

CA Clarity™ PPM

BT Hizmet Yönetimi Kullanım Kılavuzu

Sürüm 14.2.00



Gömülü yardım sistemleri ve elektronik olarak dağıtılan materyalleri içeren bu Dokümanlar (bundan böyle "Dokümanlar" olarak anılacaktır) yalnızca sizi bilgilendirme amaçlıdır ve CA tarafından herhangi bir zamanda değiştirilebilir veya geri çekilebilir. Bu Dokümanlar CA'nın önceden yazılı izni alınmaksızın kısmen veya tamamen kopyalanamaz, devredilemez, çoğaltılamaz, ifşa edilemez, değiştirilemez veya kopyası çıkarılamaz.

Dokümanlarda adı geçen yazılım ürününün/ürünlerinin lisanslı bir kullanıcısıysanız, tüm CA telif hakkı bildirim ve açıklamalarının çoğaltılan her bir kopyaya eklenmesi koşuluyla, ilgili yazılımla bağlantılı olarak siz ve çalışanlarınız tarafından kullanılmak üzere, kuruluşunuz dahilinde kullanım amacıyla Dokümantasyonun çıktısını alabilir veya makul sayıda kopyasını kullanıma sunabilirsiniz.

Dokümanlardan çıktı alma veya kopyalarını kullanıma sunma hakkı, bu yazılıma ait geçerli lisansın geçerli olarak yürürlükte kaldığı süre ile sınırlıdır. Lisansın herhangi bir sebeple feshedilmesi durumunda, Dokümanların tüm kopyalarının ve kısmi kopyalarının CA'ya iade edildiğini veya imha edildiğini yazılı olarak CA'ya karşı beyan ve tasdik etmek sizin sorumluluğunuzdadır.

YÜRÜRLÜKTEKİ YASALARIN İKMAN VERDİĞİ ÖLÇÜDE, CA BU DOKÜMANLARI, , PAZARLANABİLİRLİK, BELLİ BİR AMACA UYGUNLUK, VEYA HERHANGİ BİR İHLAL OLMADIĞINA DAİR BİR GARANTİ VERMEDEN "OLDUĞU GİBİ" SAĞLAMAKTADIR. CA HİÇBİR DURUMDA SİZE VEYA ÜÇÜNCÜ KİŞİLERE KARŞI BU DOKÜMANTASYONUN KULLANILMASINDAN KAYNAKLANAN, KAR KAYBI, YATIRIM KAYBI, İŞLERİN/TİCARETİN KESİNTİYE UĞRAMASI, PEŞTAMALİYE, VERİ KAYBI DAHİL ANCAK BUNLARLA SINIRLI OLMAKSIZIN OLUŞAN DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI ZARAR VEYA KAYIPLARDAN, CA ÖNCEDEN SÖZ KONUSU KAYIP VE ZARARIN GERÇEKLEŞME İHTİMALİ İLE İLGİLİ BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA DAHİ SORUMLU TUTULAMAZ.

Dokümanlarda atıfta bulunulan tüm yazılımların kullanımı yürürlükte bulunan lisans sözleşmesine tabidir ve söz konusu lisans sözleşmesi hiçbir şekilde bu bildirimin hükümleriyle değişikliğe uğratılmamıştır.

Bu Dokümanların üreticisi CA'dır.

"Sınırlı Haklar" ile temin edilir. Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti tarafından kullanım, kopyalama ve ifşasında FAR Bölüm 12,212, 52,227-14 ve 52,227-19(c)(1) - (2) ve DFARS Bölüm 252,227-7014(b)(3) hükümleri veya bunların yerine getirilen hükümler esas alınır.

Telif Hakkı © 2015 CA. Tüm hakları saklıdır. Burada atıfta bulunulan tüm ticari markalar, ticari unvanlar ve logolar ilgili şirketlere aittir.

CA'ye Başvurma

Çevrimiçi teknik destek almak ve yerlerin, öncelikli hizmet saatlerinin ve telefon numaralarının tam listesini görmek için, <http://ca.com/worldwide> adresindeki Teknik Desteğe başvurun.

İçerik

Bölüm 1: BT Hizmet Yönetimiyle Çalışmaya Başlama

7

BT Hizmet Yönetimi: Giriş.....	7
BT Hizmet Yönetimi: Önkoşullar.....	8

Bölüm 2: BT Hizmetlerinin Yönetimi

9

Bir BT Hizmeti Açma	9
Hizmet Oluştur veya Düzenle	10
Hizmet Zamanla.....	12
Hizmet için Bütçe Tanımlama.....	14
Hizmet için Finansal İşlemleri Etkinleştirme.....	17
Hizmet için Vakaları Yönetme	19
Hizmet için Bağımlılıkları Tanımlama	19
İlerleyişi Ölçmek için Anahatlar Oluşturma ve Güncelleme	20
Abonelikleri ve Bölüm Ters İbrazlarını Yönetme	22
Hizmet için Kapasite Planlama Senaryolarını Değerlendirme	23

Bölüm 3: Hizmet Hiyerarşisi Oluşturma

25

Hizmet Hiyerarşileri.....	25
Alt Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama	26
Üst Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama	26
Hizmet için Efor Toplamını İnceleme.....	27
Hizmet için Finansal Toplamı İnceleme	27

Bölüm 4: Hizmet Ekibi Kadrosu Oluşturma

29

Hizmet Ekipleri	29
Hizmet Ekibine Kaynak veya Rol Ekleme	30
Hizmet için Personel Gereksinimlerini Tanımlama.....	34
Hizmet için Rol Kapasitesini İnceleme	36
Hizmet için Kaynak Tahsislerini Tanımlama	37
Hizmet için Kaynak Tahsislerini Ayarlama	38
Kaynak Tahsislerini Değiştirme, Taahhüt Etme veya Kabul Etme	39
Birden Çok Ekip Üyesi İçin Tahsislerin Belirlenmesi	40
Hizmet için Planlanan ve Taahhüt Edilen Kaynak Tahsislerini Düzenleme	41
Hizmet Ekibindeki Kaynakları Değiştirme	42
Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme	43

Bölüm 5: BRM Hızlandırıcısı

45

BRM Hızlandırıcısını Ayarlama	45
BRM Hızlandırıcısı Alanlarını Ayarlama	45
Hizmet Masası Tümlleştirilmesi Ayarlama	47
BRM Hızlandırıcısını Kullanma	51
BRM Hızlandırıcısı	52
Bölüm Abonelikleri (BRM Hızlandırıcısı)	52
BRM Hızlandırıcı Gösterge Tabloları ve Portallarına Erişin	53
Hizmet Gösterge Tablosu	54
Sağlayıcı Gösterge Tablosu	66
Müşteri Gösterge Tablosu	71
Müşteri Portalı (BRM Hızlandırıcısı)	74
Sağlayıcı Portalı	77

Bölüm 1: BT Hizmet Yönetimiyle Çalışmaya Başlama

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[BT Hizmet Yönetimi: Giriş](#) (sayfa 7)

[BT Hizmet Yönetimi: Önkoşullar](#) (sayfa 8)

BT Hizmet Yönetimi: Giriş

BT hizmetleri, yeni bir platform ya da uygulamanın dağıtılması gibi CA Clarity PPM yatırımlarının bir alt kümesini belirtir. Hizmet yöneticisi olarak, hizmetleri diğer yatırımlara göre değerleri ve maliyetleri açısından incellersiniz. Aşağıdaki işletme ve BT hedeflerini uygulamak için ürünün BT hizmet yönetimi olanaklarını kullanın:

- Hizmetlerinizi yönetin ve bilinçli finansal kararlar alın. Örneğin, sahip olmanın toplam maliyetini belirlemek için mail verilerin ve efor verilerinin toplamını görüntüleyebilirsiniz.
- Yatırım ve hizmetleri, başka yatırım ve hizmetlerde paylaşın. Her alt yatırım veya hizmet, bir hizmetin ne kadar paylaşıldığını tanımlatan tahsislere sahip olabilir. Her bir alt yatırımın veya hizmetin hiyerarşi içinde ana yatırıma tahsis edildiği yüzde değerini tanımlayabilirsiniz.
- Bütçe bilgilerini tanımlayın, mali planlar oluşturun ve finansal işlemler için yatırımı etkinleştirin.
- Hizmet ve ilgili talep (istekler veya vakalar) üzerinde çalışacak ekip üyelerini belirleyin.
- Yatırımın durumu değiştiğinde yöneticiye haber vermek için süreçleri kullanın. Ayrıca ilerleme durumunu *tamamlandı* olarak değiştirmek gibi eylemleri gerçekleştiren bir süreç de tanımlayabilirsiniz.
- Belirlenen yatırım alanlarında için tüm değişikliklerin, eklemelerin ve silmelerin geçmişe dönük bir kaydını tutun.

BT Hizmet Yönetimi: Önkoşullar

Bir hizmet yöneticisi veya BT analisti olarak, aşağıdaki denetim listesindeki önkoşulları yerine getirin:

- ☐ Yöneticinizle birlikte kullanmak istediğiniz özellikler için gerekli erişim haklarına sahip olduğunuzu doğrulayın. Belirli hizmetlere erişim hakkınız yoksa, bunlar liste sayfasında görüntülenmez. Herhangi bir hizmeti görüntüleme erişim hakkınız yoksa, liste boş olur.
- ☐ BRM gösterge tablolarını ve portallarını görüntülemekten önce, BRM Hızlandırıcısını kurmak ve ayarlamak için yöneticinizle görüşün. BRM Hızlandırıcısı portletlerinde projeler, görevler, riskler, abonelikler, bölümler ve hizmetler ile ilgili çok sayıda veri noktasını görüntüler. Portletler verileri şu şekillerde görüntüler:
 - Başka portletlerden otomatik olarak
 - Manuel olarak girilerek veya XML open gateway (XOG) ile içe aktararak
 - Bir işi çalıştırarak içe aktararak
- ☐ Yöneticinizle birlikte, zamanlanan işlerin düzgün bir şekilde çalıştığını doğrulayın. Örneğin, Yatırım Tahsisleri işi, BT hizmet yönetimindeki veri ve performansı etkileyebilir.
- ☐ Yaygın olarak kullanılan aşağıdaki BT hizmet yönetimi raporlarına erişime sahip olduğunuzu doğrulayın:
 - Bütçe/Tahmin Analizi
 - Ters İbraz BD Hesabı
 - Müşteri ve Sağlayıcı Ters İbrazı
 - Yatırım Durumu
 - Proje Hareket Sorgusu
 - Kaynak Atamaları
 - Zaman Çizelgesi Ayrıntısı
 - Kaynağa Göre Kapasite / Talep (PMO Accelerator gerektirir)
 - Role Göre Kapasite / Talep (PMO Accelerator gerektirir)
- ☐ Sağladığı verilere erişime ihtiyacınız varsa yöneticinizin PMO Accelerator eklentisini yüklediğini doğrulayın.
- ☐ Süreçleri kullanıyorsanız, yöneticiniz belirli hizmet türleri için süreçleri tanımlayabilir. Hizmetler üzerinde süreçler oluşturmak ve çalıştırmak için *Süreçler: Başlatıldı* sayfasını kullanın. Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.
- ☐ Denetim olanaklarını kullanıyorsanız, yöneticinizle birlikte Denetim menüsünü görüntülemek için erişim haklarınızın olduğunu doğrulayın. Denetim alanlarını yapılandırmak ve denetim kılavuzunda depolanan bilgileri belirlemek için yöneticinize başvurun. Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

Bölüm 2: BT Hizmetlerinin Yönetimi

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

- [Bir BT Hizmeti Açma](#) (sayfa 9)
- [Hizmet Oluştur veya Düzenle](#) (sayfa 10)
- [Hizmet Zamanla](#) (sayfa 12)
- [Hizmet için Bütçe Tanımlama](#) (sayfa 14)
- [Hizmet için Finansal İşlemleri Etkinleştirme](#) (sayfa 17)
- [Hizmet için Vakaları Yönetme](#) (sayfa 19)
- [Hizmet için Bağımlılıkları Tanımlama](#) (sayfa 19)
- [İlerleyiş Ölçmek için Anahatlar Oluşturma ve Güncelleme](#) (sayfa 20)
- [Abonelikleri ve Bölüm Ters İbrazlarını Yönetme](#) (sayfa 22)
- [Hizmet için Kapasite Planlama Senaryolarını Değerlendirme](#) (sayfa 23)

Bir BT Hizmeti Açma

BT hizmetlerinizin listesini görüntüleyebilir ve araştırmak istediklerinizi açabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

- Giriş Sayfasını açın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıklayın.
Liste sayfası görünür.
- Hizmetler listesi sayfasını filtreleyebilir, sıralayabilir ve yeniden yapılandırabilirsiniz.
Listede görüntülenen hizmetler, hizmet adına göre küçükten büyüğe sıralanır.
Ayrıca filtreleri kaydederek kullanabilir, gelişmiş filtreler oluşturarak kullanabilir, filtreleri silebilir ve listeleri sıralayabilirsiniz.
- Bir hizmeti açmak ve ayrıntılarını görüntülemek veya düzeltmeler yapmak için, hizmet adını tıklayın.

Hizmet Oluştur veya Düzenle

Bir hizmeti oluşturmak için bu yordamı kullanın. Ayrıca bir hizmeti açabilir veya düzenleyebilirsiniz. Kullanıcı arabirimindeki konumları değişebilmesine rağmen aynı alanlar geçerlidir.

Not: Yöneticiler ve geliştiriciler ayrıca başka bir kayıt sisteminden bir hizmeti XML Open Gateway kullanarak içe aktarabilir.

Şu adımları uygulayın:

1. Giriş Sayfasını açın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıklayın.
2. Yeni'yi tıklayın.
3. Genel bölümünde, zorunlu alanları doldurun. Aşağıdaki alanlar açıklamaları içerir:

Ana Uygulama

Yeni alt hizmetle ilişkilendirilmiş ana üst uygulamayı tanımlar.

Yönetici

Hizmet yöneticisini tanımlar. Varsayılan olarak, yönetici hizmeti oluşturan kullanıcıdır.

Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi

Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihlerini tanımlar.

Not: Başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmemişse, Ekip sayfasında görüntülenen toplam verilerini hesaplayamazsınız.

Planlanan Maliyet Tarihlerini Belirle

Planlanan maliyet tarihlerinin hizmet tarihleriyle senkronize olup olmadığını belirtir. Ayrıntılı finansal plan için bu seçeneğin belirtilmesi, planlanan maliyet tarihlerini etkilemez.

Varsayılan: Seçilen

Hedef

Hizmetin kurumsal stratejiniz ile hizalanmasını sağlayan hedefi tanımlar. Örneğin Altyapı İyileştirmesi (OPEX) veya Yeni İşletme Geliştirme (CAPEX). Değerleri organizasyonunuz tanımlar ve yöneticiniz bunları ayarlar.

Hizalama

Hizmet ile organizasyonun iş hedefinin ne şekilde hizalandığını belirtir. Değer ne kadar yüksekse, hizalanma o kadar güçlüdür. Benzer iş hizalama kriterleri için portföy analizinde metrik kullanılır.

Kaydet'i tıklattığınızda, girdiğiniz sayısal değer aşağıdaki durum sembollerinden biri olarak görüntülenir:

- Kırmızı: 0 - 33 arası puanların hizalanmadığını gösterir.
- Sarı: 34 - 67 arası puanların ortada yer aldığını gösterir.
- Yeşil: 68 - 100 arası puanların hizalandığını gösterir.

Durum

Hizmet yönetimi yaşam döngüsü içinde hizmetin durumunu belirtir.

Değerler: Onaylandı, Reddedildi, Onaylanmadı

Varsayılan: Onaylanmadı

Durum Göstergesi

Durumun grafik gösterimini görüntüler. Örneğin, durum *Onaylandı* ise durumu görsel olarak yeşil trafik ışığı ile belirtebilirsiniz.

Değerler: Kırmızı, Sarı ve Yeşil. Kaydedildiğinde seçim trafik ışığı şeklinde görüntülenir.

Evre

Yatırımın yaşam döngüsündeki evreleri tanımlar. Seçenekler listesi şirkete özeldir ve yöneticinizin ayarladığı değerlere bağlıdır.

Tüm portföy yatırımlarında benzer evre ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Öncelik

Organizasyonun iş hedefine göre göreceli önceliği belirtir. Tüm portföy yatırımlarında benzer öncelik ölçütleri kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır.

Sınır: sıfır (düşük) - 36 (yüksek).

Varsayılan: 10

Risk

Sayısal risk puanını belirtir. Değer küçüldükçe risk azalır. Tüm portföy yatırımlarında benzer risk ölçütlerini kullandığınızda portföy analizinde metrik kullanılır. Sayısal bir değer girin. Kaydedildiğinde, aşağıdaki trafik ışığı simgelerinden biri görüntülenir.

- Yeşil. 0 - 33 arası puan düşük riski belirtir.
- Sarı. 34 - 67 arası puan.
- Kırmızı. 68 - 100 arası puan yüksek riski belirtir.

Gerekli

Yatırımın iş gereksinimini karşılayıp karşılamadığını belirtmek için, bu onay kutusunu işaretleyin. Bu öznel portföylerde, portletlerde veya grafiklerde yatırımları izlemek için kullanılır.

- Organizasyonel Kırılım Yapısı bölümünde, güvenlik nedeniyle, organizasyonel nedenlerle veya raporlama için bir OKY'yi hizmetle ilişkilendirin. Özellikler düzenlenirken, finansal özellikler sayfasında bir bölüm seçildiyse, alan otomatik olarak doldurulabilir. OKY isimli Bölüm, hizmeti bir CA Clarity PPM bölümüyle ilişkilendirmek için kullanılır. Aynı adla birden çok OKY birimi mevcutsa, bölüm en sonda listelenir.
- Değişiklikleri kaydedin.
- Bir hizmeti silmek için hizmetin yanında bulunan onay kutusunu seçin ve Silinmek Üzere İşaretle ögesini tıklayın.

Not: Etkin bir hizmeti silmek için, hizmeti açın ve Etkin onay kutusunun işaretini kaldırın.

Hizmet Zamanla

Başlangıç ve bitiş tarihleri ayarlamak, zaman girişi yapmak ve maliyet kodunu tanımlamak için hizmet özelliklerinin zamanlama sayfasını kullanın.

Şu adımları uygulayın:

- Hizmeti açın.
- Özellikler menüsünü açın ve Özellikler'den Zamanla ögesini tıklayın. Özellikler sayfası görünür.
- Sayfanın Zamanla bölümünde aşağıdaki alanları tamamlayın:

Başlangıç Tarihi

Hizmetin başlangıç tarihini tanımlar.

Not: Başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmemişse, Ekip sayfasında görüntülenen toplam verilerini hesaplayamazsınız.

Bitiş Tarihi

Hizmetin bitiş tarihini belirtir.

Planlanan Maliyet Tarihlerini Belirle

Planlanan maliyet tarihlerinin hizmet başlangıç ve bitiş tarihleriyle senkronize edilip edilmediğini belirtir. Senkronizasyona izin vermek için onay kutusunu işaretleyin.

4. Sayfanın İzleme bölümünde aşağıdaki alanları tamamlayın:

Zaman Girişi

Personel üyelerinin bu hizmet için zaman çizelgelerinde zaman girişi yapıp yapamayacağını belirtir. Hizmet için zaman girişini etkinleştirmek üzere onay kutusunu işaretleyin.

Önemli! Zamanlarını rapor etmeleri amacıyla, her personel üyesi zaman girişi için etkinleştirilmelidir.

Daha fazla bilgi için bkz *Temel Bilgiler Kullanım Kılavuzu*.

İzleme Modu

Hizmete zaman girilmesi için kullanılan izleme yöntemini belirtir.

Değerler:

- Clarity. Personel, zaman çizelgelerini kullanarak kendilerine atanan görevlerin karşısına süreyi girer.
- Hiçbiri. Harcamalar, malzemeler ve ekipman gibi iş gücü dışı kaynaklara ait gerçekleşenler işlem makbuzları veya Open Workbench veya Microsoft Project gibi bir zamanlayıcı aracılığıyla izlenir.
- Diğer. Gerçekleşenlerin üçüncü tarafa ait bir programdan içe aktarıldığını belirtir.

