

CA Clarity™ PPM

Brugervejledning til IT-servicestyring

Version 14.2.00



Denne dokumentation, som omfatter embeddede hjælpesystemer og elektronisk distribueret materiale, (herefter kaldet "Dokumentationen"), er udelukkende af informativ karakter, og kan til enhver tid ændres eller tilbagekaldes af CA.

Dokumentationen er beskyttede oplysninger fra CA og må ikke kopieres, overføres, reproducere, offentliggøres, ændres eller mangfoldiggøres, hverken helt eller delvist, uden forudgående skriftlig tilladelse fra CA.

Såfremt du er en licenseret bruger af det eller de softwareprodukt(er), der omtales i Dokumentationen, må du udskrive eller på anden måde gøre et rimeligt antal kopier af Dokumentationen tilgængelige til internt brug for dig og dine medarbejdere i forbindelse med denne software, forudsat at alle CA-angivelser og -symboler vedrørende copyright er angivet i enhver kopi.

Denne ret til at udskrive, eller på anden måde gøre kopier af Dokumentationen tilgængelig, er begrænset til den periode i hvilken den relevante licens til softwaren er gældende. Såfremt licensen, uanset årsag, ophører, er det dit ansvar skriftligt overfor CA at erklære, at alle kopier af Dokumentationen er blevet returneret til CA eller tilintetgjort.

I DEN UDSTRÆKNING DET TILLADES I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOVGIVNING, LEVERER CA DENNE DOKUMENTATION "SOM DEN ER OG FOREFINDES" UDEN GARANTI AF NOGEN ART, HERUNDER UDEN ENHVER INDIREKTE GARANTI FOR ANVENDELIGHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL ELLER IKKE-KRÆNKELSE. CA VIL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIG OVERFOR DIG ELLER TREDJEPART FOR TAB ELLER BESKADIGELSE, DIREKTE ELLER INDIREKTE, FOR ANVENDELSE AF DENNE DOKUMENTATION, HERUNDER, OG UDEN BEGRÆNSNING FOR, TAB AF IND TJENING, TAB AF INVESTERING, FORRETNINGSafbrydelse, GOODWILL ELLER TAB AF DATA, SELVOM CA UDTRYKKELIGT PÅ FORHÅND ER BLEVET ADVISERET OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE TAB ELLER BESKADIGELSER.

Anvendelsen af ethvert softwareprodukt, omtalt i Dokumentationen, reguleres af den tilhørende licensaftale, og denne licensaftale ændres ikke på nogen måde af betingelserne i denne meddelelse.

Producenten af Dokumentationen er CA.

Forsynet med "begrænsede rettigheder". Anvendelse, mangfoldiggørelse eller offentliggørelse af United States Government er underlagt restriktionerne angivet i FAR-afsnittene 12,212, 52,227-14 og 52,227-19(c)(1) - (2) og DFARS-afsnittene 252,227-7014(b)(3) eller tilsvarende opdaterede bestemmelser.

Copyright © 2015 CA. Alle rettigheder forbeholdt. Alle varemærker, firmanavne, varemærker for tjenesteydelser og logoer, der henvises til heri, tilhører de respektive ejere.

Kontakt teknisk support

Hvis du har brug for teknisk onlineassistance og en komplet liste over steder, primære åbningstider for service samt telefonnumre, kan du kontakte teknisk support på <http://www.ca.com/worldwide>.

Indhold

Kapitel 1: Sådan kommer du i gang med at styre it-tjenester 7

Styring af it-tjenester: Introduktion	7
It-tjenestestyring: forudsætninger	8

Kapitel 2: Sådan administreres it-serviceydelser 9

Åben en it-tjeneste	9
Opret eller redigér en baseline.	10
Planlæg en tjeneste	12
Definerer et budget for en tjeneste	14
Aktivere økonomiske transaktioner for en tjeneste	18
Administrér hændelser for en tjeneste	19
Definér afhængigheder for en tjeneste	20
Oprette og opdatere baselines for at måle fremskridt	20
Administrere abonnementer og afdelingens tilbageførsler	23
Evaluer scenarier for kapacitetsplanlægning for en tjeneste	24

