrador, instale o complemento e, em seguida, configure os campos do complemento do acelerador do BRM. O conteúdo do BRM é disponibilizado aos usuários quando instala o complemento. No entanto, os usuários não podem exibir os dados de serviços de TI até que você execute as seguintes tarefas:

- Execute este procedimento usando o CA Clarity PPM Studio.
- Configure os campos e atributos para outros objetos que sua organização deseja implementar usando o Studio.

#### Siga estas etapas:

1. Clique em Administração. No Studio, selecione Objetos.
2. Abra o objeto Serviço.
3. Clique na guia Atributos.
4. Ative os seguintes atributos para o objeto de serviço:

#### Tipo de serviço

O tipo de serviço. Adicione o campo à página de propriedades do serviço. Os tipos de serviço são definidos em uma tabela de pesquisa que inclui os seguintes valores por padrão:

- Infraestrutura
- Manutenção
- Essencial
- Suporte de geração de receita

**Observação:** o campo Tipo de serviço é um campo de pesquisa padrão. Você pode usar esse campo para procurar serviços pelo atributo de tipo.

### Alinhamento do negócio

Adicione o campo Alinhamento do negócio à página de propriedades do serviço. A página indica o quanto o serviço está alinhado aos objetivos comerciais da organização. O campo utiliza um valor numérico entre 1 e 100. O semáforo *Alinhamento* padrão indica o seguinte:

- Vermelho. O valor no campo Alinhamento do negócio está entre 0 e 33.
- Amarelo. O valor no campo Alinhamento do negócio está entre 33 e 66.
- Verde. O valor no campo Alinhamento do negócio está entre 66 e 100.

5. Configure os campos a seguir no objeto Métrica principal, um filho do objeto Assinatura.

### Indicador de limite

Adicione o campo Indicador de limite às páginas de lista Criar métrica principal, Editar métrica principal e Métrica principal. O campo é exibido como uma caixa de seleção Valores mais altos melhores. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, os valores acima do limite serão aceitáveis. Se estiver desmarcada, os valores abaixo do limite serão os desejáveis.

A caixa de seleção Valores mais altos melhores indica como os semáforos são determinados para um campo de métrica principal específico. Por exemplo, se você criar uma nova métrica principal denominada Número de usuários suspensos e desmarcar a caixa de seleção, indicará para o provedor de dados do portlet Métricas de valor que os valores abaixo do limite são melhores.

### Tipo

O campo Tipo categoriza as métricas personalizadas para os portlets do Acelerador BRM. Por exemplo, o portlet Métricas usa os valores rotulados com a categoria Valor quando você seleciona o link Valor no portlet Saúde do serviço na página Layout do serviço: Painel. O campo Tipo é exibido nas páginas de lista e de filtro Criar métrica principal, Editar métrica principal e Métrica principal de uma assinatura do departamento. Tipo é um campo de texto padrão com uma tabela de pesquisa suspensa que inclui os seguintes valores padrão:

- Valor
- Utilização
- Incidentes fechados
- Incidentes criados
- Outros

## Definir a integração do Service Desk

O acelerador do BRM fornece informações sobre as métricas financeiras, de recursos e de entrega do serviço para os serviços e os investimentos que a TI gerencia e as unidades de negócios utilizam. Alguns portlets do acelerador do BRM incluem informações e contagens de incidentes. É possível monitorar os incidentes usando sistemas externos como o CA Service Desk Manager. Use um dos métodos a seguir para coletar os dados de incidentes:

- inserir manualmente no CA Clarity PPM
- importar usando o XOG (XML Open Gateway)
- importar usando a rotina *Importar dados do Unicenter Service Desk*

## Como os portlets de incidentes são preenchidos

A rotina Importar dados do Unicenter Service Desk chama um processo que utiliza uma marca GEL para se comunicar com o banco de dados do Service Desk e recuperar os dados de incidentes. A rotina é executada com base em um cronograma e executa o seguinte:

- Recupera contagens de incidentes de cliente por serviço do Service Desk.
- Infere o cliente e o serviço corretos no CA Clarity PPM.
- Armazena as contagens em atributos do objeto Assinatura no CA Clarity PPM.

Cada vez que a rotina é executada, ela substitui os valores anteriores. Quando o método de integração é usado, o Service Desk torna-se o sistema de registro de incidentes. OCA Clarity PPM é o sistema de registro das metas (ou limites) de contagens aceitáveis de incidentes que são exibidos em alguns portlets do Acelerador BRM.

Para que a rotina seja executada com êxito, os seguintes parâmetros devem estar corretos:

- A ID de contato do Service Desk deve corresponder ao nome de usuário do CA Clarity PPM.
- O item de configuração do incidente do Service Desk deve corresponder a uma ID de serviço do CA Clarity PPM.
- O Usuário afetado no incidente é um usuário do CA Clarity PPM.
- A definição de usuário do CA Clarity PPM inclui a associação do Departamento do ORG ao mesmo departamento que está assinando o serviço relatado como problemático pelo usuário no Service Desk. Ao importar os dados de incidentes, essa associação permite que o sistema saiba procurar a correspondência entre a ID de contato do Service Desk e o nome de usuário do CA Clarity PPM.

## Campos relevantes do CA Clarity PPM

O CA Clarity PPM armazena os dados de incidentes como parte do objeto Métricas principais (filho do objeto Assinaturas). Esse objeto tem atributos gerais de código, nome, tipo e datas de início e de conclusão com um valor-alvo e um valor real. Os dados do Service Desk são exibidos em incrementos mensais. Somente os últimos seis meses mais o mês atual de informações de incidentes do Service Desk são utilizados. Existem dois tipos de métricas principais para incidentes: Incidentes criados e Incidentes fechados. Os incidentes abertos são processados separadamente, já que é necessária apenas uma contagem total dos incidentes abertos.

Os incidentes criados pelo cliente por serviço são armazenados como métricas principais para a assinatura apropriada. Novas assinaturas são criadas, se necessário, para conter essas informações. As métricas principais podem representar valores reais e valores-alvo que variam no tempo. A importação de dados do Service Desk preenche os valores reais, mas você precisa inserir manualmente, ou então importar, os valores-alvo. A granularidade mínima desses dados no CA Clarity PPM é por mês, já que os portlets são definidos para mostrá-los nesse nível.

Todos os incidentes criados exibem os seguintes atributos:

### ID ou Nome da métrica principal

A ID ou o nome do incidente criado.

**Observação:** a integração atualiza a métrica principal com a ID esperada, e não necessariamente com o nome esperado.

### Valor real

A contagem de incidentes com base no momento em que foram criados (ou seja, na data ou hora de abertura). Inclui incidentes fechados desde aquela data ou hora.

Os incidentes fechados por cliente por serviço também são armazenados como métricas principais. Todos os incidentes fechados exibem os seguintes atributos:

### ID ou Nome da métrica principal

Exibe a ID ou o nome do incidente fechado.

### Valor real

Exibe a contagem de incidentes pelo momento em que foram fechados (ou seja, pela data ou hora de fechamento).

A contagem de incidentes abertos é um instantâneo (desde a última vez em que a integração foi executada) do número de incidentes que não têm data ou hora de fechamento. A contagem de incidentes abertos por cliente por serviço é armazenada no formato em escalas (ou seja, não em escala de tempo). A contagem é armazenado no atributo Nº de incidentes na página Propriedades da assinatura: Principal. O valor-alvo também é um atributo escalar mostrado nessa página (Limite de incidentes).

## Campos relevantes do Service Desk

A seguir está uma lista de campos do Service Desk que são usados pela rotina Importar dados do Unicenter Service Desk para os cálculos de portlets de incidentes. Nem todos os campos são armazenados no CA Clarity PPM. Determinados campos são necessários somente para associar valores do Service Desk aos objetos do CA Clarity PPM. Os valores do Service Desk são oriundos dos objetos Incidente, Solicitação e Problema. Os objetos contêm os mesmos campos em suas páginas de detalhes. Portanto, o esquema de banco de dados é praticamente o mesmo para cada um dos objetos.

### **ID de acompanhamento (ID de BDS do Service Desk)**

A ID exclusiva do banco de dados do Service Desk. Se incidentes diferenciados já contados e novos incidentes forem necessários, a lógica que conta incidentes usa o campo ID de rastreamento.

### **Relatado por**

O nome de usuário no Service Desk inserido no campo Logon do sistema. O campo Relatado por determina o usuário do CA Clarity PPM. O nome de usuário exige uma correspondência com o nome de usuário do CA Clarity PPM. Com base no nome de usuário do CA Clarity PPM, a rotina localiza o departamento específico do CA Clarity PPM.

### **Data/hora de abertura**

A data de criação do incidente no Service Desk. A data e a hora de abertura são necessárias para os cálculos de variação do tempo.

### **Data/hora de fechamento**

A data de fechamento do incidente no Service Desk. A data e a hora de fechamento são necessárias para os cálculos de variação do tempo.

### **Item de configuração**

O item de configuração no Service Desk. Esse campo associa o objeto do Service Desk (nesse caso, o incidente) ao serviço no CA Clarity PPM. Os administradores devem inserir manualmente os nomes de serviços do CA Clarity PPM na tabela de pesquisa do Service Desk para itens de configuração. Dessa maneira, um nome de item de configuração no Service Desk corresponderá ao nome de serviço do CA Clarity PPM para atribuir um incidente.