Varsayılan: Clarity

Gider Kodu

Hizmetle ilişkilendirilen gider kodunu tanımlar. Gider kodları, finansal planlama işlemlerine ve gerçekleşenleri izlemek üzere finansal planlamaya yardımcı olur.

Zaman çizelgelerinde görev seviyesindeki gider kodunu farklı girerseniz, görev seviyesi gider kodları bunları geçersiz kılar.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Bütçe Tanımlama

Hizmetin planlanan maliyetini, net bugünkü değerini (NBD), yatırım getirisini (YG) ve başabaş bilgilerini tanımlamak için basit bir bütçe kullanın. Hizmet için planlanan maliyetleri ve kazançları da tanımlayabilirsiniz.

Bütçenin başlangıç ve bitiş tarihlerini belirlediğinizde, finansman dönem boyunca sürekli ve eşit olarak akar. Birden fazla dönemdeki maliyetlerinizi ayrıntılı bir mali plan sayesinde bütçelendirebilirsiniz.

Not: Ayrıntılı plandan alınan veriler basit bütçeyi geçersiz kılar ve sayfa üzerindeki alanlar salt okunur hale dönüşür.

Finans yöneticileri mali planların nasıl oluşturulabileceğini belirleyen varsayılan değerleri ve mali dönemleri ayarlar. Yatırım yöneticileri bütçe için birden çok tahmini finansal maliyet planı oluştururlar. En uygun olan maliyet planını bütçe olarak onaylanması için gönderebilirler. Finans yöneticileri gönderilen maliyet planlarını onaylar.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Bütçe'yi tıklayın.
3. Finansal planlama bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Para Birimi

Bütçe ve tahmin değerlerinin hesaplanması için para birimini belirtir.

Bütçe Planlanan Değerlere eşit

Bir yatırımın bütçe özelliklerindeki bütçe değerlerinin planlanan değerlerle eşleşip eşleşmediğini belirtir. Yatırımın ayrıntılı bir bütçe planı varsa Bütçe bölümündeki tüm değerler, ayrıntılı bütçe planındaki değerleri yansıtacak şekilde salt görüntülenir. Onay kutusundaki seçim kaldırıldığında bütçe alanlarını düzenleyebilirsiniz.

Varsayılan: Seçilen

Mali Metrikleri Hesapla

Yatırım için mali metriklerin otomatik olarak hesaplanıp hesaplanmayacağını belirtir. Seçili değilse mali metrikleri manuel olarak tanımlayabilirsiniz.

Varsayılan: Seçilen

4. Mali metrik seçenekleri bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Toplam Sermaye Maliyeti için Sistem Oranını Kullan

Toplam sermaye maliyetinin sistem oranıyla hesaplanması için seçin.

Sistem Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan sistem oranını görüntüler.

Yatırım Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan yatırım oranını görüntüler.

Başlangıç Yatırımı

Hizmetteki başlangıç yatırımını tanımlar.

Sistem Yeniden Yatırım Oranını Kullan

Toplam sermaye maliyetinin sistem yeniden yatırım oranıyla hesaplanması için alanı seçin.

Sistem Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan sistem oranını görüntüler.

Yatırım Oranı

Toplam sermaye maliyetinin hesaplanmasında kullanılan yatırım oranını görüntüler.

5. Planlanan bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Planlanan Maliyet

Yatırımın toplam planlanan maliyetini tanımlar. Bu değer, Planlanan Maliyet Başlangıcı ile Planlanan Maliyet Sonu tarihleri arasında dağıtılır.

Planlanan Maliyet Başlangıcı

Yatırım bütçesi için zamanlanan başlangıç tarihini tanımlar.

Planlanan Maliyet Sonu

Yatırım bütçesi için zamanlanan bitiş tarihini tanımlar.

Planlanan Fayda

Yatırım için öngörülen mali kazancı tanımlar. Değer, planlanan fayda başlangıcıyla sonu arasında dağıtılır.

Planlanan Fayda Başlangıcı

Yatırım kazancı için zamanlanan başlangıç tarihini tanımlar.

Planlanan Fayda Sonu

Yatırım kazancı için zamanlanan bitiş tarihini tanımlar.

Planlanan NBD

Aşağıdaki formüle göre hesaplanan planlanan net bugünkü değerini (NBD) görüntüler:

$$\text{Planlanan NBD} = \text{Planlanan Fayda} - \text{Planlanan Maliyet}$$

Not: Bu alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan İİY

Bu alandaki değer aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{Planlanan İİY} = \text{Planlanan NBD} / \text{Planlanan Maliyet}$$

Not: Alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan Başabaş Değer

Programın karlı hale geldiği dönemi ve değeri belirten tarih ve tutar.

Not: Alanı veri girişine açmak için, NBD Verilerini Hesapla alanını temizleyin.

Varsayılan: Kilitli

Planlanan İç Karlılık Oranı

Yatırım için planlanan iç karlılık oranını görüntüler.

Planlanan Değiştirilmiş İç Karlılık Oranı

Yatırım için planlanan değiştirilmiş iç karlılık oranını görüntüler.

Planlanan Geri Ödeme Dönemi

Yatırımın planlanan geri ödeme döneminin tarihini görüntüler.

6. Bütçe bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Bütçe Maliyeti

Yatırımın bütçeli toplam maliyetini görüntüler.

Bütçe Maliyeti Başlangıcı

Bir yatırımın bütçeli maliyet başlangıcını görüntüler.

Bütçe Maliyeti Bitişi

Bir yatırımın bütçeli maliyet bitişini görüntüler.

Bütçe Faydası

Bir yatırımın bütçeli kazancını görüntüler.

Bütçe Fayda Başlangıcı

Bir yatırımın bütçeli kazanç başlangıcını görüntüler.

Bütçe Fayda Bitişi

Bir yatırımın bütçeli kazanç bitişini görüntüler.

Bütçe NBD

Bu yatırımın bütçeli NBD'sini (Net Bugünkü Değer) görüntüler.

Bütçe YG

Bu yatırımın bütçeli YG (Yatırım Getirisi) değerini görüntüler.

Bütçe Başabaş Noktası

Yatırımın bütçeli maliyeti ile bütçeli kazancının eşitlendiği tarihi görüntüler.

Bütçe İç Karlılık Oranı

Yatırım için bütçeli iç karlılık oranını görüntüler.

Bütçe Değiştirilmiş İç Karlılık Oranı

Bu yatırım için bütçeli değiştirilmiş iç karlılık oranını görüntüler.

Bütçe Geri Ödeme Dönemi

Yatırımın bütçeli geri ödeme döneminin tarihini görüntüler.

7. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Finansal İşlemleri Etkinleştirme

Hizmeti finansal işleme için etkinleştirebilirsiniz. Finansal işlemler yapılırken kullanılan konumu, departmanı ve diğer öznitelikleri tanımlayın. Her bir hizmet için, aşağıdaki varlıkların işlem oranlarını da tanımlayabilirsiniz:

- iş gücü
- malzeme
- ekipman
- gider

Bir hizmeti finansal işlemler için etkinleştirmeden önce aşağıdaki öğelerin var olduğunu doğrulayın:

- Tüzel kişilik, Yİ ve yatırım sınıfları, konumlar ile oran ve maliyet matrisleri.
- Bölüm.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Finansal ögesini tıklayın.
3. Genel bölümünde, aşağıdakileri girin:

Yİ Sınıfı

Yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşleştirmek için kullanılan devam eden süreç sınıfını tanımlar. Yİ sınıfı ayrıca raporlama amacıyla da kullanılabilir.

Yatırım Sınıfı

Yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşleştirmek için kullanılan yatırım sınıfını tanımlar. Yatırım sınıfı ayrıca raporlama amacıyla da kullanılabilir.

Bölüm

Maliyetlerin bölümlere gider veya alacak atanması için ters ibraz işlemlerinin işlenmesi sırasında kullanılan bölümü tanımlar. Bölüm ayrıca yatırımı oran ve maliyet matrisleriyle eşlemek için kullanılabilir. Bölüm genel özellikler sayfasında seçilirse, bu alan otomatik doldurulur. Ters ibrazlar için gereklidir.

Konum

Ters ibraz işlemlerinin işlenmesi için yatırımın borç ve alacak kurallarıyla eşlenmesi amacıyla kullanılan konumu tanımlar. Sistem veya tüzel kişilik varsayılanları kaynak konumunun yatırımdan alındığını belirttiğinde, oran ve maliyet matrisleriyle birlikte yatırımla eşleşen konumu kullanın.

4. İşgücü İşlem Oranları, Malzeme İşlem Oranları, Ekipman İşlem Oranları ve Masraf İşlem Oranı bölümlerinde, her işlem türü için aşağıdakileri gerektiği şekilde girin:

Oran Kaynağı

Hizmetle ilgili iş gücü, malzeme, ekipman maliyetleri veya harcamaları gider kaydetmek üzere yapılan işlemler sırasında kullanılan oranı tanımlar.

Maliyet Kaynağı

Hizmetle ilgili iş gücü, malzeme, ekipman maliyetlerini veya harcamaları tanımlar.

Döviz Kuru Türü

Birden çok para birimi etkinleştirilmişse, döviz kuru türü kurların ve maliyetlerin nasıl dönüştürüleceğini belirtir.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Vakaları Yönetme

Kullanıcıların BT taleplerini ve BT analistlerinin hizmetlerinizde gerçekleştirdiği işleri takip etmek için vakaları kullanın. Vakalar sorunları, meseleleri, kusurları ve diğer talepleri içerebilir.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Vaka Kategorileri'ni tıklayın.
3. Hizmetle ilişkilendirilecek vaka kategorilerini seçin ve Ekle'yi tıklayın. Vaka kategorileri, oluşan maliyeti yakalamak ve değerlendirmek ve kaynak kullanımı görüntülemek üzere vakaları gruplandırır.
Not: Vaka kategorilerini yöneticiniz ayarlar ve sürdürür. Yöneticiler ayrıca herhangi bir hizmeti toplu olarak bir vaka kategorisiyle de ilişkilendirebilir.
4. Kaydet ve Geri Dön'ü tıklayın.
5. Vakaların listesini görüntülemek için, Özellikler menüsünü açın ve Vakalar ögesini tıklayın.
6. Yeni bir vaka oluşturmak için, Yeni ögesini tıklayın.
7. Vakayı yeniden atamak için Yeniden Ata'yı tıklayın.
8. Bir vakayı bir göreve veya projeye dönüştürmek için, Dönüştür'ü tıklayın.

Hizmet için Bağımlılıkları Tanımlama

Portföyünüzdeki hizmetler arasında bağımlılık ilişkileri mevcuttur. Çatışan görevlerin başlangıcı be tamamlanması arasında veya bütçenin aşılmasından dolayı bağımlılıklar gerçekleşebilir. Hizmetlerinize bağımlı olan yatırımları tanımlayabilirsiniz ve hizmetinizin ne zaman başka bir yatırıma bağımlı olacağını gösterebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Bağımlılıklar ögesini tıklayın.
3. Aşağıdakiler eklemek için bir mod seçin:
 - Buna bağımlı yatırımlar. Yatırımınıza bağımlı diğer yatırımları görüntüler.
 - Bunun bağımlı olduğu yatırımlar. Yatırımınızın bağımlı olduğu diğer yatırımları görüntüler.
4. Yatırımınıza daha fazla bağımlılık eklemek için Ekle'yi tıklayın.
Yatırımları seç sayfası görüntülenir.

5. Adı girin ve Tür alanında yatırım türünü seçin veya Tümünü Göster'e tıklayın.
6. Yatırım Filtresi bölümünde yatırım adlarının onay kutularını seçin ve Ekle'yi tıklayın.
7. Değişikliklerinizi kaydedin.

İlerleyişi Ölçmek için Anahatlar Oluşturma ve Güncelleme

Genellikle projelerle birlikte kullanılan anahatlar, aynı zamanda hizmet için toplam planlanan eforun ve tahmini maliyetlerin anlık görüntüleridir. Anahat statiktir. Bir anahat oluşturduktan sonra hizmetinizde yapacağınız değişiklikler geçerli anahatta otomatik olarak görünmez. Ancak, yeni bilgileri içermesi için bir anahatı güncelleyebilirsiniz.

Not: Vaka gerçekleşenleri planlanmamış çalışmaları temsil eder ve anahatların toplam eforunun parçası değildir.

Herhangi bir kaynak zamanını girmeden önce bir başlangıç anahattını oluşturun. Hizmetin ortası, farklı aşamaların tamamlanması ve hizmetin tamamlanması gibi çeşitli aralıklarda daha fazla anahat oluşturun. Başlangıç anahattı sayesinde hizmet devam ettiği sırada tahminleri gerçekleşenlerle karşılaştırabilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Anahat ögesini tıklayın.
Anahatlar sayfası görüntülenir.
3. Bir hizmet anahattını düzenlemek için sayfadaki anahat düzeltmesi adını tıklayın.
4. Yeni bir anahat oluşturmak için, Yeni'yi tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
5. Aşağıdaki alanları doldurun:

Düzeltilme Adı

Anahat düzeltmesinin adını belirtir.

Örnek:

İlk Anahat, Orta Anahat ve Son Anahat.

Gerekli: Evet

Düzeltilme Kimliği

Anahat düzeltilmesinin benzersiz tanımlayıcısını belirtir.

Örnek:

v1 ya da v5 gibi anahat sürüm numarası.

Gerekli: Evet

Açıklama

Anahat düzeltilmesi için açıklamayı tanımlar.

Gerekli: Hayır

Geçerli Düzeltilme

Bir anahat düzeltilmesini geçerli anahat olarak tanımlar. Anahat düzeltilmesi varsa bu alan salt görüntülenir bir alandır. En son oluşturduğunuz anahat, varsayılan olarak geçerli proje anahattı olur. Sadece tek bir anahat tanımladıysanız, geçerli anahat o olur.

Varsayılan: Seçilen

6. Değişiklikleri kaydedin.
7. Bir anahat için aşağıdaki efor ve maliyet bilgilerini görüntüleyin. Bilgiler hizmet özelliklerinin anahat düzeltilmeleri sayfasındaki sütunlardan alınır:
 - **Kullanım.** Anahattın alındığı zamandaki toplam efor (gerçekleşenler artı kalan TTM). Gerçekleşenler hizmet atamalarına karşı kaydedilir.
 - **YİBM.** Anahat alındığı andaki yapılan işin bütçeli maliyeti. Maliyet, TB değeri ile özet düzeyi tamamlanma yüzdesinin çarpımıdır.
8. (İsteğe bağlı) Hizmet performansı üzerine bir Kazanılan Değer Analizi (KDA) yapmak için anahatları kullanın. KDA, bu tarihe kadar hizmetiniz üzerinde harcadığınız süreyi ve tamamladığınız işi gösterir.

Not: Maliyet anahat değerlerini elde etmek için anahat belirlemeden önce hizmetin personeli için oranları belirleyin ve Oran Matrisi Çıkarma işini çalıştırın. YİBM anahat değerlerini elde etmek üzere anahat belirlemeden önce özet görevleri için yüzde değerlerini tamamlayın.
9. Bir anahatı güncellemek için, Özellikler menüsünü açın ve Anahat'ı tıklayın.

Hizmet anahat sayfası görüntülenir.
10. Anahattın yanındaki onay kutusunu işaretleyin.

11. Anahattı Güncelle seçimini tıklatın.

Onay sayfası görüntülenir.

12. Evet'i tıklatın.

En son oluşturulan anahat, varsayılan olarak hizmetin geçerli anahattı olur. Birden çok anahat olduğunda geçerli düzeltme anahattını silerseniz, en yeni anahat geçerli düzeltme haline gelir.

Yatırımın yalnızca bir tane anahattı varsa, bu anahat Geçerli anahat olarak işaretlenir. Anahat, Geçerli sütununda sarı renkli bir onay işaretiyle birlikte görüntülenir. Bir anahattı geçerli anahat yapmak üzere açın, Geçerli Düzeltme alanını seçin ve anahat düzeltmesini kaydedin.

Abonelikleri ve Bölüm Ters İbrazlarını Yönetme

Abonelik, bir bölümün hizmet almak için isteğidir. Abone olan bölümler, hizmetin tüketicileri olurlar. Hizmeti yöneten bölüm hizmet sağlayıcısı olur. Hizmet sağlayıcısı olarak, abone olan bölümlerle ilişkileri yönetmek için abonelikleri kullanın. Üyelikler sağlanan hizmete abone olan bölüme gider olarak eklenen maliyetleri içerir.

Bir hizmete abone olmuş tüm bölümlerin listesini görüntüleyebilir, abonelik listesine bölüm ekleyebilir ve kaldırabilirsiniz. Bölüm yöneticileri de bölümlerini hizmetlere abone edebilir. Ters ibrazlar hakkında daha fazla bilgi için bkz Finansal Yönetim Kullanım Kılavuzu.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Özellikler menüsünü açın ve Abonelikler öğesini tıklatın.
3. Aboneliklere göz atın veya filtreleyin. Aşağıdaki bilgileri izleyin:

Müşteri Bölümü

Hizmete abone olan bölümü görüntüler.

İiy

Abone olan bölümün iş ilişkileri yöneticisinin adını görüntüler.

Vakalar

Abonelik bölümünün hizmet için günlüğe kaydettiği vakaların sayısını tanımlar.

Giderler

Sunulan hizmet için abonelik bölümünün onaylamış olduğu toplam ücretleri görüntüler.

SDA İhlalleri

Abonelik bölümünün hizmet için günlüğe kaydettiği hizmet düzeyi ihlallerinin sayısını tanımlar.

4. Bölüme abone olmak için:

- a. Ekle'yi tıklatın.

Abone bölümleri ekle sayfası görüntülenir.

- b. Abonelik listesine eklemek istediğiniz bölümlere göz atın veya filtreleyin ve Ekle'yi tıklatın.

- c. Geri Dön'ü tıklatın.

Not: Bir bölümü sunulan hizmet için ücretlendirmek için, yeni abone bölüm için BD tahsisleri ekleyerek ters ibraz alacak kuralını güncelleyin. Hizmetleri ters ibraz etmeye ne zaman başlayacağınızı belirlemek için BT mali yöneticiniz ve abone bölüm yöneticinizle birlikte çalışın.

5. Aboneliği kaldırmak için:

- a. Aboneliğini iptal etmek istediğiniz müşteri bölümünün yanındaki onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklatın.

Onay sayfası görüntülenir.

- b. Evet'i tıklatın.

Not: Bir aboneliği iptal ettiğinizde, ters ibraz alacak kuralını güncellediğinizden ve bölümün BD tahsisini kaldırdığınızdan emin olun. Aksi takdirde, hizmetler için bölüme gider yazılmaya devam edilecektir.

Hizmet için Kapasite Planlama Senaryolarını Değerlendirme

Senaryolar, hizmetinizi optimize etmek amacıyla sistematik bir yöntem uygulamanıza olanak sağlar. Personel değişikliklerinin veya tarihlerde yapılan kaydırmaların yatırımınızın sonucunu nasıl etkilediğini analiz etmek için senaryoları hizmete uygulayın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.

2. Sayfa araç çubuğunun altındaki senaryo araç çubuğunda, bir kapasite planlama senaryosu seçin.

Senaryo varsayılan senaryo olarak ayarlanır.

3. Bir senaryo ve kayıt planı arasında geçiş yaparak hizmetlerinizi değerlendirin.

4. (İsteğe bağlı) Bir kapasite planlama senaryosu oluşturmak için, senaryo araç çubuğunda Oluştur'u tıklatın.

Bölüm 3: Hizmet Hiyerarşisi Oluşturma

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[Hizmet Hiyerarşileri](#) (sayfa 25)

[Alt Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama](#) (sayfa 26)

[Üst Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama](#) (sayfa 26)

[Hizmet için Efor Toplamını İnceleme](#) (sayfa 27)

[Hizmet için Finansal Toplamı İnceleme](#) (sayfa 27)

Hizmet Hiyerarşileri

Projeler, varlıklar, uygulamalar, ürünler, hizmetler ve diğer işler de dahil olmak üzere diğer yatırımlarla birlikte bir hiyerarşi içinde hizmetleri yönetebilirsiniz. Finansal hiyerarşi yatırımlarınızın planlanan maliyet, gerçek maliyet ve kalan maliyet toplamını gösterir. Zamanla değişen değerler tanımladığınız yatırım tahsis yüzdelerindeki faktöre göre değişkenlik gösterir.