Kapitel 3: Sådan opbygges et tjenestehierarki 25

Tjenestehierarkier	25
Definere allokeringer af underordnede investeringer	26
Definere overordnede investeringer og allokeringer	26
Undersøge den akkumulerede indsats for en tjeneste'	27
Undersøge den økonomiske allokering for en tjeneste.	28

Kapitel 4: Sådan bemandes et tjenestetteam 31

Tjenestetteam	31
Tilføj ressourcer eller roller til et tjenestetteam	32
Definere medarbejderkrav for en tjeneste	36
Undersøge rollekapacitet for en tjeneste	38
Definér resourceallokeringer for en tjeneste	39
Justere resourceallokeringer for en tjeneste	40
Ændre, bekræfte eller acceptere resourceallokeringer	41
Indstil allokeringer for flere teammedlemmer	42
Redigere planlagte og bekræftede allokeringer for en tjeneste	43
Erstatte ressourcer på et tjenestetteam	44
Ændre medarbejderroller på en tjeneste	46

Kapitel 5: BRM Accelerator

47

Sådan konfigureres BRM Accelerator	47
Konfigurere felter i BRM Accelerator.....	47
Konfigurere integration af Service Desk	49
Sådan bruger du BRM Accelerator	54
BRM Accelerator	54
Afdelingsabonnementer (BRM Accelerator)	55
Åbn BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portaler.....	56
Kontrolpanel for service.....	57
Udbyderkontrolpanel.....	69
Kundekontrolpanel	74
Kundeportal (BRM Accelerator)	77
Udbyderportal	80

Kapitel 1: Sådan kommer du i gang med at styre it-tjenester

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Styring af it-tjenester: Introduktion](#) (på side 7)

[It-tjenestestyring: forudsætninger](#) (på side 8)

Styring af it-tjenester: Introduktion

It-tjenester er et undersæt af CA Clarity PPM investeringer, som f.eks. installation af en ny platform eller et nyt program. Som tjenestechef analyserer du tjenester i forhold til deres andre investeringer vedrørende deres værdi og omkostninger. Brug produktets funktioner til it-tjenestestyring til at implementere følgende virksomheds- og it-mål:

- Administrér dine tjenester, og foretag kvalificerede økonomiske beslutninger. Du kan f.eks. få vist samlede data vedrørende økonomi og indsats for at fastslå de samlede ejerskabsomkostninger.
- Del investeringer og tjenester på tværs af andre investeringer og services. Hver enkelt underordnet investering eller serviceydelse kan have allokeringer, som definerer, hvor meget en serviceydelse deles. Du kan definere, med hvilken procentvis værdi hver underordnede investering eller tjeneste er allokeret til den overordnede investering i et hierarki.
- Definér budgetoplysninger, opret økonomiplaner og aktivér investeringen til økonomiske transaktioner.
- Bemand et team, der skal arbejde på tjenesten og relaterede efterspørgsler (anmodninger eller hændelser).
- Brug processer til at underrette en manager, når status for en investering ændres. Du kan også definere en proces til at udføre handlinger, såsom ændring af fremgangen til *fuldført*.
- Redigér en historik over alle ændringer, tilføjelser og sletninger for specifikke investeringsfelter.

It-tjenestestyring: forudsætninger

Som tjenestechef eller it-analytiker skal du udfylde forudsætningerne i den følgende tjekliste:

