

CA Clarity™ PPM

Uživatelská příručka modulu Správa služeb IT

Release 14.2.00



Tato dokumentace, která zahrnuje integrované systémy nápovědy a elektronicky distribuované materiály (společně dále jen „Dokumentace“), je určena pouze pro informační účely a může být společností CA kdykoli změněna nebo odvolána. Celá Dokumentace ani její část nesmí být kopírována, přenášena, reprodukována, zveřejněna, upravována nebo duplikována bez předchozího písemného souhlasu společnosti CA.

Nehledě na výše uvedené můžete, pokud jste licencovanými uživateli softwarového(ých) produktu(ů), kterými se Dokumentace zabývá, vytisknout nebo jiným způsobem pořídit přiměřené množství kopií Dokumentace pro interní použití vámi a vašimi zaměstnanci v souvislosti s příslušným softwarem, a to za předpokladu, že každá takto reprodukováná kopie obsahuje informace a ujednání o autorských právech společnosti CA.

Právo vytisknout nebo jakkoli zpřístupnit kopie Dokumentace je omezeno na období plné platnosti/účinnosti příslušné licence pro daný software. Pokud by licence byla z jakéhokoli důvodu ukončena, je vaší povinností písemně potvrdit společnosti CA, že všechny kopie a částečné kopie Dokumentace byly vráceny společnosti CA nebo zničeny.

V ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY POSKYTUJE SPOLEČNOST CA TUTO DOKUMENTACI „TAK JAK JE“ BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU VČETNĚ, MIMO JINÉ, JAKÝCHKOLI ODVOZENÝCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL NEBO NEPORUŠENÍ PRÁV. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE SPOLEČNOST CA ODPOVĚDNA VŮČI VÁM ANI TŘETÍ STRANĚ ZA JAKÉKOLI ZTRÁTY NEBO ŠKODY, PŘÍMÉ ČI NEPŘÍMÉ, ZPŮSOBENÉ POUŽITÍM TÉTO DOKUMENTACE VČETNĚ, MIMO JINÉ, UŠLÉHO ZISKU, ZMAŘENÍ INVESTICE, PŘERUŠENÍ OBCHODNÍ ČINNOSTI, POŠKOZENÍ DOBRÉHO JMÉNA/ZTRÁTY DŮVĚRY ZÁKAZNÍKA NEBO ZTRÁTY DAT, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE BY SPOLEČNOST CA BYLA PŘEDEM VÝSLOVNĚ UPOZORNĚNA NA MOŽNOST TAKOVÉ ZTRÁTY ČI ŠKODY.

Používání jakéhokoli softwaru zmíněného v Dokumentaci se řídí příslušnou licenční smlouvou a taková licenční smlouva není nijak pozměněna podmínkami tohoto ujednání.

Tvůrcem Dokumentace je společnost CA.

Poskytnuto s omezeným oprávněním. Použití Dokumentace, její kopírování a zveřejnění ze strany vládních institucí USA se řídí omezeními stanovenými v právní normě FAR v částech 12.212, 52.227-14 a 52.227-19(c)(1) - (2) a DFARS v části 252.227-7014(b)(3) nebo v právních normách, které uvedené normy nahradí.

Copyright © 2015 CA. Všechna práva vyhrazena. Všechny zde zmíněné ochranné známky, obchodní jména, servisní značky a loga jsou majetkem příslušných společností.

Kontaktování technické podpory

Na webu technické podpory <http://www.ca.com/worldwide> naleznete úplný seznam středisek podpory a informace o pracovní době a telefonním spojení.

Obsah

Kapitola 1: Začínáme se správou služeb IT 5

Správa služeb IT: Úvod	5
Správa služeb IT: Předpoklady	6

Kapitola 2: Správa služeb IT 7

Otevření služby IT	7
Vytvoření nebo úprava služby	8
Naplánování služby	10
Definice rozpočtu služby	12
Povolení služby pro finanční transakce	15
Správa incidentů pro služby	17
Definice závislostí pro službu	17
Vytvoření a aktualizace směrného plánu ke sledování průběhu projektu	18
Správa odběrů a zpětných vyúčtování oddělení	20
Vyhodnocení scénářů plánování kapacity pro službu	21

Kapitola 3: Sestavení hierarchie služeb 23

Hierarchie služeb	23
Definice podřízených investic a alokací	24
Definice nadřazených investic a alokací	24
Kontrola součtu pracnosti u služby	25
Kontrola finančního součtu u služby	25

Kapitola 4: Sestavení týmu služby 27

Týmy služeb	27
Přidání zdrojů a rolí do týmu služby	28
Definice požadavků na členy týmu u služby	32
Kontrola kapacity role pro službu	34
Definice alokace zdrojů pro službu	35
Úprava alokace zdrojů pro službu	36
Posun, potvrzení a přijetí alokace zdrojů	37
Nastavení alokace pro více členů týmu	38
Úprava plánovaných a potvrzených alokací pro službu	39
Nahrazení zdroje v týmu služby	40
Změna rolí člena týmu služby	41

Kapitola 5: BRM Accelerator

43

Nastavení doplňku BRM Accelerator	43
Nastavení polí doplňku BRM Accelerator	43
Nastavení integrace systému Service Desk	45
Používání doplňku BRM Accelerator	50
BRM Accelerator	50
Odběry oddělení (BRM Accelerator)	51
Přístup k panelům a portálům doplňku BRM Accelerator	52
Panel služeb	53
Panel poskytovatele	64
Panel zákazníků	69
Zákaznický portál (BRM Accelerator)	72
Portál poskytovatelů	75

Kapitola 1: Začínáme se správou služeb IT

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Správa služeb IT: Úvod](#) (strana 5)

[Správa služeb IT: Předpoklady](#) (strana 6)

Správa služeb IT: Úvod

Služby IT představují podskupinu investic aplikace CA Clarity PPM, jako je například nasazení nové platformy nebo aplikace. Jako manažer služeb analyzujete hodnotu a náklady služeb relativně vůči ostatním investicím. Možnosti správy služeb IT, které produkt nabízí, využijete při implementaci následujících cílů IT a obchodních cílů:

- Správa vašich služeb a činění informovaných finančních rozhodnutí. Můžete si například zobrazit agregaci finančních dat a dat pracovníků za účelem určení celkových nákladů na vlastnictví.
- Sdílení investic a služeb napříč dalšími investicemi a službami. Každá podřízená investice nebo služba může mít alokace, které definují, nakolik je služba sdílena. Můžete definovat procentuální hodnotu každé podřízené investice nebo služby alokované pro nadřazenou investici v hierarchii.
- Definování informací o rozpočtu, vytváření finančních plánů a povolování investic pro finanční transakce.
- Sestavení týmu, který bude pracovat na službě a související poptávce (požadavky nebo incidenty).
- Používání procesů, které manažerovi oznámí změnu stavu investice. Můžete také definovat proces, který bude provádět akce, jako je například změna průběhu na hodnotu *Dokončeno*.
- Auditování historických záznamů o všech změnách, přidáních a odstraněních v konkrétních polích investice.

Správa služeb IT: Předpoklady

Jako manažera služeb či analytik IT zajistěte splnění předpokladů uvedených v následujícím seznamu:

- ☐ Ověřte u správce, zda máte požadovaná přístupová práva k funkcím, které chcete používat. Služby, ke kterým nemáte přístupová práva, se na stránce seznamu nezobrazí. Nemáte-li k žádné službě přístupová práva pro zobrazení, bude seznam prázdný.
- ☐ Chcete-li zobrazit panely a portály BRM, obraťte se na správce, který nainstaluje a nakonfiguruje doplněk BRM Accelerator. Portlety doplňku BRM Accelerator zobrazují mnoho datových bodů projektů, úkolů, rizik, odběrů, oddělení a služeb. Portlety zobrazí data následujícími způsoby:
 - Automaticky z jiných modulů.
 - Ručně zadaná nebo importovaná pomocí rozhraní XML Open Gateway (brány XOG)
 - Importována spuštěním úlohy.
- ☐ Ověřte u správce, zda plánované úlohy probíhají správně. Úloha Alokace investic může například ovlivnit data či výkon v modulu Správa služeb IT.
- ☐ Ověřte, zda máte přístup k následujícím běžně používaným sestavám správy služeb IT:
 - Analýza rozpočtu/předpokladu
 - Účet zpětného vyúčtování hlavní knihy
 - Zpětné vyúčtování zákazníků a poskytovatelů
 - Stav investice
 - Dotaz na transakci projektu
 - Přiřazení zdroje
 - Podrobnosti pracovního výkazu
 - Kapacita a poptávka podle zdrojů (vyžaduje doplněk PMO Accelerator)
 - Kapacita a poptávka podle role (vyžaduje doplněk PMO Accelerator)
- ☐ Potřebujete-li přístup k datům doplňku PMO Accelerator, ověřte, zda jej správce nainstaloval.
- ☐ Pokud používáte procesy, správce je může pro konkrétní typy služeb nadefinovat. Na stránce *Procesy: Spuštěné* můžete vytvářet a spouštět procesy na služby. Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.
- ☐ Používáte-li funkce auditování, ověřte u správce, zda máte přístupová práva k zobrazení nabídky Audit. Chcete-li konfigurovat auditní pole a určit, jaké informace se mají uchovávat v auditních záznamech, obraťte se na správce. Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Kapitola 2: Správa služeb IT

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Otevření služby IT](#) (strana 7)
- [Vytvoření nebo úprava služby](#) (strana 8)
- [Naplánování služby](#) (strana 10)
- [Definice rozpočtu služby](#) (strana 12)
- [Povolení služby pro finanční transakce](#) (strana 15)
- [Správa incidentů pro služby](#) (strana 17)
- [Definice závislosti pro službu](#) (strana 17)
- [Vytvoření a aktualizace směrného plánu ke sledování průběhu projektu](#) (strana 18)
- [Správa odběrů a zpětných vyúčtování oddělení](#) (strana 20)
- [Vyhodnocení scénářů plánování kapacity pro službu](#) (strana 21)

Otevření služby IT

Můžete si zobrazit seznam svých služeb IT a otevřít ty, které chcete zkoumat.

Postupujte takto:

1. Otevřete kartu Domů a v nabídce Správa služeb IT klikněte na možnost Služby.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Stránku se seznamem služeb můžete filtrovat, řadit a měnit její konfiguraci. Služby zobrazené v seznamu jsou seřazeny ve vzestupném pořadí podle názvu služby. Můžete také ukládat a používat uložené filtry, vytvářet a používat rozšířené filtry, odstraňovat filtry a řadit seznamy.
3. Chcete-li otevřít službu a zobrazit její podrobnosti nebo ji upravit, klikněte na její název.

Vytvoření nebo úprava služby

Následujícím postupem vytvoříte službu. Službu můžete také otevřít a upravit. Používají se ta samá pole, může se však změnit jejich umístění v uživatelském rozhraní.

Poznámka: Správci a vývojáři mohou službu importovat z jiného systému záznamů pomocí rozhraní XML Open Gateway.

Postupujte takto:

1. Otevřete kartu Domů a v nabídce Správa služeb IT klikněte na možnost Služby.
2. Klikněte na tlačítko Nový.
3. V sekci Obecné vyplňte vyžadovaná pole. Následující pole zahrnují vysvětlení:

Hlavní aplikace

Definuje hlavní nadřazenou aplikaci, ke které je nová podřízená služba přidružena.

Manažer

Definuje manažera služby. Ve výchozím nastavení je manažerem uživatel, který službu vytvořil.

Datum zahájení a datum dokončení

Definuje zahájení a dokončení služby.

Poznámka: Nejsou-li zadána data zahájení a dokončení, nelze vypočítat data alokace, která se zobrazují na stránce Tým.

Nastavit data plánovaných nákladů

Určuje, zda mají být data plánovaných nákladů synchronizována s daty služby. Volba možnosti pro podrobný finanční plán neovlivní data plánovaných nákladů.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto.

Cíl

Definuje cíl služby, který je v souladu se strategií vaší společnosti. Například Zlepšení infrastruktury (OPEX) nebo Rozvoj nového obchodu (CAPEX). Hodnoty definuje vaše organizace a nastavuje je správce.

Soulad

Ukazuje míru souladu služby s obchodním cílem organizace. Čím vyšší hodnota, tím větší je shoda. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria pro obchodní soulad.

Číselná hodnota, kterou zadáte, se po kliknutí na tlačítko Uložit zobrazí v podobě jednoho z následujících symbolů stavu:

- Červená: Hodnoty od 0 do 33 nejsou v souladu.
- Žlutá: Hodnoty od 34 do 67 jsou někde uprostřed.
- Zelená: Hodnoty od 68 do 100 jsou v souladu.

Stav

Označuje stav služby v životním cyklu správy služeb.

Hodnoty: Schváleno, Neschváleno nebo Zamítnuto.

Výchozí hodnota: Neschváleno.

Indikátor stavu

Zobrazí stav graficky. Pokud je například stav *Schváleno*, zobrazí se vizuálně jako zelená na semaforu.

Hodnoty: Červená, žlutá a zelená. Po uložení se výběr zobrazí jako symbol semaforu.

Fáze

Definuje fázi v životním cyklu investice. Seznam možností je dán společností a závisí na hodnotách nastavených správcem.

Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria cílů pro všechny investice portfolia.

Priority

Značí relativní důležitost pro obchodní cíl organizace. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria priority napříč všemi investicemi portfolia.

Omezení: nula (spodní) až 36 (horní).

Výchozí: 10

Risk

Ukazuje výslednou číselnou hodnotu rizika. Čím nižší hodnota, tím nižší riziko. Tato metrika se používá při analýze portfolia, když používáte porovnatelná kritéria rizika napříč všemi investicemi portfolia. Zadejte číselnou hodnotu. Když je uložena, rozsvítí se jeden z následujících symbolů semaforu.

- Zelená. Výsledná hodnota 0 až 33 značí nízké riziko.
- Žlutá. Výsledná hodnota 34 až 67.
- Červená. Výsledná hodnota 68 až 100 značí vysoké riziko.

Požadováno

Chcete-li označit, že investice splňuje obchodní požadavky, zaškrtněte toto políčko. Tento atribut se používá ke sledování investic v portfoliích, portletech nebo grafech.

4. V sekci Struktura organizačního uspořádání (OBS) přiřadíte jednotku OBS ke službě za účelem zabezpečení, organizace nebo vytvoření sestavy. Když upravujete vlastnosti a na stránce finančních vlastností vyberete oddělení, je toto pole vyplněno automaticky. OBS s názvem Oddělení slouží k přiřazení služby k oddělení aplikace CA Clarity PPM. Existuje-li více jednotek OBS se stejným názvem, je oddělení uvedeno jako poslední.
5. Uložte změny.
6. Chcete-li službu odstranit, zaškrtněte políčko vedle služby a klikněte na možnost Označit k odstranění.

Poznámka: Chcete-li odstranit *aktivní* službu, otevřete ji a zrušte zaškrtnutí políčka Aktivní.

Naplánování služby

Na stránce harmonogramu ve vlastnostech služby můžete nastavit data zahájení a dokončení, časový záznam a definovat kód účtování.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Harmonogram.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Na stránce v sekci Plán vyplňte následující pole:

Datum zahájení

Definuje zahájení služby.

Poznámka: Nejsou-li zadána data zahájení a dokončení, nelze vypočítat data alokace, která se zobrazují na stránce Tým.

Datum dokončení

Určuje dokončení investice.

Nastavit data plánovaných nákladů

Určuje, zda jsou data plánovaných nákladů synchronizována s daty zahájení a dokončení investice. Pro synchronizaci zaškrtněte políčko.

4. Na stránce v sekci Sledování vyplňte následující pole:

Časový záznam

Určuje, zda členové týmu mohou do svých pracovních výkazů pro tuto službu zadávat čas. Chcete-li pro tuto službu povolit zadávání časů, zaškrtněte příslušné políčko.

Důležité! Každý člen týmu, který má zapisovat svůj čas, musí mít také povoleno zadávání času.

Další informace naleznete v *Základní uživatelské příručce*.

Režim sledování

Určuje metody sledování použité pro zadávání času u dané služby.

Hodnoty:

- Clarity. Členové týmu zadávají čas ke svým přiřazeným úkolům pomocí pracovních výkazů.
- Žádný. Nepracovní zdroje, například výdaje, materiál a vybavení a jejich skutečné hodnoty se sledují pomocí transakčních poukazů nebo pomocí plánovače, jakým jsou například aplikace Open Workbench nebo Microsoft Project.
- Jiné. Značí, že skutečné hodnoty se importují z program třetích stran.

Výchozí hodnota: Clarity

Kód účtování (poplatku)

Definuje kód účtování přidružený ke službě. Kódy účtování slouží ke zpracování finančních transakcí a ve finančním plánování slouží ke sledování skutečných hodnot.

Zadáte-li do pracovního výkazu odlišný kód účtování na úrovni úkolu, bude kód účtování na úrovni návrhu přepsán kódy účtování na úrovni úkolů.

5. Uložte změny.

Definice rozpočtu služby

Chcete-li pro službu definovat plánované náklady, čistou současnou hodnotu (NPV), návratnost investice (ROI) a rovnovážný stav, použijte jednoduchý rozpočet. Můžete také nadefinovat plánované náklady a přínosy služby.