Finansal toplam ve *efor* toplamı, hizmetinizi oluşturan yatırımların, hizmetlerin ve fikirlerin hiyerarşik temsilleridir. Hiyerarşinizi oluştururken, alt yatırımın veya hizmetin planlanan maliyeti üst hizmete toplanır. Bu toplam maliyetler *finansal* toplamda görüntülenir. Benzer şekilde, ilişkilendirilmiş alt yatırım veya hizmet toplu iş değerleri üst hizmette *efor* toplamında toplanır.

Hizmetleri, ayrıca diğer yatırımlar, hizmetler ve fikirler arasında da paylaşabilirsiniz. Örneğin iki yazılım uygulamasını destekleyen bir veritabanı sunucusunu paylaşabilirsiniz. Aşağıdaki hedeflere ulaşabilirsiniz:

- Yazılım uygulamalarını alt yatırımlar olarak veritabanı sunucusu yatırım hiyerarşisine ekleyin.
- Alt yatırımın veya hizmetin maliyet tahsis yüzdesini ve zaman segmentlerini düzenleyin.

Hizmetinizin yatırım tahsis yüzdesi, başka bir hizmete, yatırıma veya fikre tahsis edilen hizmet miktarını belirler. Yatırım hiyerarşisindeki tüm maliyet bilgileri, tahsis yüzdelerine dayalıdır.

Alt Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama

Hizmet sahibi veya yatırım yöneticisi olarak, hiyerarşideki her bir alt yatırım ve hizmet için tahsisleri tanımlayın. Hizmetinize ilk alt yatırımı eklediğinizde, bu alt yatırımın tahsisi yüzde 100 olarak ayarlanır. Alt hizmet, yatırım veya fikir için tahsis yüzdesini düzenleyebilirsiniz. Alt yatırım maliyet toplamları, yatırım tahsis yüzdelere bağlı olarak, otomatik olarak üst hizmette toplanır.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Finansal Toplam'ı tıklayın.
3. İstenen alt hizmetin yanındaki onay kutusunu seçin ve Ekle'yi tıklayın.
4. Yatırımların yanındaki onay kutusunu seçin ve Ekle'yi tıklayın.
5. Geri Dön'ü tıklayın.
6. Alt yatırım için tahsis miktarını tıklayın.
Tahsisleri ayarla sayfası görüntülenir.
7. Hizmetinizin Tahsis alanında, üst hizmete veya yatırıma tahsis edilen alt yatırım yüzdesini girin.
8. Değişiklikleri kaydedin.
9. Alt hizmeti finansal toplamdan çıkarmak için hizmetin yanındaki onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklayın.
10. Geri Dön'ü tıklayın.

Üst Yatırımları ve Tahsisleri Tanımlama

Hizmete bir veya daha fazla üst yatırımı ekleyebilirsiniz. Hizmet hiyerarşisinde her bir alt yatırım için tahsisleri tanımlayın. Yatırım ve hizmet tahsisleri, birden fazla üst yatırım arasında bölünebilir. Toplam birleştirilmiş tahsis her zaman için yüzde 100'dür.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Üst Öğeler'i tıklayın.
Üst öğeler liste sayfası görüntülenir.

3. Üst yatırım olarak atamak istediğiniz bir veya daha fazla yatırımı seçmek için Ekle'yi tıklatın.
4. Tahsis alanında, üst yatırımın tahsis yüzdesini girin.
5. Bir üst yatırımı kaldırmak için yatırımın yanındaki onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklatın.
6. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Efor Toplamını İnceleme

Hiyerarşideki onaylanan veya onaylanmayan yatırımlar, hizmetler veya fikirler üzerinde gerçekleştirilen toplam iş eforunu görüntüleyebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Efor Toplamı'ı tıklatın.
3. Üst veya alt hizmetler dahil olmak üzere herhangi bir hizmeti görüntülemek için, hiyerarşideki öğeleri genişletin veya daraltın.
4. TTM, TT ve gerçekleşen iş sapmaları da dahil olmak üzere alt hizmete ait iş gücü bağlantılı bilgilerin toplamını inceleyin. Bilgiler toplanırken alt yatırımın veya hizmetin tahsis yüzdeleri dikkate alınır.
5. Hiyerarşide seçtiğiniz görünüme bağlı olarak, Kendi satır ögesi çalışma değerlerini veya üst hizmetin maliyetlerini görüntüler. Kendi satırının altındaki satır öğeleri, alt yatırım ve hizmetler içindir.
6. Listeyi filtrelemek için Durum alanından bir seçeneği belirleyin.
7. Tahsisleri iş hedefleriyle hizalayacak şekilde ayarlamak için, alt yatırımları veya hizmetleri de ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Hizmet için Finansal Toplamı İnceleme

Finansal verileri alt yatırımlarınızı, hizmetlerinizi ve fikirlerinizi gösteren bir hiyerarşik listede görüntüleyebilirsiniz. Tüm alt maliyetler ve kazançlar üst hizmetinize toplanır ve üst hizmetin satır ögesinde görüntülenir.

Hizmetinizi oluşturmaya, sürdürmeye ve desteklemeye yönelik harcamaları izleyebilirsiniz. Ayrıca tahsis yüzdelerini, planlanan maliyetleri, gerçek maliyetleri, planlanan kazançları, planlanan Yatırım Getirisini ve planlanan NBD değerini izleyebilirsiniz. Alt yatırımları ekleyerek veya kaldırarak hizmeti değiştirebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.

2. Hiyerarşi menüsünü açın ve Finansal Toplam'ı tıklayın.
3. Aşağıdaki alanların değerleri de dahil olmak üzere finansal toplamdaki üst ve alt hizmetleri inceleyin:

Planlanan Maliyet

Alt yatırımlardan tahsis yüzdeleri temel alınarak toplanan maliyetler dahil olmak üzere yatırım için planlanan maliyetler.

Gerçekleşen Maliyet

Faturalandırma ve fatura kaynaklı maliyetler. Hizmet onaylanmamışsa gerçek maliyetler ayrıca alt yatırım veya hizmet toplamlarından elde edilir. Maliyetler yatırım tahsis yüzdeleri hesaba katıldıktan sonra toplanır. Yani hizmet durumu *Onaylandı* değerinden farklı bir değerdir.

Kalan Maliyet

Planlanan maliyetler ve gerçekleşen maliyetler arasındaki fark.

Planlanan BRM

Yatırımın ve alt yatırımlarının planlanan yatırım getirisi.

Planlanan NBD

Yatırımın ve alt yatırımlarının net bugünkü değeri.

Planlanan Fayda

Yatırım, hizmet veya fikrin ayrıntılandırılmış bütçesindeki planlanan kazancın toplamı. Planlanan kazanç, yatırım için beklenen gelecekteki gelirleri belirtir.

TSM

Toplam sahiplik maliyeti, bir hizmeti yürüterek veya çalıştırarak türetilen maliyetlerin toplam tutarıdır. Bir hizmetin çalıştırılması, projeler, uygulamalar ve fikirler gibi tüm destekleyici yatırımların yönetimini kapsar. TSM metriki maliyetleri ve paylaşılan tahsisleri takip eder. Hizmet bütçesini yönetmek ve diğer yatırım türlerinden kaynaklanan toplam maliyetleri karşılaştırmak için TSM'yi kullanın.

4. TSM'yi belirlemek için bir veya daha fazla alt yatırımı hizmete ekleyin. Toplam maliyeti ve iş gücü toplamalarını yatırımların hiyerarşik faturalarından görüntüleyin.
5. Listeyi filtrelemek için Durum alanından bir seçeneği belirleyin.

Not: Varsayılan olarak, hizmetin finansal ve efor toplamlarını onaylanan ve onaylanmayan alt yatırımların listesini görüntüler.

6. Tahsisleri iş hedefleriyle hizalayacak şekilde ayarlamak için, alt yatırımları veya hizmetleri de ekleyebilir veya kaldırabilirsiniz.

Bölüm 4: Hizmet Ekibi Kadrosu Oluşturma

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[Hizmet Ekipleri](#) (sayfa 29)

[Hizmet Ekibine Kaynak veya Rol Ekleme](#) (sayfa 30)

[Hizmet için Personel Gereksinimlerini Tanımlama](#) (sayfa 34)

[Hizmet için Rol Kapasitesini İnceleme](#) (sayfa 36)

[Hizmet için Kaynak Tahsislerini Tanımlama](#) (sayfa 37)

[Hizmet için Kaynak Tahsislerini Ayarlama](#) (sayfa 38)

[Kaynak Tahsislerini Değiştirme, Taahhüt Etme veya Kabul Etme](#) (sayfa 39)

[Birden Çok Ekip Üyesi için Tahsislerin Belirlenmesi](#) (sayfa 40)

[Hizmet için Planlanan ve Taahhüt Edilen Kaynak Tahsislerini Düzenleme](#) (sayfa 41)

[Hizmet Ekibindeki Kaynakları Değiştirme](#) (sayfa 42)

[Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme](#) (sayfa 43)

Hizmet Ekipleri

Yönetici olarak, bir hizmet üzerinde çalışması için bir kaynaklar veya roller ekibi atayabilirsiniz. Projeler için kullanılabilir durumda olan özelliklerin birçoğunu uygulayabilirsiniz. Örneğin, hizmet ekipleriyle çalışırken, aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirebilirsiniz:

- Role göre kapasite planlayın.
- OKY'ye göre kaynakları ve rolleri ekleyin veya güncelleyin.
- Personel üyesi rollerini ve gereksinimlerini değiştirin.
- Roller ve kaynaklar için tahsisleri değiştirin ve ölçeklendirin.

BT analistleri, mühendisler, danışmanlar ve diğer personel üyeleri hizmetler, vakalar ve talepler üzerinde çalıştıkları süreyi kendi zaman çizelgelerine kaydedebilir.

Not: Hizmetler görevlerle ilişkilendirilmemiştir ve bunlara personel atanması söz konusu kaynaklar için uzun vadeli taahhütlerle sonuçlanmaz.

Hizmet Ekibine Kaynak veya Rol Ekleme

Bir hizmete personel atamak için özel adlandırılmış kaynakları, işgücü dışı kaynakları veya rolleri yer tutucular olarak ekleyin. Kaynaklar otomatik olarak kullanılabilir iş günlerinin yüzde 100'ünde tahsis edilir. Tahsisleri ayarlayabilir, kaynakları fazla tahsis edebilir veya kaynağın yalnızca kalan kullanılabilir bölümünü otomatik olarak tahsis edebilirsiniz.

Bir hizmete, bir rolün çoklu örneklerini ekleyebilir ama aynı isimli kaynağın çoklu örneklerini ekleyemezsiniz. Örneğin geliştirici becerilerine sahip bir kaynak için iki farklı gereksinimi temsil edecek şekilde bir geliştirici rolünü iki kez atayın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip'i tıklayın.
Ekip personel sayfası görüntülenir.

2. Hizmete daha fazla personel üyesi atamadan önce ekip personel sayfasını gözden geçirin. Sayfada aşağıdaki sütunlar ve simgeler yer alır:

Özellikler simgesi

Kaynağın profilini açar. Profil bilgilerini görüntüleyebilir ve planlanan ve kesin tahsisler dahil tahsisleri değiştirebilirsiniz.

Kaynak Bulucu simgesi

Seçili kaynak için Kaynak Bul sayfasını açar. Kaynağı veya rolü farklı bir kaynakla veya rolle değiştirebilirsiniz.

Kaynak Tahsisi

Kaynak/Rol Tahsisleri sayfasını açar. Kaynak tahsisini güncelleyebilirsiniz.

Rol

Bu atama için kaynağın rolünü görüntüler. Rol, kaynak profilinde seçili olan birincil rolden farklı olabilir.

Saat

Kaynağın veya rolün bu yatırım için zaman çizelgesi değerleri girmesine izin veriliyorsa sarı bir onay işaretini görüntüler.

Rezervasyon Durumu

Kaynak veya rolün rezervasyon durumunu görüntüler.

Değerler

Kesin. Kaynak yatırıma taahhüt edilmiş

Kesin değil. Kaynak yatırıma geçici olarak zamanlanmış.

Karışık. Kaynak için gerçek olan ve olmayan tahsis bulunuyor.

Başlat

Ekip üyesi tahsis başlangıç tarihini görüntüler. Tarih tanımlanmamışsa, varsayılan yatırımın başlangıç tarihidir.

Bitir

Ekip üyesi tahsis bitiş tarihini görüntüler. Tarih tanımlanmamışsa, varsayılan yatırımın bitiş tarihidir.

Tahsis Yüzdesi

Ekip üyesinin yatırıma tahsis edildiği yüzdeyi görüntüler.

Tahsis

Kaynağın geçici olarak yatırıma rezerve edilen saat sayısını görüntüler. Rezervasyon tarihlerini değiştirmedığınız sürece, personel üyeleri tüm süre için otomatik olarak rezerve edilir. Tahsisi doğrudan düzenleyemez, tahsisi aşağıdakileri kullanarak değiştirebilirsiniz:

- Tahsis ayar seçenekleri.

- Kaynak personel üyesi özellikleri sayfasında tanımlanan yeni tahsis eğrileri.
- Tahsisi Değiştir seçeneği

Tahsis Edilen Gerçekleşenler

Kaynağın bugüne kadar yatırıma ayırdığı toplam saat sayısını görüntüler.

Vaka Gerçekleşenleri

Bu yatırımla ilişkili vakalara yayınlanmış zamanı görüntüler.

Toplam Gerçekleşenler

Yatırıma karşı yayınlanmış toplam gerçek zamanı görüntüler. Değer tahsis edilen gerçekleşenler ile vaka gerçekleşenlerinin toplamıdır.

3. Kaynaklar veya roller eklemek için, Ekle'yi tıklatın.

Kaynağı seç sayfası görüntülenir.

4. Hizmet personelinize eklemek için kaynakları ve rolleri seçin.

Not: Kaynağın adını bilmediğinizde rolü yer tutucu olarak kullanın. Ya da kaynağı hizmetiniz için personel olarak atanamıyorsa rolü kullanabilirsiniz.

5. Kaynakları veya rolleri adlarına veya diğer kriterlere göre bulmak için Arama Filtresini kullanın.

6. Seçtiğiniz kaynakları veya rolleri eklemek için Ekle'yi tıklayın.
7. (İsteğe bağlı) Hizmetinize OKY düzeyinde ekip üyeleri eklemek için OKY'ye göre Ekle/Güncelle'yi tıklayın.
8. (İsteğe bağlı) Hizmete fazla tahsis edilmiş kaynakları rezerve edebilirsiniz. Kullanılabilir saatler talep edilen saatlerin sayısından az olduğunda, kaynağın fazladan tahsis edildiğini belirtmek için kalan kullanılabilirlik onay sayfası görüntülenir.
 - Kaynağı kullanılabilirlik durumunu yüzde 100 olacak şekilde rezerve ettiğinizde, %100 Kaynak Tahsisi sütununda kullanılan saat sayısı listelenir.
 - Kalan Kullanılabilirlik sütunu, kaynağın, hizmet üzerinde çalışmak için kaç gerçek iş saatini kullanılabilir olduğunu belirtir.

Aşağıdaki seçeneklerden birini seçin:

Fazla tahsis et

Kaynağı fazladan tahsis eder.

Yalnızca Kalan

Kaynağı, Kalan Kullanılabilirlik sütununda listelenen tutar için rezerve eder.

9. (İsteğe bağlı) Kaynağı kaldırmak için kaynağın onay kutusunu seçin ve Kaldır'ı tıklayın.

Not: Hizmete yönelik gerçekleştirenleri kaydetmişse veya bekleyen gerçekleştirenleri göndermişse, kaynağı silemezsiniz.

10. Değişikliklerinizi kaydedin.

Hizmet için Personel Gereksinimlerini Tanımlama

Bir kaynağı veya rolü hizmetinize ekledikten sonra, personel atama gereksinimlerinde değişiklik yapmak için kaynak veya rol personel üyesi sayfasını kullanın.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
2. Kaynak veya rolün Özellikler simgesini tıklayın.
3. Personel üyesi özelliklerini düzenleyin:

Gereksinim Adı

Personel atama gereksiniminin adını görüntüler.

Başlangıç ve Bitiş Tarihi

Yatırım için ekip üyesi tahsis başlangıç tarihini ve bitiş tarihini görüntüler.

Varsayılan: Yatırım başlangıç tarihi ve yatırım bitiş tarihi.

Varsayılan Tahsis Yüzdesi

Kaynağın yatırıma tahsis edildiği zaman yüzdesini tanımlar (yüzde 0 girebilirsiniz). Değişiklik yatırım ekibi personel sayfasındaki Tahsis ve Tahsis Yüzdesi sütunlarını günceller.

Rezervasyon Durumu

Personel üyesi tahsisi için taahhüt düzeyini belirtir. Personel üyesi rezervasyonları kesin olmayan, kesin veya karışıktır.

Ekip üyeleri rezerve edildiğinde veya tahsisleri değiştiğinde rezervasyon durumu otomatik olarak ayarlanır.

Talep Durumu

Personel gerekliliği türünü belirler.

Varsayılan: Yeni

Kaynak

Gereksinimle ilişkilendirilen kaynağı görüntüler.

Yatırım Başlangıç ve Bitiş Tarihi

Yatırımın başlangıç ve bitiş tarihini görüntüler.

Yatırım Rolü

Yatırım için kaynakların talep edildiği rolü tanımlar.

Örnek: Geliştirici, İş Analisti, Mimar

Personel OKY Birimi

Personel OKY Birimini tanımlar.

Varsayılan: Tanımlanmışsa yatırımın Personel OKY Birimi değeri.

Zaman Girişi İçin Açık

Kaynağın, görev atamalarına harcanan zamanı izlemek için zaman çizelgelerini kullanıp kullanamayacağını belirtir. Seçili olmadığında kaynak herhangi bir proje için zaman kaydı tutamaz.

Varsayılan: Seçilen

4. Kaynak Arama bölümünde aşağıdaki alanları doldurun:

Çalışan İstihdam Türü

Kaynağın yüklenici ya da tam zamanlı çalışan olduğunu belirtir.

Özgeçmiş Anahtar Sözcükleri

Kaynağın özgeçmişindeki anahtar sözcükleri tanımlar.

Planlanan Tahsis

Yatırım yöneticisinin talebi doğrultusunda, kaynağın bu yatırıma tahsis edildiği zamanın toplam yüzdesini tanımlar. Tahsis ayrıca başlangıç ve bitiş tarihlerini de belirtir.

Kesin Tahsis

Kaynağın yatırıma kesin olarak rezerve edildiği toplam yüzdeyi tanımlar (kaynak yöneticisi tarafından girildiği şekilde). Tahsis ayrıca tahsis başlangıç ve bitiş tarihlerini de belirtir.

Kaynak yöneticisi tahsisleri kesinleştirenceye kadar hiçbir kesin tahsis değeri bulunmaz.

5. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Rol Kapasitesini İnceleme

Hizmete yönelik olarak personel gereksinimlerini planlamak için tüm rol talebinin toplam görünümünü kullanın. Her bir kaynağın kapasitesini role göre inceleyebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip'i tıklatın.
2. Ekip menüsünü tıklatın ve Rol Kapasitesi'ni seçin.
3. Hizmet için rol tahsisini görüntüleyin ve diğer yatırım ve hizmetler için tahsislerle karşılaştırın. Yatırım hiyerarşisi bir rolle ilgili verileri toplar ve her alt yatırım hizmete belirli bir yüzde tahsis eder.
4. Hizmet ve alt yatırımlar için kullanılabilir rol kapasitesini görüntüleyin.
5. Bir ekip rolüne sahip olmayan kaynakları da [Hiçbir Rol Yok] satırında görüntüleyebilirsiniz.
6. (İsteğe bağlı) Bu bilgiyi bir senaryonun içinde veya dışında görüntüleyin. Örneğin, bir rol fazla tahsis edilmiş olarak görünebilir. Ekip personel sayfasını açmak için Personel simgesini tıklatın ve rolü kullanmakta olan kaynakları inceleyin.