## Portlets relevantes do BRM

Os itens a seguir listam e descrevem os portlets do Acelerador do BRM que utilizam dados importados do Service Desk e como recuperam os dados:

### Semáforo Entrega do serviço

Esse semáforo na página Portal do fornecedor se baseia em incidentes abertos para todos os clientes que assinam o serviço. Os dados são recuperados da seguinte forma:

- a. Cada dado de incidente aberto do cliente é considerado.
- b. O dado de incidente aberto é comparado ao limite de incidentes nas respectivas assinaturas.
- c. O semáforo é determinado. Em seguida, comparado com os semáforos de cada cliente assinante para ver qual será o semáforo geral.

### Portlet Vigilância do cliente

Esse portlet na página Layout do serviço: Painel é um gráfico de bolha que utiliza o número de incidentes abertos de um cliente que assina um serviço. O portlet recupera esses dados usando a contagem de incidentes abertos de um cliente individual para um serviço específico.

### Portlet Nova tendência de incidentes

Esse portlet na página de painel do layout do serviço e na página de painel do fornecedor utiliza os incidentes criados registrados por todos os clientes assinantes de um serviço específico. O portlet reúne os dados usando os incidentes criados nos últimos seis meses. Também considera o mês atual de cada cliente que tem uma assinatura do serviço. O portlet também mostra uma linha de limite, com base na inserção manual de um valor alvo para as métricas principais do incidente criado. Somente uma linha alvo é exibida e agrega os valores alvo de todos os clientes.

### Portlet Incidentes abertos por cliente

Esse portlet nas páginas do portal do fornecedor e análise de incidentes de serviço usa os incidentes abertos por cliente para um serviço específico. O portlet obtém os dados selecionando os incidentes abertos que um cliente registrar em relação a qualquer serviço que o departamento do fornecedor incluir como um investimento.

### Portlet Scorecard do cliente

Se a contagem de incidentes abertos estiver além do limite na definição da assinatura, o portlet Scorecard do cliente mostrará um semáforo para cada cliente por serviço. Em formulários alternativos, o portlet mostra a contagem de incidentes no modo agregado. A agregação representa se o cliente possui uma contagem de incidentes além do limite em qualquer serviço ou não.

### Portlet Incidentes abertos por serviço

Esse portlet na página de portal do fornecedor utiliza os incidentes abertos de um serviço específico. O portlet obtém esses dados agregando os incidentes abertos de cada cliente que tem uma assinatura do serviço.

**Portlet Vigilância de incidente de serviços**

Esse portlet na página de portal do fornecedor utiliza os incidentes abertos por serviço. O portlet obtém os dados agregando os incidentes abertos que um cliente registrou em relação a cada serviço que o departamento do fornecedor inclui como um investimento.

**Portlet Incidentes abertos e fechados**

Esse portlet na página de portal do fornecedor utiliza os incidentes criados e os incidentes fechados em todos os serviços que o departamento do fornecedor possui como um investimento. O portlet recupera os dados agregando os incidentes abertos e os fechados. Os clientes registram esses incidentes em relação a cada serviço que o departamento do fornecedor inclui como um investimento.

**Configurar a rotina Importar dados do Unicenter Service Desk**

Antes de configurar a rotina Importar dados:

- Crie IDs de contato no Service Desk que correspondam às IDs de usuário do BRM no CA Clarity PPM.
- Configurou os nomes dos serviços do CA Clarity PPM (em relação aos quais os incidentes são atribuídos) como itens de configuração no Service Desk.
- Crie incidentes no Service Desk e os anexe aos itens de configuração e aos usuários finais ou IDs de contato afetados.

Para obter mais informações, consulte o *Guia de Administração*.

**Siga estas etapas:**

1. Abra o menu Pessoal e clique em Relatórios e rotinas.  
A página da lista é exibida.
2. Clique na rotina Importar dados do Unicenter Service Desk.  
A página Propriedades é exibida.
3. Insira os seguintes parâmetros necessários:

**URL do Unicenter Service Desk**

Define o URL do sistema Service Desk do qual os dados de incidentes serão importados. O URL é o endereço do serviço Eixo do Service Desk.

**Senha do Unicenter Service Desk**

Define a senha do sistema Service Desk do qual os dados de incidentes serão importados.

**Nome de usuário do Unicenter Service Desk**

Define o nome de usuário do sistema Service Desk do qual os dados de incidentes serão importados.

4. Especifique quando executar a tarefa. Você pode executá-lo imediatamente ou programá-lo para execução em uma data ou hora futura. Como opção, defina uma recorrência.
5. Também é possível especificar recursos ou grupos que devem ser notificados sobre a falha ou conclusão de rotinas.
6. Salve as alterações.

## Como usar o acelerador do BRM

### Acelerador do BRM

O complemento do acelerador do BRM (Business Relationship Manager – Gerente de relacionamento de negócios) faz parte do módulo Gestão de serviços de TI. O acelerador do BRM facilita o compromisso entre a entrega de serviços de TI e as unidades de negócios. O complemento inclui um subconjunto de portlets exclusivo em cada um dos seguintes painéis e portais:

- O painel do serviço oferece aos gerentes de serviços alertas e métricas sobre um serviço específico.
- O painel do fornecedor proporciona aos gerentes de TI e de departamento alertas e métricas sobre um determinado departamento de fornecedores.
- O painel de cliente proporciona aos gerentes de TI e de departamento alertas e métricas sobre um determinado departamento de clientes.
- O portal do fornecedor exibe métricas do serviço de todos os departamentos de fornecedores.
- O portal do cliente exibe métricas do serviço de todos clientes do gerente de relacionamento de negócios.

Para se beneficiar dos painéis e portlets do acelerador do BRM, verifique se a estrutura organizacional inclui as seguintes entidades:

- Vários departamentos de clientes e fornecedores com gerentes de departamentos
- Gerentes de relacionamento de negócios que trabalhem com departamentos de clientes e TI
- Departamentos de fornecedores que possuem serviços
- Um ou mais departamentos de clientes que assinam serviços
- Estatísticas e métricas principais que são monitoradas nos departamentos de clientes
- Ativos, aplicativos e projetos atribuídos aos serviços.



## Assinaturas do departamento (Acelerador do BRM)

Os departamentos do cliente podem assinar serviços fornecidos pelos departamentos do fornecedor. Cada assinatura tem as métricas que são usadas nos portlets do Acelerador BRM para os painéis e portais. A maior parte das métricas principais são valores definidos pelo usuário. Os dados de incidentes são importados do Service Desk.

Para visualizar as métricas, clique em Propriedades de um nome de assinatura de serviço.

As seguintes métricas são usadas nos portlets do acelerador do BRM:

### **Classificação de satisfação do cliente**

Um valor percentual que indica o nível de satisfação do cliente com a assinatura. Esse campo aceita valores de porcentagem limitados a valores entre 1 e 100. Com base nesse valor de porcentagem, as regras de semáforo para a satisfação do cliente são embutidas no código. Esse campo é exibido na página Propriedades da assinatura: Principal.

### **Nº de violações de SLA**

O número total de violações de SLA para essa assinatura. Esse campo é exibido na página Propriedades da assinatura: Principal.

### **Limite de violações de SLA**

O valor do limite de violações de SLA para essa assinatura. Esse campo é exibido na página Propriedades da assinatura: Principal.

### **Quantidade de incidentes**

O número total de incidentes abertos para essa assinatura.

### **Limite de incidentes**

O número limite de incidentes para os valores de semáforo de incidentes. Esse campo é exibido na página Propriedades da assinatura: Principal.

### **Nº de solicitações de alteração**

O número total de pedidos de mudança para essa assinatura.

### **Encargos de assinatura**

O valor cobrado do cliente por essa assinatura.

### **Nº total de usuários**

A quantidade total de usuários ou clientes dessa assinatura.

### **Nº de usuários ativos**

O número total de usuários ou clientes ativos dessa assinatura.

### **Nº de resultados de página**

O número de vezes que esse site de assinatura (se houver) foi visitado.

### **Métricas principais**

Um link para a página Métricas principais para o usuário definir o tipo de métrica principal que está sendo criado. Por exemplo, Incidentes fechados, Incidentes criados, Outros, Utilização ou Valor. Os semáforos são determinados de acordo com o tipo de métrica; se o valor está ou não acima do limite-alvo; e se a caixa de seleção Valores mais altos melhores está selecionada. Somente as equipes definidas pelo usuário são aplicáveis. Se não houver métrica principal predefinida para Incidentes criados ou Incidentes fechados, a importação deles do Service Desk criará uma na assinatura.

## **Acessar os painéis e portais do Acelerador do BRM**

Para acessar o Acelerador BRM, selecione Portal do fornecedor ou Portal do cliente no menu Gestão de serviços de TI.

Você pode visualizar dados nos seguintes portais:

### **Portal do fornecedor**

Exibe métricas como informações financeiras, de cliente, de recursos e de solicitação de serviço. Os portlets do portal usam semáforos e gráficos para alertar o executivo ou gerente de TI sobre áreas que precisam de atenção. Essa visualização agrega todas as informações de serviços com base nos departamentos sob os cuidados do executivo ou gerente de TI.

### **Portal do cliente**

Centrado em métricas e custos de serviços. O portal do cliente também contém portlets com gráficos, grades e informações para notificar o gerente de relacionamento de negócios sobre problemas com serviços de seus clientes. A visualização no portal do cliente se limita aos departamentos atribuídos ao gerente de relacionamento de negócios.