Když pro rozpočet nastavíte datum zahájení a ukončení, bude tok financování v průběhu období konstantní a rovnoměrný. Podrobný finanční plán vám umožňuje rozpočtovat náklady na více časových obdobích.

Poznámka: Data z jakéhokoli podrobného plánu jednoduchý rozpočet přepíše a pole na této stránce ponechají nadále pouze ke čtení.

Finanční manažeři nastavují výchozí hodnoty, které definují způsob vytváření finančních plánů a použitá časová finanční období. Investiční manažeři vytvářejí více plánů finančních nákladů jako odhady pro rozpočet. Nejvhodnější plán nákladů poté odešlou ke schválení jako rozpočet. Finanční manažeři schvalují odeslané plány nákladů.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Rozpočet.
3. Vyplňte následující pole v sekci finančního plánování:

Měna

Určuje měnu pro výpočet rozpočtu a předpokládaných hodnot.

Rozpočet odpovídá plánovaným hodnotám

Určuje, zda hodnoty rozpočtu ve vlastnostech rozpočtu investic odpovídají plánovaným hodnotám. Pokud pro danou investici existuje podrobný rozpočtový plán, nelze žádné hodnoty polí v části Rozpočet upravovat. Pole odrážejí hodnoty v podrobném rozpočtovém plánu. Pokud je zaškrtnuté políčko prázdné, můžete pole rozpočtu upravovat.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

Výpočet finančních metrik

Určuje, zda jsou finanční metriky pro investice vypočítány automaticky. Pokud tato možnost není vybrána, můžete finanční metriky definovat ručně.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto

4. Vyplňte následující pole v sekci možnosti finančních metrik:

Použít systémovou sazbu pro celkové náklady kapitálu

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu.

Systémová sazba

Zobrazí systémovou sazbu pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Sazba investice

Zobrazí sazbu investice pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Počáteční investice

Definuje počáteční investici služby.

Použít systémovou sazbu opětné investice

Toto políčko vyberte, pokud chcete k výpočtu celkových nákladů kapitálu použít systémovou sazbu opětné investice.

Systémová sazba

Zobrazí systémovou sazbu pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

Sazba investice

Zobrazí sazbu investice pro výpočet celkových nákladů kapitálu.

5. Vyplňte následující pole v sekci Plánováno:

Plánované náklady

Definuje celkové plánované náklady investice. Tato hodnota je rozdělena mezi datum zahájení plánovaných nákladů a datum ukončení plánovaných nákladů.

Zahájení plánovaných nákladů

Definuje plánované datum zahájení rozpočtu investice.

Dokončení plánovaných nákladů

Definuje plánované datum dokončení rozpočtu investice.

Plánovaný přínos

Definuje předpokládaný finanční přínos pro tuto investici. Tato hodnota se rozdělí mezi datum zahájení a datum dokončení plánovaného přínosu.

Zahájení plánovaného přínosu

Definuje plánované datum zahájení přínosu investice.

Dokončení plánovaného přínosu

Definuje plánované datum dokončení přínosu investice.

Plánované NPV

Udává čistou současnou hodnotu (NPV), která je vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\text{Plánované NPV} = \text{Plánovaný přínos} - \text{Plánované náklady}$$

Poznámka: Chcete-li toto pole zpřístupnit pro zadání hodnoty, je třeba zrušit zaškrtnutí políčka Vypočítat hodnotu NPV.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánované ROI

Výpočet hodnoty tohoto pole je založen na následujícím vzorci:

$$\text{Plánovaná návratnost investic} = \text{Plánované NPV} / \text{Plánované náklady}$$

Poznámka: Chcete-li do pole Vypočítat hodnotu NPV zadat vlastní hodnoty, vymažte nejprve stávající hodnotu pole.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánovaný rovnovážný stav

Udává datum a částku, které označují období a hodnotu, od kterých program začne být ziskový.

Poznámka: Chcete-li do pole Vypočítat hodnotu NPV zadat vlastní hodnoty, vymažte nejprve stávající hodnotu pole.

Výchozí nastavení: Uzamčeno

Plánované IRR

Udává plánovanou interní návratnost (IRR) investice.

Plánované MIRR

Udává plánovanou upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Plánovaná doba návratnosti

Udává datum plánované doby návratnosti investice.

6. Vyplňte následující pole v sekci Rozpočet:

Náklady rozpočtu

Zobrazí celkové rozpočtované náklady pro danou investici.

Zahájení rozpočtových nákladů

Udává datum zahájení rozpočtových nákladů investice.

Dokončení rozpočtových nákladů

Udává datum dokončení rozpočtových nákladů investice.

Rozpočtováný přínos

Zobrazí rozpočtováný přínos investice.

Zahájení rozpočtových přínosů

Udává datum zahájení rozpočtových přínosů investice.

Dokončení rozpočtových přínosů

Udává datum dokončení rozpočtových přínosů investice.

NPV rozpočtu

Udává rozpočtovanou čistou současnou hodnotu (NPV) investice.

ROI rozpočtu

Udává rozpočtovanou návratnost investic (ROI) této investice.

Rovnovážný stav rozpočtu

Udává datum, kdy se rozpočtované náklady investice budou rovnat rozpočtovaným přínosům.

IRR rozpočtu

Udává rozpočtovanou interní návratnost (IRR) investice.

MIRR rozpočtu

Udává rozpočtovanou upravenou interní návratnost (MIRR) investice.

Doba návratnosti rozpočtu

Udává datum pro dobu návratnosti rozpočtu investice.

7. Uložte změny.

Povolení služby pro finanční transakce

Službu můžete povolit pro finanční zpracování. Určete umístění, oddělení a další atributy, které jsou používány při zpracování finančních transakcí. Také můžete u každé služby definovat sazby transakcí pro následující entity:

- práce
- materiál
- zařízení
- výdaje

Než službu povolíte pro finanční transakce, ověřte, zda existují následující položky:

- Entita, třídy WIP, třídy investic, umístění a matice sazeb a nákladů.
- Oddělení.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Finance.
3. V sekci Obecné zadejte následující:

Třída WIP

Určuje třídu WIP, která se použije pro porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Třidu WIP lze také použít pro účely hlášení.

Třída investic

Určuje třídu investic, která se použije pro porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Třidu investic lze také použít pro účely hlášení.

Oddělení

Určuje oddělení, kterému se při zpracování naúčtuje zpětné vyúčtování nebo dobropisy nákladů za služby pro jednotlivá oddělení. Oddělení lze rovněž použít k porovnání investice s maticemi sazeb a nákladů. Je-li vybráno oddělení na stránce obecných vlastností, je pole vyplněno automaticky. Požadováno za účelem zpětného vyúčtování.

Location

Určuje umístění, které se použije k porovnání investice s pravidly debetu a kreditu pro zpracování transakcí zpětného vyúčtování. Pokud systém nebo výchozí hodnoty entity uvádějí, že umístění zdroje je převzato z investice, použijte umístění ke spárování investice s maticemi sazeb a nákladů.

4. V sekcích Sazby transakce práce, Sazby materiálových transakcí, Sazby transakcí vybavení a Sazby výdajových transakcí zadejte pro jednotlivé typy transakcí podle potřeby následující hodnoty:

Zdroj sazby

Definuje sazbu použitou při zpracování transakcí k účtování nákladů na práci, materiál, zařízení a výdaje přidružených ke službě.

Zdroj nákladů

Definuje náklady na práci, materiál, zařízení a výdaje přidružené ke službě.

Typ směnného kurzu

Když je povoleno více měn, udává typ směnného kurzu, jakým způsobem se převádí sazby a náklady.

5. Uložte změny.

Správa incidentů pro služby

Poptávku po IT od uživatelů a práci provedenou analytiky IT sledujte u svých služeb pomocí incidentů. Incidenty zahrnují potíže, problémy, závady a další požadavky.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na položku Kategorie incidentů.
3. Vyberte kategorie incidentů, které chcete přidružit ke službě, a klikněte na tlačítko Přidat. Kategorie incidentů seskupují incidenty, takže můžete zachytit a zhodnotit vzniklé náklady a zobrazit využití zdrojů.

Poznámka: Kategorie incidentů nastavuje a udržuje správce. Správci mohou ke kategorii incidentu kolektivně přidružit jakékoli služby.

4. Klikněte na tlačítko Uložit a zpět.
5. Chcete-li zobrazit seznam incidentů, otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Incidenty.
6. Chcete-li vytvořit nový incident, klikněte na tlačítko Nový.
7. Chcete-li změnit přiřazení incidentu, klikněte na tlačítko Změnit přiřazení.
8. Chcete-li incident převést na úkol nebo projekt, klikněte na tlačítko Převést.

Definice závislostí pro službu

Mezi službami ve vašem portfoliu existují vztahy závislosti. Závislosti mohou nastat mezi zahájením a dokončením konfliktních úkolů nebo mohou být způsobeny překročením rozpočtu. Máte možnost definovat investice, které závisí na vaší službě, a označit, když vaše služba závisí na jiné investici.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Závislosti.
3. Zvolte režim pro přidání následujících položek:
 - Investice závislé na této položce. Zobrazí další investice závislé na vaší investici.
 - Investice, na niž je tato položka závislá. Zobrazí další investice, na kterých vaše investice závisí.
4. Další závislosti na vaší investici přidáte kliknutím na tlačítko Přidat.
Zobrazí se stránka výběru investic.

5. Vyplňte pole Název a vyberte typ investice v poli Typ, nebo klikněte na možnost Zobrazit vše.
6. V sekci Filtr investice zaškrtněte políčko u názvů vybraných investic a klikněte na tlačítko Přidat.
7. Uložte změny.

Vytvoření a aktualizace směrného plánu ke sledování průběhu projektu

Směrné plány se často používají u projektů a mohou být také využity k zachycování snímků celkové plánované pracnosti a odhadovaných nákladů služby. Směrný plán je statický. Změny, které u služby provedete po vytvoření směrného plánu, se v aktuálním směrném plánu neobjeví automaticky. Směrný plán však můžete aktualizovat, aby zahrnoval nové informace.

Poznámka: Skutečné hodnoty incidentu představují neplánovanou práci a nejsou součástí celkové pracnosti pro směrné plány.

Před zadáním jakéhokoli času zdroje vytvořte počáteční směrný plán. Dále vytvářejte další směrné plány v různých intervalech, například v polovině průběhu služby, při dokončení různých fází a při dokončení služby. Počáteční směrný plán umožňuje srovnat odhady se skutečnými hodnotami v průběhu realizace služby.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Směrný plán.
Zobrazí se stránka směrných plánů.
3. Chcete-li upravit směrný plán služby, klikněte na této stránce na název revize směrného plánu.
4. Chcete-li vytvořit směrný plán, klikněte na tlačítko Nový.
Zobrazí se stránka vlastností.
5. Vyplňte následující pole:

Název revize

Definuje název revize směrného plánu.

Příklad:

Počáteční směrný plán, Polovina projektu nebo Konečný směrný plán.

Povinné: Ano

ID revize

Definuje jedinečný identifikátor revize směrného plánu.

Příklad:

Číslo verze směrného plánu, např. 1 nebo 5.

Povinné: Ano

Popis

Definuje popis pro revizi směrného plánu.

Povinné: Ne

Aktuální revize

Definuje revizi směrného plánu jako aktuální směrný plán. Pokud existuje revize směrného plánu, nelze toto pole upravovat. Ve výchozím nastavení se aktuálním směrným plánem stává ten, který jste vytvořili jako poslední. Pokud jste definovali jen jeden směrný plán, stane se aktuálním.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto.

6. Uložte změny.
7. Zobrazte následující informace o pracnosti a nákladech směrného plánu. Informace jsou převzaty ze sloupců na stránce revizí směrného plánu ve vlastnostech služby:
 - **Využití.** Celková pracnost (skutečné hodnoty a zbývající ETC) v době, kdy byl směrný plán pořízen. Skutečné hodnoty jsou zaneseny proti přiřazení služby.
 - **BCWP** Rozpočtované náklady provedené práce v době, kdy byl směrný plán přijat. Náklady jsou dány hodnotou BAC krát souhrnná úroveň procenta dokončení.
8. (Volitelné) Použijte směrné plány k provedení analýzy EVA (Analýza získané hodnoty) výkonu služby. Hodnota EVA udává, kolik jste až doposud za službu a provedenou práci utratili.

Poznámka: Chcete-li získat hodnoty nákladů ve směrném plánu, je nutné předem definovat sazby pro členy týmu dané služby a spustit úlohu Extrakce matice sazeb. Chcete-li získat hodnoty BCWP ve směrném plánu, je nutné předem vyplnit procentuální hodnoty souhrnných úkolů.
9. Chcete-li aktualizovat směrný plán, otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Směrný plán.

Zobrazí se stránka směrného plánu služby.
10. Zaškrtněte políčko u směrného plánu.

11. Klikněte na tlačítko Aktualizovat směrný plán.

Zobrazí se stránka pro potvrzení.

12. Klikněte na tlačítko Ano.

Naposledy vytvořený směrný plán se stává automaticky aktuálním směrným plánem služby. Odstraníte-li aktuální revizi směrného plánu a existuje-li více než jeden směrný plán, bude jako aktuální revize nastaven nejnovější směrný plán.

Má-li investice jen jeden směrný plán, je tento směrný plán označen jako aktuální. Tento směrný plán je zobrazen v seznamu a je označen žlutým zaškrtnutím ve sloupci Aktuální. Chcete-li nějaký souhrnný plán označit jako aktuální, otevřete ho, zaškrtněte pole u možnosti Aktuální revize a uložte revizi směrného plánu.

Správa odběrů a zpětných vyúčtování oddělení

Odběr představuje požadavek oddělení na poskytnutí služby. Odebírající oddělení se stávají odběrateli služby. Oddělení spravující danou službu se stává poskytovatelem služby. Jako poskytovatel služby používejte odběry ke správě vztahů s odděleními, které službu odebírají. Odběry zahrnují náklady účtované oddělením za služby, které odebírají.

Je možné zobrazit seznam všech oddělení, která se k odběru služby přihlásila, nebo na seznam odběratelů přidat či odebrat oddělení. Manažeři oddělení mohou svá oddělení také přihlásit k odběrům služeb. Další informace o zpětných vyúčtováních naleznete v Uživatelské příručce modulu Finanční správa.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Vlastnosti a klikněte na možnost Odběry.
3. Procházejte nebo filtrujte odběry. Monitorujte následující informace:

Zákaznické oddělení

Zobrazuje oddělení, které se přihlásilo k odběru této služby.

BRM

Udává jméno manažera obchodních vztahů pro odebírající oddělení.

Incidenty

Udává počet incidentů, které oddělení odebírající službu nahlásilo pro danou službu.

Poplatky

Udává agregované poplatky, které v této chvíli pro poskytovanou službu schválilo oddělení odebírající službu.

Porušení SLA

Definuje počet porušení na úrovni služby, které oddělení odebírající službu nahlásilo pro danou službu.

4. Přidání odebírajícího oddělení:

- a. Klikněte na tlačítko Přidat.

Zobrazí se stránka pro přidání odebírajících oddělení.

- b. Procházením nebo filtrováním vyhledejte oddělení, která chcete přidat do seznamu odběrů, a klikněte na tlačítko Přidat.

- c. Klikněte na tlačítko Návrat.

Poznámka: Chcete-li účtovat oddělení dodanou službu, aktualizujte pravidlo debetu zpětného vyúčtování přidáním alokací v hlavní knize pro oddělení nově přihlášené k odběru. Ve spolupráci s vaším finančním manažerem IT a manažerem odebírajícího oddělení určete, kdy začít přeúčtování za služby.

5. Odebrání odběru:

- a. Zaškrtněte políčko vedle každého zákaznického oddělení, jehož odběr chcete zrušit, a klikněte na tlačítko Odebrat.

Zobrazí se stránka pro potvrzení.

- b. Klikněte na tlačítko Ano.

Poznámka: Když zrušíte odběr, nezapomeňte aktualizovat pravidlo debetů pro zpětná vyúčtování a odebrat alokaci hlavní knihy pro dané oddělení. Jinak budou oddělením nadále účtovány odběry služeb.

Vyhodnocení scénářů plánování kapacity pro službu

Scénáře vám umožňují použít systematickou metodologii, a optimalizovat tak službu. Použitím scénářů na službu lze analyzovat, jak změny členů týmu nebo posunutí dat ovlivní výsledek investice.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Na panelu nástrojů scénáře, který se nachází pod panelem nástrojů stránky, vyberte plánování kapacity scénáře.
Scénář je nastaven jako aktuální scénář.
3. Službu vyhodnotíte přepínáním mezi scénářem a aktuálním plánem.
4. (Volitelné) Chcete-li vytvořit scénář plánování kapacity, klikněte na panelu nástrojů scénáře na možnost Vytvořit.

Kapitola 3: Sestavení hierarchie služeb

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Hierarchie služeb](#) (strana 23)

[Definice podřízených investic a alokací](#) (strana 24)

[Definice nadřazených investic a alokací](#) (strana 24)

[Kontrola součtu pracnosti u služby](#) (strana 25)

[Kontrola finančního součtu u služby](#) (strana 25)

Hierarchie služeb

Služby můžete spravovat v hierarchii spolu s dalšími investicemi, jako jsou projekty, majetek, aplikace, produkty, služby a další práce. Finanční hierarchie zobrazí agregaci plánovaných nákladů, skutečných nákladů a zbývajících nákladů vašich investic. Hodnoty závislé na čase započítávají procenta alokace investice, která jste definovali.