- ☐ Tjek med din administrator, at du har de nødvendige adgangsrettigheder til de tjenester, du gerne vil bruge. Hvis du ikke har adgangsrettigheder til specifikke tjenester, vises de ikke på din listeside. Hvis du ikke har læserettigheder til nogen serviceydelser, vises der en tom liste.
- ☐ Før du kan få vist BRM-dashboards og -portaler, skal du kontakte din administrator for at få installeret og konfigurere BRM Accelerator. BRM Accelerator-portletter viser mange datapunkter på tværs af projekter, opgaver, risici, abonnementer, afdelinger og serviceydelser. Portletter kan vise data på følgende måder:
 - Automatisk via andre moduler
 - Indtastes manuelt eller importeres ved hjælp af XML open gateway (XOG)
 - Importeres ved at køre et job
- ☐ Bekræft med din administrator, at planlagte job kører korrekt. Jobbet Investeringsallokeringer kan f.eks. få indflydelse på data og præstation i it-tjenestestyring.
- ☐ Kontrollér, at du har adgang til følgende almindeligt anvendte rapporter om it-tjenestestyring:
 - Analyse af budget/prognose
 - Finansregnskabskonto til tilbageførsel
 - Tilbageførsel for kunder og udbydere
 - Investeringsstatus
 - Forespørgsel om projekttransaktioner
 - Ressourcetildelinger
 - Timeseddeldetalje
 - Kapacitet vs. efterspørgsel efter ressource (kræver PMO Accelerator)
 - Kapacitet vs. efterspørgsel efter rolle (kræver PMO Accelerator)
- ☐ Kontrollér, at din administrator har installeret tilføjelsesprogrammet til PMO Accelerator, hvis du har brug for adgang til de data, det indeholder.
- ☐ Hvis du bruger processer, kan din administrator definere processer for specifikke tjenestetyper. Brug siden *Processer: Startet* til at oprette og køre processer på serviceydelser. Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.
- ☐ Hvis du bruger revisionsfunktionerne skal du tjekke med din administrator, at du har adgangsrettigheder til at få vist menuen Revision. Kontakt din administrator for at få konfigureret revisionsfelterne og for at fastslå, hvilke oplysninger der lagres i revisionssporet. Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Kapitel 2: Sådan administreres it-serviceydelser

Denne sektion indeholder følgende emner:

- [Åben en it-tjeneste](#) (på side 9)
- [Opret eller redigér en baseline.](#) (på side 10)
- [Planlæg en tjeneste](#) (på side 12)
- [Definerer et budget for en tjeneste](#) (på side 14)
- [Aktivere økonomiske transaktioner for en tjeneste](#) (på side 18)
- [Administrér hændelser for en tjeneste.](#) (på side 19)
- [Definér afhængigheder for en tjeneste](#) (på side 20)
- [Oprette og opdatere baselines for at måle fremskridt](#) (på side 20)
- [Administrere abonnementer og afdelingens tilbageførsler](#) (på side 23)
- [Evaluer scenarier for kapacitetsplanlægning for en tjeneste.](#) (på side 24)

Åben en it-tjeneste

Du kan få vist en liste over dine it-tjenester og åbne dem, du vil undersøge.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Serviceydelser i menuen IT-servicestyling.
Listesiden vises.
2. Du kan filtrere, sortere og omkonfigurere listesiden Serviceydelser. De serviceydelser, der vises på listen, sorteres i stigende rækkefølge efter serviceydelsens navn. Du kan også gemme og bruge filtre, oprette og bruge avancerede filtre, slette filtre og sortere filtre.
3. Klik på en tjenestes navn for at åbne en tjeneste og få vist detaljer eller foretage redigeringer.

Opret eller redigér en baseline.

Brug denne procedure til at oprette en tjeneste. Du kan også åbne og redigere en tjeneste. De samme felter finder anvendelse, selvom deres placering i brugergrænsefladen kan ændres.

Bemærk: Administratorer og udviklere kan også importere en tjeneste fra et andet registreret system ved hjælp af XML Open Gateway.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Serviceydelser i menuen IT-servicestyring.
2. Klik på Ny.
3. Udfyld de obligatoriske felter i afsnittet Generelt: Følgende felter indeholder forklaringer:

Hovedapplikation

Definerer virksomhedens overordnede program, som er tilknyttet til den nye underordnede tjeneste.

Leder

Definerer serviceydelsens leder. Som standard er lederen den bruger, der har oprettet serviceydelser.

Start- og slutdato

Definerer, tjenesten starter og slutter.

Bemærk! Hvis start- og slutdatoerne ikke er angivet, kan du ikke beregne de allokeringsdata, der vises på siden Team.

Angiv datoer for planlagt omkostning

Angiver, om datoer for planlagte omkostninger skal synkroniseres med servicedatoerne. Hvis du vælger indstillingen for en detaljeret økonomiplan, påvirker det ikke datoerne for planlagte omkostninger.