Hizmet için Kaynak Tahsislerini Tanımlama

Personel tahsisi, bir hizmet için belirli bir kaynağın atanmasını belirtir. Personel üyeleri hizmetin tüm süresi için otomatik olarak rezerve edilir. Rezervasyon tarihleri ve diğer personel tahsisi bilgilerini değiştirebilirsiniz..

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
2. Aşağıdaki alanları düzenleyin:

Kaynak

Görev adını görüntüler. Kaynak özelliklerini açmak için kaynak adının bağlantısını tıklayın.

Rol

Kaynağın yatırımdaki rolünü tanımlar.

Saat

Kaynağın tamamlanan çalışma için yatırıma saat girip giremeyeceğini belirtir.

Rezervasyon Durumu

Yatırım için kaynak rezervasyon durumunu belirtir.

Başlangıç ve Bitiş

Kaynağın yatırıma rezerve edildiği başlangıç ve bitiş tarihlerini tanımlar. Tarihleri değiştirdiğinizde, Tahsis sütunundaki değer güncellenir.

Tahsis Yüzdesi

Bu kaynağın bu yatırıma tahsis edildiği varsayılan tutarı tanımlar. Tahsis yüzdesi olarak sıfır (0) değerini girebilirsiniz. Değişiklikler ayrıca Tahsis sütunundaki değeri de günceller.

Tahsis

Kaynağın geçici olarak rezerve edilen saatlerinin sayısını görüntüler. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri arasındaki toplam iş günü sayısı (başlangıç ve bitiş tarihleri dahil olmak üzere) ile kaynağın günlük çalışma saatinin çarpılmasıyla, her kaynağın tahsis miktarı elde edilir. TTM için bir kaynağın hizmete atandığı saat sayısı temel alınır.

Tahsis Edilen Gerçekleşenler

Kaynağın bu yatırıma atandığı toplam saat sayısını görüntüler.

Vaka Gerçekleşenleri

Bu yatırımla ilişkili vakalara yayınlanmış zamanı görüntüler.

Toplam Gerçekleşenler

Bu kaynak için kaydedilen toplam gerçekleşenleri belirtir.

3. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Kaynak Tahsislerini Ayarlama

Kaynak atamasını uzatma ve kesin rezerve edilmiş kaynağın rezervasyonunu kaldırma dahil olmak üzere kaynak tahsislerini ayarlayabilirsiniz.

Örneğin, bir kaynak için planlanan veya varsayılan tahsis yüzde 100'dür. Kaynak 1 Nisan tarihinden 1 Temmuz tarihine sizin hizmetinizde çalışmak üzere rezerve edilmiştir. Kaynağın aynı zamanda 1 Nisan tarihinden 30 Nisan tarihine kadar zamanının yüzde 50'sinde başka bir hizmette çalışması da zamanlanmıştır. Kaynak 15 Mayıs tarihinden 22 Mayıs tarihine kadar izinde olmayı planlamaktadır. Bu durumda, iki tahsis eğrisi oluşturabilirsiniz. Bir eğri 1 Nisan tarihinden 30 Nisan tarihine kadar olan yüzde 50'lik sapmayı belirtir. Diğer eğri 15 Mayıs tarihinden 22 Mayıs tarihine kadar olan yüzde 0'lık sapmayı belirtir.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın.
2. Kaynağın yanındaki Özellikler simgesini tıklatın ve aşağıdaki öğeleri inceleyin:

Planlanan Tahsis

Bu eğri hizmet yöneticisinin ilk olarak talep ettiği toplam *planlanan* (varsayılan) tahsis miktarını temsil eder.

Kesin Tahsis

Bu eğri kaynak yöneticisinin taahhüt ettiği tahsis miktarını temsil eder.

Not: Bir kaynak için rezervasyon durumu, planlanan ve kesin tahsis eğrilerindeki değişikliklere göre otomatik olarak ayarlar. Proje yönetiminin Karışık Rezervasyona (Varsayılan)İzin Ver ayarı, Kesin Tahsis bölümünü görüntüleme kabiliyetinizi belirler.

3. Varsayılan Tahsis Yüzdesi bölümünde, hizmete tahsis edilen kaynak için zaman yüzdesini girin. Örneğin yüzde 0, 50 veya 100 girin.
Değişiklik ekip personel sayfasındaki Tahsis ve Tahsis Yüzdesi sütunlarına yansıtılır.
4. Hizmetleriniz için planlanan ve kesin tahsisleri inceleyin ve Varsayılan Tahsis Yüzdesi alanından sapmaları belirleyin.
5. Varsayılan tahsisten sapmaların her biri için bir satır oluşturun. Bu konunun başındaki örneğimizde devam edecek olursak, iki satır oluşturun:
 - a. Bir satır kaynağın yüzde 50 çalıştığı dönemi temsil eder.
 - b. İkinci satır kaynağın yüzde 0 çalıştığı (ofis dışında olduğu) dönemi temsil eder.

6. Bir planlanan veya gerçek tahsis dönemi oluşturmak için:
 - a. Dönem için bir Başlangıç tarihi girin.
 - b. Dönem için bir Bitiş tarihi girin.
 - c. alışmalarını beklediğiniz zaman yüzdesini (geçici veya taahhüt edilen olarak) Tahsis Yüzdesi alanına girin. Örneğin yüzde 0, 50 veya 100 girin.
7. Değişiklikleri kaydedin.

Kaynak Tahsislerini Değiştirme, Taahhüt Etme veya Kabul Etme

Kaynak tahsislerine aşağıdaki gibi değişiklikleri de yapabilirsiniz:

- **Tahsisi Değiştir:** Bir hizmetteki kaynak tahsislerinin tamamını veya bir kısmını değiştirebilir veya leklendirebilirsiniz. Tahsisleri izin verilebilir zaman ölçekli görünümün (altı ayın) tesine uzatmak için tahsisleri değiştirin. Örneğin , bir tahsis 1 Mayıs'ta varsayılan yüzde 100 oranında başlar, 31 Mayıs'a kadar devam eder ve ardından Haziran ayı boyunca yüzde 50 gibi düşük bir tahsis oranıyla uzatılır. Başlangıcı 1 Haziran olarak değiştirirseniz, tahsis 1 Haziran ile 1 Temmuz arasında (31 takvim günü) yüzde 100 oranına değiştirilir. Ardından 2 Ağustos'a kadar yüzde 50 olarak uzatılır. Ayrıca tahsisleri, segment içermeyen zaman süreçleri için de değiştirebilirsiniz.
- **Planlanan Tahsisi Taahhüt Et:** Kesin tahsisi planlanan tahsise eşit olacak şekilde ayarlayabilirsiniz. Segmentleri kesin olarak rezerve etmek için kaynağın planlanan tahsis segmentini düzenleyin. Kaynağın kesin rezerve edilmiş durumda olması, bu kaynağın tümüyle taahhüt edildiği anlamına gelir. Planlanan tahsisin taahhüt edilmesi varsayılan tahsis yüzdesini sıfırlamaz.
- **Kesin Tahsisi Kabul Et:** Planlanan Tahsis bölümündeki kesin olmayan rezervasyonlu segmentleri kaldırabilirsiniz. Tüm segmentler taahhüt edilen kesin rezerve segmentlere eşit olacak şekilde sıfırlanır.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklatın.
2. Tahsisleri değiştirmek için kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
3. Tahsisleri değiştirmek veya ölçeklendirmek için:
 - a. Eylemler menüsünü açın ve Tahsisi Değiştir'i tıklatın.
 - b. Kaydırılacak Zaman Aralığı bölümünde kaynağın hizmet üzerinde çalışmak üzere tahsis edildiği başlangıç ve bitiş tarihlerini değiştirin. Veriyi taşırken, segment tahsisleri, her segment için tahsis edilen yüzde değişse bile bozulmamış olarak kalır.

- c. Zaman Vardiyası Parametreleri bölümünde:
 - Bugüne Değiştir alanında, değiştirilmiş tahsisin başlamasını istediğiniz tarihi girin.
 - Fatura Kesme Tarihini Değiştir alanında, tahsislerin değiştirilmesi için bitiş tarihini girin. Tahsisler bu tarihten sonrasına değiştirilemez.
 - Tahsis Yüzdesini Şuna Göre Ölçeklendir alanında, değiştirme için gerekli olan tahsisin yüzde değişimini girin.
4. Planlanan tahsisi kesin tahsis olacak şekilde taahhüt etmek için:
 - a. Eylemler menüsünü açın ve Planlanan Tahsisi Taahhüt Et ögesini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
 - b. Evet'i tıklayın.
5. Diğer taraftan, kesin tahsisi kabul etmek ve planlanan tahsisi kesin tahsise eşit olacak şekilde sıfırlamak için:
 - a. Eylemler menüsünü açın ve Kesin Tahsisi Kabul Et ögesini tıklayın.
Onay sayfası görüntülenir.
 - b. Evet'i tıklayın.
Tüm tahsisler tümüyle taahhüt edilir. Tüm segmentler taahhüt edilen kesin rezerve segmentlere eşit olacak şekilde sıfırlanır. Rezervasyon Durumu değeri *Kesin* olarak değişir. Tahsis Yüzdesi ve Tahsis sütun değerleri güncellenir.
6. Değişiklikleri kaydedin.
Değişiklik hizmet ekibinin personel sayfasındaki Tahsis sütununda yansıtılır.

Birden Çok Ekip Üyesi İçin Tahsislerin Belirlenmesi

Birden çok ekip üyesinin tahsislerini, aynı anda belirleyebilirsiniz.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip seçeneğini tıklayın.
2. Tahsisi güncellemek için kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin.
3. Eylemler menüsünü açın ve Tahsisi Belirle'yi tıklayın.

4. Genel bölümünde, seçilen ekip üyeleri için aşağıdaki tahsisleri ayarlayın.

Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihi

Tahsisin başlayacağı tarihi ve biteceği tarihi tanımlar.

Kaynağın personel gereksinimlerini, hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleriyle eşleştirecek şekilde sıfırlamak için Yatırım Başlangıç Tarihiyle Eşleştirmeye Sıfırla onay kutusunu seçin.

Varsayılan Tahsis Yüzdesi

Hizmet için kaynak tahsisini tanımlar.

5. Sayfadaki Mevcut Tahsis Segmentleri bölümünde bulunan Mevcut tahsis segmentlerini temizle onay kutusunu seçin. Bu seçim seçilen ekip üyelerinin tüm tahsis segmentlerini kaldırır.
6. Sayfadaki Yeni Tahsis Segmentleri bölümünde aşağıdaki alanları doldurarak seçilen ekip üyeleri için tahsis segmenti oluşturun.

Başlangıç ve Bitiş

Tahsisin başlayacağı tarihi ve biteceği tarihi tanımlar.

Tahsis Yüzdesi

Hizmete tahsis edilen kaynak yüzdesini tanımlar.

7. Değişiklikleri kaydedin.

Hizmet için Planlanan ve Taahhüt Edilen Kaynak Tahsislerini Düzenleme

Hizmet yöneticisi olarak, aşağıdaki soruları cevaplamak istersiniz:

- Bir hizmet için ne kadar kaynak kullanılabilirliğine sahibim?
- Hangi kaynaklar için fazla rezervasyon yapılmış veya az rezervasyon yapılmıştır ve bunlar hangi oranda yapılmıştır?

Hizmet için planlanan ve taahhüt edilen tahsisi kaynağa göre veya zaman dönemine göre bir grafik içinde inceleyebilirsiniz.

şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın.
2. Ekip menüsünü açın ve Ayrıntılar'ı seçin.
Tahsisler kaynağa, tahsise ve zaman dönemine göre görüntülenir.
3. Bir zaman döneminin üzerine gidin.
Kısa bir özeti içeren bir not görüntülenir.
4. Zaman dönemi sütunlarını ve tahsis renklerini inceleyin. Sütunlar varsayılan olarak *haftalığa* ayarlanır ve her zaman geçerli haftayla başlar.
 - Sarı, ilgili zaman aralığı için elverişli düzeyde veya elverişli düzeyin altında tahsis edildiği kaynakları belirtir.
 - Kırmızı, fazla tahsis edilen kaynakları belirtir. Rezerve edildiği süre, ilgili zaman dönemi için elverişli olduğu süreyi aşar.
 - Yeşil, diğer yatırımlara, fikirlere veya hizmetlere yapılan kaynak tahsislerini belirtir.
5. Zamanla ilgili değerleri düzenlemek için, grafiği tıklatın. Örneğin, her kaynağın zaman hücrelerini düzenleyebilirsiniz.
6. Değişikliklerinizi kaydedin.

Hizmet Ekibindeki Kaynakları Değiştirme

Bir hizmet ekibine atanan personel üyelerini değiştirebilirsiniz. Benzer becerilere sahip bir kaynağı bulmak için kullanılabilirlik puanını kullanın. Bir kaynağı farklı adlı bir kaynakla ve bir rolü bir kaynakla değiştirebilirsiniz.

Not: Değiştirme işlemi fazla tahsis edilmiş kaynaklarla sonuçlanabilir.

şu adımları uygulayın:

1. Mümkünse, orijinal personel üyesine değiştirme geręekleřmeden önce zaman girişlerini tamamlamasını ve göndermesini önerin.
2. Hizmeti açın ve Ekip'i tıklatın.
3. Değiştirilecek kaynağın adının yanında bulunan Kaynak Bulucu simgesini tıklatın.
4. Aşağıdaki alanları inceleyin:

Kullanılabilirlik

Kaynak tahsisi için atama dönemini ve saat sayısını belirler. Değiştirme işlemi, gösterilen tarihleri ve saatleri yeni kaynağa transfer eder.

Kullanılabilirlik Eşleşmesi

Atama süresinde (çalışma döneminde) bir faktör işlevi gören bir puanı ve her olası eşleşen kaynağın kullanılabilirliğini görüntüler. Puan ne kadar yüksekse eşleşme de o kadar yakın olur.

Arama kriterlerinize herhangi bir beceri özelliği eklenmediğinde, Toplam Eşleşme sütununda Kullanılabilirlik Eşleşmesi puanı yinelenir. Beceri Eşleşmesi sütunu boş olabilir. Arama kriterlerini beceri ve kullanılabilirlik ölçütlerine göre girerseniz Toplam Eşleşme sütununda iki puanın ortalaması görüntülenir.

Sayfanın üst kısmında aşağıdaki mesaj görüntülenir:

Kullanılabilirlik tarihleri aşağıdaki zaman aralığına denk gelmediğinde eşleştirme puanları doğru olmayabilir: ggaayyyy - ggaayyyy

Mesajdaki tarih aralığı ile Kullanılabilirlik alanındaki tarihler arasında tutarsızlık olması halinde Kullanılabilirlik Eşleşmesi puanı doğru olmayabilir. Örneğin, Kullanılabilirlik alanındaki tarihler 01.10.2017 - 07.02.2018 olabilir. Mesajdaki tarih aralığı 7.10.2019 - 7.10.2020 olabilir. Herhangi bir kaynak için karşılaştırma bulunamaz. Bu durum genel kullanılabilirlik eşleşme puanlarını düşürür.

5. Yeni kaynağın yanındaki onay kutusunu seçin ve Değiştir'i tıklatın.
6. Onaylamak için Evet'i tıklatın.
7. Rolü farklı bir rolle değiştirmiyorsanız, orijinal personel üyesinin rolü yeni personel üyesine aktarılır. Yeni kaynak, değiştirilen kaynaktan aşağıdaki özellikleri alır:
 - a. Kullanılabilirlik Başlangıcı (tarih geçmemişse ve söz konusu tarihte yeni kaynak rezerve edilmemişse)
 - b. Kullanılabilirlik Bitişi
 - c. Kalan Tahsis
 - d. Kalan TTM
 - e. Yüzde (%) Tahsis

Not: Gerçekleşenler, bekleyen gerçekleşenler ve orijinal personel üyesinin anahatı yeni personel üyesine transfer edilmez.

Hizmetteki Personel Üyesi Rollerini Değiştirme

Hizmetteki bir personel üyesinin rolünü değiştirebilirsiniz. Değişiklik kaynak için kalıcı değildir. Roldeki değişiklik yalnızca yerel hizmet düzeyinde geçerlidir.

Şu adımları uygulayın:

1. Hizmeti açın ve Ekip'i tıklatın.
2. Bir kaynağın yanındaki Özellikler simgesini tıklatın.

3. Genel bölümünde, Yatırım Rolü alanında bir değer seçin.
4. Ekle'yi tıklatın.
5. Değişiklikleri kaydedin.

Bölüm 5: BRM Hızlandırıcısı

Bu bölüm aşağıdaki konuları içerir:

[BRM Hızlandırıcısını Ayarlama](#) (sayfa 45)

[BRM Hızlandırıcısını Kullanma](#) (sayfa 51)

BRM Hızlandırıcısını Ayarlama

BRM Hızlandırıcısı, BT Hizmet Yönetimi modülünün parçası olan bir eklentiler kümesidir.

BRM Hızlandırıcısı Alanlarını Ayarlama

Yönetici olarak, eklenti yükleyin ve ardından BRM Hızlandırıcısı eklenti alanlarını yapılandırın. BRM içeriği, eklenti yüklediğinizde, kullanıcılar tarafından kullanılabilir durumdadır. Ancak siz aşağıdaki görevleri gerçekleştirmeden önce kullanıcılar BT hizmetini görüntüleyemez:

- CA Clarity PPM Studio'yu kullanarak bu prosedürü tamamlayın.
- Organizasyonunuzun Studio'yu kullanarak uygulamak istediği diğer nesneler için alanları ve öznitelikleri ayarlayın.

Şu adımları uygulayın:

1. Yönetim'i tıklatın. Studio altından Nesneler'i seçin.
2. Hizmet nesnesini açın.
3. Öznitelikler sekmesini tıklatın.
4. Hizmet nesnesi için aşağıdaki öznitelikleri etkinleştirin:

Hizmet Türü

Hizmetin türü. Alanı hizmet özellikleri sayfasına ekleyin. Hizmet türleri, varsayılan olarak şu değerleri içeren bir arama tablosunda tanımlanır:

- Altyapı
- Bakım
- Görev İçin Kritik
- Gelir Oluşturma Desteği

Not: Hizmet Türü alanı, standart bir arama alanıdır. Hizmetleri tür özniteliklerine göre aramak için bu alanı kullanabilirsiniz.

İş Hizalama

İş Hizalama alanını hizmet özellikleri sayfasına ekleyin. Sayfada hizmetin kurumun iş hedefleri ile ne kadar iyi hizalandığını belirtilir. Alan 1 ila 100 arasında sayısal bir değer alır. Standart *Hizalama* trafik ışığı aşağıdakileri belirtir:

- Kırmızı. İş Hizalama alanındaki değer 0-33 arasındadır.
- Sarı. İş Hizalama alanındaki değer 33-66 arasındadır.
- Yeşil. İş Hizalama alanındaki değer 66-100 arasındadır.

5. Abonelik nesnesinin bir alt ögesi olan Ana Metrik nesnesinde aşağıdaki alanları ayarlayın.

Eşik Göstergesi

Kilit Metrik Oluştur, Kilit metriği düzenle ve Kilit metrik listesi sayfalarına Eşik Göstergesi alanını ekleyin. Alan Yüksek Değerler Daha İyi onay kutusuyla birlikte görüntülenir. Onay kutusu seçiliyse, eşğin üstünde olan değerler kabul edilebilir. Onay kutusunun işareti kaldırıldığında, eşğin altındaki değerler tercih edilir.

Yüksek Değerler Daha İyi onay kutusu, belirli bir kilit metrik alan için trafik ışıklarının nasıl belirlendiğini gösterir. Örneğin Beklemedeki Kullanıcıların Sayısı adıyla yeni bir ana metrik oluşturup onay kutusundaki seçimi kaldırın. Bu, Değer Metrikleri portletinin veri sağlayıcısına eşğin altında kalan değerlerin daha iyi olduğunu belirtir.