Finanční součet a *součet pracnosti* představují hierarchická vyjádření investic, služeb a návrhů, které dohromady tvoří vaši službu. Při vytváření hierarchie jsou plánované náklady podřízené investice nebo služby sečteny pro nadřazenou službu. Tyto agregované náklady se zobrazí ve *finančním* součtu. Podobným způsobem se hodnoty agregované práce přidružené podřízené investice nebo služby sčítají pro nadřazenou službu v součtu *pracnosti*.

Služby můžete také sdílet mezi dalšími investicemi, službami a návrhy. Můžete například sdílet databázový server, který podporuje dvě softwarové aplikace. Můžete dosáhnout následujících cílů:

- Přidat softwarové aplikace jako podřízené investice do hierarchie investic databázového serveru.
- Upravit časové segmenty a procenta alokace nákladů pro podřízené investice nebo služby.

Procento alokace investic u služby určuje objem služby, který je alokován pro jinou službu, investici nebo návrh. Všechna data o nákladech v hierarchii investic jsou založena na procentech alokace.

Definice podřízených investic a alokací

Jako vlastník služby či manažer investic definujete alokace pro každou podřízenou investici a službu v hierarchii. Když přidáte ke své službě první podřízenou investici, je její alokace automaticky nastavena na 100 %. Procento alokace můžete u služby, investice nebo návrhu měnit. Celkové hodnoty nákladů podřízených investic jsou automaticky agregovány pro nadřazenou službu na základě procenta alokace investice.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Finanční součet.
3. Zaškrtněte políčko vedle požadované podřízené služby a klikněte na tlačítko Přidat podřízenou položku.
4. Zaškrtněte políčko vedle požadovaných investic a klikněte na tlačítko Přidat.
5. Klikněte na tlačítko Návrat.
6. Klikněte na objem alokace pro podřízenou investici.
Zobrazí se stránka nastavení alokací.
7. Do pole Alokace u vaší služby zadejte procento alokace podřízené investice, které odpovídá alokaci k nadřazené službě či investici.
8. Uložte změny.
9. Chcete-li z finančního součtu odebrat podřízené služby, zaškrtněte políčko u příslušné služby a klikněte na tlačítko Odebrat.
10. Klikněte na tlačítko Návrat.

Definice nadřazených investic a alokací

Ke službě můžete přidat jednu či více nadřazených investic. Definujte alokace pro každou podřízenou investici v hierarchii služeb. Alokace investic a služeb mohou být rozděleny mezi více nadřazených investic. Celková kombinovaná alokace je vždy 100 procent.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na položku Nadřazené objekty.
Zobrazí se stránka se seznamem nadřazených objektů.

3. Klikněte na tlačítko Přidat a vyberte jednu či více investic, které chcete určit jako nadřazené investice.
4. Do pole Alokace zadejte procento alokace pro nadřazenou investici.
5. Chcete-li odebrat nadřazenou investici, zaškrtněte políčko u investice a klikněte na tlačítko Odebrat.
6. Uložte změny.

Kontrola součtu pracnosti u služby

Máte možnost zobrazit si celkovou pracnost, která byla provedena u schválených či neschválených investic, služeb a návrhů v hierarchii.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Součet pracnosti.
3. Chcete-li si zobrazit všechny služby, včetně nadřazených a podřízených služeb, můžete rozbalovat a sbalovat položky v hierarchii.
4. Prozkoumejte agregaci informací souvisejících s prací podřízené služby, například odhad zbývajících pracnosti (ETC), odhad při dokončení (EAC) a odchylky práce. Agregace bere v potaz procenta alokace podřízené investice nebo služby.
5. Položka řádku Vlastní zobrazuje hodnoty práce nebo náklady pro nadřazenou službu (v závislosti na zobrazení, které jste v hierarchii zvolili). Položky řádku pod řádkem Vlastní představují podřízené investice nebo služby.
6. Chcete-li seznam filtrovat, vyberte možnost v poli Stav.
7. Chcete-li upravit alokace tak, aby byly sladěny s obchodními cíli, můžete také přidávat či odebírat podřízené investice nebo služby.

Kontrola finančního součtu u služby

Finanční data si můžete zobrazit v hierarchickém seznamu, který ukazuje podřízené investice, služby a návrhy. Všechny podřízené náklady a přínosy jsou sečteny pro nadřazenou službu a zobrazí se v položce řádku nadřazené služby.

Vzniklé náklady na vytvoření, údržbu a podporu služby můžete sledovat. Můžete zde také sledovat procento alokace, plánované náklady, skutečné náklady, zbývajících náklady, plánované přínosy, plánovanou návratnost investic a plánovanou čistou současnou hodnotu. Službu můžete pozměnit přidáním nebo odebráním podřízených investic.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.

2. Otevřete nabídku Hierarchie a klikněte na možnost Finanční součet.
3. Zkontrolujte nadřazené a podřízené služby ve finančním součtu včetně hodnot následujících polí:

Plánované náklady

Plánované náklady investice včetně součtu nákladů odvozených z veškerých podřízených investic na základě jejich procent alokace.

Skutečné náklady

Náklady vzniklé účtováním a fakturací. Pokud není služba schválena, započítávají se do skutečných nákladů také podřízené investice nebo služby. Náklady jsou sečteny po započtení procenta alokace investice. Stav služby tedy nemůže být *Schváleno*.

Zbývající náklady

Rozdíl plánovaných a skutečných nákladů.

Plánovaná návratnost investic

Plánovaná návratnost investice a jejích podřízených investic.

Plánovaná NPV

Čistá současná hodnota investice a jejích podřízených investic.

Plánovaný přínos

Součet plánovaného přínosu z podrobného rozpočtu investice, služby nebo návrhu. Plánovaný přínos představuje budoucí tržby, které se od investice očekávají.

TCO

Celkové náklady na vlastnictví (TCO) je agregovaná suma nákladů vzniklých za běhu nebo provozu služby. Provoz služby zahrnuje správu všech podpůrných investic, jako jsou projekty, aplikace a návrhy. Metrika TCO sleduje náklady a sdílené alokace. Celkové náklady na vlastnictví použijte ke správě rozpočtu služby a k porovnávání agregovaných nákladů nakumulovaných z jiných typů investic.

4. Chcete-li určit celkové náklady na vlastnictví, přidejte do služby alespoň jednu podřízenou investici. Zobrazte si celkové agregované náklady a náklady na práci v hierarchickém vyúčtování investic.
5. Chcete-li seznam filtrovat, vyberte možnost v poli Stav.

Poznámka: Finanční součet i součet pracnosti služby zobrazují ve výchozím nastavení seznam schválených i neschválených podřízených investic.

6. Chcete-li upravit alokace tak, aby byly sladěny s obchodními cíli, můžete také přidávat či odebírat podřízené investice nebo služby.

Kapitola 4: Sestavení týmu služby

Tato sekce obsahuje následující témata:

- [Týmy služeb](#) (strana 27)
- [Přidání zdrojů a rolí do týmu služby](#) (strana 28)
- [Definice požadavků na členy týmu u služby](#) (strana 32)
- [Kontrola kapacity role pro službu](#) (strana 34)
- [Definice alokace zdrojů pro službu](#) (strana 35)
- [Úprava alokace zdrojů pro službu](#) (strana 36)
- [Posun, potvrzení a přijetí alokace zdrojů](#) (strana 37)
- [Nastavení alokace pro více členů týmu](#) (strana 38)
- [Úprava plánovaných a potvrzených alokací pro službu](#) (strana 39)
- [Nahrazení zdroje v týmu služby](#) (strana 40)
- [Změna rolí člena týmu služby](#) (strana 41)

Týmy služeb

Jako manažer můžete přiřadit tým zdrojů nebo rolí k práci na službě. Můžete implementovat mnohé z funkcí, jaké se používají pro projekty. Při práci s týmy služeb můžete například provádět následující aktivity:

- Plánovat kapacitu podle role.
- Přidávat či aktualizovat zdroje a role podle OBS.
- Měnit role a požadavky u členů týmu.
- Posouvat a poměrně měnit alokace pro role či zdroje.

Analytici IT, technici, konzultanti a další členové týmu mohou ve svých pracovních výkazech zaznamenávat čas, který strávili prací na službách, incidentech a požadavcích.

Poznámka: Služby nejsou přidruženy k úkolům a jejich obsazení členy týmu nemá za následek dlouhodobé závazky pro žádné zdroje.

Přidání zdrojů a rolí do týmu služby

Chcete-li sestavit tým služby, přidávejte konkrétní pojmenované pracovní zdroje, nepracovní zdroje a role jako zástupné položky. U zdrojů je automaticky alokováno 100 % jejich dostupných pracovních dnů. Máte možnost upravit alokace, přetížít zdroje nebo automaticky alokovat pouze zbývající dostupnost zdroje.

Ke službě lze přidat více instancí role, avšak nikoli více instancí zdroje téhož jména. Můžete například přiřadit dvakrát roli vývojáře, což bude představovat dva různé požadavky na zdroj s vývojářskými dovednostmi.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.

Zobrazí se stránka členů týmu.

2. Před přidáním dalších členů týmu ke službě zkontrolujte stránku členů týmu služby. Stránka obsahuje následující sloupce a ikony:

Ikona vlastností

Otevře profil zdroje. Můžete si prohlédnout informace o profilu a změnit alokace včetně plánovaných alokací a pevných alokací.

Ikona hledání zdrojů

Otevře stránku Najít zdroje pro vybraný zdroj. Zdroj nebo roli můžete nahradit jiným zdrojem nebo rolí.

Alokace zdroje

Otevře stránku Zdroj/role - Alokace. Můžete aktualizovat alokaci zdroje.

Role

Zobrazuje roli zdroje pro toto přiřazení. Role se může lišit od primární role vybrané v profilu zdroje.

Čas

Zobrazuje žluté zaškrtnutí, pokud má zdroj nebo role povoleno zadávat hodnoty do pracovního výkazu pro tuto investici.

Stav rezervace

Zobrazí stav rezervace zdroje nebo role.

Hodnoty

Potvrzená. Zdroj byl potvrzen pro investici.

Předběžná. Zdroj byl pro investici předběžně naplánován.

Smíšená. Pro zdroj existuje předběžná i pevná alokace.

Zahájení

Zobrazuje datum začátku alokace člena týmu. Není-li datum definováno, odpovídá jeho výchozí nastavení datu zahájení investice.

Dokončení

Zobrazuje datum dokončení alokace člena týmu. Není-li datum definováno, odpovídá jeho výchozí nastavení datu dokončení investice.

% alokováno

Udává z kolika procent je tento člen týmu alokovan pro danou investici.

Alokace

Udává počet hodin, po které byl zdroj předběžně zarezervován pro návrh. Nezměníte-li data rezervace, členové týmu budou automaticky rezervováni pro celou dobu trvání investice. Alokaci nemůžete změnit přímo, ale můžete ji změnit jednou z následujících metod:

- Možnosti nastavení alokace.

- Nové křivky alokace definované na stránce vlastností členů týmu zdroje.
- Možnost Posunout alokaci

Skutečné hodnoty alokace

Udává celkový počet hodin, které zdroj dosud u investice zaznamenal.

Skutečné hodnoty incidentu

Zobrazuje čas zanesený u incidentů přidružených k této investici.

Celkové skutečné hodnoty

Zobrazuje agregované celkové skutečné hodnoty času, které byly k této investici zaneseny. Tato hodnota je součtem skutečných alokovaných hodnot a skutečných hodnot incidentů.

3. Chcete-li přidat zdroje nebo role, klikněte na tlačítko Přidat.

Zobrazí se stránka výběru zdroje.

4. Vyberte zdroje a role, které mají být přidány k členům týmu vaší služby.

Poznámka: Pokud neznáte jméno zdroje, použijte roli jako zástupnou položku. Nebo roli použijte, jestliže zdroj není dostupný k obsazení vaší služby členy týmu.

5. Pomocí funkce Filtr hledání můžete vyhledat zdroje nebo role podle jména či jiných kritérií.

6. Vybrané zdroje či role přidáte kliknutím na tlačítko Přidat.
7. (Volitelné) Chcete-li přidat členy týmu k vaší službě na úrovni OBS, klikněte na tlačítko Přidat nebo aktualizovat podle OBS.
8. (Volitelné) Pro službu můžete rezervovat přetížené zdroje. Pokud je počet dostupných hodin nižší než počet požadovaných hodin, zobrazí se stránka pro potvrzení zbývajících dostupnosti, která informuje, že je zdroj přetížen.
 - Pokud je zdroj zarezervován na 100 procent (výchozí nastavení) své dostupnosti, je ve sloupci 100% alokace zdroje uveden počet využitých hodin.
 - Sloupec Zbývajících dostupnost uvádí skutečný počet pracovních hodin, které má zdroj k dispozici pro práci na službě.

Vyberte jednu z následujících možností:

Přetížit

Přetíží zdroj.

Pouze zbývajících

Rezervuje zdroj na dobu uvedenou ve sloupci Zbývajících dostupnost.

9. (Volitelné) Chcete-li odebrat zdroj, zaškrtněte jeho políčko a klikněte na tlačítko Odebrat.

Poznámka: Nemůžete odebrat zdroj, který již do služby zanesl skutečné hodnoty nebo odeslal dosud nevyřízené skutečné hodnoty.

10. Uložte změny.

Definice požadavků na členy týmu u služby

Po přidání zdroje nebo role ke službě můžete na stránce člena týmu u daného zdroje či role upravit požadavky na člena týmu.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Klikněte na ikonu Vlastnosti pro zdroj nebo roli.
3. Upravte vlastnosti členů týmu:

Název požadavku

Zobrazuje název požadavku na členy týmu.

Datum zahájení a dokončení.

Definuje datum zahájení a datum dokončení alokace člena týmu pro investici.

Výchozí: Datum zahájení a datum dokončení investice.

Výchozí % alokace

Definuje procento času, po který chcete zdroj alokovat pro tento projekt (můžete uvést i hodnotu 0). Změna aktualizuje sloupce Alokace a Alokace % na stránce členů týmu investice.

Stav rezervace

Označuje úroveň závazku pro alokaci člena týmu. Rezervace členů týmu mohou být nezávazné, pevné nebo smíšené.

Nastavení stavu rezervace je prováděno automaticky, když jsou členové týmu rezervováni nebo dojde ke změně jejich alokace.

Stav požadavku

Určuje typ požadavku na člena týmu.

Výchozí: Nový

Zdroj

Zobrazuje zdroj přidružený k požadavku.

Datum zahájení a dokončení investice

Zobrazuje datum zahájení a datum dokončení investice.

Role investice

Definuje roli, pro kterou se požadují zdroje pro tuto investici.

Například: Vývojář, obchodní analytik, architekt

Jednotka OBS členů týmu

Definuje jednotku OBS členů týmu.

Výchozí: Hodnota jednotky OBS členů týmu investice, pokud je definována.

Otevřeno pro zápis času

Uvádí, zda zdroj může pomocí pracovních výkazů sledovat čas strávený na přiřazených úkolech. Pokud tato možnost není zaškrtnuta, zdroj nemůže zaznamenávat čas pro žádný projekt.

Výchozí nastavení: Zaškrtnuto.

4. V sekci vyhledávání zdrojů vyplňte následující pole:

Typ zaměstnání zdroje

Označuje, zda je zdroj dodavatel nebo zaměstnanec na plný úvazek.

Klíčová slova životopisu

Definuje klíčová slova z životopisu zdroje.

Plánovaná alokace

Definuje celkové procento času, po který je plánováno alokovat zdroj pro tuto investici podle požadavku manažera investic. Alokace také určuje datum zahájení a dokončení.

Pevná alokace

Definuje celkový objem závazné alokace zdroje pro investici (podle zadání manažera zdroje). Alokace také určuje datum zahájení a dokončení alokace.

Hodnota pevné alokace není k dispozici, dokud manažer zdroje neprovede závaznou rezervaci alokací.

5. Uložte změny.

Kontrola kapacity role pro službu

K naplánování požadavků na členy týmu pro službu použijte agregované zobrazení všech poptávek po roli. Kapacitu každého zdroje můžete zkoumat podle role.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Otevřete nabídku Tým a vyberte možnost Kapacita role.
3. Podívejte se na alokaci role pro službu a porovnejte ji s alokacemi pro jiné investice či služby. Hierarchie investice agreguje údaje o roli a každá dílčí investice alokuje ke službě určité procento.
4. Zobrazte si dostupnou kapacitu role pro službu a dílčí investice.
5. V řádku [Žádná role] můžete vidět zdroje, které nemají přiřazenou roli v týmu.
6. (Volitelné) Tyto informace lze zobrazit v rámci scénáře i mimo scénář. Role se například může zobrazit jako přetížená. Klikněte na ikonu Členové týmu a otevřete stránku členů týmu, kde můžete zkontrolovat zdroje, které roli používají.

Definice alokace zdrojů pro službu

Alokace členů týmu představuje přiřazení určitého zdroje ke službě. Členové týmu jsou automaticky rezervováni po celou dobu trvání služby. Data rezervace a další informace týkající se alokace členů týmu můžete měnit.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Upravte následující pole:

Zdroj

Zobrazuje jméno zdroje. Kliknutím na odkaz jména zdroje otevřete vlastnosti zdroje.