Você pode acessar os painéis de serviços e departamentos a partir de Serviço e Departamento.

## **Acessar o painel de um serviço**

### **Siga estas etapas:**

1. Abra Início e, em Gestão de serviços de TI, clique em Serviços.
2. Abra um serviço para visualizar seu painel.
3. Clique em Painel.

## Acessar o painel de um departamento

### Siga estas etapas:

1. Abra Início e em Organização, clique em Departamentos.
2. Abra um departamento para visualizar os painéis correspondentes.
3. Clique em Painel do fornecedor ou Painel de cliente.

## Painel do serviço

O painel Serviço está disponível no objeto Serviço e inclui vários portlets com detalhamentos. Os gerentes de serviço individuais ou gerentes de TI de alto nível normalmente usam o painel.

### Saúde do serviço

Esse portlet contém uma lista de métricas. Cada métrica aparece com um semáforo para indicar o status correspondente. O proprietário do serviço pode determinar rapidamente as áreas do serviço que:

- Estão acima de limites definidos (vermelho)
- Estão entre o monitoramento ou o acompanhamento (amarelo)
- Estão funcionando normalmente (verde)

Os dados são exibidos para investimentos atualmente ativos e aprovados, pedidos de mudança e riscos ou para investimentos que estão aguardando para iniciar. Os investimentos cancelados ou concluídos não estão incluídos.

Os dados desse portlet são obtidos de um conjunto de métricas principais definidas pelo usuário na página Métricas principais das propriedades da assinatura. As métricas incluem uma data alvo e real de início e término exibidas por período.

A saúde do serviço é apresentada em uma grade hierárquica que contém as colunas Métrica e Status. Cada métrica de nível superior do portlet (Suporte ao serviço, Gerenciamento, Projetos e Pedidos de mudança) possui um semáforo. Os semáforos de nível superior agregam ou acumulam todos os semáforos incluídos.

Quando expande as métricas de nível superior, as seguintes métricas adicionais ficam disponíveis:

#### **Valor**

Exibe todas as métricas principais que têm o tipo Valor. Os valores que devem ficar abaixo do limite são exibidos com a seguinte escala:

- Vermelho. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses é  $>100\%$ .
- Amarelo. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses que seja  $>80\%$  (se não houver semáforo vermelho, verifique se há amarelo).
- Verde. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses é  $\leq 80\%$ .

Os valores que devem ficar acima do limite são exibidos com a seguinte escala:

- Verde. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses que seja  $>120\%$ .
- Amarelo. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses é  $>100\%$  (se não houver semáforo verde, verifique se há amarelo).
- Vermelho. Qualquer valor de qualquer cliente nos últimos três meses que seja  $<100\%$ .

Para visualizar o portlet Métricas pré-filtrado para exibir somente as métricas principais de valor marcadas para assinaturas de departamentos, clique no link da métrica Valor. O portlet exibe dados em um formato de grade com gráficos TSV (de valor na escala de tempo) incorporados. O número de linhas nesse portlet tem como base o número de métricas principais existentes para um determinado tipo. O número de linhas também tem como base o valor selecionado no menu suspenso (ou seja, Incidentes fechados, Incidentes criados, Outros, Utilização ou Valor).

Por padrão, a seção TSV utiliza um período dos últimos três meses e dos próximos três meses com base na data atual. O valor real e o valor limite são exibidos para comparação.

#### **ROI**

Indica o retorno sobre o investimento. Clique no link da métrica ROI para ir para a página Propriedades do serviço: Orçamento do serviço selecionado. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. O valor de ROI é  $<0\%$ .
- Amarelo. O valor de ROI é  $<15\%$ .
- Verde. O valor de ROI é  $\geq 15\%$ .

### Utilização

Exibe todas as métricas principais que têm o tipo Utilização. Se valores abaixo do limite forem desejáveis, os seguintes semáforos serão exibidos:

- Vermelho. O valor de utilização é  $\geq 100\%$  do limite-alvo para qualquer cliente nos últimos três meses.
- Amarelo. O valor de utilização é  $\geq 90\%$  do limite-alvo para qualquer cliente nos últimos três meses (se não houver vermelho, verifica-se o amarelo).
- Verde. O valor de utilização é  $> 90\%$  do limite-alvo para qualquer cliente nos últimos três meses.

Se valores acima do limite forem desejáveis, os seguintes semáforos serão exibidos:

- Vermelho. O valor de utilização é  $\leq 70\%$  do limite-alvo para algum cliente nos últimos três meses.
- Amarelo. O valor de utilização é  $\leq 90\%$  do limite-alvo para qualquer cliente nos últimos três meses (se não houver vermelho, verifica-se o amarelo).
- Verde. O valor de utilização é  $> 90\%$  do limite-alvo para qualquer cliente nos últimos três meses.

Clique no link da métrica Utilização para ir para o portlet Métricas pré-filtrado para exibir somente as métricas principais de utilização marcadas para assinaturas de departamentos. O portlet Métricas é descrito na seção sobre a métrica Valor.

### Incidentes

Essa métrica é determinada com base na agregação de incidentes abertos para todos os clientes que assinam o serviço. O atributo Limite de incidentes na página de propriedades da assinatura armazena o valor limite do incidente. Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo do número de incidentes abertos:

- Vermelho. Os incidentes estão  $> 30\%$  acima do limite designado.
- Amarelo. Os incidentes estão  $> 10\%$  acima do limite designado (se não houver vermelho, verifica-se o amarelo).
- Verde. Os incidentes estão  $\leq 10\%$  acima do limite designado.

Clique no link da métrica Incidentes para ir para a página Análise de incidentes de serviço. A página de portlets hospeda os portlets de incidentes que são partes de subitens hierarquizados do Painel de serviço, incluindo:

### **Nova tendência de incidentes**

Fornecer informações sobre o número de incidentes criados ou novos registrados em um período de seis meses, incluindo o mês atual. Os dados de incidentes são recuperados do Service Desk através da rotina Importar dados. Você também pode inserir manualmente os dados de incidentes criados na página Propriedades da assinatura: Métricas principais. Selecione Incidentes criados como tipo de métrica principal e insira valores-alvo e valores reais para cada período desejado.

A Nova tendência de incidentes é apresentada em uma grade com um histograma. A coluna Cliente exibe o nome do departamento, e a coluna Serviço exibe o nome do serviço que o cliente assinou. Uma parte do histograma exibe o número total de novos incidentes por cliente para este serviço específico nos últimos seis meses (incluindo o mês atual). A segunda parte exibe a linha limite para os incidentes criados. Quando a linha de limite pode ser diferente para cada cliente e é parte dos valores-alvo de cada linha de incidente criada.

### **Incidentes abertos por cliente**

Exibe graficamente os incidentes abertos categorizados por cliente. Os dados de incidentes são recuperados do Service Desk através da rotina Importar dados. Os dados aparecem em colunas e mostram o número total de incidentes abertos para este serviço específico para cada cliente. O eixo X exibe clientes e o eixo Y exibe o número de incidentes.

### **SLA**

Essa métrica é baseada nas violações de SLA (Service Level Agreement – Contrato de Nível de Serviço) de cada cliente assinante. Tudo que estiver acima do limite é considerado indesejável. Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo do número de violações do SLA:

- Vermelho. Um cliente está acima do limite correspondente.
- Amarelo. Um cliente está entre 1 e o limite correspondente. Por exemplo, se o limite for 3, então os números para um semáforo amarelo podem ser 1, 2 e 3.
- Verde. O valor é 0 (zero) para todas as violações de SLA de todos os clientes.

Clique no link da métrica SLA para ir para o portlet Scorecard do cliente, que lista as métricas específicas do serviço divididas pelos clientes desse serviço. Os dados aparecem em formato de grade mostrando semáforos e barras verticais para certas métricas de todos os clientes do serviço selecionado. Inclui as colunas a seguir:

#### **Cliente**

O nome do departamento do cliente que assina o serviço.

#### **Encargos**

Os encargos da assinatura para o departamento.

### **Incidentes**

O número total de incidentes abertos em todos os clientes para esse serviço específico. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. Os incidentes estão > 30% acima do limite designado.
- Amarelo. Os incidentes estão >10% acima do limite designado.
- Verde. Os incidentes estão <= 10% acima do limite designado.

### **Satisfação**

Essa coluna se refere ao campo Classificação de satisfação do cliente na página Propriedades da assinatura. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. O cliente está < 50% satisfeito.
- Amarelo. O cliente está <80% satisfeito.
- Verde. O cliente está >= 80% satisfeito.

### **SLA**

Essa coluna se refere ao campo Limite de violações de SLA na página de propriedades da assinatura. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. O cliente está acima do limite correspondente.
- Amarelo. O cliente está entre 1 e o limite correspondente. Por exemplo, se o limite for 3, então os números para um semáforo amarelo podem ser 1, 2 e 3.
- Verde. Nesse caso, as violações de SLA são zero.

### **Satisfação**

Essa métrica obtém seus dados a partir do campo Classificação de satisfação do cliente localizado na página de propriedades da assinatura. O valor nesse campo é uma porcentagem entre 1 e 100. Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo da classificação de satisfação:

- Vermelho. A satisfação de um cliente é <50%.
- Amarelo. A satisfação de um cliente é <80% (se não houver vermelho, verifique se há amarelo).
- Semáforo verde. A satisfação do cliente é >= 80%.