Standard: Valgt

Mål

Definerer målet for den tjeneste, som tilpasser den til din virksomheds strategi. Eksempler inkluderer forbedring af infrastruktur (OPEX) eller ny virksomhedsudvikling (CAPEX). Din organisation definerer værdierne, og din administrator indstiller dem.

Justering

Angiver, hvordan serviceydelsen er justeret med organisationens forretningsmål. Jo højere værdien er, desto bedre er tilpasningen. Denne metrik anvendes i porteføljeanalyser af sammenlignelige kriterier for virksomhedsjustering.

Når du klikker på Gem, vises den numeriske værdi, du indtaster, som ét af følgende statussymboler:

- Rød: Scorer fra 0 til 33 er ikke justeret.
- Gul: Scorer fra 34 til 67 er et sted i midten.
- Grøn: Scorer fra 68 til 100 scorer er justeret.

Status

Indikerer status for tjenesten i tjenestestyringens livscyklus.

Værdier: Godkendt, Afvist, Ikke-godkendt

Standard: Ikke-godkendt

Statusindikator

Viser en grafisk repræsentation af statussen. Hvis status f.eks. er *Godkendt*, kan du visuelt præsentere status som et grønt stoplys.

Værdier: Rød, Gul og Grøn. Når du har gemt, vises valget som et stoplyssymbol.

Stage

Definerer fasen i investeringens livscyklus. Listen over valg er virksomhedsspecifik og afhænger af de værdier, som din administrator angiver.

Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige fasekriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Priority

Angiver den relative vigtighed i forhold til organisationens forretningsmål. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige prioritetskriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer.

Begrænsning: 0 (lav) til 36 (høj).

Standard: 10

Risk

Angiver den numeriske score for risikoen. Jo lavere værdien er, jo lavere er risikoen. Denne metrik bruges ved porteføljeanalyse, når du bruger sammenlignelige risikokriterier på tværs af alle porteføljeinvesteringer. Angiv en numerisk værdi. Når du har gemt, vises et af følgende stoplyssymboler:

- Grøn. En score fra 0 til 33 angiver en lav risiko.
- Gul. Score fra 34 til 67.
- Rød. En score fra 68 til 100 angiver en høj risiko.

Påkrævet

Markér dette afkrydsningsfelt for at indikere, at investeringen opfylder et forretningskrav. Denne attribut bruges til at spore investeringer i porteføljer, portletter eller grafer.

4. I afsnittet Organisationsmæssige fordelingsstrukturer skal du knytte en OBS til serviceydelsen til sikkerheds-, organisations- eller rapporteringsformål. Hvis der under redigering af egenskaber vælges en afdeling på siden Økonomiske egenskaber, kan feltet udfyldes automatisk. OBS'en kaldet Afdeling anvendes for at knytte serviceydelsen til en CA Clarity PPM-afdeling. Hvis der findes flere OBS-enheder med samme navn, er afdelingen anført til sidst.
5. Gem ændringerne.
6. For at slette en tjeneste skal du markere afkrydsningsfeltet ud for tjenesten og klikke på Mark'er til sletning.

Bemærk: Hvis du vil slette en *aktiv* tjenestenservice, skal du åbne den og fjerne markeringen af afkrydsningsfeltet Aktiv.

Planlæg en tjeneste

Brug siden Tidsplan under serviceegenskaberne til at angive start- og slutdatoer, tidsangivelse og definere debiteringskoden.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Planlæg fra Egenskaber.
Siden med egenskaber vises.
3. Udfyld følgende felter i afsnittet Tidsplan på siden:

Start Date

Definerer, hvornår serviceydelsen starter.

Bemærk! Hvis start- og slutdatoerne ikke er angivet, kan du ikke beregne de allokeringsdata, der vises på siden Team.

Slutdato

Angiver, hvornår serviceydelsen afsluttes.

Angiv datoer for planlagt omkostning

Angiver, om datoer for planlagte omkostninger skal synkroniseres med serviceydelsens start- og slutdatoer. Marker afkrydsningsfeltet for at synkronisere.