Role

Definuje roli zdroje pro tuto investici.

Čas

Ukazuje, zda tento zdroj může zadávat čas pro provedenou práci na investici.

Stav rezervace

Ukazuje stav rezervace zdroje pro investici.

Zahájení a dokončení

Definuje datum zahájení a datum dokončení rezervace zdroje pro tuto investici. Když tato data změníte, aktualizuje se hodnota ve sloupci Alokace.

% alokováno

Určuje výchozí hodnotu vyhrazení zdroje pro investici. Zadané procento alokace může mít hodnotu 0 (nula). Provedené změny také aktualizují hodnotu ve sloupci Alokace.

Alokace

Udává počet hodin, po které byl zdroj předběžně zarezervován. Objem alokace je generován pro každý zdroj vynásobením celkového počtu pracovních dnů mezi daty zahájení a dokončení služby (včetně dne zahájení a dne dokončení) a počtu hodin, po které je zdroj každý z těchto dnů k dispozici. Odhad zbývajících pracovních (ETC) je založen na počtu hodin, po které je zdroj přiřazen ke službě.

Skutečné hodnoty alokace

Udává celkový počet hodin, po které byl zdroj přiřazen k této investici.

Skutečné hodnoty incidentu

Zobrazuje čas zanesený u incidentů přidružených k této investici.

Celkové skutečné hodnoty

Definuje celkové skutečné hodnoty zanesené pro tento zdroj.

3. Uložte změny.

Úprava alokace zdrojů pro službu

Alokace zdrojů můžete upravovat včetně prodloužení přiřazení zdroje či zrušení závazné rezervace zdroje.

Řekněme například, že plánovaná nebo výchozí alokace zdroje je 100 %. Zdroj je rezervovaný pro práci na vaší službě od 1. dubna do 1. června. Zdroj má také pracovat na další službě, a to 50 % času od 1. dubna do 30. dubna. Zdroj plánuje dovolenou od 15. května do 22. května. V tomto případě můžete vytvořit dvě křivky alokace: Jedna křivka ukazuje odchylku na 50 % od 1. do 30. dubna. Další křivka ukazuje odchylku na 0 procent od 15. do 22. května.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Klikněte na ikonu vlastností u zdroje a zkontrolujte následující položky:

Plánovaná alokace

Tato křivka představuje celkový *plánovaný* (výchozí) objem alokace, který manažer služeb původně požadoval.

Pevná alokace

Tato křivka představuje objem alokace potvrzený manažerem zdroje.

Poznámka: Stav rezervace u zdroje se automaticky přizpůsobuje změnám v křivkách plánované a pevné alokace. Možnost „Povolit smíšené (výchozí) rezervace“ ve správě projektů určuje, zda si budete moci zobrazit část Pevná alokace.

3. Do pole „Výchozí % alokace“ zadejte procentuální hodnotu času, která odpovídá alokaci zdroje pro službu. Zadejte například 0, 50 nebo 100 %.
Změna se projeví ve sloupcích Alokace a % alokace na stránce členů týmu.
4. Zkontrolujte plánované a pevné alokace pro své služby a identifikujte odchylky od pole Výchozí % alokace.
5. Vytvořte jeden řádek pro každou odchylku od výchozí alokace. Vráťme se k našemu příkladu ze začátku tohoto tématu a vytvoříme dva řádky:
 - a. Jeden řádek představuje období, kdy zdroj pracuje na 50 %.
 - b. Druhý řádek představuje období, kdy zdroj pracuje na 0 % (je mimo kancelář).

6. Postup vytvoření období plánované nebo pevné alokace:
 - a. Zadejte Datum zahájení pro období.
 - b. Zadejte Datum dokončení pro období.
 - c. Do pole % alokováno zadejte procento času, po který očekáváte, že bude zdroj pracovat (předběžné nebo potvrzené). Zadejte například 0, 50 nebo 100 %.
7. Uložte změny.

Posun, potvrzení a přijetí alokace zdrojů

U alokací zdrojů můžete provádět následující změny:

- **Posunout alokaci:** Můžete posunout nebo odstupňovat všechny alokace zdroje ve službě nebo jejich část. Alokace posuňte, když je chcete rozšířit na dobu delší, než umožňuje časově odstupňované zobrazení – šest měsíců. Příklad: Alokace začíná 1. května a běží s výchozí sazbou 100 % do 31. května. Poté pokračuje dále v červnu se sníženou alokací 50 %. Změníte-li zahájení na 1. červen, alokace se posune od 1. června do 1. července (31 kalendářních dnů) s hodnotou 100 %. Potom pokračuje do 2. srpna na 50 %. Alokaci lze posunout i u časových rozsahů, které neobsahují žádné segmenty.
- **Potvrdit plánovanou alokaci:** Můžete nastavit pevnou alokaci přesně rovnou plánované alokaci. Chcete-li segmenty závazně rezervovat, upravte segment plánované alokace zdroje. Když je stav rezervace zdroje závazný, je zdroj v plném rozsahu potvrzen. Potvrzení plánované alokace neobnoví výchozí procento alokace.
- **Přijmout pevnou alokaci:** Z části Plánovaná alokace můžete odebrat nezávazně rezervované segmenty. Veškeré segmenty jsou resetovány na hodnotu shodnou se závazně rezervovanými potvrzenými segmenty.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Chcete-li posunout alokaci, zaškrtněte políčko vedle zdroje.
3. Posunutí nebo odstupňování alokace zdroje:
 - a. V nabídce Akce klikněte na možnost Posunout alokaci.
 - b. V sekci Časové rozpětí k posunutí změňte datum zahájení a dokončení alokace zdroje pro práci na této službě. Při přesunu dat zůstanou segmentovaná data alokace neporušená, i když se změní procento alokace pro jednotlivé segmenty.

- c. V sekci Parametry časového posunu:
 - Do pole Posunout na datum zadejte datum, kdy má posunutá alokace začít.
 - Do pole Datum zastavení posunu zadejte datum dokončení posunutých alokací. Alokace nelze posunout za toto poslední datum.
 - Do pole Změnit procento alokace o zadejte procentuální změnu v alokaci, která je požadovaná pro posun.
4. Potvrzení plánované alokace, aby se z ní stala pevná alokace:
 - a. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Potvrdit plánovanou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
 - b. Klikněte na tlačítko Ano.
5. A naopak, přijmutí pevné alokace a resetování plánované alokace tak, aby odpovídala pevné alokaci:
 - a. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Přijmout pevnou alokaci.
Zobrazí se stránka pro potvrzení.
 - b. Klikněte na tlačítko Ano.

Všechny alokace jsou plně potvrzeny. Veškeré segmenty jsou resetovány na hodnotu shodnou se závazně rezervovanými potvrzenými segmenty. Hodnota stavu rezervace se změní na *Potvrzená*. Hodnoty ve sloupcích „% alokace“ a „Alokace“ se aktualizují.
6. Uložte změny.

Změna se projeví ve sloupci Alokace na stránce členů týmu služby.

Nastavení alokace pro více členů týmu

Můžete nastavit alokace pro více členů týmu najednou.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
2. Zaškrtněte políčko vedle zdroj, jehož alokaci chcete aktualizovat.
3. Otevřete nabídku Akce a klikněte na možnost Nastavit alokaci.

4. V sekci Obecné nastavte následující údaje o alokacích vybraných členů týmu:

Datum zahájení a datum dokončení

Definuje datum zahájení a dokončení alokace.

Chcete-li resetovat požadavky na členy týmu u daného zdroje, aby odpovídaly datu zahájení a datu dokončení služby, zaškrtněte políčko Resetovat na datum zahájení investice.

Výchozí alokace %

Definuje alokaci zdroje pro tuto službu.

5. Zaškrtněte políčko u možnosti Vymazat existující segmenty alokace v sekci Existující segmenty alokace na této stránce. Všechny segmenty alokace pro vybrané členy týmu tak budou odebrány.
6. Chcete-li vytvořit segment alokace pro vybrané členy týmu, vyplňte v sekci Nové segmenty alokace na této stránce následující pole:

Zahájení a Konec

Definuje datum zahájení a dokončení alokace.

% alokováno

Definuje procento zdroje alokované pro službu.

7. Uložte změny.

Úprava plánovaných a potvrzených alokací pro službu

Jako manažer služeb si budete chtít položit následující otázky:

- Jakou dostupnost zdrojů pro službu mám?
- Které zdroje jsou přetížené nebo nevytížené a v jaké míře?

Plánovanou a potvrzenou alokaci pro službu můžete zkontrolovat podle zdroje a časového období v grafu.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu.
2. Otevřete nabídku Tým a vyberte možnost Podrobnosti.
Alokace se zobrazují podle zdroje, alokace a časového období.
3. Přesuňte kurzor myši na časové období.
Zobrazí se poznámka se stručným souhrnem.
4. Zkontrolujte sloupce časového období a barvy alokace. Sloupce jsou ve výchozí podobě nastaveny na *týdenní* interval a vždy začínají aktuálním týdnem.
 - Žlutá barva označuje, že zdroj je alokován v rámci dostupnosti pro dané časové období.
 - Červená barva označuje přetížené zdroje. Objem času pro rezervaci přesahuje dostupnost zdroje pro dané časové období.
 - Zelená barva označuje alokace zdrojů pro jiné investice, návrhy či služby.
5. Chcete-li upravit časové hodnoty, klikněte na graf. Můžete upravovat informace, jako jsou například časové buňky jednotlivých zdrojů.
6. Uložte změny.

Nahrazení zdroje v týmu služby

Členy týmu, kteří jsou přiřazeni k týmu služby, můžete nahradit. K nalezení náhradníka se srovnatelnými dovednostmi použijte výslednou hodnotu dostupnosti. Můžete nahradit zdroj jiným pojmenovaným zdrojem a také můžete nahradit roli zdrojem.

Poznámka: Proces nahrazení může vyústit v přetížení některých zdrojů.

Postupujte takto:

1. Je-li to možné, doporučte původnímu členovi týmu, aby dokončil a zanesl své časové záznamy ještě před provedením nahrazení.
2. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.
3. Vedle jména zdroje, který se má nahradit, klikněte na ikonu Vyhledávání zdrojů.
4. Podívejte se na následující pole:

Dostupnost

Identifikuje období přiřazení a počet hodin alokace zdroje. Operace nahrazení přenesou zobrazená data a hodiny do nového nahrazení.

Shoda dostupnosti

Zobrazuje výslednou hodnotu shody, která započítává dobu trvání přiřazení (pracovního období) a dostupnost každého potenciálního odpovídajícího zdroje. Vyšší výsledná hodnota znamená větší shodu.

Pokud v kritérii hledání neurčíte žádnou dovednost, bude sloupec Celková shoda roven sloupci Shoda dostupnosti. Sloupec Shoda dovednosti může být prázdný. Budete-li vyhledávat podle dostupnosti i dovedností, sloupec Celková shoda zobrazí průměr obou výsledných hodnot.

V horní části stránky se zobrazí následující zpráva:

Výsledné hodnoty shod mohou být nepřesné, jestliže data dostupnosti nespádají do následujícího rozsahu: ddmrr – ddmrr.

Pokud existují nesrovnalosti mezi rozsahem dat ve zprávě a daty v poli Dostupnost, může být výsledná hodnota Shoda dostupnosti nepřesná. Data v poli Dostupnost mohou být například od 1. 10. 2017 do 7. 2. 2018. Rozsah dat ve zprávě může být od 7. 10. 2019 do 7. 10. 2020. Nelze najít porovnání pro žádný zdroj. To snižuje celkovou výslednou hodnotu shody dostupnosti.

5. Zaškrtněte políčko vedle nového zdroje a klikněte na možnost Nahradit.
6. Potvrďte kliknutím na tlačítko Ano.
7. Role původního člena týmu je převedena na nového člena týmu (pokud jen nenahrazujete jednu roli jinou rolí). Nový zdroj zdědí následující vlastnosti od zdroje, který byl nahrazen:
 - a. Začátek dostupnosti (pokud datum neuplynulo a nový zdroj v tento den není rezervován)
 - b. Konec dostupnosti
 - c. Zbývající alokace
 - d. Zbývající ETC
 - e. Procent (%) alokováno

Poznámka: Skutečné hodnoty, nevyřízené skutečné hodnoty a směrný plán původního člena týmu se na nového člena týmu nepřesunují.

Změna rolí člena týmu služby

Roli člena týmu služby můžete změnit. Změna není pro tento zdroj trvalá. Změna role se použije pouze na místní úrovni služby.

Postupujte takto:

1. Otevřete službu a klikněte na možnost Tým.

2. Klikněte na Ikonu Vlastnosti vedle některého zdroje.
3. V sekci Obecné vyberte hodnotu v poli Role investice.
4. Klikněte na tlačítko Přidat.
5. Uložte změny.

Kapitola 5: BRM Accelerator

Tato sekce obsahuje následující témata:

[Nastavení doplňku BRM Accelerator](#) (strana 43)

[Používání doplňku BRM Accelerator](#) (strana 50)

Nastavení doplňku BRM Accelerator

Doplňěk BRM Accelerator je sadou portletů, která je součástí modulu Správa služeb IT.

Nastavení polí doplňku BRM Accelerator

Jako správce nainstalujte doplňěk BRM Accelerator a poté nakonfigurujte jeho pole. Obsah BRM se uživatelům zpřístupní po instalaci doplňku. Uživatelé si však nemohou zobrazit data služeb IT, dokud neprovedete následující úkoly:

- Dokončíte tuto proceduru prostřednictvím nástroje CA Clarity PPM Studio.
- Nastavíte pole a atributy pro jiné objekty, které chce vaše organizace prostřednictvím nástroje Studio implementovat.

Postupujte takto:

1. Klikněte na možnost Správa. V části Studio vyberte možnost Objekty.
2. Otevřete objekt služby.
3. Klikněte na kartu Atributy.
4. Aktivujte následující atributy objektu služby:

Typ služby

Typ služby. Přidejte pole na stránku vlastností služby. Typy služeb jsou definovány v tabulce výčtu, která obsahuje následující výchozí hodnoty:

- Infrastruktura
- Údržba
- Kritické
- Podpora generování tržeb

Poznámka: Pole Typ služby je standardní pole vyhledávání. Pomocí tohoto pole můžete vyhledávat mezi službami podle atributu typ.

Obchodní soulad

Přidejte pole Obchodní soulad na stránku vlastností služby. Stránka udává, do jaké míry je služba v souladu s obchodními cíly organizace. Pole lze vyplnit číslem od 1 do 100. Standardní semafor *Soulad* označuje následující:

- Červená. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 0 – 33.
- Žlutá. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 33 – 66.
- Zelená. Hodnota pole Obchodní sladění je v rozmezí 66 – 100.

5. Pro objekt Klíčová metrika, podřízený objektu Odběr, musí být nastavena následující pole.

Indikátor mezní hodnoty

Na stránky se seznamem Vytvořit klíčovou metriku, Upravit klíčovou metriku a Klíčová metrika přidejte pole Indikátor mezní hodnoty. Pole se zobrazí jako zaškrťovací políčko možnosti Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek. Je-li toto políčko zaškrtnuto, hodnoty nad mezní hodnotou jsou přijatelné. Je-li zaškrtnutí tohoto políčka zrušeno, hodnoty pod mezní hodnotou jsou žádoucí.

Zaškrťovací políčko Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek udává způsob, jakým jsou vyhodnocovány semaforey pro určitá pole klíčové metriky. Pokud například vytvoříte novou klíčovou metriku s názvem Počet pozastavených uživatelů a zrušíte zaškrtnutí políčka. Informuje poskytovatele dat pro portlet Metriky hodnoty, že nižší než mezní hodnoty znamenají lepší výsledek.

Typ

Pole Typ zařazuje do kategorií vlastní metriky pro portlety doplňku BRM Accelerator. Pokud například kliknete na odkaz Hodnota v portletu Stav služeb na stránce panelu v rozvržení služby, portlet Metrika použije pouze hodnoty s vyznačenou kategorií Hodnota. Pole Typ se vyskytuje na stránkách seznamů a filtrů Vytvořit klíčovou metriku, Upravit klíčovou metriku a Klíčová metrika pro odběr oddělení. Pole Typ je standardní textové pole s rozevíracím seznamem pro výběr z tabulky výčtu, která zahrnuje následující výchozí hodnoty:

- Hodnota
- Užití
- Uzavřené incidenty
- Vytvořené incidenty
- Jiné

Nastavení integrace systému Service Desk

Doplňěk BRM Accelerator poskytuje vhléd do metrik financí, zdrojů a dodávání služeb pro dané služby a další investice, které oddělení IT spravují a zákaznická oddělení používají. Některé portlety doplňku BRM Accelerator obsahují informace a číselná data o incidentech. Incidenty můžete sledovat pomocí externích systémů, jako je systém CA Service Desk Manager. Ke shromáždění dat o incidentu použijte jednu z následujících metod:

- Ruční zadání do aplikace CA Clarity PPM
- Import pomocí rozhraní XML Open Gateway (XOG)
- Import pomocí úlohy *Importovat data Unicenter Service Desk*

Zaplňování portletů incidentů

Úloha Importovat data Unicenter Service Desk aktivuje proces, který používá značku GEL ke komunikaci s databází systému Service Desk k načtení dat incidentu. Úloha běží podle plánu a provádí následující akce:

- Načte ze systému Service Desk počty incidentů zákazníka podle služby.
- Odvodí správného zákazníka a službu v aplikaci CA Clarity PPM.
- Uloží počty v attributech u objektu Odběr v aplikaci CA Clarity PPM.