Clique no link da métrica Satisfação para ir para o portlet Scorecard do cliente. Esse portlet é descrito na seção sobre a métrica SLA.

### **Orçamento**

A métrica é determinada com base na comparação dos custos reais e dos custos planejados. A comparação é feita desde o início do ano até a data das últimas horas trabalhadas. Clique no link de métrica para ir para a página do plano financeiro de serviços, que lista os planos de custo do serviço específico. Os seguintes semáforos aparecem para essa métrica, dependendo do valor de comparação:

- Vermelho. O valor de comparação é  $>120\%$  do custo planejado.
- Amarelo. O valor de comparação é  $> 100\%$  do custo planejado (se não houver vermelho, verifica-se o amarelo).
- Verde. O valor de comparação é  $\leq 100\%$  do custo planejado.

#### **Recuperação de custo**

Essa métrica se baseia nos custos recuperados em comparação com os custos totais do serviço no ano atual. Os custos totais são os custos reais do serviço conforme calculados na página de acúmulo financeiro da hierarquia do serviço. Os custos recuperados são calculados a partir das transações listadas na página de cobranças reversas e incluem todos os custos recuperados do ano calendário atual. Clique no link Recuperação de custo para atualizar a página.

Os seguintes semáforos aparecem para essa métrica, dependendo dos custos recuperados:

- Vermelho. Os custos recuperados são  $<80\%$  dos custos reais totais ao longo do ano atual.
- Amarelo. Os custos recuperados são  $<100\%$  dos custos reais totais ao longo do ano atual (se não houver vermelho, verifique se há amarelo).
- Semáforo verde. Os custos recuperados são  $\geq 100\%$  dos custos reais totais ao longo do ano atual.

#### **Carga de trabalho**

Essa métrica se baseia na soma das horas trabalhadas e da EPT do último mês e do mês atual em comparação com o trabalho de linha de base no serviço durante o mesmo período. Ela não inclui horas trabalhadas, EPT e trabalho de linha de base dos investimentos filho do serviço. Clique no link de métrica para ir para a página de acúmulo de esforço da hierarquia do serviço. Essa página mostra como as alocações dos investimentos filhos são acumuladas no investimento pai na hierarquia de serviço.

Os seguintes semáforos aparecem para essa métrica, dependendo da carga de trabalho:

- Vermelho. A carga de trabalho representa  $>120\%$  do trabalho de linha de base.
- Amarelo. A carga de trabalho representa  $>100\%$  do trabalho de linha de base (se não houver vermelho, verifique se há amarelo).
- Verde. A carga de trabalho representa  $\leq 100\%$  do trabalho de linha de base.



### **Conformidade**

Essa métrica agrega todos os fatores de conformidade com o serviço. Clique no link de métrica para ir para a página de conformidade de propriedades do serviço. As seguintes definições de semáforo baseiam-se no semáforo geral Conformidade, que agrega todos os campos de conformidade da página de conformidade:

- Vermelho. O atributo Conformidade na página de conformidade tem um semáforo vermelho.
- Verde. O atributo Conformidade na página de conformidade tem um semáforo verde.

### **Ativos e aplicativos**

Esse semáforo representa um único valor de conformidade agregado para as páginas de conformidade de Ativos e aplicativos. Clique no link da métrica para ir para a página de ativos do serviço, que exibe portlets dos ativos e dos aplicativos atribuídos a esse serviço.

As seguintes definições de semáforo baseiam-se no semáforo geral Conformidade, que agrega todos os campos de conformidade da página de ativos de serviço:

- Vermelho. Uma ou mais métricas agregadas de conformidade de ativo ou aplicativo está vermelha.
- Amarelo. Uma ou mais métricas agregadas de conformidade de ativo ou aplicativo está amarela e nenhuma está vermelha.
- Verde. Uma ou mais métricas agregadas de conformidade de ativo ou aplicativo está verde e nenhuma está vermelha ou amarela.

### Projetos

Essa métrica se baseia na agregação do campo Indicador de status de todos os projetos associados ao serviço por meio da hierarquia.

Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo do status do projeto:

- Vermelho. Um projeto associado ao serviço tem um indicador de status vermelho.
- Amarelo. Um projeto associado ao serviço tem um indicador de status amarelo.
- Verde. Um projeto associado ao serviço tem um indicador de status verde.

### Marcos

Essa métrica se baseia na data de conclusão das tarefas principais pertencentes aos projetos associados à hierarquia de serviço. Todas as tarefas marcadas como Pedidos de mudança não são incluídas.

Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo dos marcos das tarefas principais:

- Vermelho. Uma tarefa principal que tem vencimento de três meses (incluindo o mês atual, o mês anterior e o mês seguinte) está com mais de duas semanas além da data de término da linha de base.
- Amarelo. Uma tarefa principal com previsão de conclusão em um período de três meses está mais de dois dias além da data de conclusão da linha de base (se não houver vermelho, verifica se há amarelo).
- Verde. Se não houver semáforos vermelho ou amarelo, o verde é exibido.

Clique no link da métrica Marcos para ir para a página Tarefas e marcos principais do serviço. Essa página inclui o portlet Tarefas e marcos principais, que utiliza os dados de tarefas principais do CA Clarity PPM. Esse portlet só exibe as tarefas principais que pertencem aos investimentos listados na guia Hierarquia do serviço.

Os dados são selecionados com base nos seguintes valores de campo:

- Status do projeto. Aprovado
- Campo Projeto ativo. Selecionado
- Andamento do projeto. Iniciado, Não iniciado
- Status da tarefa. Iniciado, Não iniciado
- Porcentagem completa da tarefa. Deve ser <100%

Os dados no portlet são exibidos em formato de grade, mostrando dados de até três meses no futuro, incluindo o mês atual.

São exibidas as seguintes colunas:

- Projeto. O atributo de nome de projeto no objeto Projeto. Ao clicar em um link de nome de projeto, você é levado à página Propriedades do projeto.
- Name. O atributo de nome de tarefa no objeto Tarefa. Ao clicar em um nome de tarefa, você é levado à página de propriedades da tarefa.
- Início. O atributo Data de início no objeto Tarefa.
- Término. O atributo Data de conclusão no objeto Tarefa.
- Status. O atributo Status no objeto Tarefa.
- % concluído. O atributo % concluído no objeto Tarefa.
- Gantt. O gráfico de Gantt utiliza a linha de base atual e a data de conclusão das barras de Gantt. O gráfico usa a mesma regra de semáforo para colorir o gráfico de Gantt que o semáforo Marcos no portlet Saúde do serviço.

### Riscos

Essa métrica se baseia na agregação de riscos de projetos e riscos de (tarefa de) pedido de mudança. O risco do projeto é um atributo do objeto Projeto. Os riscos de tarefa e pedido de mudança são atributos do objeto Tarefa. Os dados são obtidos dos investimentos na hierarquia do serviço.

Os seguintes semáforos são exibidos, dependendo da natureza dos riscos:

- Vermelho. Existe um ou mais riscos de prioridade alta.
- Amarelo. Existe um ou mais riscos de prioridade média.
- Verde. Não existe nenhum risco de prioridade média ou alta.

Clique no link da métrica Riscos para ir para a página de riscos do serviço, que inclui o portlet Riscos. Esse portlet é semelhante ao portlet Marcos e inclui riscos de projetos e pedidos de mudança (tarefas), que fazem parte da hierarquia do serviço.

Os dados são selecionados com base nos seguintes valores de campo:

- Status do projeto. Aprovado
- Campo Projeto ativo. Selecionado
- Andamento do projeto. Iniciado, Não iniciado
- Status da tarefa. Iniciado, Não iniciado
- Porcentagem completa da tarefa. Deve ser <100%
- Tipo de tarefa. Pedido de mudança.
- Status do risco. Aberto, Trabalho em andamento

O portlet exibe dados em formato de grade de até três meses à frente, incluindo o mês atual. Todas as tarefas associadas a um projeto são exibidas, incluindo as que têm associações de pedido de mudança.

São incluídas as seguintes colunas:

- Projeto. O atributo Nome no objeto Projeto. Ao clicar no nome do projeto, você é levado ao painel do projeto.
- Risco. O atributo de nome no objeto Risco. Ao clicar em um nome de risco, você é levado à página de propriedades do risco.
- Pedido de mudança. O atributo de nome no objeto (Tarefa de) pedido de mudança. Ao clicar em um nome de pedido de mudança, você é levado à página de propriedades da tarefa.
- Prioridade. O atributo de prioridade no objeto Risco.
- Proprietário. O proprietário atribuído ao risco. O atributo Propriedade no objeto Risco.
- Impacto. O atributo Nível de impacto no objeto Risco. São exibidos os seguintes semáforos:
  - Vermelho. O impacto do risco é alto.
  - Amarelo. O impacto do risco é médio.
  - Verde. O impacto do risco não é alto nem médio.

#### **Probabilidade**

O atributo Probabilidade no objeto Risco. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. A probabilidade do risco é alta.
- Amarelo. A probabilidade do risco é média.
- Semáforo verde. A probabilidade do risco não é alta nem média.

### Status

O valor do menu suspenso do campo Status (Aberto, Trabalho em andamento, Resolvido ou Fechado).