Tür

Tür alanı özel metrikleri BRM Hızlandırıcı portletleri için kategorilendirir. Örneğin Hizmet Düzeni: Gösterge Tablosu sayfasından Hizmet Durumu portletindeki Değer bağlantısını seçtiğinizde, Metrikler portleti Değer kategorisiyle etiketlenen değerleri kullanır. Tür alanı Kilit Metrik Oluştur, Kilit Metriği Düzenle, Kilit Metrik listesinde görüntülenir ve bölüm aboneliği için sayfaları filtreler. Tür, aşağıdaki varsayılan değerleri içeren bir açılan arama tablosuna sahip standart metin alanıdır:

- Değer
- Kullanım
- Kapalı Vakalar
- Oluşturulan Vakalar
- Diğer

Hizmet Masası Tümlleştirilmesi Ayarlama

BRM Hızlandırıcısı BT'nin yönettiği ve müşteri bölümlerinin tükettiği hizmetler ve yatırımlar için finansal, kaynak ve hizmet sağlama metriklerinin anlaşılmasını sağlar. Bazı BRM Hızlandırıcısı portletleri vakalar hakkında bilgi ve sayımlar içerir. Vakaları CA Service Desk Manager gibi harici sistemler kullanarak izleyebilirsiniz. Vaka verilerini toplamak için aşağıdaki yöntemlerden birini kullanın:

- CA Clarity PPM içine manuel olarak girme
- XML Open Gateway (XOG) ile içe aktarma
- *Unicenter Service Desk Verilerini İçe Aktar* işi ile içe aktarma

Vaka Portletlerini Doldurma

Unicenter Service Desk Verilerini İçe Aktar işi, vaka verilerini almak üzere Service Desk veritabanı ile iletişim kurmak için GEL etiketini kullanan bir süreci çağırır. İş belirli bir programa göre çalışır ve aşağıdakileri uygular:

- Hizmet Masası'ndan hizmet vakasına göre müşteri sayımlarını alır.
- Doğru müşteriye ve hizmeti CA Clarity PPM'e çıkarır.
- Sayımları, CA Clarity PPM'de bulunan Abonelik nesnesinin özniteliklerine kaydeder.

İş her çalıştığında önceki değerleri değiştirir. Tümlleştirme yöntemi kullanıldığında vakalar için kayıt sistemi Service Desk olur. Bazı BRM Hızlandırıcı portletlerinde gösterilen kabul edilebilir vaka sayısı için hedeflerin (veya eşiklerin) kayıt sistemi CA Clarity PPM olur.

İşin başarılı bir şekilde çalışması için şu parametreler doğru olmalıdır:

- Hizmet Masası İletişim Kimliği bir CA Clarity PPM kullanıcı adı ile eşleşiyor.
- Service Desk vaka yapılandırma öğesi CA Clarity PPM Hizmet Kimliği ile eşleşiyor.
- Vakadan etkilenen Kullanıcı bir CA Clarity PPM kullanıcısıdır.
- CA Clarity PPM kullanıcısı tanımı, kullanıcının Service Desk'te rapor verdiği hizmete abone olan bölümle aynı olan OKY Bölümü ile ilişkisini içerir. Vaka verileri içe aktarılırken ilişki sisteme Service Desk iletişim kimliği ve CA Clarity PPM kullanıcı adı arasında bir eşleşme araması gerektiğini bildirir.

İlgili CA Clarity PPM Alanları

CA Clarity PPM, vaka verilerini Kilit Metrik nesnesinin (Abonelikler nesnesinin bir altı) bir parçası olarak kaydeder. Bu nesne kod, ad, tür, hedef değerli ve gerçek değerli başlama ve bitiş tarihi ile ilgili olarak genel özniteliklere sahiptir. Hizmet Masası verileri aylık artımlar halinde gösterilir. Yalnızca son altı ay ve Hizmet Masası vaka bilgilerinin geçerli ayı kullanılır. Vakalar için iki ana metrik türü vardır: Oluşturulan Vakalar ve Kapalı Vakalar. Açık vakaların yalnızca toplam sayımı gerekli olduğundan açık vakalar ayrı olarak ele alınır.

Müşteri tarafından oluşturulan vakalar ilgili aboneliğe ait ana metrikler olarak, hizmete göre saklanır. Bu bilgiyi kaydetmek için gerekirse yeni abonelikler oluşturulur. Kilit metrikler hem zaman değişimli gerçek değerler, hem de zaman değişimli hedef değerler olabilir. Hizmet Masası'ndan içe veriler aktarıldığında gerçek değerler doldurulur, ancak hedef değerler manuel olarak girilmeli veya başka şekilde içe aktarılmalıdır. Bu verilerin CA Clarity PPM'de minimum öge boyu aya göredir, çünkü portletler bu seviyede gösterim için tanımlanır.

Oluşturulmuş tüm vakalar şu öznitelikleri gösterir:

Kilit Metrik Kimliği veya Adı

Oluşturulan vakanın kimliğini veya adını gösterir.

Not: Tümleştirme işlemi beklenen ada göre değil beklenen kimliğe sahip ana metriği günceller.

Gerçek Değer

Oluşturuldukları zamana göre vakaların sayımı (açılma tarihleri veya saatlerine göre). Bu tarihten veya saatten itibaren kapatılan vakalar da dahil edilir.

Hizmete göre müşteriler tarafından Kapatılmış Vakalar da kilit metrikler olarak kaydedilir. Kapatılmış tüm vakalar şu öznitelikleri gösterir:

Kilit Metrik Kimliği veya Adı

Kapatılmış vakanın kimliğini veya adını gösterir.

Gerçek Değer

Kapatıldıkları zamandan itibaren vakaların sayımı (kapanma tarihleri veya saatlerine göre).

Açık vaka sayımı, kapanış tarihi veya saati olmayan vaka sayısının anlık bir görüntüsüdür (tümleştirmenin son çalıştırılmasından bu yana olan). Müşteriye ve hizmete göre açık vaka sayısı sayısal (yani zaman ölçekli değildir) biçimde saklanır. Sayım Abonelik Özellikleri: Ana sayfasındaki Vaka Sayısı özniteliğinde saklanır. Hedef değer de bu sayfada gösterilen sayısal bir özniteliktir (Vaka Eşliği).

İlgili Hizmet Masası Alanları

Aşağıda Unicenter Service Desk Verilerini İçe Aktar işi tarafından vaka portletlerini hesaplamak için kullanılan Service Desk alanları listelenmiştir. Tüm alanlar CA Clarity PPM içinde saklanmaz. Bazı alanlara yalnızca Service Desk değerlerinin CA Clarity PPM nesneleriyle eşleştirilmesi için gerek duyulur. Service Desk değerleri Vaka, İstek ve Sorun nesnelerinden alınır. Nesneler, ayrıntılar sayfalarındaki alanlarla aynı alanları içerir. Veri tabanı şeması, bu nedenle, her nesne için hemen hemen aynıdır.

İzleme Kimliği (Hizmet Masası DBS Kimliği)

Veritabanının Hizmet Masası'ndan benzersiz kimliği. Önceden sayılan vakalar ile yeni vakaların ayrıştırılması gerekiyorsa, vaka sayımını yapan mantık izleme alanı kimliğini kullanır.

Rapor Veren

Sistem Oturum Açma alanına girilen Service Desk kullanıcı adı. Raporlayan alanı CA Clarity PPM kullanıcısını belirtir. Kullanıcı adının CA Clarity PPM kullanıcı adıyla eşleşmesi gerekir. CA Clarity PPM kullanıcı adına bağlı olarak iş, belirli CA Clarity PPM bölümünün yerini tespit eder.

Açılma Tarihi/Saati

Vakanın Hizmet Masası'nda oluşturulduğu tarih. Zaman sapması hesaplamaları için açılış tarihinin ve saatinin olması gerekir.

Kapanma Tarihi/Saati

Vakanın Hizmet Masası'nda kapatıldığı tarih. Zaman sapması hesaplamaları için kapanış tarihinin ve saatinin olması gerekir.

Yapılandırma Öğesi

Hizmet Masası'ndaki yapılandırma öğesi. Bu alan, Hizmet Masası nesnesini (bu durumda, vaka) CA Clarity PPM'deki hizmet ile ilişkilendirir. Yöneticilerin yapılandırma öğeleri için CA Clarity PPM hizmet adlarını Service Desk arama tablosuna manuel olarak girmeleri gerekir. Böylece bir vakanın atanabilmesi için Service Desk'teki yapılandırma öğesi adı ve CA Clarity PPM hizmet adı eşleşir.

İlgili BRM Portletleri

Aşağıda Hizmet Masası'ndan içe aktarılan verileri kullanan BRM Hızlandırıcı portletleri ve verileri nasıl aldıkları listelenip açıklanmıştır:

Hizmet Sunumu trafik ışığı

Sağlayıcı portalında bulunan bu trafik ışığı için hizmete abone olan tüm müşterilerin açık vakaları temel alınır. Veriler şu şekilde alınır:

- Her müşterinin açık vaka verileri değerlendirilir.
- Açık vaka verileri, aboneliklerindeki vaka eşiği ile karşılaştırılır.
- Trafik ışığı belirlenir. Ardından genel trafik ışığının ne olduğunun görülebilmesi için abone olan her müşteri genelinde karşılaştırma yapılır.

Müşteri İzleme portleti

Hizmet Düzeni: Gösterge Tablosu sayfasında yer alan bu portlet, bir hizmetin abonesi olan bir baloncuk şemasıdır. Portlet bu verileri, tek bir müşterinin belirli bir hizmet için açık vaka sayımını kullanarak alır.

Yeni Vaka Eğilimi portleti

Hizmet Düzeni Gösterge Tablosu sayfasında ve sağlayıcı gösterge tablosu sayfasında yer alan bu portlet, belirli bir hizmete abone olan tüm müşterilerin kaydettiği, oluşturulan vakaları kullanır. Portlet verileri son altı ayda oluşturulan vakaları kullanarak toplar. Ayrıca hizmete aboneliği olan her müşteri için geçerli ayı değerlendirir. Portlet ayrıca oluşturulan vaka kilit metrikleri için manuel olarak girilen hedef değere bağlı olarak bir eşik çizgisi de gösterir. Tüm müşteriler için hedef değerleri toplayan sadece bir hedef çizgisi görüntülenir.

Müşteri portletine göre Açık Vakalar

Hizmet vakaları analizi ve sağlayıcı portalı sayfalarında bulunan bu portlet, belirli bir hizmet için müşteriye göre açık vakaları kullanır. Portlet bu verileri, müşterinin sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği hizmetler için kaydettiği açık vakaları seçerek türetir.

Müşteri Karnesi portleti

Açık vaka sayısı üyelik tanımındaki eşik üzerindeyse Müşteri Karnesi portletinde hizmet başına her müşteri için bir trafik ışığı görüntülenir. Alternatif biçimlerde portlet vaka sayısını toplu olarak gösterir. Toplu sayı müşterinin herhangi bir hizmetteki vaka sayısının eşik aşımını belirtir.

Hizmet portletine göre Açık Vakalar

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için belirli bir hizmete ait açık vakalar kullanır. Portlet bu verileri, hizmete abone olan her müşteri için açık vakaları toplayarak alır.

Hizmet Vakası İzleme portleti

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için hizmet başına açık vakalar kullanır. Portlet bu verileri, müşterilerin sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği hizmetlere karşı kaydettiği açık vakaları toplayarak alır.

Açık ve Kapatılmış Vakalar portleti

Sağlayıcı portalı sayfasındaki bu portlet için sağlayıcı bölümünün yatırım olarak sahip olduğu tüm hizmetlerde oluşturulan ve kapatılan vakalar kullanılır. Portlet verileri hem oluşturulan hem de kapalı vakaları toplayarak alır. Müşteriler, sağlayıcı bölümün yatırım olarak dahil ettiği her hizmet için bu tür vakaları günlüğe kaydeder.

Unicenter Hizmet Masası Verilerini İçe Aktar İşinin Ayarı

Verileri İçe Aktar işini ayarlamadan önce:

- Service Desk'te CA Clarity PPM içindeki BRM'lere ait kullanıcı kimlikleri ile eşleşen İletişim Kimliklerini oluşturun.
- CA Clarity PPM hizmet adları (vakaların atandığı), Hizmet Masası'nda yapılandırma öğeleri olarak ayarlandı.
- Service Desk'te vakaları oluşturun ve yapılandırma öğeleri ile etkilenen son kullanıcılara veya İletişim Kimliklerine ekleyin.

Daha fazla bilgi için *Yönetim Kılavuzu*'na bakın.

Şu adımları uygulayın:

1. Kişisel menüsünü açın ve Raporlar ve İşler öğesini tıklayın.
Liste sayfası görünür.
2. Unicenter Service Desk Verilerini İçe Aktar işini tıklayın.
Özellikler sayfası görünür.
3. Gerekli olan şu parametreleri girin:

Unicenter Hizmet Masası URL'si

Vaka verilerinin içe aktarılacağı Service Desk sistemi için URL'yi tanımlar. URL, Service Desk için Axis hizmetinin adresidir.

Unicenter Hizmet Masası Parolası

Vaka verilerinin içe aktarılacağı Service Desk sistemi için parolayı tanımlar.

Unicenter Hizmet Masası Kullanıcı Adı

Vaka verilerinin içe aktarılacağı Service Desk sistemi için kullanıcı adını tanımlar.

4. İşin ne zaman çalıştırılacağını belirtin. İş hemen çalıştırabilir veya gelecek bir tarih veya saatte çalışması için zamanlayabilirsiniz. İsteğe bağlı olarak yenilemeyi ayarlayın.
5. İsteğe bağlı olarak işin başarısız olduğu veya tamamlandığı ile ilgili olarak bilgilendirilecek kaynakları veya grupları belirtin.
6. Değişiklikleri kaydedin.

BRM Hızlandırıcısını Kullanma

BRM Hızlandırıcısı

İş İlişkileri Yöneticisi (BRM) Hızlandırıcısı eklentisi, BT Hizmet Yönetimi modülünün bir parçasıdır. BRM Hızlandırıcısı BT hizmet sunumu ile işletme birimleri arasındaki iyileştirilmiş ilişkiyi hızlandırır. Eklenti aşağıdaki gösterge tablolarının ve portalların her biri içinde portletlerin özgün bir alt kümesini içerir:

- Hizmet Gösterge Tablosu, hizmet yöneticilerine belirli bir hizmetle ilgili uyarılar ve metrikler sunar.
- Sağlayıcı Gösterge Tablosu, BT ve bölüm yöneticilerine belirli bir sağlayıcı bölümüyle ilgili uyarılar ve metrikler sunar.
- Müşteri Gösterge Tablosu, BT ve bölüm yöneticilerine belirli bir müşteri bölümüyle ilgili uyarılar ve metrikler sunar.
- Sağlayıcı Portalı tüm sağlayıcı bölümleri arasındaki hizmet metriklerini görüntüler.
- Müşteri Portalı iş ilişkileri yöneticisi müşterileri arasındaki hizmet metriklerini görüntüler.

BRM Hızlandırıcısı gösterge tablolarından ve portletlerinden tam olarak faydalanabilmek için organizasyon yapınızın aşağıdaki varlıkları içerdiğini doğrulayın:

- Bölüm yöneticili çoklu müşteri ve sağlayıcı bölümleri
- Müşteri bölümleri ve BT ile birlikte çalışan iş ilişkileri yöneticileri
- Hizmetlere sahip sağlayıcı bölümleri
- Hizmetlere abone olan bir veya daha fazla müşteri bölümleri
- Müşteri bölümlerinde takip edilen istatistik ve kilit metrikleri
- Hizmetlere atanmış varlıklar, uygulamalar ve projeler.

Bölüm Abonelikleri (BRM Hızlandırıcısı)

Müşteri bölümleri, sağlayıcı bölümlerince sağlanan hizmetlere abone olabilirler. Her abonelik, gösterge tabloları ve portallar için BRM Hızlandırıcı portletlerinde kullanılan metriklere sahiptir. Çoğu ana metrik kullanıcı tanımlı değerlerdir. Vaka verisi Hizmet Masası'ndan içe aktarılır.

Metrikleri görüntülemek için bir hizmet aboneliği adına ait Özellikler'ini tıklatın.

Aşağıdaki metrikler BRM Hızlandırıcısı portletlerinde kullanılır:

Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi

Müşterinin abonelik memnuniyetinin seviyesini belirten yüzde değeri. Bu alan, 1-100 arasında sınırlanmış yüzde değerlerini kabul eder. Bu yüzde miktarına dayalı olarak, müşteri memnuniyetinin trafik ışığı kuralları kesin kodlanır. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

SDA İhlallerinin Sayısı

Bu aboneliğin SDA ihlallerinin toplam sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

SDA İhlalleri Eşiği

Bu abonelik için, SDA ihlallerinin eşik sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

Vaka Sayısı

Bu aboneliğin açık vakalarının toplam sayısı.

Vaka Eşiği

Vaka trafik ışıği değerleri için vaka eşik sayısı. Bu alan Abonelik Özellikleri: Ana sayfasında gösterilir.

Değişiklik Emirlerinin Sayısı

Bu aboneliğin değişiklik emirlerinin toplam sayısı.

Abonelik Ücretleri

Bu abonelik için müşteriye ücretlendirilen tutar.

Toplam Kullanıcı Sayısı

Bu abonelik için toplam kullanıcı veya müşteri sayısı.

Aktif Kullanıcı Sayısı

Bu abonelik için aktif kullanıcı veya müşteri sayısı.

Sayfa Tıklanma Sayısı

Bu abonelik web sitesinin (eğer varsa) kaç defa ziyaret edildiği.

Kilit Metrikler

Kullanıcının oluşturulan ana metrik türünü belirleyebilmesi için Ana Metrikler sayfası bağlantısı. Örneğin, Kapatılmış Vakalar, Oluşturulan Vakalar, Diğer, Kullanım veya Değer. Trafik ışıkları, değer in hedef eşiğinin üzerinde olup olmadığı ve Yüksek Değerler Daha İyi onay kutucuğunun seçili olup olmadığı gibi, metrik türüne göre belirlenir. Yalnızca kullanıcı tanımlı ekipler geçerlidir. Oluşturulan Vakalar veya Kapatılmış Vakalar için önceden tanımlanmış ana metrik yoksa, Hizmet Masasından içe aktarıldığında abonelik için bir tane oluşturulur.

BRM Hızlandırıcı Gösterge Tabloları ve Portallarına Erişin

BRM Hızlandırıcıya erişmek için, BT Hizmet Yönetimi menüsünden Sağlayıcı Portalı veya Müşteri Portalı'nı seçin.

Veriyi aşağıdaki portallardan görüntüleyebilirsiniz:

Sağlayıcı Portalı

Mali, müşteri, kaynak ve hizmet talebi bilgileri gibi metrikleri görüntüler. Portaldaki portletler, dikkat edilmesi gereken alanlarla ilgili olarak üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisini uyarmak için trafik ışıkları ve grafikler kullanır. Görünüm, BT yöneticisinin yönettiği bölümlere dayalı olarak tüm hizmet bilgilerini toplar.

Müşteri Portalı

Hizmet metrikleri ve maliyetlerine odaklanır. Müşteri portalı ayrıca müşterilerinin hizmetleriyle ilgili sorunlar hakkında İş İlişkileri yöneticisini bilgilendirmek için grafiklerin, tabloların ve bilgilerin bulunduğu portletler içerir. Müşteri portalındaki görünüm, İş İlişkileri yöneticisine atanan bölümlerle sınırlıdır.

Hizmet ve Bölüm gösterge tablolarına hizmet ve bölüm gösterge tablolarından erişebilirsiniz.

Hizmet Üzerinden Gösterge Tablolarına Erişim

Şu adımları uygulayın:

1. Giriş Sayfasını açın ve BT Hizmet Yönetimi'nden Hizmetler'i tıklayın.
2. Gösterge tablosunu görüntülemek üzere bir hizmet açın.
3. Gösterge Tablosunu tıklayın.

Bölüm Üzerinden Gösterge Tablolarına Erişim

Şu adımları uygulayın:

1. Ana Sayfa'yı açın ve Organizasyon altında Bölümler'i tıklayın.
2. Gösterge tablolarını görüntülemek üzere bir bölüm açın.
3. Sağlayıcı Gösterge Tablosunu veya Müşteri Gösterge Tablosunu tıklayın.