Při každém spuštění úloha jednoduše nahradí předchozí hodnoty. Když je použita metoda integrace, stává se systém Service Desk záznamovým systémem incidentů. Aplikace CA Clarity PPM je záznamovým systémem pro cíle (nebo mezní hodnoty) pro přijatelný počet incidentů, které se zobrazují v některých portletech doplňku BRM Accelerator.

Aby úloha proběhla úspěšně, musejí být správné následující parametry:

- Kontaktní ID systému Service Desk se shoduje s uživatelským jménem aplikace CA Clarity PPM.
- Položka konfigurace incidentu systému Service Desk se shoduje s ID služby aplikace CA Clarity PPM.
- Uživatel ovlivněný incidentem je uživatelem aplikace CA Clarity PPM.
- Definice uživatele aplikace CA Clarity PPM zahrnuje přidružení OBS oddělení k témuž oddělení, které odebírá službu, kterou uživatel nahlásí v systému Service Desk. Při importu dat incidentů dá toto přidružení systému pokyn hledat shodu mezi ID kontaktu v systému Service Desk a uživatelským jménem v aplikaci CA Clarity PPM.

Příslušná pole aplikace CA Clarity PPM

Aplikace CA Clarity PPM ukládá data incidentů jako část objektu Klíčové metriky (podřízeného objektu Odběry). Tento objekt má jako obecné atributy kód, název, typ a datum zahájení a dokončení s cílovou hodnotou a skutečnou hodnotou. Data systému Service Desk jsou zobrazována po měsíčních přírůstcích. Je použito pouze uplynulých šest měsíců a aktuální měsíc informací incidentu systému Service Desk. Existují dva typy klíčové metriky pro incidenty: Vytvořené incidenty a Uzavřené incidenty. Otevřené incidenty jsou spravovány odděleně, neboť je nutný pouze celkový počet otevřených incidentů.

Incidenty vytvořené zákazníky podle služby se ukládají jako klíčové metriky pro příslušný odběr. Podle potřeby jsou vytvořeny nové odběry k uchování daných informací. Klíčové metriky mohou představovat jak skutečné hodnoty v závislosti na čase, tak cílové hodnoty v závislosti na čase. Import dat ze systému Service Desk zaplňuje skutečnými hodnotami, zatímco cílové hodnoty je třeba vložit ručně nebo importovat jinak. Minimální členění těchto dat v aplikaci CA Clarity PPM je po měsících, protože portlety jsou definovány pro zobrazení na této úrovni.

Všechny vytvořené incidenty zobrazují následující atributy:

ID nebo název klíčové metriky:

ID nebo název vytvořeného incidentu.

Poznámka: Integrace aktualizuje klíčovou metriku pomocí předpokládaného ID (ne nutně pomocí předpokládaného názvu).

Skutečná hodnota

Počet incidentů podle toho, kdy byly vytvořeny (podle data nebo času otevření).
Zahrnuje uzavřené incidenty z daného data či času.

Uzavřené incidenty podle zákazníka a služby se také ukládají jako klíčové metriky.
Všechny uzavřené incidenty zobrazují následující atributy:

ID nebo název klíčové metriky:

Udává ID nebo název uzavřeného incidentu.

Skutečná hodnota

Udává počet incidentů podle toho, kdy byly uzavřeny (podle data nebo času uzavření).

Tento počet otevřených incidentů je snímkem (od posledního spuštění integrace) počtu incidentů, které nemají datum ani čas uzavření. Počet otevřených incidentů podle zákazníka a služby je uložen ve skalárním formátu (tj. bez časového odstupňování). Počet je uložen v atributu Počet incidentů na stránce vlastností odběru. Cílová hodnota je také skalárním atributem zobrazeným na této stránce (Mezní hodnota incidentů).

Příslušná pole systému Service Desk

Následující seznam obsahuje pole systému Service Desk, která jsou používána úlohou Importovat data Unicenter Service Desk k výpočtům pro portlety incidentů. Ne všechna pole se ukládají v aplikaci CA Clarity PPM. Některá pole jsou nutná pouze ke sjednocení hodnot systému Service Desk s objekty aplikace CA Clarity PPM. Hodnoty systému Service Desk pocházejí z objektů Incident, Žádost a Problém. Objekty obsahují stejná pole na příslušných stránkách s podrobnostmi. Stejně tak je schéma databáze pro každý z těchto objektů prakticky totožné.

ID sledování (Service Desk DBS ID)

Jedinečné ID databáze systému Service Desk. Je-li potřeba rozlišovat již započítané incidenty a nové incidenty, používá logický model počítání incidentů sledování pole ID.

Sestavu vytvořil

Uživatelské jméno v systému Service Desk zadané do pole Přihlášení do systému. Pole Hlásil určuje uživatele aplikace CA Clarity PPM. Uživatelské jméno se musí shodovat s uživatelským jménem v aplikaci CA Clarity PPM. Úloha na základě tohoto uživatelského jména aplikace CA Clarity PPM vyhledá konkrétní oddělení aplikace CA Clarity PPM.

Datum a čas otevření

Datum vytvoření incidentu v systému Service Desk. Datum a čas otevření jsou nutné pro výpočet rozdílů v čase.

Datum a čas uzavření

Datum uzavření incidentu v systému Service Desk. Datum a čas uzavření jsou nutné pro výpočet rozdílů v čase.

Položka konfigurace

Položka konfigurace v systému Service Desk. Toto pole přidruží objekt systému Service Desk (v tom to případě incident) ke službě v aplikaci CA Clarity PPM. Správci požadují ruční zadání názvů služeb aplikace CA Clarity PPM jako položek konfigurace do tabulky výčtu v systému Service Desk. Název položky konfigurace v systému Service Desk se tak shoduje s názvem služby v aplikaci CA Clarity PPM, která je přiřazena k incidentu.

Příslušné portlety doplňku BRM

Následující seznam popisuje portlety doplňku BRM Accelerator, které používají data importovaná ze systému Service Desk, a způsob, jakým data načítají:

Semafor Dodávka služeb

Semafor na stránce portálu poskytovatelů je založen na otevřených incidentech všech zákazníků, kteří službu odebírají. Data jsou načítána následovně:

- Berou se v úvahu data otevřeného incidentu každého zákazníka.
- Data otevřeného incidentu jsou porovnávána s mezní hodnotou incidentu u odběrů.
- Určí se semafor. Potom se porovnají semaforey každého odebírajícího zákazníka, aby se zjistila hodnota celkového semaforu.

Portlet Sledování zákazníků

Tento portlet se nachází na stránce Služba: Rozvržení: Panel. Jedná se o bublinový graf určený počtem otevřených incidentů jednotlivého zákazníka odebírajícího službu. Portlet načítá data z počtu otevřených incidentů jednotlivých zákazníků pro konkrétní službu.

Portlet Nový trend incidentů

Tento portlet se nachází na stránkách panelu rozvržení služby a panelu poskytovatele. Používá vytvořené incidenty zaprotokolované všemi zákazníky odebírajícími konkrétní službu. Portlet shromažďuje data pomocí vytvořených incidentů za posledních šest měsíců. Také započítává aktuální měsíc pro každého zákazníka, který službu odebírá. Portlet také zobrazuje mezní hodnotu založenou na ručním zadání cílové hodnoty pro klíčovou metriku vytvořeného incidentu. Zobrazuje se pouze jedna cílová hodnota, která agreguje cílové hodnoty pro všechny zákazníky.

Portlet Otevřené incidenty podle zákazníka

Tento portlet se nachází na stránkách analýzy incidentů služby a portálu poskytovatelů. Používá otevřené incidenty podle zákazníka pro konkrétní službu. Portlet získává data výběrem otevřených incidentů, které zákazník zaprotokoloval u libovolné služby, kterou oddělení poskytovatele zahrnuje jako investici.

Portlet Výkonnostní metriky zákazníka

Pokud počet otevřených incidentů nepřesahuje mezní hodnotu v definici odběru, zobrazí portlet Výkonnostní metriky zákazníka semafor pro každého zákazníka a službu. V jiných formulářích portlet zobrazí počet agregovaných incidentů. Agregovaná hodnota udává, zda součet incidentů zákazníka u nějaké služby přesahuje mezní hodnotu či nikoli.

Portlet Otevřené incidenty podle služby

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů a používá otevřené incidenty konkrétní služby. Tento portlet odvozuje data agregací otevřených incidentů každého zákazníka, který danou službu odebírá.

Portlet Sledování incidentů služeb

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů a používá otevřené incidenty služby. Portlet odvozuje data agregací otevřených incidentů, které zákazník zaprotokoloval u každé služby, kterou oddělení poskytovatele zahrnuje mezi investice.

Portlet Otevřené a uzavřené incidenty

Tento portlet se nachází na stránce portálu poskytovatelů. Používá vytvořené a uzavřené incidenty ze všech služeb, které oddělení poskytovatelů zahrnuje mezi své investice. Portlet získává data agregací vytvořených a uzavřených incidentů. Zákazníci tyto incidenty zaprotokolují do každé služby, kterou oddělení poskytovatelů zahrnuje mezi své investice.

Nastavení úlohy Importovat data Unicenter Service Desk

Než nastavíte úlohu Importovat data:

- Vytvořte ID kontaktů v systému Service Desk, která se shodují s ID uživatelů pro manažery obchodních vztahů (BRM) v aplikaci CA Clarity PPM.
- Nastavte názvy služeb aplikace CA Clarity PPM (ke kterým jsou incidenty přiřazeny) jako položky konfigurace systému Service Desk.
- Vytvořte incidenty v systému Service Desk a připojte je k položkám konfigurace a příslušným koncovým uživatelům nebo ID kontaktů.

Další informace naleznete v *Příručce pro správu*.

Postupujte takto:

1. Otevřete nabídku Osobní a klikněte na položky Sestavy a úlohy.
Zobrazí se stránka se seznamem.
2. Vyberte úlohu Importovat data Unicenter Service Desk.
Zobrazí se stránka vlastností.
3. Zadejte následující požadované parametry:

Unicenter Service Desk – Adresa URL

Definuje adresu URL systému Service Desk, ze které budou data incidentu importována. Adresa URL je adresou služby Axis pro systém Service Desk.

Unicenter Service Desk – Heslo

Definuje heslo systému Service Desk, ze kterého budou data incidentu importována.

Unicenter Service Desk – Uživatelské jméno

Definuje uživatelské jméno systému Service Desk, ze kterého budou data incidentu importována.

4. Určete, kdy se má úloha spustit. Můžete ji spustit okamžitě, nebo naplánovat spuštění na budoucí datum a čas. Případně nastavte opakování.
5. Můžete také zadat zdroje nebo skupiny, které mají být informovány o selhání či dokončení úlohy.
6. Uložte změny.

Používání doplňku BRM Accelerator

BRM Accelerator

Doplněk Business Relationship Manager (BRM) Accelerator je součástí modulu Správa služeb IT. Doplněk BRM Accelerator usnadňuje a zlepšuje spolupráci mezi dodávkou služeb IT a obchodními jednotkami. Doplněk zahrnuje jedinečnou podmnožinu portletů v každém z následujících panelů a portálů:

- Panel Služba poskytuje manažerům služeb výstrahy a metriky ke konkrétní službě.
- Panel Poskytovatel poskytuje manažerům oddělení a manažerům IT výstrahy a metriky ke konkrétnímu oddělení poskytovatele.
- Panel Zákazník poskytuje manažerům oddělení a manažerům IT výstrahy a metriky ke konkrétnímu zákaznickému oddělení.
- Portál Poskytovatel zobrazuje metriky služby napříč všemi odděleními poskytovatelů.
- Portál Zákazník zobrazuje metriky služby napříč zákazníky BRM.

Chcete-li využívat panely a portlety doplňku BRM Accelerator, musí organizační struktura obsahovat následující entity:

- několik zákaznických a poskytovatelských oddělení s manažery oddělení,
- manažeri obchodních vztahů, kteří pracují se zákaznickými odděleními a IT,
- poskytovatelská oddělení, která vlastní služby
- jedno nebo více zákaznických oddělení, která odebírají služby,
- statistiky a klíčové metriky, které jsou sledovány v zákaznických odděleních,
- majetek, aplikace a projekty přiřazené ke službám.

Odběry oddělení (BRM Accelerator)

Zákaznická oddělení se mohou přihlásit k odběru služeb poskytovaných odděleními poskytovatelů. Každý odběr má metriky používané v portletech doplňku BRM Accelerator pro panely a portály. Většina klíčových metrik jsou hodnoty definované uživatelem. Data incidentů jsou importována ze systému Service Desk.

Metriky se zobrazí po kliknutí na možnost Vlastnosti u názvu odběru služby.

V portletech doplňku BRM Accelerator jsou používány následující metriky:

Hodnocení spokojenosti zákazníků

Procentuální hodnota udávající míru spokojenosti zákazníků s odběrem. Do pole je možné zadat procentuální hodnoty v rozsahu 1 – 100. Podle procentuální hodnoty jsou pevně nastavena pravidla semaforů pro spokojenost zákazníků. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet porušení SLA

Celkový počet porušení smlouvy SLA pro tento odběr. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Porušení SLA – Mezní hodnota

Mezní hodnota pro počet porušení smlouvy SLA pro tento odběr. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet incidentů

Celkový počet otevřených incidentů pro tento odběr.

Mezní hodnota incidentů

Mezní hodnota počtu incidentů pro hodnoty semaforů incidentů. Toto pole se nachází na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní.

Počet změnových příkazů

Celkový počet změnových příkazů pro tento odběr.

Poplatky za odběr

Částka účtovaná zákazníkovi za tento odběr.

Celkový počet uživatelů

Celkový počet uživatelů nebo zákazníků pro tento odběr.

Počet aktivních uživatelů

Počet aktivních uživatelů nebo zákazníků pro tento odběr.

Počet nalezených stránek

Počet přístupů na webovou stránku odběru (pokud existuje).

Klíčové metriky

Odkaz na stránku klíčových metrik, kde může uživatel definovat typ vytvořené klíčové metriky. Například Uzavřené incidenty, Vytvořené incidenty, Další, Užití nebo Hodnota. Semaforey se zakládají na typu metriky – zda hodnota přesahuje či nepřesahuje mezní hodnotu a zda je či není zaškrtnuto políčko Vyšší hodnoty znamenají lepší výsledek. Lze použít pouze týmy definované uživatelem. Neexistuje-li předdefinovaná klíčová metrika pro Vytvořené incidenty nebo Uzavřené incidenty, pak je pro daný odběr vytvořena při importu ze systému Service Desk.

Přístup k panelům a portálům doplňku BRM Accelerator

Chcete-li otevřít doplněk BRM Accelerator, vyberte z nabídky Správa služeb IT možnost Portál poskytovatelů nebo Zákaznický portál.

Můžete zobrazit data z následujících portálů:

Portál poskytovatelů

Zobrazuje metriky, jako jsou finanční informace, informace o zákaznících, informace o zdrojích a informace o požadavku na službu. Portlety na tomto portálu pomocí semaforů a grafů upozorňují vedoucího nebo manažera IT na oblasti, které vyžadují pozornost. Zobrazení agreguje informace o všech službách podle oddělení spravovaných daným vedoucím nebo manažerem IT.

Zákaznický portál

Zaměřuje se na metriky a náklady služeb. Rovněž obsahuje portlety s grafy, tabulkami a informacemi, které upozorní manažera obchodních vztahů na jakékoli problémy se zákaznickými službami. Zobrazení zákaznického portálu je omezeno na oddělení přiřazená manažerovi obchodních vztahů.

Na panely služby a oddělení můžete přejít pomocí položek Služba a Oddělení.

Přístup k panelu ze služby

Postupujte takto:

1. Otevřete kartu Domů a v nabídce Správa služeb IT klikněte na možnost Služby.
2. Otevřením služby zobrazte její panel.
3. Klikněte na kartu Panel.

Přístup k panelu z oddělení

Postupujte takto:

1. Otevřete nabídku Domů a v nabídce Organizace klikněte na položku Oddělení.
2. Otevřením oddělení zobrazte jeho panely.
3. Klikněte na kartu Panel poskytovatele nebo Panel zákazníků.

Panel služeb

Panel služeb je k dispozici z položky Služba a zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením. Panel většinou používají manažeři jednotlivých služeb nebo vysoce postavení manažeři IT služeb.

Stav služeb

Tento portlet obsahuje seznam metrik. Každá metrika se zobrazuje spolu se semaforem určujícím její stav. Vlastník služby může rychle zjistit, do které z následujících kategorií oblast služby spadá:

- Přesahují mezní hodnoty (červeně).
- Jsou někde mezi a probíhá monitorování či sledování (žlutě)
- Probíhají bez problémů (zeleně).

Data se zobrazují pro momentálně aktivní a schválené investice, změnové příkazy a rizika nebo pro investice, které čekají na zahájení. Zahrnuty nejsou zrušené ani dokončené investice.