### Pedidos de mudança

O atributo Data de conclusão da tarefa é usado nesse semáforo. As tarefas rotuladas como Pedidos de mudança no atributo Tipo de tarefa são selecionadas. Clique no link de métrica para atualizar a página. São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. Um pedido de mudança que tem vencimento de três meses (incluindo o mês atual, o mês anterior e o mês seguinte) está com mais de duas semanas além da data de conclusão da linha de base.
- Amarelo. Um pedido de mudança que tem vencimento de três meses está com mais de dois dias além da data de conclusão da linha de base.
- Verde. Um pedido de mudança que tem vencimento de três meses, está com dois ou menos dias além da data de conclusão da linha de base.

## Vigilância do cliente

O portlet Vigilância do cliente mostra o relacionamento de clientes com o serviço, destacando a utilização, o valor cobrado, a contagem de incidentes e as violações de SLA. Os dados são apresentados em um gráfico de bolha, com os maiores clientes na parte superior direita. Os clientes menores são mostrados na parte inferior esquerda do gráfico. O proprietário do serviço pode visualizar todos os seus clientes assinantes em relação às métricas de serviço pertinentes.

Observe o seguinte a respeito do gráfico de bolhas:

- Cada bolha representa um departamento de cliente. Ao clicar em uma bolha, você é transferido para a página Assinaturas do departamento, que lista todos os clientes assinantes desse departamento.
- O tamanho da bolha representa a contagem de incidentes (ou seja, o número total de incidentes abertos que o cliente registrou em relação ao serviço). Quanto maior a contagem de incidentes, maior a bolha.
- O eixo X exibe os encargos (um atributo na página de assinaturas das propriedades do serviço).
- O eixo Y exibe os números de utilização com base no tipo de métrica principal. Utilização da página de tipo de métrica principal.
- A cor da bolha representa as violações de SLA. Há um campo para a entrada de violações de SLA na página de propriedades da assinatura acompanhado de um campo para indicar o limite. O cliente insere manualmente os campos.

As seguintes cores se aplicam:

- Vermelho. O cliente está acima do limite correspondente.
- Amarelo. O cliente não está acima do limite correspondente. Por exemplo, se o limite for 3, os números para uso de uma bolha amarela podem ser 1, 2 e 3.
- Verde. O campo Violação de SLA é 0 (zero) para o cliente.

## Análise do projeto

O portlet Análise do projeto exibe dados que representam diferentes projetos e pedidos de mudança atualmente em andamento. O que tiver sido cancelado ou concluído não será usado nesse portlet. O proprietário do serviço pode gerenciar as modificações planejadas para seus serviços usando esse portlet.

O portlet Análise do projeto exibe dados em um formato de grade hierarquizado. O nível superior da hierarquia exibe nomes de projetos. Clique no nome de um projeto ir para a página de propriedades do projeto. Quando um nome de projeto é expandido, os nomes das tarefas principais e dos pedidos de mudança relativos ao projeto são exibidos no segundo nível. Clique no nome de um pedido de mudança para ir para a página de propriedades da tarefa relativa ao pedido de mudança. Clique no nome de uma tarefa para ir para a página Propriedades da tarefa dessa tarefa.

O portlet inclui as seguintes colunas:

### **Name**

Exibe o nome do projeto, da tarefa principal ou do pedido de mudança.

### **Custo da linha de base**

Exibe o valor monetário ou custo da linha de base do projeto.

### **Custo real**

Exibe os custos reais do projeto.

### **Variação de custo**

Exibe um percentual deduzido através da comparação entre o custo da linha de base e o custo real.

### **Gantt**

Exibe o gráfico de Gantt do projeto ou da tarefa. As barras de Gantt são coloridas com base no atraso da tarefa ou na proximidade da tarefa de sua data de conclusão. Elas ficam azuis quando não há atraso. Se houver atraso, serão exibidas em vermelho.

## Painel do fornecedor

O Painel do fornecedor está disponível no objeto Departamento e mostra dados dos departamentos marcados como fornecedores. Ele inclui vários portlets com detalhes que destacam estatísticas do cliente, entrega de serviços, custo de entrega dos serviços e futuras solicitações de serviços. Um gerente de departamento de fornecedor individual ou a gerência de TI de alto nível utiliza o painel.

Usando os portlets a seguir, os gerentes de departamento podem visualizar a agregação de seus serviços:

- Vigilância do cliente
- Análise do projeto
- Todos os serviços

## Vigilância do cliente

O portlet Vigilância do cliente mostra a relação de clientes assinantes com os serviços que o departamento do fornecedor possui. O portlet destaca a utilização, o valor cobrado, a contagem de incidentes e as violações de SLA. Esses dados são apresentados em um gráfico de bolhas. Os maiores clientes são exibidos na parte superior direita e os clientes menores na parte inferior esquerda.

Observe o seguinte a respeito do gráfico de bolhas:

- Cada bolha representa um cliente que assina um serviço pertencente a esse departamento de fornecedor.
- O eixo Y exibe o número de serviços. Cada departamento de cliente inclui uma lista de serviços como parte das assinaturas. A contagem também inclui os serviços de subdepartamentos.
- O eixo X exibe os encargos das assinaturas.
- Os dados das bolhas são relativos a todos os serviços assinados pelo cliente, com suporte desse departamento de fornecedor. Para incidentes e encargos, os dados são resumidos para todos os serviços.
- A seguinte lógica é usada para colorir o semáforo das Violações de SLA:
  - Vermelho. Qualquer assinatura tem um semáforo vermelho.
  - Amarelo. Qualquer assinatura tem um semáforo amarelo.
  - Verde. Não há semáforo vermelho ou amarelo.

## Análise do projeto

O portlet Análise do projeto exibe dados que representam diferentes projetos e pedidos de mudança atualmente em andamento. Esse portlet é semelhante ao portlet Análise do projeto do Painel do serviço, exceto pelas seguintes diferenças:

- Você pode filtrar por projeto, gerente de projeto ou serviço
- Os nomes das colunas incluem: Nome, Serviço, Linha de base, Real, VC e Gantt
- Os serviços de subdepartamentos também são incluídos

## Todos os serviços

O portlet Todos os serviços contém uma lista de métricas com um semáforo para indicar o status de cada métrica. O executivo ou gerente de TI pode rapidamente determinar as áreas de serviço. As áreas incluem limites acima dos definidos (vermelho), que exigem observação (amarelo) e funcionando normalmente (verde). Inclui serviços de subdepartamentos, se houver.

O portlet Todos os serviços no objeto Departamento é semelhante ao portlet Saúde do serviço no objeto Serviço, exceto pelas seguintes diferenças:

- O departamento do fornecedor pode possuir vários serviços.
- O departamento do fornecedor pode incluir qualquer serviço de subdepartamento.
- Todos os semáforos são agregados em todos os serviços que o departamento do fornecedor possui.

A seguir, está uma lista de portlets que você pode detalhar por meio das métricas no portlet Todos os serviços. Os portlets são diferentes dos portlets de detalhamento acessíveis por meio de Saúde do serviço, no Painel do serviço.

### Métricas

Clique no link da métrica Valor ou Utilização para acessar o portlet. O portlet exibe dados de métricas principais em formato de lista por serviço (filtrada previamente para exibir somente dados do tipo de métrica principal de Valor ou Utilização). O departamento do provedor é proprietário dos serviços.

### Nova tendência de incidentes

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Incidentes. Esse portlet exibe o número total de incidentes criado pelo cliente para todos os serviços. Os serviços são aqueles que o departamento do provedor é proprietário nos últimos seis meses (a partir da data atual).

### Incidentes abertos por cliente

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Incidentes. O portlet exibe o número total de incidentes abertos para todos os serviços que o departamento do fornecedor possui, para cada cliente assinante.



**Análise de orçamento**

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Orçamento. O portlet mostra os custos reais e planejados de cada serviço suportado pelo fornecedor. Os dados são exibidos em uma grade e incluem as seguintes colunas:

**Serviço**

O atributo Nome do serviço no objeto Serviço. Ao clicar em um nome de serviço, você será direcionado para a página de orçamentos do serviço.

**Custo real**

O atributo Custo real no objeto Serviço.

**Custo planejado**

O atributo Custo planejado no objeto Serviço.

**Variação**

A diferença entre o Custo planejado e o Custo real.

**Status**

Os semáforos a seguir são exibidos com base no valor de comparação dos custos reais e dos custos planejados. Os custos são considerados desde o início do ano até a data das últimas horas trabalhadas.

- Vermelho. O valor de comparação é  $>120\%$  do custo planejado.
- Amarelo. O valor de comparação é  $> 100\%$  do custo planejado.
- Verde. O valor de comparação é  $\leq 100\%$  do custo planejado.

**Análise de carga de trabalho por serviço**

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Carga de trabalho. O portlet mostra o trabalho real e o trabalho restante em comparação com o trabalho da linha de base de cada serviço individual suportado pelo departamento do fornecedor. Os dados são apresentados em uma grade e incluem as seguintes colunas:

**Serviço**

O atributo Nome do serviço no objeto Serviço.

**Trabalho real**

A quantidade de trabalho total em número de horas.

**EPT**

O atributo EPT (em número de horas) no objeto Serviço.

**Trabalho da linha de base**

O atributo Trabalho de linha de base (em número de horas) no objeto Serviço.