Hizmet Gösterge Tablosu

Hizmet gösterge tablosu Hizmet nesnesi üzerinden kullanılabilir ve ayrıntılara gidebileceğiniz pek çok portlet içerir. Gösterge panosunu genellikle bireysel hizmet yöneticileri veya üst düzey BT yöneticileri kullanır.

Hizmet Durumu

Bu portlet, bir metrikler listesi içerir. Her metrik, durumunu belirtmek için bir trafik ışığıyla birlikte görünür. Hizmet sağlayıcısı, şu hizmet alanlarını hızlı bir şekilde belirleyebilir:

- Ayarlanmış eşikleri aşanlar (kırmızı)
- Arada olanlar ve takip edip izleyenler (sarı)
- Sorunsuz çalışanlar (yeşil)

Şu anda aktif olan ve onaylanmış yatırımlar, değişiklik emirleri ve riskler veya başlaması beklenen yatırımlar için görüntülenir. İptal edilen veya tamamlanan yatırımlar dahil edilmez.

Portlettteki veriler, abonelik özelliklerinin ana metrikler sayfasındaki kullanıcı tanımlı bir dizi ana metrikten türetilir. Metrikler zaman dönemine göre görüntülenene hedeflenen ve gerçek başlangıç ve bitişi içerir.

Hizmet Durumu, Metrik ve Durum sütunlarını içeren hiyerarşik bir tabloda sunulur. Portletin üst düzey metriklerinin (Hizmet Destek, Yönetim ve Projeler ve Değişiklik Emirleri) hepsi bir trafik ışığına sahiptir. Üst düzey trafik ışıkları, dahil edilen tüm trafik ışıklarını toplar.

Üst düzey metrikleri genişlettiğinizde, aşağıdaki ilave metrikler kullanılabilir olur:

Değer

Değer türüne sahip tüm kilit metrikleri görüntüler. Eşiğin altında olmasını istediğiniz değerler aşağıdaki ölçekle birlikte görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 100'dür.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 80'dir (kırmızı trafik ışığı yoksa sarı işaretlidir).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer <=yüzde 80'dir.

Eşiğin üstünde olmasını istediğiniz değerler aşağıdaki ölçekle birlikte görüntülenir:

- Yeşil. Geçen üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 120'dir.
- Sarı. Geçen üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer >yüzde 100'dür (yeşil trafik ışığı yoksa sarı işaretlidir).
- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait herhangi bir değer <100'dür.

Bölüm abonelikleri için yalnızca Değer etiketli ana metrikleri görüntülemek için önceden filtrelenen Metrikler portletini görüntülemek üzere Değer Metrik bağlantısını tıklatın. Portlet, veriyi, eklenmiş zaman ölçekli değer (ZÖD) grafikleriyle tablo formatında görüntüler. Bu portletteki satır sayısı için belirli bir türe ait ana metrik sayısı temel alınır. Satır sayısı için ayrıca açılır listeden seçilen değer (Kapatılmış Vakalar, Oluşturulan Vakalar, Diğer, Kullanım veya Değer) temel alınır.

Varsayılan olarak ZÖD bölümü, geçerli tarihe dayalı olarak son üç aylık ve gelecek üç aylık zaman dönemleri kullanır. Gerçekleşen değer ve eşik değeri karşılaştırma için görüntülenir.

YG

Yatırım getirisini belirtir. Seçilen hizmetin Hizmet Özellikleri: Bütçe sayfasına gitmek için YG metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Yatırım Getirisi değeri <yüzde 0'dır.
- Sarı. Yatırım Getirisi değeri <yüzde 15'tir.
- Yeşil. Yatırım Getirisi değeri >=yüzde 15'tir.

Kullanım

Kullanım türüne sahip tüm kilit metrikleri görüntüler. Eşiğin üstündeki değerler isteniyorsa, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin >=yüzde 100'üdür.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin >=yüzde 90'ıdır (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin <yüzde 90'ıdır.

Eşiğin üstündeki değerler tercih edilebilirse, aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin <=yüzde 70'idir.
- Sarı. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin <=yüzde 90'ıdır (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Son üç ay içinde herhangi bir müşteriye ait kullanım değeri hedef eşiğin >yüzde 90'ıdır.

Bölüm aboneliklerin sadece Kullanım etiketli ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine gitmek üzere Kullanım metrikleri bağlantısını tıklatın. Metrik portleti, Değer metrik bölümünde açıklanmaktadır.

Vakalar

Metrik, hizmete abone olan her müşteri için açık vakaların toplamına dayalı olarak belirlenir. Vaka eşik değeri abonelik özellikleri sayfasındaki Vaka Eşikleri özniteliğinde saklanır. Aşağıdaki trafik ışıkları, açık vaka sayısına bağlı olarak görünür.

- Kırmızı. Vakalar belirlenen eşik >yüzde 30 üzerindedir.
- Sarı. Vakalar belirlenen eşik >yüzde 10 üzerindedir (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil. Vakalar belirlenen eşik <=yüzde 10 üzerindedir.

Hizmet Vakaları Analizi sayfası için Vakalar metrik bağlantısını tıklayın. Portlet sayfası aşağıdakiler gibi ayrıntılarına gidebileceğiniz ve Hizmet Gösterge Tablosunun bir parçası olan vaka portletlerini barındırır:

Yeni Vaka Eğilimi

Geçerli ay dahil olmak üzere altı aylık bir süre boyunca oluşturulmuş veya yeni vakalar hakkında bilgi sağlar. Verileri İçe Aktar işi kullanılarak vaka verileri Hizmet Masası'ndan alınır. Ayrıca oluşturulan vaka verilerini Abonelik Özellikleri: Ana Metrikler sayfasından da girebilirsiniz. Ana metrik türü için Oluşturulan Vakaları seçin ve istenilen her zaman dönemi için hedef ve gerçek değerleri girin.

Yeni Vakalar Trendi, histogramda bir tablo ile temsil edilir. Müşteri sütunu, bölüm adını ve Hizmet sütunu da müşterinin abone olduğu hizmet adını görüntüler. Histogramın bir kısmı son altı aya ait bu hizmetin yeni vakalarının toplam sayısını müşteriye göre görüntüler (içinde olunan ay dahil). İkinci kısım oluşturulan vakalar için eşik çizgisini görüntüler. Eşik çizgisi her müşteri için farklı olabilir ve oluşturulan her vaka satırı için hedef değerlerin bir kısmıdır.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Müşteri tarafından sınıflandırılan açık vakaları Grafik Olarak Görüntüler Verileri İçe Aktar işi kullanılarak vaka verileri Hizmet Masası'ndan alınır. Veriler sütunlar içerisinde görünür ve her müşteri için belirli servise yönelik açık vakaların toplam sayısını gösterir. X eksenı müşterileri, Y eksenı ise vakaların sayısını görüntüler.

SDA

Bu metrik için abone olan her müşterinin hizmet düzeyi anlaşma (SDA) ihlalleri temel alınır. Eşik üzerinde yer alan her şey sakıncalı olarak değerlendirilir. SDA ihlallerinin sayısına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri 1 ve kendi eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, sarı trafik ışığı için sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Tüm müşteriler için tüm SDA ihlalleri değeri 0'dır (sıfır).

Müşteri tarafından bu hizmete yönelik başlatılan belirli hizmet ölçümlerini listeleyen Müşteri Karnesi portletine gitmek için SDA ölçüm bağlantısını tıklatın. Veriler, seçili hizmetin tüm müşterileri için belirli ölçümlere yönelik trafik ışıklarını ve yığın çubuklarını gösteren bir kılavuz biçiminde görünür. Aşağıdaki sütunları içerir:

Müşteri

Hizmete abone olan müşteri bölümünün adı.

Giderler

Bölüme yönelik abonelik ücretleridir.

Vakalar

Belirli hizmete yönelik tüm müşteriler içerisindeki açık vakaların toplam sayısıdır. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Vakalar belirlenen eşiğin >yüzde 30 üzerindedir.
- Sarı. Vakalar belirlenen eşiğin >yüzde 10 üzerindedir.
- Yeşil. Vakalar belirlenen eşiğin <=yüzde 10 üzerindedir.

Memnuniyet

Bu sütun abonelik özellikleri sayfasındaki Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi alanına başvurur. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 50'dir.
- Sarı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 80'dir.
- Yeşil. Müşteri memnuniyeti >=yüzde 80'dir.

SDA

Bu sütun abonelik özellikleri sayfasındaki SDA İhlalleri Eşiği alanına başvurur. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, 1 ve eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, sarı trafik ışığı için sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Bu durumda SDA ihlalleri sıfırdır.

Memnuniyet

Bu metrik verilerini, abonelik özellikleri sayfasında bulunan Müşteri Memnuniyeti Derecelendirmesi alanından türetir. Alandaki değer 1 ve 100 arasındaki bir yüzdelik orandır. Memnuniyet derecelendirmesine bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 50'dir.
- Sarı. Müşteri memnuniyeti <yüzde 80'dir (kırmızı yoksa sarıdır).
- Yeşil trafik ışığı. Müşteri memnuniyeti >=yüzde 80'dir.

Müşteri Karnesi portletine gitmek için Memnuniyet ölçüm bağlantısını tıklatın. Bu portlet, SDA ölçümü bölümünde açıklanmıştır.

Bütçe

Metrik, gerçek maliyetler ile planlanan maliyetlerin karşılaştırması temel alınarak belirlenir. Karşılaştırma yıl başlangıcından son gerçekleşenlerin tarihine kadar olan aralıkta yapılır. Belirli bir hizmete ait maliyet planlarını listeleyen hizmet finansal planı sayfasına gitmek için metrik linkini tıklatın. Karşılaştırma değerine bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. Karşılaştırma >yüzde 100'üdür (kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin <=yüzde 100'üdür.

Maliyet İyileştirme

Bu ölçüm; geçerli yıla yönelik hizmet için toplam maliyetlerle kıyasla iyileştirilen maliyetlere dayalıdır. Toplam maliyetler, hizmet hiyerarşisinin finansal toplam sayfasında hesaplanan hizmete ait gerçek maliyetlerdir. İyileştirilen maliyetler, ters ibrazlar sayfasında listelenen işlemlerden hesaplanır ve geçerli takvim yılı için tüm iyileştirilen maliyetleri içerir. Sayfayı yenilemek için Maliyet İyileştirme bağlantısını tıklatın.

İyileştirilen, maliyete bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin <yüzde 80'idir.
- Sarı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin <yüzde 100'üdür (hiç kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil trafik ışığı. İyileştirilen maliyetler, geçerli yıl boyunca toplam gerçekleşen maliyetlerin >=yüzde 100'üdür.

İş Yüğü

Metrik için gerçekleşenler toplamı, önceki ve geçerli aya ait TTM ile aynı süre içinde hizmet için yapılan anahat işinin karşılaştırması temel alınır. Hizmete ait alt yatırımların gerçekleşenleri, TTM ve anahat işleri dahil edilmez. Hizmet hiyerarşisinin efor toplam sayfasına gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Sayfada hizmet hiyerarşisindeki alt yatırımlara ait tahsislerinin, ana yatırımında nasıl toplandığı görüntülenir.

İş yüküne bağlı olarak bağlı olarak bu ölçüm için aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. İş yükü, anahat işinin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. İş yükü anahat işinin >yüzde 100'üdür (hiç kırmızının bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. İş yükü anahat işinin <=yüzde 100'üdür.

Uyumluluk

Bu ölçüm, tüm hizmet uyumluluk etmenlerini toplar. Hizmet özelliklerinin uyumluluk sayfasına gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışığı açıklamaları için uyumluluk sayfasındaki tüm uyumluluk alanlarını toplayan genel Uyumluluk trafik ışığı temel alınmıştır:

- Kırmızı. Uyumluluk sayfasındaki Uyumluluk özniteliği için kırmızı trafik ışığı bulunmaktadır.
- Yeşil. Uyumluluk sayfasındaki Uyumluluk özniteliği için yeşil trafik ışığı bulunmaktadır.

Varlıklar ve Uygulamalar

Bu trafik ışığı, hem Varlıklar; hem de Uygulamalar uyumluluk sayfaları için tek bir toplam uyumluluk değerini temsil eder. Bu hizmete atanan varlıklara ve uygulamalara ait portletlerin görüntülediği hizmet varlıkları sayfasına gitmek için bu metrik bağlantısını tıklatın.

Aşağıdaki trafik ışığı açıklamaları için hizmet varlıkları sayfasındaki tüm uyumluluk alanlarını toplayan genel Uyumluluk trafik ışığı temel alınmıştır:

- Kırmızı. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü kırmızıysa.
- Sarı. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü sarıysa.
- Yeşil. Toplanan bir veya daha fazla sayıdaki varlık veya uygulama uyumluluk ölçümü yeşilse.

Projeler

Bu metrik için kendi hiyerarşisi içinde hizmetle ilişkilendirilen tüm projelerdeki Durum Göstergesi alanının toplamı temel alınmıştır.

Proje durumuna bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje kırmızı bir durum göstergesine sahipse.
- Sarı. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje sarı bir durum göstergesine sahipse.
- Yeşil. Hizmetle ilişkilendirilen bir proje yeşil bir durum göstergesine sahip ise.

Kilometre Taşları

Bu ölçüm, hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilen projelere ait kilit görevlere yönelik tamamlanma tarihine dayalıdır. Değişiklik Talimatları olarak etiketlenen hiçbir görev dahil edilmez.

Kilit görev kilometre taşlarına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Üç aylık zaman dilimi (geçerli ay, önceki ay ve sonraki ay dahil) içinde süresi dolan bir kilit görevin, anahat bitiş tarihine göre iki haftadan daha fazla ileride olması halinde.
- Sarı. Üç aylık zaman dilimi içerisinde vadesi geçmiş olan bir kilit görevin, anahattın tamamlanma tarihinden iki gün süreyle ötesinde olması halinde (hiç kırmızı bulunmaması durumunda, sarıyı işaretler).
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyorsa, yeşil görüntülenir.

Hizmet kilit görevleri ve aşama hedefleri sayfasına gitmek için Aşama Hedefleri metrik bağlantısını tıklatın. Bu sayfa, CA Clarity PPM uygulamasında kilit görevleri kullanan Kilit Görevler ve Kilometre Taşları portletini içerir. Bu portlet yalnızca hizmetin hiyerarşi sayfasında listelenen yatırımlara ait kilit görevleri görüntüler.

Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Proje Durumu. Onaylandı
- Proje Etkin Alanı. Seçildi
- Proje İlerlemesi. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Görev Durumu. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Tamamlanan Görev Yüzdesi. <yüzde 100 olmalıdır

Portlet üzerindeki veriler, geçerli ay dahil, gelecek üç aya kadar olan verilerin gösterildiği bir tablo şeklinde görüntülenir.

Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

- Proje. Proje nesnesine ilişkin proje adı özniteliği. Proje adı bağlantısını tıklattığınızda sizi proje özellikleri sayfasına götürür.
- Ad. Görev nesnesine ilişkin görev adı özniteliği. Görev adını tıklattığınızda sizi görev özellikleri sayfasına götürür.
- Başlat. Görev nesnesine ilişkin Başlangıç Tarihi özniteliğidir.
- Bitir. Görev nesnesine ilişkin Bitiş Tarihi özniteliğidir.
- Durum. Görev nesnesine ilişkin Durum özniteliğidir.
- Tamamlanma Yüzdesi. Görev nesnesine ilişkin tamamlanan yüzde özniteliğidir.
- Gantt. Gantt Şeması, Gantt çubuklarına yönelik geçerli anahattı ve bitiş tarihini kullanır. Şemada, Gantt şemasını renklendirmek üzere Hizmet Durumu portletindeki Aşama Hedefleri ile aynı trafik ışığı kuralı kullanır.

Riskler

Bu ölçüm, proje riskleri ve değişiklik emri (görev) risklerinin toplamına dayalıdır. Proje riski, Proje nesnesine ilişkin bir özniteliktir. Değişiklik emri ve görev riskleri, Görev nesnesine ilişkin özniteliklerdir. Veriler yatırımlardan hizmet hiyerarşisine taşınır.

Risklerin türüne bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Bir veya daha fazla yüksek öncelikli risk bulunmaktadır.
- Sarı. Bir veya daha fazla orta öncelikli risk bulunmaktadır.
- Yeşil. Yüksek veya orta öncelikli risk bulunmamaktadır.

Risk portletini içeren hizmet riskleri sayfasına gitmek için Riskler metrik bağlantısını tıklatın. Aşama Hedefleri portletine benzeyen portlette hizmet hiyerarşinin bir bölümü olan projelere yönelik riskleri ve değişiklik emirlerini (görevleri) içerir.

Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Proje Durumu. Onaylandı
- Proje Etkin Alanı. Seçildi
- Proje İlerlemesi. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Görev Durumu. Başlatıldı, Başlatılmadı
- Tamamlanan Görev Yüzdesi. <yüzde 100 olmalıdır
- Görev Türü. Değişiklik Emri
- Risk Durumu. Aç, Devam Eden İş

Portlet, geçerli ay dahil gelecek üç aya kadar olan süreye yönelik verileri kılavuz biçiminde görüntüler. Değişiklik emri ilişkilendirmeleri içeren görevler dahil, bir projeye ilişkilendirilen tüm görevler görüntülenir.

Aşağıdaki sütunları içermektedir:

- Proje. Proje nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Proje adının tıklatılması, sizi proje gösterge tablosuna götürür.
- Risk. Risk nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Bir risk adının tıklatılması, sizi risk özellikleri sayfasına götürür.
- Değişiklik Emri. Değişiklik Emri (Görev) nesnesine ilişkin Ad özniteliğidir. Değişiklik emrinin tıklatılması, sizi görev özellikleri sayfasına götürür.
- Öncelik. Risk nesnesine ilişkin öncelik özniteliğidir.
- Sahip. Risk için atanan sahip. Risk nesnesinin Sahip özniteliğidir.
- Etki. Risk nesnesine ilişkin Etki özniteliğidir. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:
 - Kırmızı. Risk etkisi, yüksek düzeydedir.
 - Sarı. Risk etkisi, orta düzeydedir.
 - Yeşil. Risk etkisi yüksek veya orta düzeyde değildir.

Olasılık

Risk nesnesine ilişkin Olasılık özniteliğidir. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Risk olasılığı yüksek düzeydedir.
- Sarı. Risk olasılığı orta düzeydedir.
- Yeşil trafik ışığı. Risk olasılığı yüksek veya orta düzeyde değildir.

Durum

Durum alanı açılır listesinden alınan değer (Açık, Devam Eden İş, Çözümlendi veya Kapalı).

Değişiklik Emirleri

Bu trafik ışığında, Görev Bitiş Tarihi özniteliği kullanılır. Görev Türü özniteliği ile “Değişiklik Emirleri” etiketini taşıyan görevler seçilir. Sayfayı yenilemek için metrik bağlantısını tıklatın. Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde süresi dolacak olan (geçerli tarihten başlayarak, bir ay öncesi ve bir ay sonrasını içerecek biçimde) herhangi bir değişiklik emri, anahat bitiş tarihinin iki hafta ötesinde olması durumunda.
- Sarı. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde vadesi dolmuş herhangi bir değişiklik emri, anahat bitiş tarihinin anahat bitiş tarihinden iki haftadan daha fazla süreyle ötesinde olması durumunda.
- Yeşil. Üç aylık bir zaman dilimi içerisinde vadesi dolmuş herhangi bir değişiklik emrinin, anahat bitiş tarihinin anahat bitiş tarihinde iki güne eşit veya iki günden daha az süreyle ötesinde olması durumunda.

Müşteri İzleme

Müşteri İzleme portleti kullanım, ücretlendirilen tutar, vaka sayısı ve SDA ihlallerini vurgulayarak müşterilerin hizmetle ilişkisini gösterir. Veriler, daha büyük müşteriler sağ üst köşede olacak şekilde, kabarcık grafiğinde gösterilir. Daha küçük müşteriler grafiğin sol alt köşesinde gösterilir. Hizmet sahibi, ilgili hizmet ölçümleriyle ilişkili olarak abone olan tüm müşterilerini görüntüleyebilir.