Data v tomto portletu jsou odvozena ze sady uživatelsky definovaných klíčových metrik na stránce klíčových metrik ve vlastnostech odběru. Metriky zahrnují cílové a aktuální datum zahájení a ukončení podle časových období.

Stav služeb je uveden v hierarchické tabulce se sloupci Metrika a Stav. Každá z metrik nejvyšší úrovně portletu (Podpora služeb, Správa a Projekty a změnové příkazy) má semafor. Semafore nejvyšší úrovně agregují nebo sčítají všechny obsažené semafore.

Rozbalíte-li metriky nejvyšší úrovně, budou navíc dostupné následující metriky:

Hodnota

Udává všechny klíčové metriky typu Hodnota. Hodnoty, které chcete pod mezní hodnotou, se zobrazují v následujícím měřítku:

- Červená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 100 %.
- Žlutá. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 80 % (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce <= 80 %.

Hodnoty, které chcete nad mezní hodnotou, se zobrazují v následujícím měřítku:

- Zelená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 120 %.
- Žlutá. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce > 100 % (není-li dosažena hodnota pro zelený semafor, je kontrolován žlutý).
- Červená. Jakákoli hodnota kteréhokoli zákazníka byla za poslední tři měsíce < 100 %.

Chcete-li zobrazit portlet Metriky předem filtrovaný na zobrazení pouze klíčových metrik s označením Hodnota, které se týkají odběrů oddělení, klikněte na odkaz metriky Hodnota. Portlet zobrazuje data v tabulce, která zahrnuje grafy časově odstupňovaných hodnot (TSV). Počet řádků v portletu je dán počtem klíčových metrik dostupných pro určitý typ. Počet řádků se také odvíjí od hodnoty vybrané v rozevíracím seznamu (tj. Uzavřené incidenty, Vytvořené incidenty, Další, Užití nebo Hodnota).

Jako výchozí je v sekci TSV použito období uplynulých tří měsíců a následujících tří měsíců podle aktuálního data. Pro porovnání je zobrazena skutečná hodnota a mezní hodnota.

Návratnost investic (ROI)

Udává návratnost investic. Kliknutím na metriku Návratnost investic můžete přejít na stránku vybrané služby Vlastnosti služby: Rozpočet. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Hodnota ROI je < 0 %.
- Žlutá. Hodnota ROI je < 15 %.
- Zelená. Hodnota ROI je >= 15 %.

Užití

Udává všechny klíčové metriky typu Užití. Jsou-li žádoucí hodnoty pod mezní hodnotou, zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≥ 100 % cílové mezní hodnoty.
- Žlutá. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≥ 90 % cílové mezní hodnoty (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití < 90 % cílové mezní hodnoty.

Jsou-li žádoucí hodnoty nad mezní hodnotou, zobrazí se následující semafor:

- Červená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≤ 70 % cílové mezní hodnoty.
- Žlutá. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití ≤ 90 % cílové mezní hodnoty (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pro kteréhokoli zákazníka byla během posledních tří měsíců hodnota užití > 90 % cílové mezní hodnoty.

Kliknutím na odkaz metriky Užití můžete přejít na portlet Metrika předem filtrovaný pro zobrazení pouze klíčových metrik s označením Užití, které se týkají odběrů oddělení. Portlet Metrika je popsán v sekci metriky Hodnota.

Incidenty

Tato metrika je založena na agregaci otevřených incidentů pro libovolného zákazníka odebírajícího službu. Mezní hodnota incidentů je uložena v atributu Mezní hodnota incidentů na stránce vlastností odběru. V závislosti na počtu otevřených incidentů se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Incidenty jsou > 30 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Žlutá. Incidenty jsou > 10 % nad stanovenou mezní hodnotou. (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Incidenty jsou ≤ 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.

Kliknutím na odkaz metriky Incidenty můžete přejít na stránku Analýza incidentů služeb. Stránka portletů obsahuje portlety incidentů, které jsou součástí podrobného zobrazení panelu služeb, včetně následujících položek:

Nový trend incidentů

Portlet poskytuje informace o počtu vytvořených nebo nových incidentů uložených za dobu šesti měsíců včetně aktuálního měsíce. Data incidentu jsou získána ze systému Service Desk pomocí úlohy Importovat data. Data vytvořených incidentů můžete zadat také ručně pomocí stránky Odběr: Vlastnosti: Klíčové metriky. Jako typ klíčové metriky vyberte možnost Vytvořené incidenty a zadejte cílové i skutečné hodnoty pro každé požadované období.

Nový trend incidentů je na stránce uveden v tabulce s histogramem. Sloupec Zákazník udává název oddělení a sloupec Služba udává název služby, k jejímuž odběru se zákazník přihlásil. Jedna část histogramu udává celkový počet nových incidentů konkrétní služby podle zákazníka během uplynulých šesti měsíců (včetně aktuálního měsíce). Druhá část udává mezní hodnotu pro vytvořené incidenty. Mezní hodnota se může u každého zákazníka lišit a je součástí cílových hodnot v každém řádku vytvořeného incidentu.

Otevřené incidenty podle zákazníka

Jedná se o grafické zobrazení otevřených incidentů podle zákazníka. Data incidentu jsou získána ze systému Service Desk pomocí úlohy Importovat data. Data jsou zobrazena ve sloupcích a udávají celkový počet otevřených incidentů pro každého zákazníka této konkrétní služby. Na ose X jsou zobrazeni zákazníci a na ose Y počet incidentů.

SLA

Tato metrika je založena na porušeních smlouvy o rozsahu služeb (SLA) jednotlivými odebírajícími zákazníky. Jakékoli překročení mezní hodnoty je považováno za nežádoucí. V závislosti na počtu porušení SLA se zobrazuje následující semafor:

- Červená. U zákazníka je překročena mezní hodnota.
- Žlutá. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnotou pro žlutý semafor může být 1, 2 a 3.
- Zelená. Hodnota všech porušení SLA je u všech zákazníků rovna nule.

Kliknutím na odkaz metriky SLA můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka, který udává metriky konkrétní služby rozdělené podle zákazníků této služby. Data jsou zobrazena v tabulce se semaforem a složenými sloupci pro určité metriky pro všechny zákazníky vybrané služby. Zobrazují se následující sloupce:

Zákazník

Název zákaznického oddělení přihlášeného k odběru služby.

Poplatky

Poplatky oddělení za odběr.

Incidenty

Celkový počet otevřených incidentů všech zákazníků této konkrétní služby. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Incidenty jsou > 30 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Žlutá. Incidenty jsou > 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.
- Zelená. Incidenty jsou ≤ 10 % nad stanovenou mezní hodnotou.

Spokojenost

Sloupec odkazuje na pole Hodnocení spokojenosti zákazníků na stránce vlastností odběru. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Zákazník je spokojený na < 50 %.
- Žlutá. Zákazník je spokojený na < 80 %.
- Zelená. Zákazník je spokojený na ≥ 80 %.

SLA

Sloupec odkazuje na pole Porušení SLA - Mezní hodnota na stránce vlastností odběru. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
- Žlutá. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnotou pro žlutý semafor může být 1, 2 a 3.
- Zelená. V tomto případě je počet porušení SLA roven nule.

Spokojenost

Metrika odvozuje data z pole Hodnocení spokojenosti zákazníků na stránce vlastností odběru. Pole může nabývat procentuální hodnoty v rozmezí 1–100. V závislosti na hodnocení spokojenosti se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Zákazník je spokojený na < 50 %.
- Žlutá. Zákazník je spokojený na < 80 % (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Zákazník je spokojený na ≥ 80 %.

Kliknutím na odkaz metricky Spokojenost můžete přejít na portlet Výkonnostní metricky zákazníka. Tento portlet je popsán v sekci metricky SLA.

Rozpočet

Metrika je dána porovnáním skutečných nákladů a plánovaných nákladů. Srovnání se provádí od začátku roku do data posledních skutečných hodnot. Kliknutím na odkaz této metricky přejdete na stránku finančního plánu služby, která udává plánované náklady konkrétní služby. V závislosti na porovnávané hodnotě se pro tuto metriku zobrazuje následující semafor:

- Červená. Hodnota porovnání je > 120 % plánovaných nákladů.
- Žlutá. Hodnota porovnání je > 100 % plánovaných nákladů (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Hodnota porovnání je ≤ 100 % plánovaných nákladů.

Obnovení nákladů

Tato metrika je založena na porovnání obnovených nákladů s celkovými náklady na službu za aktuální rok. Celkové náklady jsou skutečné náklady na službu vypočtené na stránce finančního součtu v hierarchii služby. Obnovené náklady jsou vypočteny z transakcí uvedených na stránce zpětných vyúčtování a zahrnují veškeré obnovené náklady za aktuální kalendářní rok. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz Obnovení nákladů.

Na základě obnovených nákladů se pro tuto metriku se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Obnovené náklady představují < 80 % celkových skutečných nákladů za tento rok.
- Žlutá. Obnovené náklady představují < 100 % celkových skutečných nákladů za tento rok (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Obnovené náklady představují ≥ 100 % celkových skutečných nákladů za tento rok.

Pracovní zátěž

Tato metrika je založena na součtu skutečných hodnot a odhadu zbývajících pracovních (ETC) za uplynulý a stávající měsíc v porovnání s prací na službě ve směrném plánu za stejné časové období. Nezahrnuje žádné skutečné hodnoty, odhad zbývajících pracovních (ETC), ani práci směrného plánu podřízených investic služby. Kliknutím na odkaz metriky přejdete na stránku součtu pracovních v hierarchii služby. Tato strana udává, jak se v hierarchii služby sečtou alokace podřízených investic do nadřazené investice.

V závislosti na pracovní zátěži se pro tuto metriku zobrazuje následující semafor:

- Červená. Pracovní zátěž je > 120 % práce směrného plánu.
- Žlutá. Pracovní zátěž je > 100 % práce směrného plánu (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Pracovní zátěž je ≤ 100 % práce směrného plánu.

Shoda

Tato metrika agreguje všechny faktory shody služby. Kliknutím na odkaz metriky přejdete na stránku o shodě ve vlastnostech služby. Následující definice semaforu jsou založeny na celkovém semaforu Shoda, který agreguje všechna pole shody na stránce shody:

- Červená. Atribut Shoda na stránce shody má červený semafor.
- Zelená. Atribut Shoda na stránce shody má zelený semafor.

Majetek a aplikace

Tento semafor představuje jedinou agregovanou hodnotu shody pro obě stránky shody Majetek a Aplikace. Kliknutím na odkaz této metricky přejdete na stránku majetku služby, která zobrazuje portlety majetku a aplikací přiřazených k této službě.

Následující definice semaforu jsou založeny na celkovém semaforu Shoda, který agreguje všechna pole shody na stránce majetku služby:

- Červená. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je červená.
- Žlutá. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je žlutá a žádná není červená.
- Zelená. Alespoň jedna metrika agregované shody majetku či aplikací je zelená a žádná není žlutá ani červená.

Projekty

Tato metrika je založena na agregaci pole Indikátor stavu ze všech projektů přidružených ke službě prostřednictvím její hierarchie.

V závislosti na stavu projektu se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je červený.
- Žlutá. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je žlutý.
- Zelená. Indikátor stavu projektu přidruženého ke službě je zelený.

Milníky

Tato metrika je založena na datu dokončení klíčových úkolů náležících do projektů přidružených k hierarchii služby. Nejsou zahrnuty žádné úkoly označené jako Změnové příkazy.

V závislosti na milnících klíčových úkolů se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Klíčový úkol, který měl být dokončen v rámci tří měsíců (současného, předchozího a následujícího měsíce), je opožděn o více než dva týdny oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Žlutá. Klíčový úkol, který měl být dokončen v rámci tří měsíců, je opožděn o více než dva dny oproti datu dokončení ve směrném plánu (není-li dosažena hodnota pro červený semafor, je kontrolován žlutý).
- Zelená. Není-li zobrazen červený nebo žlutý semafor, zobrazí se zelený.

Kliknutím na odkaz metriky Milníky přejdete na stránku klíčových úkolů a milníků služby. Tato stránka zahrnuje portlet Klíčové úkoly a milníky, který používá data klíčových úkolů v aplikaci CA Clarity PPM. Tento portlet zobrazí jen ty klíčové úkoly, které náleží do investic uvedených na stránce hierarchie služby.

Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav projektu. Schváleno
- Pole Aktivní projekt. Vybrané
- Průběh projektu. Zahájeno, Nezahájeno
- Stav úkolu. Zahájeno, Nezahájeno
- Dokončená část úkolu v procentech. Musí být < 100 %.

Data v tomto portletu jsou zobrazena v tabulce až na tři měsíce dopředu, včetně aktuálního měsíce.

Zobrazují se následující sloupce:

- Projekt. Atribut Název projektu objektu Projekt. Kliknutím na odkaz názvu projektu přejdete na stránku vlastností projektu.
- Name. Atribut Název úkolu objekt Úkol. Kliknutím na název úkolu přejdete na stránku vlastností úkolu.
- Zahájení. Atribut Datum zahájení objektu Úkol.
- Dokončení. Atribut Datum dokončení objektu Úkol.
- Stav. Atribut Stav objektu Úkol.
- % dokončeno. Atribut Dokončeno v procentech objektu Úkol.
- Ganttův diagram. Sloupce Ganttova diagramu jsou sestaveny podle aktuálního směrného plánu a data dokončení. Pravidlo barev semaforu Ganttova diagramu je stejné jako pro semafor Milníky v portletu Stav služeb.

Rizika

Tato metrika je založena na agregaci rizik projektu a (úkolů) změnového příkazu. Riziko projektu je atribut objektu Projekt. Rizika změnového příkazu a úkolů jsou atributy objektu Úkol. Data jsou získána z investic v hierarchii služby.

V závislosti na povaze rizika se zobrazuje následující semafor:

- Červená. Existuje alespoň jedno riziko s vysokou prioritou.
- Žlutá. Existuje alespoň jedno riziko se střední prioritou.
- Zelená. Neexistují žádná rizika s vysokou nebo střední prioritou.

Kliknutím na odkaz metriky Rizika přejdete na stránku rizik služby, která zahrnuje portlet Rizika. Tento portlet je podobný portletu Milníky a zahrnuje rizika pro projekty a změnové příkazy (úkoly), které jsou součástí hierarchie služby.

Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav projektu. Schváleno
- Pole Aktivní projekt. Vybrané
- Průběh projektu. Zahájeno, Nezahájeno
- Stav úkolu. Zahájeno, Nezahájeno
- Dokončená část úkolu v procentech. Musí být < 100 %.
- Typ úkolu. Změnový příkaz
- Stav rizika. Otevřeno, Probíhající práce

Tento portlet zobrazuje data v tabulce až na tři měsíce dopředu včetně stávajícího měsíce. Zobrazuje všechny úkoly přidružené k projektu včetně úkolů přidružených ke změnovému příkazu.

Zahrnuje následující sloupce:

- Projekt. Atribut Název objektu Projekt. Kliknutím na název projektu přejdete na panel projektu.
- Riziko. Atribut Název objektu Riziko. Kliknutím na název rizika přejdete na stránku vlastností rizika.
- Změnový příkaz. Atribut Název objektu Změnový příkaz (úkol). Kliknutím na název změnového příkazu přejdete na stránku vlastností úkolu.
- Priorita. Atribut Priorita objektu Riziko.
- Vlastník. Přiřazený vlastník rizika. Atribut Vlastník objektu Riziko.
- Dopad. Atribut Dopad objektu Riziko. Zobrazuje se následující semafor:
 - Červená. Dopad rizika je velký.
 - Žlutá. Dopad rizika je střední.
 - Zelená. Dopad rizika není velký ani střední.

Pravděpodobnost

Atribut Pravděpodobnost objektu Riziko. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Pravděpodobnost rizika je vysoká.
- Žlutá. Pravděpodobnost rizika je střední.
- Zelená. Pravděpodobnost rizika není velká ani střední.

Stav

Hodnota z rozevíracího seznamu Stav (Otevřeno, Probíhající práce, Vyřešeno nebo Uzavřeno).

Změnové příkazy

Tento semafor používá atribut Datum dokončení úkolu. Vybrány jsou úkoly označené jako „Změnové příkazy“ s atributem Typ úkolu. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz této metriky. Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. Některý změnový příkaz, který měl termín dokončení v rámci tří měsíců (počínaje aktuálním datem, včetně jednoho měsíce před a jednoho po termínu), je o více než dva týdny opožděn oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Žlutá. Některý změnový příkaz, který měl termín dokončení v rámci tří měsíců, je o více než dva dny opožděn oproti datu dokončení ve směrném plánu.
- Zelená. Některý změnový příkaz, který měl být dokončen v rámci tří měsíců, je nejvýše o dva dny opožděn oproti datu ukončení ve směrném plánu.

Sledování zákazníků

Tento portlet zobrazuje vztah zákazníků ke službě v hlavních bodech, jako jsou užití, účtované částky, počet incidentů a počet porušení SLA. Data jsou prezentována v bublinovém grafu, kde se velcí zákazníci nacházejí v pravém horním rohu. Menší zákazníci se zobrazují v levém dolním rohu grafu. Vlastník služby může zobrazit všechny zákazníky odebírající službu podle souvisejících metrik služby.