### **Conformidade de serviço**

Acesse o portlet clicando no link da métrica Conformidade. Esse portlet mostra cada serviço individual do departamento do fornecedor e seus semáforos de conformidade. É usado com o semáforo de conformidade no portlet Saúde do serviço, no Painel do serviço. Os dados são exibidos em uma grade e recuperados das páginas de conformidade individuais de cada serviço. São exibidas as seguintes colunas:

- Name. O atributo Nome do serviço no objeto Serviço. Ao clicar em um link do nome de serviço, você é levado para a página de conformidade desse serviço.
- Conformidade com licença. O semáforo geral Conformidade na página de conformidade do serviço.

### **Tarefas e marcos principais**

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Etapas. Os dados desse portlet se baseiam nos projetos associados a cada hierarquia de serviço que o departamento do fornecedor possui. São exibidas as seguintes colunas:

#### **Serviço**

Exibe o atributo de nome de serviço para cada serviço com suporte pelo departamento do fornecedor.

#### **Projeto**

Exibe o nome do projeto na hierarquia do serviço.

#### **Name**

Exibe o nome da tarefa principal ou do marco do projeto.

#### **Iniciar/Concluir**

Exibe as datas de início e de conclusão da tarefa ou do marco.

#### **Status**

Exibe o status da tarefa principal ou do marco.

#### **% concluído**

Exibe o status de conclusão da tarefa principal ou do marco, expresso em formato percentual.

#### **Cronograma**

Exibe o cronograma do projeto.

**Riscos**

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Riscos. Os dados desse portlet são baseados nos projetos e nas tarefas principais associadas a cada serviço (através da hierarquia) suportado pelo departamento do fornecedor. O atributo Nome do serviço nesse portlet se refere a cada serviço suportado pelo departamento do fornecedor.

**Ativos**

Acesse esse portlet clicando no link de métrica Ativos e aplicativos. Os dados desse portlet são recuperados do objeto Ativo. Os dados são selecionados com base nos seguintes valores de campo:

- Status do ativo. Aprovado
- Andamento do ativo. Iniciado, Não iniciado

Os dados são apresentados em formato de grade e incluem todos os ativos associados ao serviço através da hierarquia. As colunas a seguir são exibidas nesse portlet:

**Name**

O atributo de nome do ativo no objeto Ativo.

**Categoria**

A categoria do ativo.

**Status**

Esse semáforo baseia-se no semáforo Indicador de status na página de propriedades do ativo, agregado em todos os ativos na hierarquia de serviço. Veja a seguir o que determina o semáforo que será exibido:

- Vermelho. Um ou mais semáforos vermelhos.
- Amarelo. Um ou mais semáforos amarelos.
- Verde. Não há semáforo vermelho ou amarelo.

**Conformidade com as leis**

Esse semáforo baseia-se no valor do semáforo Conformidade com as leis na página de conformidade das propriedades do ativo, agregado a todos os ativos na hierarquia de serviço. Veja a seguir o que determina o semáforo que será exibido:

- Vermelho. A métrica de conformidade com as leis de um ativo é um semáforo vermelho.
- Verde. Não há semáforo vermelho.

### **Conformidade com licença**

Esse semáforo baseia-se no semáforo Conformidade com licença na página de conformidade de propriedades de ativos, agregado a todos os ativos na hierarquia de serviço. Veja a seguir o que determina o semáforo que será exibido:

- Vermelho. Uma métrica de conformidade com a licença de um ativo é um semáforo vermelho.
- Verde. Não há semáforo vermelho.

### **Conformidade com requisitos de manutenção**

Esse semáforo baseia-se no semáforo Conformidade com requisitos de manutenção na página de conformidade das propriedades de ativos, agregado a todos os ativos na hierarquia do serviço. Veja a seguir o que determina o semáforo que será exibido:

- Vermelho. A métrica de conformidade com requisitos de manutenção de um ativo é um semáforo vermelho.
- Verde. Não há semáforo vermelho.

### **Risco**

O atributo Risco no objeto Ativo.

### **Aplicativos**

Clique no link de métrica Ativos e aplicativos para acessar o portlet Aplicativos. O portlet é idêntico ao portlet Ativos, exceto por todos os dados serem recuperados do objeto Aplicativo com base nas hierarquias de serviços.

## Painel de cliente

O Painel de cliente disponível no objeto Departamento mostra dados dos departamentos selecionados como clientes. Inclui vários portlets com detalhes. Um gerente de departamento de cliente individual ou um gerente de relacionamento de negócios utiliza o painel.

O gerente de departamento pode visualizar as estatísticas sobre o seguinte:

- Entrega do serviço
- Utilização
- Custo de serviços assinados
- Solicitações atuais de alteração de serviço
- Encargos específicos ao cliente pelo uso do serviço.

Os seguintes portlets estão disponíveis:

- Vigilância de assinatura
- Análise do projeto
- Análise de encargo de cliente
- Todas as assinaturas

## Vigilância de assinatura

O portlet Vigilância de assinatura mostra os serviços assinados com base na utilização, no valor cobrado, na contagem de incidentes e nas violações de SLA.

O gerente de departamento pode visualizar as assinaturas mais caras, a utilização e o número de violações de SLA. Os dados são apresentados em um gráfico de bolhas. Cada bolha representa um serviço.

Clique em uma bolha para ir para o Painel do serviço. Passe o mouse sobre uma bolha para exibir o nome do serviço.

## Análise do projeto

O portlet Análise do projeto exibe dados que representam diferentes projetos e pedidos de mudança. Esses projetos e pedidos estariam atualmente em andamento para todos os serviços assinados pelo departamento. Esse portlet é semelhante ao portlet Análise do projeto no Painel do serviço, exceto por ele incluir um atributo Serviço extra. O atributo lista o nome do serviço ao qual um projeto ou um pedido de mudança está associado por meio da hierarquia.

## Análise de encargo de cliente

Esse portlet compara custos reais e custos planejados de cada serviço em um período de seis meses. Esse portlet fornece ao gerente do departamento acesso a informações atualizadas sobre o orçamento do serviço em relação ao custo real para entrega do serviço. Os dados são exibidos em um gráfico de colunas com uma coluna vertical para cada serviço. O eixo X exibe valores de custos e o eixo Y exibe nomes de serviços com base nos serviços assinados pelo cliente.

## Todas as assinaturas

Uma assinatura é um serviço assinado pelo departamento do cliente e pelo qual esse departamento é cobrado.

O portlet Todas as assinaturas é semelhante ao portlet Saúde do serviço no Painel do serviço. Contém uma lista de métricas com um semáforo para indicar o status de cada métrica.

Ao contrário do portlet Saúde do serviço, não há uma seção de gestão para esse portlet. O gerente do departamento pode rapidamente determinar as áreas de suas assinaturas que estão acima dos limites definidos (vermelho), que exigem observação (amarelo) e que funcionam normalmente (verde). A exibição inclui um ou mais serviços assinados pelo departamento do cliente.

A seguir é apresentada uma descrição das métricas e dos portlets vinculados à métrica Todas as assinaturas.

### Valor

Clique nesse link para acessar uma lista das métricas principais por serviço e de todos os serviços incluídos assinados pelo cliente. Clique nesse link para ir para o portlet Métricas pré-filtrado pelo tipo de métrica Valor.

### Utilização

Clique nesse link para acessar o portlet Métricas pré-filtrado pelo tipo de métrica Utilização.

### Incidentes

Clique no link Incidentes para acessar os seguintes portlets na página Análise de incidentes de cliente:

#### Nova tendência de incidentes

O portlet Nova tendência de incidentes é igual ao portlet Nova tendência de incidentes no Painel do serviço. Com exceção de que os dados exibidos são o número total de novos incidentes por cliente. Os dados se aplicam a todos os serviços assinados nos últimos seis meses (a partir da data atual).

### **Incidentes abertos do cliente por serviço**

O portlet é idêntico ao portlet Incidentes abertos no Painel do serviço. Com exceção de que os dados exibidos são o número total de incidentes abertos para todos os serviços assinados pelo cliente.

### **SLA**

Clique no link SLA para acessar o portlet Scorecard. Esse portlet lista nomes de serviços e inclui métricas de serviço e semáforos específicos (encargos, incidentes, satisfação, SLA) para cada serviço assinado pelo cliente.

### **Satisfação**

Clique no link para acessar o portlet Scorecard.

### **Projetos**

Clique para atualizar a página.

### **Marcos**

Clique no link para exibir o portlet Tarefas e marcos principais. O portlet é semelhante ao portlet Tarefas e marcos principais acessível no Painel do serviço. Com exceção de que os dados exibidos se baseiam nos projetos associados a cada hierarquia de serviço que o cliente assina. Portanto, vários serviços, em vez de um único. O atributo Nome do serviço nesse portlet se refere a nomes de serviços do departamento do provedor.

### **Riscos**

Clique nesse link para exibir o portlet Riscos. O portlet é semelhante ao portlet Tarefas acessível do Painel do serviço. Com exceção de que os dados exibidos se baseiam nos projetos associados a cada hierarquia de serviço que o cliente assina. Portanto, vários serviços, em vez de um único. O atributo Nome do serviço nesse portlet se refere a nomes de serviços do departamento do fornecedor.

## Portal do cliente (Acelerador do BRM)

É possível visualizar o Portal do cliente na capacidade de um gerente de relacionamento de negócios para ao menos um departamento do cliente.