Baloncuk şeması hakkında aşağıdakilere dikkat edin:

- Her baloncuk, bir müşteri bölümünü gösterir. Kabarcık tıklatıldığında, sizi bölüme abone olan tüm müşterilerin listelendiği bölüm abonelikleri sayfasına götürür.
- Kabarcık boyut, vaka sayısını temsil eder (bu sayı, müşterinin hizmet karşısında kaydettiği açık vakaların toplam sayısıdır). Vaka sayımı ne kadar yüksekse, baloncuk da o kadar büyüktür.
- X ekseni (hizmet özelliklerinin abonelikler sayfasındaki bir öznitelik olan) giderleri görüntüler.
- Y ekseni kilit ölçüm türü sayfasındaki Kullanım ana metrik türüne bağlı olarak kullanım sayılarını görüntüler.
- Baloncuk rengi, SDA ihlallerini temsil eder. Abonelik özellikleri sayfasında eşğin belirtildiği bir alanla birlikte SDA ihlalleri girişi için bir alan bulunmaktadır. Müşteri alanları manuel olarak doldurur.

Aşağıdaki renkler uygulanır:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, eşik sınırının üzerinde değilse. Örneğin, eşik 3 ise, bir sarı kabarcığın kullanılabileceği sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Müşteri için SDA ihlali alanı 0 (sıfır) ise.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. İptal edilen veya tamamlanan hiçbir şey, bu portlette kullanılmaz. Hizmet sahibi, bu portleti kullanarak bu hizmetler için planlanan değişiklikleri yönetebilir.

Proje Analizi portleti, verileri bir hiyerarşik kılavuz biçimi içerisinde görüntüler. En üst hiyerarşi düzeyi, proje adlarını görüntüler. Proje özellikleri sayfasına gitmek için bir proje adını tıklatın. Proje adını genişlettiğinizde, ikinci düzey üzerinde bu proje için kilit görev ve değişiklik emri adları görüntülenir. Değişiklik emri için görev özellikleri sayfasına gitmek üzere bir değişiklik emri adını tıklatın. Bu görev için görev özellikleri sayfasına gitmek üzere bir görev adını tıklatın.

Bu portlet aşağıdaki sütunları içermektedir:

Ad

Proje, kilit görev veya değişiklik emri adını görüntüler.

Anahat Maliyeti

Proje anahat maliyeti veya parasal değerini görüntüler.

Gerçekleşen Maliyet

Proje için gerçekleşen maliyetleri görüntüler.

Maliyet Sapması

Anahat maliyeti ve gerçekleşen maliyetin karşılaştırılmasıyla çıkartılan yüzdelik değeri görüntüler.

Gantt

Proje veya göreve yönelik Gantt şeması grafiğini görüntüler. Gantt çubukları, tamamlanma tarihine göre görevin gecikme veya yaklaşma derecesini belirtecek şekilde renklendirilir. Gecikinceye denk, mavi renktedirler. Geç kaldıkları düşünüldüğündeyse, kırmızı renkte görüntülenirler.

Sağlayıcı Gösterge Tablosu

Sağlayıcı Gösterge Tablosu, Bölüm nesnesi üzerinde yer alır ve sağlayıcılar olarak işaretlenen bölümlere yönelik verileri gösterir. Müşteri istatistiklerini, hizmetlerin sağlanmasını, hizmetleri sağlama maliyetini ve gelecekteki hizmet taleplerini vurgulayan ayrıntılarına gidilebilir pek çok portlet içerir. Gösterge tablosunu ayrı bir sağlayıcı bölüm yöneticisi veya üst düzey BT yöneticileri kullanır.

Bölüm yöneticileri aşağıdaki portletleri kullanarak hizmetlerini toplu olarak görebilirler:

- Müşteri İzleme
- Proje Analizi
- Tüm Hizmetler

Müşteri İzleme

Müşteri İzleme portleti abone olan müşterilerin sağlayıcı bölümün sahip olduğu hizmetlerle ilişkisini gösterir. Portlet kullanım, ücretlendirilen tutar, vaka sayısı ve SDA ihlallerini vurgular. Bu veriler bir baloncuk şema içerisinde sunulur. Daha büyük müşteriler sağ üst köşede, daha küçük müşterilerse sol alt köşede gösterilir.

Baloncuk şeması hakkında aşağıdakilere dikkat edin:

- Her baloncuk, bu sağlayıcı bölümün sahip olduğu bir hizmete abone olan bir müşteriyi gösterir.
- Y eksenli hizmet sayısını görüntüler. Her müşteri bölümü, aboneliklerin bir bölümü olan hizmetlerin bir listesini içerir. Bu sayı alt bölüm hizmetlerini de içerir.
- X eksenli abonelik ücretlerini görüntüler.
- Kabarcıklardaki veriler, müşterinin abone olduğu ve sağlayıcı bölüm tarafından desteklenen tüm hizmetleri içerir. Veriler, tüm hizmetlere yönelik vakalar ve masraflar için özetlenir.
- SDA ihlalleri trafik ışığını renklendirmek için aşağıdaki mantık kullanılır:
 - Kırmızı. Kırmızı ışık bulunan bir abonelik.
 - Sarı. Sarı ışık bulunan bir abonelik.
 - Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyor.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Portlet, aşağıdaki farklılıklar haricinde Hizmet Gösterge Tablosu'nda yer alan Proje Analizi portletine benzer:

- Projeye, proje yöneticisine veya hizmete göre filtreleyebilirsiniz.
- Sütun adları şunları içerir: Ad, Hizmet, Anahat, Gerçekleşen, CV ve Gantt
- Tüm alt bölüm hizmetleri de dahil edilir

Tüm Hizmetler

Tüm Hizmetler portleti, her metriğin durumunu gösteren bir trafik ışığıyla birlikte, metriklerin listesini içerir. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi hizmet alanlarını hızla belirleyebilir. Bu alanlar belirlenen eşikleri aşan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) öğeleri içerir. Ayrıca mevcutsa alt bölüm hizmetlerini içerir.

Bölüm nesneleri üzerindeki Tüm Hizmetler portleti, aşağıdaki farklılıklar haricinde Hizmet ögesi üzerinde yer alan Hizmet Durumu portletine benzer:

- Sağlayıcı bölüm, çoklu hizmetlere sahip olabilir.
- Sağlayıcı bölüm, alt bölüm hizmetlerinden herhangi birini dahil edebilir.
- Tüm trafik ışıkları sağlayıcı bölümün sahip olduğu tüm hizmetlerden toplanır.

Aşağıda Tüm Hizmetler portletinde metrikler üzerinden ayrıntılarına gidebileceğiniz portletlerin listesi verilmiştir. Portletler, Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu üzerinden erişilebilen, ayrıntılara gidilen portletlerden farklıdır.

Metrikler

Portlete erişim için Değer veya Kullanım metriği bağlantısını tıklatın. Portlet hizmete göre (yalnızca Değer veya Kullanım ana metrik türü verileri görüntülemek üzere önceden filtrelendi) ana metrik verilerini liste şeklinde görüntüler. Hizmetlerin sahibi sağlayıcı bölümdür.

Yeni Vaka Eğilimi

Bu portlete erişmek için Vakalar metrik bağlantısını tıklatın. Portlet müşterinin tüm hizmetler için oluşturduğu toplam vaka sayısını görüntüler. Hizmetler, sağlayıcı bölümün son altı ay içinde (geçerli tarihten başlayarak) sahip olduklarıdır.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Bu portlete erişmek için Vakalar metrik bağlantısını tıklatın. Bu portlet, abone olan her müşteri için sağlayıcı bölümün sahip olduğu tüm hizmetlere yönelik açık vakaların toplam sayısını görüntüler.

Bütçe Analizi

Bütçe ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet, sağlayıcının desteklediği her hizmete yönelik gerçekleşen ve planlanan maliyetleri gösterir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği. Hizmet adını tıklattığınızda sizi hizmet bütçesi sayfasına götürür.

Gerçekleşen Maliyet

Hizmet nesnesine ilişkin Gerçekleşen Maliyet özniteliğidir.

Planlanan Maliyet

Hizmet nesnesine ilişkin Planlanan Maliyet özniteliğidir.

Sapma

Planlanan Maliyet ve Gerçekleşen Maliyet arasındaki fark.

Durum

Gerçek maliyetler ile planlanan maliyetlerin karşılaştırılmasına bağlı olarak aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir. Yıl başlangıcından son gerçekleşenlerin tarihine kadar olan maliyetler değerlendirilir.

- Kırmızı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 120'sidir.
- Sarı. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin >yüzde 100'üdür.
- Yeşil. Karşılaştırma değeri planlanan maliyetin <=yüzde 100'üdür.

Hizmete göre İş Yüğü Analizi

İş Yüğü metrik bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Portlet, sağlayıcı bölümün desteklediği her bireysel hizmet için anahat işiyle karşılaştırılan gerçekleşen işi ve kalan işi gösterir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği.

Gerçekleşen İş

İşin, saat cinsinden toplam miktarı.

TTM

Hizmet nesnesine ilişkin TTM özniteliği (saat cinsinden).

Anahat İş

Hizmet nesnesine ilişkin Anahat İş özniteliği (saat olarak).

Hizmet uyumluluğu

Uyumluluk metriği bağlantısını tıklatarak portlete erişin. Portlet, sağlayıcı bölüm ve uyumluluk trafik ışıklar için her bireysel hizmeti gösterir. Hizmet Gösterge tablosu yerine, Hizmet Durumu portleti üzerinde uyumluluk trafik ışığıyla birlikte kullanılır. Veriler, bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve her hizmet için tek tek uyumluluk sayfalarından alınır. Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

- Ad. Hizmet nesnesine ilişkin Hizmet Adı özniteliği. Hizmet adı bağlantısını tıklattığınızda, sizi bu hizmete ilişkin uyumluluk sayfasına götürür.
- Lisans Uyumluluğu. Bu hizmete yönelik uyumluluk sayfasındaki genel Uyumluluk trafik ışığıdır.

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları

Kilometre Taşları ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet üzerindeki veriler, sağlayıcı bölümün sahip olduğu her hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilen projelere dayalıdır. Aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

Hizmet

Hizmet bölümünün desteklediği her hizmet için hizmet adı özniteliğini görüntüler.

Proje

Hizmet hiyerarşisi üzerinde proje adını görüntüler.

Ad

Proje için kilit görev ve kilometre taşı adını görüntüler.

Başlat/Bitir

Görev veya kilometre taşı için başlangıç ve bitiş tarihlerini görüntüler.

Durum

Kilit görev veya kilometre taşının durumunu görüntüler.

Tamamlanma Yüzdesi

Kilit görev veya kilometre taşının tamamlanma durumunu yüzde olarak görüntüler.

Zamanla

Proje zamanlamasını görüntüler.

Riskler

Riskler ölçüm bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlet üzerindeki veriler, sağlayıcı bölümün desteklediği her hizmetle (hiyerarşi içerisinde) ilişkilendirilen projelere ve kilit görevlere dayalıdır. Bu portlet üzerindeki Hizmet Adı özniteliği, sağlayıcı bölümün desteklediği her hizmete başvurur.

Varlıklar

Varlıklar ve Uygulamalar metrik bağlantısını tıklatarak bu portlete erişin. Bu portlete yönelik veriler, Varlık nesnesinden alınır. Veriler, aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak seçilir:

- Varlık Durumu. Onaylandı
- Varlık İlerliyor. Başlatıldı, Başlatılmadı

Veriler kılavuz biçiminde görüntülenir ve hiyerarşi içerisindeki hizmetle ilişkili tüm varlıkları içerir. Bu portlet üzerinde aşağıdaki sütunlar görüntülenir:

Ad

Varlık nesnesine ilişkin varlık adı özniteliği.

Kategori

Varlık kategorisi.

Durum

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özellikleri sayfasındaki Durum Göstergesi trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir veya daha fazla kırmızı trafik ışığı.
- Sarı. Bir veya daha fazla sarı trafik ışığı.
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı bulunmuyor.

Mevzuat Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Mevzuat Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın mevzuat uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Lisans Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Lisans Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın lisans uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Bakım Uyumluluğu

Bu trafik ışığı için hizmet hiyerarşisindeki tüm varlıklar üzerinden toplanan, varlık özelliklerinin uyumluluk sayfasındaki Bakım Uyumluluğu trafik ışığı temel alınır. Hangi trafik ışığının görüleceğini aşağıdakiler belirlemektedir:

- Kırmızı. Bir varlığın bakım uyumluluk metriği için kırmızı trafik ışığı bulunuyor.
- Yeşil. Kırmızı trafik ışığı bulunmuyor.

Risk

Varlık nesnesine ilişkin Risk özneliği.

Uygulamalar

Uygulamalar portletine erişim için Varlıklar ve Uygulamalar metriği bağlantısını tıklatın. Portlet, hizmet hiyerarşilerine dayalı Uygulama nesnesinden alınan tüm verilerin haricinde, Varlıklar portletinin aynısıdır.

Müşteri Gösterge Tablosu

Bölüm nesnesi üzerinde bulunan Müşteri Gösterge Tablosu, müşteri olarak seçilen bölümlere yönelik verileri gösterir. Ayrıntılara gidilebilen birden çok portlet içerir. Gösterge tablosunu ayrı bir müşteri bölümü yöneticisi veya iş ilişkileri yöneticisi kullanır.

Bölüm yöneticisi aşağıdakiler hakkındaki istatistikleri görüntüleyebilir:

- Hizmet sağlama
- Kullanım
- Abone olunan hizmetlerin maliyeti
- Geçerli hizmet değişikliği istekleri
- Hizmet kullanımıyla ilgili müşteriye uygulanan özel ücretler.

Aşağıdaki portletler kullanılabilir:

- Abonelik İzleme
- Proje Analizi
- Müşteri Ödeme Analizi
- Tüm abonelikler

Abonelik İzleme

Abonelik İzleme portleti abone olunan hizmetli kullanıma, ücretlendirilen miktara, vaka miktarına ve SDA ihlallerine göre gösterir.

Bölüm yöneticisi en pahalı abonelikler ile kullanım ve SDA ihlallerini görüntüleyebilir. Veriler kabarcık grafiğinde gösterilir. Her kabarcık bir hizmeti belirtir.

Hizmet Gösterge Tablosuna gitmek için bir baloncuk tıklatın. Hizmet adını görüntülemek için imleci kabarcığın üzerine getirin.

Proje Analizi

Proje Analizi portleti farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Bu tür projeler ve emirler, bölümün abone olduğu tüm hizmetler için halen yürürlükte olur. Portlet, ek bir Hizmet özniteliğini içermesi haricinde, Hizmet Gösterge Tablosundaki Proje Analizi portletine benzemektedir. Öznitelik, bir proje veya değişiklik emrinin hiyerarşi kapsamında ilişkilendirildiği hizmet adını görüntüler.

Müşteri Ödeme Analizi

Müşteri Ödeme Analizi portleti, altı aylık bir zaman dilimi için her hizmete ait gerçek ve planlanan maliyetleri karşılaştırır. Portlet erişimi olan bölüm yöneticisine, hizmetin sağlanmasına yönelik gerçek maliyete ilişkin, hizmet bütçesiyle ilgili geçerli bilgileri sağlar. Veriler, her hizmet için dikey bir sütunun olduğu sütun grafiğinde görüntülenir. Müşterinin abone olduğu hizmetlere dayalı olarak X ekseninde maliyet tutarı ve Y ekseninde hizmet adları görüntülenir.

Tüm Abonelikler

Abonelik, müşteri bölümünün abone olduğu ve kullanımından ötürü ücretlendirildiği bir hizmettir.

Tüm Abonelikler portleti Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu portletine benzerdir. Her metriğin durumunu belirten trafik ışıklarıyla birlikte metriklerin listesini içerir.

Hizmet Durumu portletinin aksine, bu portlet için herhangi bir Yönetim bölümü bulunmamaktadır. Bölüm yöneticisi kendi aboneliklerinin belirlenen eşiğin üstünde olan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) alanlarını hızla belirleyebilir. Bu ekran, müşteri bölümünün abone olduğu bir veya daha fazla hizmeti içerir.

Aşağıdakiler, Tüm Abonelikler ölçüm bağlantı sağladığı ölçümleri ve portletleri açıklamaktadır.

Değer

Hizmete göre kilit ölçümlerin listesine ve müşterinin abone olduğu tüm hizmetlere erişmek için bu bağlantıyı tıklatın. Değer metriği türüne göre önceden filtrelenen Metrikler portletine erişmek için bu bağlantıyı tıklatın.

Kullanım

Kullanım metriği türüne göre önceden filtrelenen Metrikler portletine erişmek için bu bağlantıyı tıklatın.

Vakalar

Müşteri vaka analizi sayfasında bulunan aşağıdaki portletlere erişim için Vakalar bağlantısını tıklatın.

Yeni Vaka Eğilimi

Yeni Vaka Eğilimi portleti, Hizmet Gösterge Tablosundaki Yeni Vaka Eğilimi portleti ile aynıdır. Yalnızca görüntülenen veriler müşterilere göre yeni vakaların toplam sayısıdır. Veriler son altı ayda (geçerli tarihten başlayarak) abone olunan tüm hizmetler için geçerlidir.

Hizmete Göre Açık Müşteri Vakaları

Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundaki Açık Vakalar portleti ile aynıdır. Yalnızca görüntülenen veriler müşterinin abone olduğu tüm hizmetler için açık vakaların toplam sayısıdır.

SDA

Karne portletine erişim için SDA bağlantısını tıklatın. Portlet hizmet adlarını listeler ve müşterinin abone olduğu her hizmet için belirli hizmet metriklerini ve trafik ışıklarını (masraflar, vakalar, memnuniyet, SDA) içerir.

Memnuniyet

Karne portletine erişim için bağlantıyı tıklatın.

Projeler

Sayfayı yenilemek için tıklatın.

Kilometre Taşları

Kilit Görevleri ve Aşama Hedeflerini görüntülemek için bağlantıyı tıklatın. Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundan erişilebilen Kilit Görevleri ve Aşama Hedefleri portletine benzerdir. Yalnızca görüntülenen veriler için müşterinin abone olduğu her hizmet hiyerarşisi ile ilişkilendirilen projeler temel alınır. Bu nedenle tek bir hizmet yerine birden çok hizmet vardır. Portletteki Hizmet Adı özneteliği için sağlayıcı bölümünden alınan hizmet adlarına başvurulur.

Riskler

Riskler portletini görüntülemek için bu bağlantıyı tıklatın. Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundan erişilebilen Riskler portletine benzerdir. Yalnızca görüntülenen veriler için müşterinin abone olduğu her hizmet hiyerarşisi ile ilişkilendirilen projeler temel alınır. Bu nedenle tek bir hizmet yerine birden çok hizmet vardır. Bu portlete ilişkin Hizmet Adı özneteliği, sağlayıcı bölümündeki hizmet adlarına başvurmaktadır.

Müşteri Portalı (BRM Hızlandırıcısı)

Müşteri Portalını görebilmeniz için en az bir müşteri bölümü kapasiteli bir iş ilişkileri yöneticisi olmanız gerekir.

Müşteri portalı, iş ilişkileri yöneticisinin destek ve hizmet verilen tüm müşteriler hakkında en güncel bilgileri alabilmesini sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Portlet aşağıdakileri içerir:

- Abonelik Teslimi
- Abonelik İstekleri
- Abonelik Ücretleri

Müşteri portalına BT Hizmet Yönetiminden erişebilirsiniz.

Abonelik Teslimi

Abonelik teslimatı sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Abonelik İzleme

Abone olunan hizmetleri kullanımı, ücretlendirilen tutarı, vaka sayısını ve SDA ihlallerini vurgulayarak bir kabarcık grafiğinde görüntüler. İş ilişkileri yöneticisi maliyeti en yüksek abonelikleri, kullanımı ve SDA ihlalleri sayısını görebilir. Bu portlet, müşteri ilişkileri yöneticisinin tüm müşterileri için abone olunan tüm hizmetleri içerir. Grafiğin üzerinde yer alan her baloncuk bir hizmeti belirtir. Baloncunun tıklatılması, sizi Hizmet Gösterge Tablosu detayına götürür. Y eksenini iş ilişkileri yöneticisinin atanmış olduğu müşterilerin sayısını görüntüler. Bu sayı müşterilere ait alt bölümleri de içerir. X eksenini abonelik ücretlerini görüntüler.