Informace o bublinovém grafu:

- Každá bublina představuje zákaznické oddělení. Kliknutím na bublinu přejdete na stránku odběrů oddělení, která uvádí všechny zákazníky přihlášené u oddělení k odběru.
- Velikost bubliny představuje počet incidentů (tj. celkový počet otevřených incidentů, které zákazníci u dané služby nahlásili). Čím vyšší je počet incidentů, tím větší je bublina.
- Na ose X jsou zobrazeny poplatky (atribut na stránce odběrů ve vlastnostech služby).
- Na ose Y jsou zobrazeny hodnoty užití, které jsou založeny na klíčové metrice typu Užití na stránce typu klíčové metriky.
- Barva bubliny představuje počet porušení smlouvy SLA. Pole pro zadávání počtu porušení SLA a pole pro určení mezní hodnoty se nacházejí na stránce vlastností odběru. Zákazník pole vyplní ručně.

Význam barev semaforu:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
- Žlutá. U zákazníka není přesažena mezní hodnota. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnota pro použití žluté bubliny může být 1, 2 a 3.
- Zelená. Pole Porušení SLA je pro tohoto zákazníka rovno 0 (nule).

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy, které aktuálně probíhají. Zrušené nebo dokončené položky nejsou součástí tohoto portletu. Vlastník služby může pomocí tohoto portletu spravovat plánované změny svých služeb.

Portlet Analýza projektu zobrazuje data ve formátu hierarchické tabulky. Nejvyšší úroveň zobrazuje názvy projektu. Kliknutím na název projektu přejdete na stránku vlastností projektu. Rozbalíte-li název projektu, zobrazí se na druhé úrovni názvy klíčových úkolů a změnových příkazů pro tento projekt. Kliknutím na název změnového příkazu přejdete na stránku změnového příkazu. Kliknutím na název úkolu přejdete na stránku úkolu.

Portlet zahrnuje následující sloupce:

Název

Udává název projektu, klíčového úkolu nebo změnového příkazu.

Náklady ve směrném plánu

Udává náklady nebo peněžní hodnotu projektu ve směrném plánu.

Skutečné náklady

Udává skutečné náklady projektu.

Odchylka nákladů

Udává procento určené porovnáním nákladů ve směrném plánu se skutečnými náklady.

Ganttův diagram

Zobrazuje Ganttův diagram jako grafické znázornění projektu nebo úkolu. Barva pruhů Ganttova diagramu udává zpoždění úkolu nebo jeho přiblížení k datu dokončení. Položky jsou modré, dokud nedojde ke zpoždění. Jakmile je zaznamenáno zpoždění, zbarví se červeně.

Panel poskytovatele

Panel poskytovatele je dostupný prostřednictvím objektu Oddělení a udává data pro oddělení označená jako poskytovatelé. Panel zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením hlavních bodů, jako jsou statistiky zákazníka, dodání služeb, náklady na dodání služeb a žádosti o budoucí službu. Panel využívají jednotliví manažeři oddělení poskytovatele nebo vysoce postavení manažeři IT služeb.

Pomocí následujících portletů mohou manažeři oddělení zobrazit svoje agregované služby:

- Sledování zákazníků
- Analýza projektu
- Všechny služby

Sledování zákazníků

Portlet Sledování zákazníků zobrazuje vztah zákazníků k odebíraným službám, které vlastní oddělení poskytovatele. Hlavními body portletu jsou užití, účtovaná částka, počet incidentů a počet porušení SLA. Tato data jsou uvedena v bublinovém grafu. Velcí zákazníci se nacházejí v pravém horním rohu, menší zákazníci v levém dolním rohu.

Informace o bublinovém grafu:

- Každá bublina představuje zákazníka, který objednal službu vlastněnou tímto oddělením poskytovatele.
- Na ose Y je zobrazen počet služeb. Každé zákaznické oddělení zahrnuje jako součást odběrů seznam služeb. Počet zahrnuje také služby podřízených oddělení.
- Na ose X jsou zobrazeny poplatky za odběr.
- Data pro bubliny pocházejí ze všech služeb, které zákazník odebírá a které jsou podporovány daným oddělením poskytovatele. Data incidentů a poplatků jsou sečtena pro všechny služby.
- Barvy semaforu Porušení SLA jsou dány následujícím způsobem:
 - Červená. Některý odběr má červený semafor.
 - Žlutá. Některý odběr má žlutý semafor.
 - Zelená. Neexistuje žádný červený ani žlutý semafor.

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy, které aktuálně probíhají. Tento portlet je podobný portletu Analýza projektu v panelu služeb s výjimkou následujících rozdílů:

- Je možné filtrovat podle projektu, manažera projektu nebo služby.
- Názvy sloupců jsou: Název, Služba, Směrný plán, Skutečné, CV a Ganttův diagram.
- Zahrnuty jsou také všechny služby podřízených oddělení.

Všechny služby

Tento portlet obsahuje seznam metrik se semaforem určujícím stav jednotlivých metrik. Vedoucí nebo manažer IT služeb může rychle identifikovat jednotlivé oblasti služby. Tyto oblasti zahrnují překročení nastavených mezních hodnot (červená), potřeba sledování (žlutá) a bezproblémové fungování (zelená). Portlet zahrnuje také případné služby podřízených oddělení.

Portlet Všechny služby objektu Oddělení je podobný portletu Stav služeb objektu Služba s výjimkou následujících rozdílů:

- Oddělení poskytovatele může vlastnit více služeb.
- Oddělení poskytovatele může zahrnovat jakékoli služby podřízených oddělení.
- Všechny semaforey jsou agregovány ze všech služeb, které toto oddělení poskytovatele vlastní.

Následuje seznam portletů, které můžete podrobně zobrazit prostřednictvím metrik v portletu Všechny služby. Tyto portlety se liší od portletů s podrobným zobrazením přístupných z portletu Stav služeb v panelu služeb.

Metriky

Kliknutím na odkaz metriky Hodnota nebo Užití přejdete na portlet. Portlet zobrazuje data klíčových metrik jako seznam uspořádaný podle služeb (předem je filtrováno zobrazení pouze dat klíčových metrik typu Hodnota nebo Užití). Služby vlastní oddělení poskytovatele.

Nový trend incidentů

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Incidenty. Tento portlet zobrazuje celkový počet incidentů, které zákazník vytvoří pro všechny služby. Jedná se o služby, které oddělení poskytovatele vlastnilo v uplynulých šesti měsících (počínaje aktuálním datem).

Otevřené incidenty podle zákazníka

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Incidenty. Portlet zobrazuje celkový počet otevřených incidentů pro jednotlivé odebírající zákazníky pro všechny služby, které oddělení poskytovatele vlastní.

Analýza rozpočtu

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Rozpočet. Portlet zobrazuje skutečné a plánované náklady jednotlivých služeb podporovaných poskytovatelem. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Atribut Název služby objektu Služba. Kliknutím na název služby přejdete na stránku rozpočtu služby.

Skutečné náklady

Atribut Skutečné náklady objektu Služba.

Plánované náklady

Atribut Plánované náklady objektu Služba.

Odchylka

Rozdíl mezi Plánovanými a Skutečnými náklady.

Stav

V závislosti na hodnotě vyplývající z porovnání skutečných a plánovaných nákladů se zobrazuje následující semafor: Zohledňují se náklady od začátku roku do data posledních skutečných hodnot.

- Červená. Hodnota porovnání je > 120 % plánovaných nákladů.
- Žlutá. Hodnota porovnání je > 100 % plánovaných nákladů.
- Zelená. Hodnota porovnání je <= 100 % plánovaných nákladů.

Analýza pracovní zátěže podle služby

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Pracovní zátěže. Portlet zobrazuje skutečnou a zbývající práci v porovnání s prací směrného plánu pro jednotlivé služby, které oddělení poskytovatele podporuje. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Atribut Název služby objektu Služba.

Skutečná práce

Celkové množství práce v hodinách.

ETC

Atribut Odhad zbývající pracovní (ETC, v hodinách) objektu Služba.

Práce směrného plánu

Atribut Práce směrného plánu (v hodinách) objektu Služba.

Shoda se službou

Na portlet přejdete kliknutím na odkaz metriky Shoda. Portlet zobrazuje jednotlivé služby oddělení poskytovatele a příslušné semafore shody. Je používán se semaforem shody z portletu Stav služeb na panelu služeb. Data získaná z jednotlivých stránek shody příslušné služby jsou zobrazena v tabulce. Zobrazují se následující sloupce:

- Name. Atribut Název služby objektu Služba. Kliknutím na odkaz názvu služby přejdete na stránku shody dané služby.
- Shoda s licenci. Celkový semafor Shoda na stránce shody pro danou službu.

Klíčové úkoly a milníky

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Milníky. Data tohoto portletu jsou založena na projektech přidružených k hierarchii každé služby, kterou oddělení poskytovatele vlastní. Obsahuje následující sloupce:

Služba

Udává atribut názvu služby pro každou službu, kterou oddělení poskytovatele podporuje.

Projekt

Udává název projektu v hierarchii služby.

Název

Udává název klíčového úkolu nebo milníku projektu.

Zahájení/Dokončení

Udává datum zahájení a dokončení úkolu nebo milníku.

Stav

Udává stav klíčového úkolu nebo milníku.

% dokončeno

Udává stav dokončení klíčového úkolu nebo milníku vyjádřený v procentech.

Harmonogram

Udává plán projektu.

Rizika

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Rizika. Data tohoto portletu jsou založena na projektech a klíčových úkolech přidružených ke každé službě (pomocí hierarchie), kterou oddělení poskytovatele podporuje. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na každou službu, kterou oddělení poskytovatele podporuje.

Položky majetku

Na tento portlet můžete přejít kliknutím na odkaz metriky Majetek a aplikace. Data tohoto portletu jsou získána z objektu Majetek. Data jsou vybrána na základě hodnot následujících polí:

- Stav majetku. Schváleno
- Průběh majetku. Zahájeno, Nezahájeno

Data se zobrazují v tabulce a zahrnují všechny položky majetku přidružené ke službě v hierarchii. Portlet obsahuje následující sloupce:

Název

Atribut Název majetku objektu Majetek.

Kategorie

Kategorie majetku.

Stav

Tento semafor je založen na semaforu Indikátor stavu na stránce vlastností majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Existuje alespoň jeden červený semafor.
- Žlutá. Existuje alespoň jeden žlutý semafor.
- Zelená. Neexistuje žádný červený ani žlutý semafor.

Shoda s předpisy

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s předpisy na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s předpisy zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Shoda s licencí

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s licencí na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s licencí zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Shoda s údržbou

Tento semafor je založen na semaforu Shoda s údržbou na stránce shody ve vlastnostech majetku, který je agregován ze všech položek majetku v hierarchii služby. Následující stav určuje, který semafor se zobrazuje:

- Červená. Metrika majetku shoda s údržbou zobrazuje červený semafor.
- Zelená. Žádný zelený semafor.

Risk

Atribut Riziko objektu Majetek.

Aplikace

Kliknutím na odkaz metriky Majetek a aplikace přejdete na portlet Aplikace. Portlet je identický s portletem Majetek až na to, že všechna data se načítají z objektu Aplikace na základě hierarchií služeb.

Panel zákazníků

Panel zákazníků objektu Oddělení zobrazuje data pro oddělení označená jako zákazníci. Zahrnuje několik portletů s podrobným zobrazením. Panel využívají jednotliví manažeři zákaznického oddělení nebo manažeři obchodních vztahů.

Manažer oddělení může zobrazit statistické údaje pro tyto položky:

- Dodávka služeb
- Užití
- Náklady na odebírané služby
- Aktuální žádosti o změnu služby
- Specifické poplatky účtované zákazníkovi za používání služby.

K dispozici jsou následující portlety:

- Odběr – Sledování
- Analýza projektu
- Analýza nákladů na zákazníky
- Všechny odběry

Odběr – Sledování

Portlet Sledování odběru zobrazuje odebírané služby na základě užití, účtované částky, počtu incidentů a počtu porušení SLA.

Manažer oddělení může zobrazit nejdražší odběry, užití a počet porušení SLA. Tato data jsou uvedena v bublinovém grafu. Každá bublina představuje jednu službu.

Kliknutím na bublinu můžete přejít na panel služeb. Přesunutím kurzoru myši nad bublinu zobrazíte název služby.

Analýza projektu

Portlet Analýza projektu zobrazuje data reprezentující různé projekty a změnové příkazy. Tyto projekty a příkazy právě probíhají pro všechny služby, k jejichž odběru je oddělení přihlášeno. Tento portlet je podobný portletu Analýza projektu v panelu služeb až na to, že navíc obsahuje atribut Služba. Atribut udává název služby, ke které je projekt nebo změnový příkaz prostřednictvím hierarchie přidružen.

Analýza nákladů na zákazníky

Tento portlet porovnává skutečné a plánované náklady pro každou službu za období šesti měsíců. Portlet nabízí manažerům oddělení přístup k aktuálním informacím o rozpočtu služby s ohledem na skutečné náklady na poskytování služby. Data se zobrazují v sloupcovém grafu, ve kterém každou službu znázorňuje jeden vertikální sloupec. Na ose X je zobrazen objem nákladů a na ose Y názvy služeb, které zákazník odebírá.

Všechny odběry

Odběr je služba, kterou zákaznické oddělení odebírá a platí za její použití.

Portlet Všechny odběry je podobný portletu Stav služeb v panelu služeb. Obsahuje seznam metrik se semaforem určujícím stav jednotlivých metrik.

Na rozdíl od portletu Stav služeb neobsahuje tento portlet sekci Správa. Manažer oddělení může rychle identifikovat oblasti odběrů, které překročily nastavené mezní hodnoty (červená), vyžadují sledování (žlutá) a fungují bez problémů (zelená). Zobrazení zahrnuje jednu nebo více služeb, které zákaznické oddělení odebírá.

Následující sekce popisuje metriky a portlety, na které metrika Všechny odběry odkazuje.

Hodnota

Kliknutím na tento odkaz můžete přejít na seznam klíčových metrik podle služby. Jsou zahrnuty všechny služby, které zákazník odebírá. Kliknutím na tento odkaz přejdete na portlet Metrika předem filtrovaný pro typ metriky Hodnota.

Užití

Kliknutím na tento odkaz přejdete na portlet Metrika předem filtrovaným na typ metriky Užití.

Incidenty

Kliknutím na odkaz Incidenty přejdete na následující portlety na stránce analýzy incidentů zákazníků:

Nový trend incidentů

Portlet Nový trend incidentů je stejný jako portlet Nový trend incidentů v panelu služby. Rozdíl spočívá pouze v tom, že zobrazená data udávají celkový počet nových incidentů zákazníka. Data se vztahují na všechny služby odebírané za posledních šest měsíců (počínaje aktuálním datem).

Otevřené incidenty zákazníků podle služby

Tento portlet je stejný jako portlet Otevřené incidenty v panelu služby. Pouze s tím rozdílem, že data udávají celkový počet otevřených incidentů pro všechny služby, které zákazník odebírá.

SLA

Kliknutím na odkaz SLA přejdete na portlet Výkonnostní metriky. Tento portlet udává názvy služeb a zahrnuje metriky a semaforey konkrétních služeb (poplatky, incidenty, spokojenost, SLA) pro každou službu, kterou zákazník odebírá.

Spokojenost

Kliknutím na odkaz přejdete na portlet Výkonnostní metriky.

Projekty

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku.

Milníky

Kliknutím na odkaz se zobrazí portlet Klíčové úkoly a milníky. Portlet je podobný portletu Klíčové úkoly a milníky, který je přístupný z panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data se zakládají na projektech přidružených k hierarchii služeb, které zákazník odebírá. Proto zobrazuje více služeb a ne jednu službu. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na názvy služeb z oddělení poskytovatele.

Rizika

Kliknutím na tento odkaz můžete zobrazit portlet Rizika. Portlet je podobný portletu Rizika, který je dostupný z panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data se zakládají na projektech přidružených k hierarchii služeb, které zákazník odebírá. Proto zobrazuje více služeb a ne jednu službu. Atribut Název služby tohoto portletu odkazuje na názvy služeb z oddělení poskytovatele.

Zákaznický portál (BRM Accelerator)

Zákaznický portál můžete zobrazit v kapacitě manažera obchodních vztahů pro minimálně jedno zákaznické oddělení.

Zákaznický portál je koncipován tak, aby manažerovi obchodních vztahů poskytoval aktuální informace o všech zákaznících, kteří jsou podporováni a odebírají služby.

Portlet obsahuje tyto položky:

- Odběr – Dodávka
- Odběr – Požadavky
- Poplatky za odběr

Na zákaznický portál přejdete ze sekce Správa služeb IT.

Odběr – Dodávka

Stránka dodávka odběru obsahuje následující portlety:

Odběr – Sledování

Zobrazuje bublinový graf udávající odebírané služby podle hlavních bodů, jako jsou užití, účtované částky, počet incidentů a počet porušení SLA. Manažer obchodních vztahů může zobrazit, které odběry měly nejvyšší náklady, užití a počet porušení SLA. Tento portlet zahrnuje všechny odebírané služby pro všechny zákazníky manažera obchodních vztahů. Každá bublina na grafu představuje jednu službu. Kliknutím na bublinu můžete zobrazit podrobnosti položky Panel služeb. Na ose Y je zobrazen počet zákazníků, ke kterým byl manažer obchodních vztahů přiřazen. Tento počet zahrnuje podřízená oddělení zákazníků. Na ose X jsou zobrazeny poplatky za odběr.