O Portal do cliente foi projetado para permitir que o gerente de relacionamento de negócios obtenha informações atualizadas sobre todos os clientes com suporte e serviços.

O portlet inclui o seguinte:

- Entrega de assinatura
- Solicitações de assinatura
- Encargos de assinatura

Você pode acessar o Portal do cliente a partir da Gestão de serviços de TI.

## Entrega de assinatura

A página Entrega de assinatura contém os seguintes portlets:

### Vigilância de assinatura

Exibe um gráfico de bolhas que mostra os serviços assinados, destacando a utilização, o valor cobrado, a contagem de incidentes e as violações de SLA. O gerente de relacionamento de negócios pode ver as assinaturas que custam mais, a utilização e o número de violações de SLA. Esse portlet inclui todos os serviços assinados para todos os clientes do gerente de relacionamento de negócios. Cada bolha do gráfico representa um serviço. Ao clicar em uma bolha, você desce na hierarquia até o Painel do serviço. O eixo Y exibe o número de clientes aos quais o gerente de relacionamento de negócios foi atribuído. Essa contagem inclui os subdepartamentos dos clientes. O eixo X exibe os encargos das assinaturas.

### Scorecard

Exibe uma grade que mostra os semáforos de certas métricas. Ele exibe uma lista de clientes gerenciados pelo gerente de relacionamento de negócios e agrega os semáforos com base em todas as assinaturas desses clientes. Clique no nome de um cliente para acessar o Painel do cliente.

### Métricas

Exibe dados de métricas principais de utilização da assinatura de cada cliente. Permite que o gerente de relacionamento de negócios visualize as métricas que seus clientes estão acompanhando. Bem como se qualquer uma das métricas está acima dos limites estabelecidos. Clique no nome de um cliente para acessar o Painel do cliente.



### **Itens de ação**

Oferece suporte ao uso do portal de cliente como página de visão geral padrão. Um portlet de itens de ação pronto.

## **Solicitações de assinatura**

A página Solicitações de assinatura contém os seguintes portlets:

### **Ideias**

Reúne estatísticas de ideias pertinentes de todos os serviços assinados pelos clientes do gerente de relacionamento de negócios. As ideias são reunidas com base no usuário que pertence a um dos departamentos ao qual o gerente de relacionamento de negócios é associado. Cada ideia exibida é associada a um serviço assinado pelo departamento. Os atributos nesse portlet obtêm suas informações dos seguintes objetos:

- Ideia
- Serviço
- Departamento

Os dados são apresentados nesse portlet em uma grade e incluem as seguintes colunas:

#### **Prioridade**

Exibe a prioridade do objeto Ideia.

- Vermelho. Uma ideia de alta prioridade.
- Amarelo. Uma ideia de prioridade média.
- Verde. Uma ideia de baixa prioridade.

#### **Serviço**

Exibe o nome do serviço listado na hierarquia da ideia. O atributo Nome do serviço está associado ao objeto Serviço.

#### **Assunto da ideia**

Exibe o assunto da ideia do objeto Ideia.

#### **Departamento**

Exibe o departamento ao qual o usuário pertence.

#### **Estimativa de benefício**

Exibe a estimativa de benefício do objeto Ideia.

#### **Estimativa de custo**

Exibe a estimativa de custo do objeto Ideia.

#### **Data de envio**

Exibe a data de envio do objeto Ideia.

#### **Data de aprovação**

Exibe a data de aprovação do objeto Ideia.

#### **Análise do projeto**

Exibe dados que representam os vários projetos e pedidos de mudança atualmente em andamento para os serviços assinados por todos os clientes de relacionamento de negócios. Os dados são apresentados em uma grade hierárquica. O nível superior exibe nomes de projetos.

**Observação:** clique no nome de um projeto para acessar a página de propriedades do projeto. Para exibir uma lista de tarefas, expanda um projeto. O atributo Serviço exibe o nome do serviço ao qual um projeto ou um pedido de mudança está associado por meio da hierarquia.

## **Encargos de assinatura**

A página Encargos de assinatura contém os seguintes portlets:

#### **Faturas do departamento**

Exibe uma visualização do valor atual da fatura de cada um dos clientes do gerente de relacionamento de negócios no período fiscal atual e anterior. Os atributos nesse portlet obtêm suas informações dos seguintes objetos:

- Departamento
- Fatura

Os dados são exibidos em um formato de grade e incluem as seguintes colunas:

#### **Name**

Exibe os nomes dos departamentos do cliente a partir do objeto Departamento ao qual o gerente de relacionamento de negócios oferece suporte. Clique no nome de um cliente para acessar o Painel de cliente.

#### **ID**

Exibe o número da fatura a partir do objeto Fatura. Clique em um número de fatura para acessar Fatura a partir do departamento do cliente.

#### **Data da fatura**

Exibe a data da fatura a partir do objeto Fatura.

**Valor**

Exibe o valor da fatura a partir do objeto Fatura.

**Período**

Exibe o período fiscal para o qual a fatura inclui encargos.

**Status**

Exibe o status a partir do objeto Fatura.

**Encargos por tempo de serviço**

Exibe todos os serviços assinados pelos clientes do gerente de relacionamento de negócios. Além disso, os valores totais das faturas agregados para cada serviço nos últimos seis meses. Os dados são exibidos em forma de gráfico de linha, com uma linha por serviço. Por exemplo, se um gerente de relacionamento de negócios tiver três serviços usados por seus clientes, haverá três linhas com pontos plotados para o período especificado. O eixo X exibe os meses e o Y, os valores de custo.

**Histórico da fatura**

Fornece um instantâneo de encargos de faturas para cada cliente em um período de seis meses. Os encargos são agregados para todos os serviços assinados pelo cliente. Os dados são exibidos em forma de gráfico de linha, com uma linha por cliente. Por exemplo, se um gerente de relacionamento de negócios tiver três clientes, três linhas serão exibidas com pontos plotados para o período especificado. O eixo X mostra os seis meses anteriores, a contar da data atual. O eixo Y exibe os valores de custo.

## Portal do fornecedor

Você pode visualizar o Portal do fornecedor na capacidade de um gerente de departamento com ao menos um departamento de fornecedor. Aprove todas as faturas antes que os dados sejam exibidos nos portlets financeiros.

O portal está disponível em forma de link na Gestão de serviços de TI. Projetado para oferecer ao executivo ou gerente de TI informações atualizadas sobre serviços e clientes de vários departamentos de provedores.

Os portlets incluem o seguinte:

- Visão geral
- Clientes
- Incidentes
- Projetos/Pedidos de mudança
- Carga de trabalho
- Finanças

**Observação:** um caso de uma sobreposição: um executivo ou gerente de TI cuida de um departamento e de um serviço. O serviço é parte da hierarquia de um segundo serviço que o mesmo executivo ou gerente de TI cuida. Ambos os serviços serão contados.

## Visão geral

A página Visão geral contém os seguintes portlets:

### Itens de ação

Oferece suporte ao uso do Portal do cliente como página de visão geral padrão. Um portlet de itens de ação pronto para uso que existe em outros componentes do produto.

### Todos os serviços

Exibe uma lista de métricas com um semáforo para indicar o status da métrica. O executivo ou gerente de TI pode determinar as áreas de serviços que estão acima dos limites definidos (vermelho), que exigem observação (amarelo) e que funcionam normalmente (verde).

**Observação:** o portlet é diferente do portlet Saúde do serviço no Painel do serviço. O executivo ou gerente de TI pode visualizar vários departamentos e seus serviços, em vez de simplesmente um departamento e seus serviços. As métricas a seguir estão incluídas nesse portlet:

#### Valor

Clique para acessar o portlet Métricas pré-filtrado para exibir as métricas principais do tipo Valor.

#### Utilização

Clique para acessar o portlet Métricas pré-filtrado para exibir as métricas principais do tipo Utilização.

#### Incidentes

Clique para acessar Incidentes no Portal do fornecedor.

### **SLA**

Clique para acessar o portlet Scorecard do cliente. O portlet é um link com métricas de serviço específicas agregadas entre clientes.

### **Satisfação**

Clique para acessar o portlet Scorecard do cliente.

### **Orçamento**

Primeiro calcule os valores agregados dos serviços representados ao semáforo da métrica. Em seguida, aplique as regras de semáforo definidas para o portlet Saúde do serviço no Painel do serviço. Clique no link da métrica para ir para o portlet Análise de orçamento. O portlet mostra os mesmos dados exibidos quando você acessa a partir do link de métrica Departamento do provedor – Orçamento.

### **Recuperação de custo**

Primeiro calcule os valores agregados dos serviços representados ao semáforo da métrica. Em seguida, aplique as regras de semáforo definidas para o portlet Saúde do serviço no Painel do serviço. Clique no link de métrica para atualizar a página.

### **Carga de trabalho**

Primeiro calcule os valores agregados dos serviços representados ao semáforo da métrica. Em seguida, aplique as regras de semáforo definidas para o portlet Saúde do serviço no Painel do serviço. Clique no link de métrica para ir para o portlet Análise de carga de trabalho por serviço.

### **Conformidade**

Clique para acessar o portlet Conformidade de serviço. O semáforo é agregado da seguinte maneira:

- Vermelho. Qualquer serviço representado tem um semáforo vermelho.
- Amarelo. Qualquer serviço representado tem um semáforo amarelo.
- Verde. Qualquer serviço representado tem um semáforo verde.