Karne

Belirli ölçümler için trafik ışıkları gösteren bir kılavuzu görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin yönettiği müşterileri listeler ve bu müşterilerin tüm aboneliklerine dayalı trafik ışıklarını toplar. Müşteri Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Metrikler

Her müşterinin aboneliğindeki kullanım ana metrik verilerini görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin izledikleri müşterilere ait metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar. Ayrıca metriklerden herhangi biri belirlenen eşikleri aşmışsa bunu da görebilir. Müşteri Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Eylem Öğeleri

Varsayılan genel görünüm sayfası olarak, müşteri portalının kullanımını destekler. İlk kez kullanılan bir eylem öğeleri portletidir.

Abonelik İstekleri

Abonelik istekleri sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Fikirler

İş ilişkileri yöneticisi müşterilerinin abone oldukları tüm hizmetler üzerinden ilgili fikir istatistiklerini bir araya toplar. Fikirler, iş ilişkileri yöneticisinin ilişkili olduğu bölümlerden birine ait kullanıcıya dayalı olarak toplanır. Görüntülenen her fikir, bölümün abone olduğu bir hizmetle ilişkilidir. Portletteki öznitelikler, içerdikleri bilgileri aşağıdaki nesnelerden türetirler:

- Fikir
- Hizmet
- Bölüm

Bu portlette veriler kılavuz biçiminde görünür ve aşağıdaki sütunları içerirler:

Öncelik

Fikir nesnesindeki önceliği görüntüler.

- Kırmızı. Yüksek öncelikli bir fikir.
- Sarı. Orta öncelikli bir fikir.
- Yeşil. Düşük öncelikli bir fikir.

Hizmet

Fikir hiyerarşisinde listelenen hizmet adını görüntüler. Hizmet Adı özniteliği Hizmet nesnesiyle ilişkilendirilir.

Fikir Konusu

Fikir nesnesine ait fikir konusunu görüntüler.

Bölüm

Kullanıcının ait olduğu bölümü görüntüler.

Tahmini Kazanç

Fikir nesnesindeki tahmini kazancı görüntüler.

Tahmini Maliyet

Fikir nesnesindeki tahmini maliyeti görüntüler.

Gönderildiği Tarih

Fikir nesnesindeki gönderilme tarihini görüntüler.

Onay Tarihi

Fikir nesnesindeki onay tarihini görüntüler.

Proje Analizi

Tüm iş ilişkilerinin müşterileri tarafından abone olunan hizmetler için devam etmekte olan farklı projeleri ve değişiklik emirlerini temsil eden verileri görüntüler. Veriler, hiyerarşik bir kılavuz içerisinde sunulur. En üst düzey, proje adlarını görüntüler.

Not: Proje özellikleri sayfasına erişmek için bir proje adını tıklatın. Görevler listesini görüntülemek için, bir projeyi genişletin. Hizmet özniteliği, bir proje veya değişiklik emrinin hiyerarşi içinde ilişkilendirildiği hizmetin adını görüntüler.

Abonelik Ücretleri

Abonelik ücretleri sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Bölüm Faturaları

İş ilişkileri yöneticisinin her müşterisi için geçerli ve önceki mali döneme ait geçerli fatura tutarının görünümünü görüntüler. Portletteki öznitelikler, içerdikleri bilgileri aşağıdaki nesnelerden türetirler:

- Bölüm
- Fatura

Veriler bir kılavuz biçimi içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Ad

İş ilişkileri yöneticisinin desteklediği Bölüm nesnesindeki müşteri bölümü adlarını görüntüler. Tüketici Gösterge Tablosuna erişmek için bir müşteri adını tıklatın.

Kimlik

Fatura nesnesindeki, fatura numarasını görüntüler. Müşteri bölümünden Faturaya erişmek için bir fatura numarasını tıklatın.

Fatura Tarihi

Fatura nesnesindeki, fatura tarihini görüntüler.

Tutar

Fatura nesnesindeki, fatura tutarını görüntüler.

Dönem

Faturanın, kendisiyle ilgili giderleri içerdği mali dönemi görüntüler.

Durum

Fatura nesnesindeki durumu görüntüler.

Zaman İçinde Hizmete Göre Giderler

İş ilişkileri yöneticisi müşterilerinin abone oldukları tüm hizmetleri görüntüler. Ayrıca son altı ay içinde her hizmet için toplanan toplam fatura tutarlarını görüntüler. Veriler her hizmet için bir çizgi grafik olarak görüntülenir. Örneğin, bir iş ilişkileri yöneticisinin müşterilerince kullanılan üç hizmet olması durumunda, belirtilen zaman aralığı için grafik üzerinde noktalarla birlikte üç çizgi görüntülenir. X eksenini ayları, Y eksenini de maliyet tutarlarını görüntüler.

Fatura Geçmişi

Altı aylık bir zaman aralığı içerisinde, her müşteri için fatura ücretlerinin anlık görüntüsünü sağlar. Ücretler müşteri tarafından abone olunan tüm hizmetler üzerinden toplanır. Veriler, her müşteri için bir çizgi grafik olarak görüntülenir. Örneğin, bir iş ilişkileri yöneticisinin üç müşteriye sahip olması durumunda, belirtilen zaman aralığı için aralıklı noktalardan oluşan üç çizgi görüntülenir. X eksenini geçerli tarihten başlayarak, geriye doğru altı ayı listeler. Y eksenini maliyet tutarlarını görüntüler.

Sağlayıcı Portalı

Sağlayıcı Portalını görebilmeniz için en az bir sağlayıcı bölümü kapasiteli bir bölüm yöneticisi olmanız gerekir. Veriler finansal portletlerde görüntülenmeden önce tüm faturaları onaylayın.

Portal BT Hizmet Yönetimi'ndeki bir bağlantıdan kullanılabilir. Üst düzey bir BT yetkilisinin veya yöneticisinin birden çok sağlayıcı bölümü üzerinden hizmetler ve müşteriler hakkında güncel bilgileri alabilmelerini sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Portletler aşağıdakileri içerir:

- Genel Bakış
- Müşteriler
- Vakalar
- Projeler/Değişiklik Talimatları
- İş Yüğü
- Mali Öğeler

Not: Bir çakışma durumunda: Bölümü ve hizmeti üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi yürütür. Hizmet, aynı üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin yürüttüğü ikinci hizmet hiyerarşisinin bir parçasıdır. Her iki hizmet de sayılır.

Genel Bakış

Genel Bakış sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Eylem Öğeleri

Varsayılan genel görünüm sayfası olarak, müşteri portalının kullanımını destekler. Ürün içerisinde başka bir yerde mevcut olan ilk kez kullanılan bir eylem öğeleri portletidir.

Tüm Hizmetler

Ölçüm için durumu belirtmeye yönelik bir trafik ışığına sahip ölçümlerin listesini görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi hizmetlerin belirlenen eşğin üstünde olan (kırmızı), izlenmesi gereken (sarı) ve düzgün çalışan (yeşil) alanlarını belirleyebilir.

Not: Portlet, Hizmet Gösterge Tablosundaki Hizmet Durumu portletinden farklıdır. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisi, yalnızca tek bir hizmeti ve buna ait hizmetleri değil, birden çok bölümü ve bunlara ait hizmetleri görüntüleyebilir. Portlet aşağıdaki metrikleri içerir:

Değer

Değer türü ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine erişmek için tıklatın.

Kullanım

Kullanım türü ana metriklerini görüntülemek için önceden filtrelenmiş Metrikler portletine erişmek için tıklatın.

Vakalar

Sağlayıcı Portalı'ndaki Vakalara erişmek için tıklatın.

SDA

Müşteri Karnesi portletine erişmek için tıklatın. Portlet, müşteriler üzerinden toplanan belirli hizmet metriklerinin bulunduğu bir bağlantıdır.

Memnuniyet

Müşteri Karnesi portletine erişmek için tıklatın.

Bütçe

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Bütçe Analizi portletine gitmek için metrik bağlantısını tıklatın. Portlette görüntülenen veriler, Sağlayıcı Bölümü - Bütçe metriği bağlantısından erişildiğinde görüntülenenlerle aynıdır.

Maliyet İyileştirme

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Sayfayı yenilemek için metrik bağlantısını tıklatın.

İş Yüğü

Metriğe trafik ışıklarını eklemek için ilk olarak gösterilen hizmetlere ait değerlerin toplamını hesaplayın. Ardından Hizmet Gösterge Tablosunda Hizmet Durumu için tanımlanan trafik ışığı kurallarını uygulayın. Hizmet portletine göre İş Yüğü Analizine gitmek için metrik bağlantısını tıklatın.

Uyumluluk

Hizmet Uyumluluğu portletine erişmek için tıklatın. Trafik ışığı aşağıdaki şekilde toplanır:

- Kırmızı. Temsil edilen her hizmet bir kırmızı trafik ışığına sahiptir.
- Sarı. Temsil edilen her hizmet bir sarı trafik ışığına sahiptir.
- Yeşil. Temsil edilen her hizmet bir yeşil trafik ışığına sahiptir.

Varlıklar ve Uygulamalar

Varlıklar ve Uygulamalar için portletleri içeren hizmet varlıkları sayfasına erişmek için tıklatın.

Projeler

Sayfayı yenilemek için tıklatın. Trafik ışıkları projelerin genel durumunu gösterir. Bu tür projeler BT yöneticisinin sahip olduğu tüm bölümler içerisinde sorumlu olduğu hizmetlerle ilişkilidir.

Kilometre Taşları

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları portletine erişmek için tıklatın.

Riskler

Riskler portletine erişmek için tıklatın.

Değişiklik Emirleri

Sayfayı yenilemek için tıklatın. Trafik ışığı, bir projenin içindeki veya dışındaki tüm değişiklik emirlerinin genel durumunu gösterir. Projeler, BT yöneticisinin sahip oldukları tüm bölümler içerisinde sorumlu olduğu tüm hizmetlerle ilişkilidir.

Müşteriler (BRM Hızlandırıcı)

Müşteriler sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Değer

Her müşterinin aboneliğine ilişkin değer ana metrik verilerini görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisine abone müşterilerinin izledikleri metrikleri ve bu metriklerden herhangi birinin belirlenen eşiklerin üzerinde olup olmadığını görme olanağı verir.

Bölümün Müşteri Gösterge Tablosuna gitmek için bu portlette bir müşteri adı bağlantısını tıklatın. Hizmet Gösterge Tablosuna gitmek için, bir hizmet adı bağlantısını tıklatın. Ana metrik özellikleri sayfasına gitmek için bir metrik adını tıklatın.

Kullanım

Her müşterinin aboneliğindeki kullanım ana metrik verilerini görüntüler. İş ilişkileri yöneticisinin abone olan müşterilerinin izledikleri metrikleri görüntüleyebilmesini sağlar. Ayrıca metriklerden herhangi biri belirlenen eşikleri aşmışsa bunu da görebilir.

Müşteri Karnesi

Belirli ölçümler için trafik ışıkları gösteren bir kılavuzu görüntüler. Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisinin yönettiği hizmetlerin listesini görüntüler. Ayrıca üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetleri temel alarak trafik ışıklarını toplar.

Vakalar (BRM Hızlandırıcı)

Vakaları CA Unicenter Service Desk gibi harici sistemler kullanarak izleyebilirsiniz. Vaka verileri CA Clarity PPM içine manuel olarak girilebilir, XOG veya Unicenter Service Desk Verilerini İçer Aktar görevi kullanılarak içeri aktarılabilir.

Vakalar sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Vakaları Hizmete Göre Aç

Üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu her hizmet için açık vakaların sayısını görüntüler. Veriler Hizmet Masası'ndan içeri aktarılır. Bu portlette veriler, bir dilim grafiği olarak görüntülenir. Her grafik dilimi, bir hizmeti belirtir. Dilimin genişliği, bu hizmet için vakaların sayısını belirtir. Bu hizmet için açık vakaların sayısını görmek için imleci bu dilimin (bir hizmet) üzerine götürün.

Hizmet Vakalarını İzleme

Abone olan müşterilerin sayısını içeren bireysel hizmetlerle ve bunların vaka sayısı ve SDA ihlalleri arasındaki ilişkiyi görüntüler. Bu veri, BT idarecisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetlerden alınır. Portlet, her grafik baloncuğunun bir hizmeti belirttiği bir baloncuk grafiği görüntüler. Yalnızca, bu sağlayıcının desteklediği hizmetleri içerir. Aşağıdakiler, grafiğe ilişkin ayrıntıları sağlamaktadır:

- X eksenı ücretleri görüntüler, Abonelikler nesnesi kısmı hizmetin müşterileri üzerinde toplanır.
- Y eksenı bu hizmete abone olan müşterilerin sayısını görüntüler.
- Baloncuk boyutu, vaka sayısını belirtir (bu, bu hizmetin tüm açık vakalarıdır). Vaka sayımı ne kadar yüksekse, baloncuk da o kadar büyüktür. Bu sayı, hizmeti kullanan tüm müşteriler üzerinden toplanır.
- Baloncuk rengi, SDA ihlallerini temsil eder. İhlal, her hizmet için toplanan abone müşteri SDA ihlalleri temel alınarak belirlenir. Bu bilgiler, Abonelik Özellikleri: Ana sayfası üzerindeki SDA ihlallerinden türetilir. Müşteri alan değerlerini manuel olarak doldurur.

Aşağıdaki trafik ışıkları görüntülenir:

- Kırmızı. Müşteri, eşik sınırının üzerindeyse.
- Sarı. Müşteri, eşik sınırının üzerinde değilse. Müşteri, 1 ve eşik sınırı arasındaysa. Örneğin, eşik 3 ise, bir sarı kabarcığın kullanılabileceği sayılar 1, 2 ve 3 olabilir.
- Yeşil. Müşterinin SDA ihlalleri 0 ise.
- İmleci bir kabarcığın üzerine getirdiğinizde, bu kabarcığın belirttiği hizmet adı görüntülenir.

Vakaları Müşteriye Göre Aç

Üst düzey bir BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetler üzerindeki her müşteri için açık vakaların sayısını görüntüler. Veriler Hizmet Masası'ndan içe aktarılır. Portlettaki veriler bir pasta grafiği olarak görüntülenir. Her grafik dilimi, bir müşteri bölümünü belirtir ve dilim genişliği bu müşteri bölümü için vaka sayısını belirtir. Bir hizmet için açık vakaların sayısını görmek için imleci bu pasta diliminin (bir müşteri) üzerine götürün.

Açık ve Kapalı Vakalar

Belirli bir zaman aralığındaki açık vakaların sayısını, kapalı vakaların sayısı ile karşılaştırır. Veriler, üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu tüm hizmetlerden alınır. Portlet, her zaman aralığı için iki sütunlu bir sütun grafik görüntüler. Bir sütun açık Vakaları ve diğer sütunsa kapalı vakaları belirtir. X eksenini geçerli tarihten başlayarak önceki altı ayı görüntüler. Y eksenini vakaların sayısını görüntüler.

Projeler/Değişiklik Talimatları

Projeler/değişiklik emirleri sayfası üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin sahip olduğu hizmetler için aşağıdaki portletleri içerir:

Proje Analizi

Hizmet için devam etmekte olan projeleri ve değişiklik emirlerini gösteren bir dizi trafik ışığını ve diğer verileri sağlar. Analiz, Hizmet Gösterge Tablosu'nda yer alan Proje Analizi portletine benzer. Yalnızca portlettaki veriler birden çok hizmeti içeren birden çok bölümü içerebilir. Hizmet özniteliği, bir proje veya değişiklik emrinin ilişkilendirildiği hizmet adını temsil eder (hiyerarşi içerisinde).

Riskler

Her hizmet için hizmet hiyerarşisinde listelenen projelere yönelik Proje ve Değişiklik Emri risklerini görüntüler. Portlete ayrıca Hizmet Gösterge Tablosundan Risk metriği üzerinden de erişilebilir. Aradaki tek fark Sağlayıcı Portalında, portletin birden çok hizmete sahip birden çok bölümü kontrol etmesidir.

Kilit Görevler ve Kilometre Taşları

Her hizmet için hizmet hiyerarşisinde listelenen projelere ait kilit görevleri görüntüler. Portlete ayrıca Hizmet Gösterge Tablosundan Aşama Hedefleri metriği üzerinden de erişilebilir. Aradaki tek fark Sağlayıcı Portalında, portletin birden çok hizmete sahip birden çok bölümü kontrol etmesidir.

İş Yüğü

İş yüğü sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

OKY Kaynak Toplama

OKY yapıları için kaynak talebine ilişkin belirli verileri görüntüler.

Hizmet Türüne göre Harcanan Süre

Belirli aylık zaman aralıkları içerisinde çalışan saatlerin süresini karşılaştırır. Hizmet türü sayesinde veriler, üst düzey BT yetkilisi veya yöneticisinin en çok kaynak alan hizmet alanlarını görebilmeleri için bölümlere ayrılır. Veriler Hizmet nesnesindeki Hizmet Türü özniteliğinden ve her kaynağın toplam gün sayısından alınır. Hiyerarşi tahsis yüzdelerine göre ölçeklendirildiği için kaynağın bu tür hizmetlere veya hiyerarşilerindeki herhangi bir yatırıma atanmış olması gerekir. Yığılmış sütunlar, bu portlette gösterilir ve her sütun bir hizmet türünü belirtir. X eksen zaman dönemini ay cinsinden görüntüler (geçerli tarihten üç ay öncesi ve üç ay sonrası). Y eksen saat sayısını görüntüler (gerçekleşenler ve kalan tahsisler kullanarak hesaplanır).

Çalışan/Yüklenici Zaman Karşılaştırması

Şirket çalışanlarına harcanan dolar tutarına göre, dış yüklenicilere harcanan dolar tutarı arasındaki farklılıkları histogramda görüntüler. Histogram BT yöneticisine, sahip oldukları tüm hizmetler kapsamında iş gücünün nasıl kullanıldığını gösterir. Histogram, her zaman aralığı için iki sütun görüntüler. Sütunlardan biri, bir hizmette çalışan tüm çalışan kaynaklarının toplam saat sayısını veya hizmet hiyerarşisiyle ilişkilendirilmiş yatırımları görüntüler. Sütunlar hiyerarşi yüzdelerine göre ölçeklendirilir. Diğer sütunda ise bir hizmete atanan tüm yüklenici kaynaklarının toplam çalışma saatini görüntülenir. Toplam çalışma saati, kaynak tahsisidir. Kaynak nesnesinin Tür özniteliği yüklenicileri ve çalışanları belirtir. X eksen zaman dönemini ay cinsinden görüntüler (geçerli tarihten üç ay öncesi ve üç ay sonrası). Y eksen saat sayısını görüntüler (gerçekleşenler ve kalan tahsisler kullanarak hesaplanır).

Mali Öğeler

Finansal bilgiler sayfası aşağıdaki portletleri içerir:

Gelir Gider Tablosu

Ters ibraz edilerek iyileştiren dolar miktarını görüntüler. Ayrıca toplam hizmet maliyeti ile alınan para arasındaki farkı da hesaplar. Her üç aylık döneme ait ücret tutarlarıyla birlikte hizmetlerin listesi görüntülenir. Veriler bir kılavuz içerisinde görüntülenir ve aşağıdaki sütunları içerir:

Hizmet

BT yöneticisinin sahip olduğu hizmet adını görüntüler. Hizmet Gösterge Tablosuna erişmek için bir hizmet adını tıklatın.

Maliyet

Bir hizmetin toplam maliyetini görüntüler.

Giderler

Hizmetin sağlanması için talep edilen tutarı görüntüler.

Sapma

Maliyet ve giderler arasındaki farkı görüntüler.

Sapma Yüzdesi

Maliyet yüzdesi olarak ifade edilen sapma miktarını görüntüler.

Durum

Aşağıdaki trafik ışıklarıyla belirtilen durumu görüntüler:

- Kırmızı. Sapma <yüzde 20'dir.
- Sarı. Sapma <yüzde 5'tir.
- Yeşil. Kırmızı veya sarı trafik ışığı değeri bulunmuyor.