Výkonnostní metriky

Zobrazuje tabulku se semaforem pro určité metriky. Zobrazuje seznam zákazníků, které manažer obchodních vztahů spravuje, a agreguje semaforem na základě všech odběrů těchto zákazníků. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

Metriky

Zobrazuje data klíčových metrik užití z odběru každého zákazníka. Umožňuje manažerovi obchodních vztahů zobrazit metriky, které jeho zákazníci sledují. Také lze zobrazit metriky, které překročí nastavené mezní hodnoty. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

Akce

Podporuje použití stránky Zákaznický portál jako výchozí stránky přehledu. Portlet předdefinovaných akcí.

Odběr – Požadavky

Stránka s požadavky na odběr obsahuje následující portlety:

Návrhy

Shromažďuje související statistiky pro návrh ze všech služeb, které zákazníci manažera obchodních vztahů odebírají. Návrhy jsou shromažďovány podle uživatele náležícího k jednomu z oddělení, k nimž je manažer obchodních vztahů přidružen. Každý zobrazený návrh je přidružen ke službě, kterou oddělení odebírá. Atributy tohoto portletu získávají informace z následujících objektů:

- Idea
- Služba
- Oddělení

Data tohoto portletu se zobrazují v tabulce s následujícími sloupci:

Priority

Udává prioritu objektu Návrh.

- Červená. Návrh s vysokou prioritou.
- Žlutá. Návrh se střední prioritou.
- Zelená. Návrh s nízkou prioritou.

Služba

Udává název služby uvedený v hierarchii návrhu. Atribut Název služby je přidružený k objektu Služba.

Předmět návrhů

Udává předmět návrhu objektu Návrh.

Oddělení

Udává oddělení, k němuž uživatel náleží.

Odhadovaný přínos

Udává odhadovaný přínos z objektu Návrh.

Odhadované náklady

Udává odhadovaný náklad z objektu Návrh.

Datum odeslání

Udává datum odeslání objektu Návrh.

Datum schválení

Udává datum schválení objektu Návrh.

Analýza projektu

Zobrazuje data, která představují různé, právě probíhající projekty a změnové příkazy pro služby odebírané všemi zákazníky manažera obchodních vztahů. Data jsou uvedena v hierarchické tabulce. Nejvyšší úroveň udává názvy projektů.

Poznámka: Kliknutím na název projektu přejdete na stránku vlastností projektu. Chcete-li si zobrazit seznam úkolů, rozbalte projekt. Atribut Služba udává název služby, ke které je projekt nebo změnový příkaz prostřednictvím hierarchie přidružen.

Poplatky za odběr

Stránka s poplatky za odběr obsahuje následující portlety:

Faktury oddělení

Udává částky aktuálních faktur pro každého zákazníka manažera obchodních vztahů v aktuálním a předchozím fiskálním období. Atributy tohoto portletu získávají informace z následujících objektů:

- Oddělení
- Faktura

Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Název

Udává názvy zákaznických oddělení z objektu Oddělení, která manažer obchodních vztahů podporuje. Kliknutím na jméno zákazníka můžete přejít na Panel zákazníků.

ID

Udává číslo faktury z objektu Faktura. Kliknutím na číslo faktury přejdete v zákaznickém oddělení na objekt Faktura.

Datum fakturace

Udává datum faktury z objektu Faktura.

Částka

Udává fakturovanou částku z objektu Faktura.

Period

Udává fiskální období, pro které faktura zahrnuje poplatky.

Stav

Udává stav z objektu Faktura.

Náklady podle přesčasu služby

Udává všechny služby, které zákazníci manažera obchodních vztahů odebírají. Dále také částky faktury agregované pro každou službu za posledních šest měsíců. Data jsou zobrazena jako čárový graf s jedinou čarou pro každou službu. Má-li například manažer obchodních vztahů tři služby, které zákazníci používají, zobrazí se tři řádky s vynesnými body pro konkrétní časové období. Na ose X jsou zobrazeny měsíce a na ose Y objem nákladů.

Fakturační historie

Zobrazuje výpis fakturačních poplatků pro každého zákazníka za období šesti měsíců. Poplatky jsou agregovány ze všech služeb odebíraných zákazníkem. Data jsou zobrazena jako čárový graf s jedinou čarou pro každého zákazníka. Má-li například manažer obchodních vztahů tři zákazníky, zobrazí se tři čáry s vynesnými body pro konkrétní časové období. Na ose X je zpětně zobrazeno posledních šest měsíců, počínaje aktuálním datem. Na ose Y je zobrazen objem nákladů.

Portál poskytovatelů

Portál poskytovatelů můžete zobrazit v kapacitě manažera oddělení s alespoň jedním oddělením poskytovatele. Nejprve musíte schválit všechny faktury, až potom se data zobrazí ve finančních portletech.

Portál je dostupný jako odkaz v sekci Správa služeb IT. Je koncipován tak, aby poskytoval vedoucímu nebo manažerovi IT nejaktuálnější informace o službách a zákaznících z několika oddělení poskytovatelů.

Portlety obsahují následující položky:

- Přehled
- Zákazníci
- Incidenty
- Projekty/Změnové příkazy
- Pracovní zátěž
- Finance

Poznámka: Překrytí: vedoucí nebo manažer IT zajišťuje oddělení i službu. Služba je součástí hierarchie jiné služby, kterou zajišťuje stejný vedoucí nebo manažer IT. Započítávají se obě služby.

Přehled

Stránka Přehled obsahuje následující portlety:

Akce

Podporuje použití stránky Zákaznický portál jako výchozí stránky přehledu. Jedná se o portlet předdefinovaných akcí, které se nacházejí jinde v produktu.

Všechny služby

Udává seznam metrik se semaforem označujícím stav metrik. Vedoucí nebo manažer IT může identifikovat oblasti služeb, které překročily nastavené mezní hodnoty (červená), vyžadují sledování (žlutá) a fungují bez problémů (zelená).

Poznámka: Portlet se liší od portletu Stav služeb v panelu služeb. Vedoucí nebo manažer IT může zobrazit více oddělení s příslušnými službami a ne jen jedno oddělení. Portlet zahrnuje následující metriky:

Hodnota

Kliknutím na tuto metriku přejdete na portlet Metriky předem filtrovaný pro klíčové metriky typu Hodnota.

Užití

Kliknutím na tuto metriku přejdete na portlet Metriky předem filtrovaný pro klíčové metriky typu Užití.

Incidenty

Kliknutím na tuto metriku přejdete na kartu Incidenty na stránce Portál poskytovatelů.

SLA

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka. Jedná se o portlet s metrikami pro konkrétní službu agregovanými pro všechny zákazníky.

Spokojenost

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Výkonnostní metriky zákazníka.

Rozpočet

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Kliknutím na odkaz této metriky přejdete na portlet Analýza rozpočtu. Portlet zobrazuje stejná data, jako při kliknutí na odkaz metriky Rozpočet oddělení poskytovatele.

Obnovení nákladů

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Stránku aktualizujete kliknutím na odkaz této metriky.

Pracovní zátěž

Nejprve vypočítejte agregované hodnoty pro služby zastoupené v semaforu metriky. Potom aplikujte pravidla pro semafor definovaná v portletu Stav služeb v panelu služeb. Kliknutím na odkaz této metriky přejdete na portlet Analýza pracovní zátěže podle služby.

Shoda

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Návratnost investic služeb. Semafor je agregován následovně:

- Červená. Některá zastoupená služba má červený semafor.
- Žlutá. Některá zastoupená služba má žlutý semafor.
- Zelená. Některá zastoupená služba má zelený semafor.

Majetek a aplikace

Kliknutím na tuto metriku přejdete na stránku majetku služby, která zahrnuje portlety pro majetek a aplikace.

Projekty

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku. Semafor zobrazuje celkový stav projektů. Projekty jsou přidruženy ke všem službám, které má manažer IT na starost ve všech odděleních poskytovatele, která vlastní.

Milníky

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Klíčové úkoly a milníky.

Rizika

Kliknutím na tuto metriku můžete přejít na portlet Rizika.

Změnové příkazy

Kliknutím sem aktualizujete tuto stránku. Semafor udává celkový stav všech změnových příkazů uvnitř projektu nebo mimo něj. Projekty jsou přidruženy ke všem službám, které má manažer IT na starost ve všech odděleních poskytovatele, která vlastní.

Zákazníci (BRM Accelerator)

Stránka Zákazníci obsahuje následující portlety:

Hodnota

Zobrazuje data klíčové metriky Hodnota z odběru každého zákazníka. Umožňuje vedoucímu nebo manažerovi IT zobrazit metriky, které jejich odebírající zákazníci sledují, a zda některé z těchto metrik přesahují mezní hodnotu.

Kliknutím na odkaz jména zákazníka v tomto portletu přejdete na panel zákazníků oddělení. Kliknutím na odkaz názvu služby přejdete na panel služeb. Kliknutím na název metriky přejdete na stránku vlastností klíčových metrik.

Užití

Udává data klíčové metriky Užití z odběru každého zákazníka. Umožňuje manažerům obchodních vztahů zobrazit metriky, které jejich odebírající zákazníci sledují. Také lze zobrazit metriky, které překročí nastavené mezní hodnoty.

Výkonnostní metriky zákazníka

Zobrazuje tabulku se semaforem pro určité metriky. Zobrazuje seznam služeb, které vedoucí nebo manažer IT spravuje. Také agreguje semaforem na základě všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní.

Incidenty (BRM Accelerator)

Incidenty můžete sledovat pomocí externích systémů, jako je systém CA Unicenter Service Desk. Data incidentu lze do aplikace CA Clarity PPM zadat ručně, importovat pomocí brány XOG nebo importovat pomocí úlohy Importovat data Unicenter Service Desk.

Stránka Incidenty obsahuje následující portlety:

Otevřené incidenty podle služby

Udává počet otevřených incidentů pro každou službu, kterou vedoucí nebo manažer IT vlastní. Data jsou importována ze systému Service Desk. Data jsou v tomto portletu zobrazována jako výsečový graf. Každá výseč grafu představuje službu. Šířka výseče grafu představuje počet incidentů pro danou službu. Přesunutím kurzoru myši nad výseč grafu (službu) zobrazíte počet otevřených incidentů pro danou službu.

Sledování incidentů služeb

Udává vztah mezi jednotlivými službami s počtem odebírajících zákazníků a počtem incidentů a porušení smlouvy SLA. Data pocházejí ze všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Portlet zobrazuje bublinový graf, ve kterém každá bublina představuje jednu službu. Zahrnuty jsou pouze služby, které poskytovatel podporuje. Následující sekce obsahuje podrobnosti o grafu:

- Na ose X jsou zobrazeny poplatky, část objektu Odběry agregovaná z údajů všech zákazníků dané služby.
- Na ose Y je zobrazen počet zákazníků odebírajících službu.
- Velikost bubliny představuje počet incidentů (tj. všechny otevřené incidenty pro danou službu). Čím vyšší je počet incidentů, tím větší je bublina. Tento počet je agregován přes všechny zákazníky používající danou službu.
- Barva bubliny představuje počet porušení smlouvy SLA. Porušení je založeno na porušeních SLA odebírajících zákazníků, agregovaných pro každou službu. Tyto informace jsou odvozeny z polí Porušení SLA na stránce Odběr: Vlastnosti: Hlavní. Zákazník pole vyplní ručně.

Zobrazuje se následující semafor:

- Červená. U zákazníka je přesažena mezní hodnota.
 - Žlutá. U zákazníka není přesažena mezní hodnota. Zákazník je v rozmezí 1 a mezní hodnoty. Je-li například mezní hodnota 3, potom hodnota pro použití žluté bubliny může být 1, 2 a 3.
 - Zelená. Počet porušení SLA je pro tohoto zákazníka roven 0.
- Po přemístění kurzoru myši nad bublinu se zobrazí název služby, kterou tato bublina reprezentuje.

Otevřené incidenty podle zákazníka

Udává počet otevřených incidentů pro každého zákazníka pro všechny služby, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Data jsou importována ze systému Service Desk. Data se v tomto portletu zobrazují jako výšečový graf. Každá výšeč grafu představuje zákaznické oddělení a šířka výšeče grafu představuje počet incidentů pro dané zákaznické oddělení. Po přemístění kurzoru myši nad část grafu (zákazníka) se zobrazí počet otevřených incidentů pro daného zákazníka.

Otevřené a uzavřené incidenty

Porovnává počet otevřených incidentů s počtem uzavřených incidentů za určité časové období. Data pocházejí ze všech služeb, které vedoucí nebo manažer IT vlastní. Tento portlet zobrazuje sloupcový graf se dvěma sloupci pro každé období. Jeden sloupec představuje otevřené incidenty a druhý představuje uzavřené incidenty. Na ose X je zobrazeno uplynulých šest měsíců od aktuálního data. Na ose Y je zobrazen počet incidentů.

Projekty/Změnové příkazy

Stránka s projekty a změnovými příkazy obsahuje následující portlety služeb, které vlastní vedoucí nebo manažer IT:

Analýza projektu

Nabízí sadu semaforů a další data, která reprezentují probíhající projekty a změnové příkazy pro dané služby. Analýza je podobná portletu Analýza projektu v panelu služeb. Pouze s tím rozdílem, že data v portletu mohou zahrnovat více oddělení s více službami. Atribut Služba představuje název služby, ke které je přidružen projekt nebo změnový příkaz (prostřednictvím hierarchie).

Rizika

Zobrazuje rizika projektu a změnového příkazu pro projekty uvedené v hierarchii každé služby. Na tento portlet lze přejít také z panelu služeb prostřednictvím metriky Rizika. Jediný rozdíl je v tom, že na stránce Portál poskytovatelů tento portlet spravuje více oddělení s více službami.

Klíčové úkoly a milníky

Zobrazuje klíčové úkoly, které patří k projektům uvedeným v hierarchii služeb pro každou službu. Na tento portlet lze přejít také z panelu služeb prostřednictvím metriky Milníky. Jediný rozdíl je v tom, že na stránce Portál poskytovatelů tento portlet spravuje více oddělení s více službami.

Pracovní zátěž

Pracovní zátěž obsahuje následující portlety:

Agregace zdrojů OBS

Udává specifická data o požadavcích na zdroje pro struktury OBS.

Strávený čas podle typu služby

Porovnává počet hodin odpracovaných v průběhu všech konkrétních měsíčních časových období. Typ služby analyzuje data tak, aby mohl vedoucí nebo manažer IT zobrazit oblasti služby, které mají nejvíce zdrojů. Data se načítají z atributu Typ služby v objektu Služba a z celkového počtu dní pro každý zdroj. Zdroj musí být přiřazen ke službám tohoto typu nebo k investicím v hierarchiích služeb podle toho, jak se mění procento alokace v hierarchii. V tomto portletu jsou zobrazovány složené sloupce, kde každý blok ve sloupci představuje typ služby. Na ose X jsou zobrazena časová období v měsících (tři měsíce před aktuálním datem a tři měsíce po aktuálním datu). Na ose Y je zobrazen počet hodin (vypočítaný pomocí skutečných hodnot a zbývajících alokací).

Časové porovnání zaměstnanců a dodavatelů

Zobrazuje histogram, který uvádí podrobné rozdíly mezi peněžní částkou utracenou za externí dodavatele ve vztahu k částce utracené za interní pracovníky. Manažeri IT tak zjistí, jak je s jejich prací nakládáno ve všech službách, které vlastní. Histogram zobrazuje dva sloupce pro každé časové období. Jeden sloupec udává celkový počet hodin pro všechny zdroje zaměstnanců pracujících na službě nebo na investicích přidružených k hierarchii služby. Procenta hierarchie upraví velikost sloupců. Další sloupec udává celkový počet hodin pro všechny zdroje dodavatelů, které byly přiřazeny ke službě. Celkový počet hodin odpovídá přiřazení zdroje. Atribut Typ objektu zdroje označuje dodavatele a zaměstnance. Na ose X jsou zobrazena časová období v měsících (tři měsíce před aktuálním datem a tři měsíce po aktuálním datu). Na ose Y je zobrazen počet hodin (vypočítaný pomocí skutečných hodnot a zbývajících alokací).

Finance

Stránka s finančními údaji obsahuje následující portlety:

Výkaz obnovení

Zobrazuje všechna zpětná vyúčtování v peněžním vyjádření, která jsou pokryta interními příjmy. Také vypočítá rozdíl mezi celkovými náklady na službu a přijatými penězi. Seznam služeb je zobrazen spolu s částkami poplatků za čtvrtletí. Data jsou zobrazena v tabulce s následujícími sloupci:

Služba

Udává název služby, kterou manažer IT vlastní. Kliknutím na název služby můžete přejít na Panel služeb.

Náklady

Udává celkové náklady na službu.

Poplatky

Udává částky účtované za dodání služby.

Odchylka

Udává rozdíl mezi náklady a poplatky.

Odchylka v %

Udává hodnotu odchylky vyjádřenou v procentech nákladů.

Stav

Udává stav, který je určen následujícími semaforey:

- Červená. Rozdíl je < 20 %.
- Žlutá. Rozdíl je < 5 %.
- Zelená. Neexistují žádné červené ani žluté semaforey.