### **Ativos e aplicativos**

Clique para acessar a página de ativos de serviço, que inclui portlets de Ativos e Aplicativos.

### **Projetos**

Clique para atualizar a página. O semáforo mostra o status geral dos projetos. Tais projetos estão associados a serviços a cargo do gerente de TI em todos os departamentos do provedor pertencentes a ele.

### **Marcos**

Clique para acessar o portlet Tarefas e marcos principais.

#### **Riscos**

Clique para acessar o portlet Riscos.

#### **Pedidos de mudança**

Clique para atualizar a página. O semáforo mostra o status geral de todos os pedidos de mudança dentro ou fora de um projeto. Os projetos estão associados a todos os serviços a cargo do gerente de TI em todos os departamentos do provedor pertencentes a ele.

### **Cientes (Acelerador BRM)**

A página Clientes contém os seguintes portlets:

#### **Valor**

Exibe dados de métricas principais de valor da assinatura de cada cliente. Permite que o executivo ou gerente de TI visualize as métricas que seus clientes assinantes estão acompanhando e determine se essas métricas estão acima dos limites estabelecidos.

Clique em um link de nome de cliente nesse portlet para ir para o Painel de cliente do departamento. Clique no link de um nome de serviço para ir para o Painel do serviço. Clique em um nome de métrica para ir para a página de propriedades de métrica principal.

#### **Utilização**

Exibe dados de métricas principais de utilização da assinatura de cada cliente. Permite que os gerentes de relacionamento de negócios visualizem as métricas que seus clientes assinantes estão acompanhando. Além disso, se alguma dessas métricas está acima dos limites estabelecidos.

#### **Scorecard do cliente**

Exibe uma grade que mostra os semáforos de certas métricas. Exibe uma lista de serviços gerenciados pelo executivo ou gerente de TI. Além disso, agrega os semáforos com base em todos os serviços pertencentes ao executivo ou gerente de TI.

## Incidentes (Acelerador BRM)

Você pode acompanhar os incidentes usando sistemas externos, como o CA Unicenter Service Desk. Os dados de incidentes podem ser inseridos manualmente no CA Clarity PPM, importados pelo XOG ou usando a rotina Importar dados do Unicenter Service Desk.

A página Incidentes contém os seguintes portlets:

### Abrir incidentes por serviço

Exibe o número de incidentes abertos para cada serviço pertencente ao executivo ou gerente de TI. Os dados são importados do Service Desk. Os dados são exibidos no portlet em formato de gráfico de pizza. Cada fatia da pizza representa um serviço. A largura da pizza representa o número de incidentes relacionados ao serviço. Passe o mouse sobre uma fatia (um serviço) para visualizar o número de incidentes abertos para esse serviço.

### Vigilância de incidente de serviços

Exibe o relacionamento entre serviços individuais e o número de clientes assinantes e suas contagens de incidentes e violações de SLA. Os dados são provenientes de todos os serviços pertencentes ao executivo ou gerente de TI. O portlet exibe um gráfico de bolha, onde cada bolha representa um serviço. Somente os serviços suportados pelo fornecedor são incluídos. Veja a seguir detalhes sobre o gráfico:

- O eixo X exibe os encargos, parte do objeto Assinaturas agregado entre clientes do serviço.
- O eixo Y exibe o número de clientes assinantes do serviço.
- O tamanho da bolha representa a contagem de incidentes (ou seja, todos os incidentes abertos desse serviço). Quanto maior a contagem de incidentes, maior a bolha. Esse número é agregado entre todos os clientes que usam o serviço.
- A cor da bolha representa as violações de SLA. A violação é determinada com base nas violações de SLA do cliente assinante agregadas para cada serviço. Essas informações são derivadas dos campos de violação de SLA na página Propriedades da assinatura: Principal. O cliente insere manualmente os valores do campo.

São exibidos os seguintes semáforos:

- Vermelho. O cliente está acima do limite correspondente.
  - Amarelo. O cliente não está acima do limite correspondente. O cliente está entre 1 e o limite correspondente. Por exemplo, se o limite for 3, os números para uso de uma bolha amarela podem ser 1, 2 e 3.
  - Verde. O número de violações de SLA é 0 para o cliente.
- Quando você passa o mouse sobre uma bolha, o nome do serviço representado pela bolha é exibido.

### **Incidentes abertos por cliente**

Exibe o número de incidentes abertos para cada cliente em todos os serviços pertencentes ao executivo ou gerente de TI. Os dados são importados do Service Desk. Os dados são exibidos no portlet em formato de gráfico de pizza. Cada pedaço da pizza representa um departamento de cliente e a largura da pizza representa o número de incidentes do departamento do cliente. Passe o mouse sobre uma fatia (um cliente) para exibir o número de incidentes abertos para esse cliente.

### **Incidentes abertos e fechados**

Compara o número de incidentes abertos com o número de incidentes fechados por um período específico. Os dados são provenientes de todos os serviços pertencentes ao executivo ou gerente de TI. O portlet exibe um gráfico de colunas com duas colunas para cada período. Uma coluna representa incidentes abertos e a outra, incidentes fechados. O eixo X exibe os últimos seis meses, a contar da data atual. O eixo Y exibe o número de incidentes.

## **Projetos/Pedidos de mudança**

A página de projetos/pedidos de mudança contém os portlets a seguir para serviços pertencentes a executivos e gerentes de TI:

### **Análise do projeto**

Fornece um conjunto de semáforos e outros dados que representam os projetos e pedidos de mudança em andamento para os serviços. A análise é semelhante ao portlet Análise do projeto do Painel do serviço. Com exceção de que os dados do portlet podem incluir vários departamentos que abrangem diversos serviços. O atributo Serviço representa um nome de serviço ao qual um projeto ou pedido de mudança está associado (através da hierarquia).

### **Riscos**

Exibe os riscos do Projeto e do Pedido de mudança para os projetos listados na hierarquia de cada serviço. Esse portlet também pode ser acessado a partir do Painel do serviço por meio da métrica Riscos. A única diferença é que, no Portal do fornecedor, esse portlet lida com vários departamentos que possuem vários serviços.

### **Tarefas e marcos principais**

Exibe as tarefas principais pertencentes aos projetos listados na hierarquia de cada serviço. Esse portlet também pode ser acessado a partir do Painel do serviço por meio da métrica Marcos. A única diferença é que, no Portal do fornecedor, esse portlet lida com vários departamentos que possuem vários serviços.



## Carga de trabalho

A página de carga de trabalho contém os seguintes portlets:

### Agregação do recurso do ORG

Exibe dados específicos sobre a demanda de recursos para estruturas de ORG.

### Tempo gasto por tipo de serviço

Compara o número de horas trabalhadas em períodos mensais específicos. O tipo de serviço divide os dados para o executivo ou gerente de TI visualizar as áreas de serviço que recebem a maior parte dos recursos. Os dados são recuperados do atributo Tipo de serviço no objeto Serviço e do número total de dias de cada recurso. O recurso deve estar atribuído a serviços desse tipo ou para qualquer investimento nas hierarquias de serviços, como as escalas de porcentagem de alocação da hierarquia. As colunas verticais são exibidas nesse portlet, e cada pilha em uma coluna representa um tipo de serviço. O eixo X exibe períodos em meses (três meses antes da data atual e três meses depois). O eixo Y exibe o número de horas (calculado com base em horas trabalhadas e alocações restantes).

### Comparação de tempo de funcionário/temporário

Exibe um histograma detalhando as diferenças entre o valor monetário gasto com temporários externos e o valor gasto com funcionários internos. O histograma mostra a um gerente de TI como sua mão-de-obra está sendo tratada em todos os seus serviços. O histograma exibe duas colunas por período. Uma coluna exibe o número total de horas de todos os funcionários trabalhando em um serviço, ou os investimentos associados à hierarquia de serviço. As porcentagens de hierarquia aparecem em escala nas colunas. A outra coluna exibe o número total de horas de todos os recursos temporários que foram atribuídos a um serviço. O número total de horas é a atribuição do recurso. O atributo Tipo no objeto Recurso designa prestadores de serviços e funcionários. O eixo X exibe períodos em meses (três meses antes da data atual e três meses depois). O eixo Y exibe o número de horas (calculado com base em horas trabalhadas e alocações restantes).

## Finanças

A página Finanças contém os seguintes portlets:

### Instrução de recuperação

Exibe todos os dólares de cobrança reversa que foram recuperados. Além disso, calcula quaisquer variações entre o custo total do serviço e os montantes recebidos. Uma lista de serviços é exibida com seus valores de cobrança por trimestre. Os dados são exibidos em uma grade e incluem as seguintes colunas:

#### Serviço

Exibe o nome do serviço pertencente ao gerente de TI. Clique no nome de um serviço para acessar o Painel do serviço.

**Custo**

Exibe o custo total de um serviço.

**Encargos**

Exibe o valor cobrado para a entrega do serviço.

**Variação**

Exibe a diferença entre custo e encargos.

**Variação %**

Exibe o valor da variação expresso como porcentagem de custo.

**Status**

Exibe o status indicado pelos seguintes semáforos:

- Vermelho. A variação é  $< 20\%$ .
- Amarelo. A variação é  $< 5\%$ .
- Verde. Não há semáforo vermelho ou amarelo.