4. Udfyld følgende felter i afsnittet Sporing på siden:

Tidsindtastning

Angiver, om medarbejdere kan angive tid på deres timesedler for serviceydelsen. Marker afkrydsningsfeltet for at aktivere serviceydelsen til tidsindtastning.

Vigtigt! For at rapportere deres tid skal hver medarbejder ligeledes være aktiveret til tidsregistrering.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Sporingstilstand

Angiver de sporingsmetoder, der bruges til at angive tid for serviceydelsen.

Værdier:

- Clarity. Medarbejdere angiver tid i forhold til deres tildelte opgaver ved hjælp af timesedler.
- Ingen. Ikke-arbejdsressourcer, f.eks. udgifter, materialer og udstyr, sporer faktiske værdier via transaktionsbilag eller via et planlægningsværktøj, f.eks. Open Workbench eller Microsoft Project.
- Andet. Angiver, at faktiske værdier importeres fra et tredjepartsprogram.

Standard: Clarity

Charge Code

Definerer den debiteringskode, der er tilknyttet serviceydelsen. Debiteringskoder gør det lettere at behandle økonomiske transaktioner og spore faktiske værdier i økonomisk planlægning.

Hvis du indtaster en anden debiteringskode på opgaveniveau på timesedlerne, vil debiteringskoderne på opgaveniveau tilsidesætte dem.

5. Gem ændringerne.

Definerer et budget for en tjeneste

Brug et simpelt budget til at definere de planlagte omkostninger, nutidsværdi (NPV), investeringsafkast (ROI) og nulresultat for tjenesten. Du kan også definere planlagte omkostninger og fordele udbytte for en tjeneste.

Når du har angivet start- og slutdatoen for et budget, flyder finansieringen konstant og jævnt fordelt i perioden. Den detaljeret økonomiplan giver dig mulighed for at budgettere omkostninger over flere perioder.

Bemærk: Data fra eventuelt detaljerede planer tilsidesætter det simple budget, og felterne på siden bliver skrivebeskyttede.

Økonomiechefer opretter standarder, der definerer, hvordan finansplaner kan oprettes, hvordan og finansperioder kan anvendes. Investeringslederne opretter flere finansielle omkostningsplaner som estimerer til et budget. De kan indsende den mest passende plan til godkendelse som et budget. Økonomiechefer godkender de indsendte omkostningsplaner.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Budget.
3. Udfyld følgende felter i afsnittet Økonomisk planlægning:

Valuta

Angiver, den valuta, der bruges til at beregne værdier for budget og prognose.

Budget svarer til planlagte værdier

Angiver, om budgetværdierne i budgetegenskaberne for en investering svarer til de planlagte værdier. Hvis der findes en detaljeret budgetplan for investeringen, er alle feltværdierne i afsnittet Budget skrivebeskyttede. Felterne afspejler værdierne i den detaljerede budgetplan. Når markeringen i afkrydsningsfeltet er fjernet, kan du redigere budgetfelterne.

Standard: Valgt

Beregn finansielle nøgletal

Angiver, om finansielle nøgletal for investeringen beregnes automatisk. Hvis den ikke er markeret, kan du definere de finansielle nøgletal manuelt.

Standard: Valgt

4. Udfyld de følgende felter i afsnittet Indstillinger for finansielle nøgletal:

Brug systemsatsen for samlet kapitalomkostning

Vælg feltet for at beregne den samlede kapitalomkostning til systemsatsen.

Systemsats

Viser systemsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Investeringssats

Viser investeringssatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Indledende investering

Definerer den indledende investering på serviceydelsen.

Brug systemdefineret geninvesteringssats

Vælg feltet for at beregne kapitalomkostning i alt til den systemdefinerede geninvesteringssats.

Systemsats

Viser systemsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Investeringssats

Viser investeringssatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

5. Udfyld følgende felter i afsnittet Planlagt:

Planlagt omkostning

Definerer den samlede, planlagte omkostning for investeringen. Denne værdi fordeles mellem Startdato for planlagt omkostning og Slutdato for planlagt omkostning.

Planlagt omkostning – start

Definerer den planlagte startdato for investeringsbudgettet.

Planlagt omkostning – afslutning

Definerer den planlagte slutdato for investeringsbudgettet.

Planlagt udbytte

Definerer det forventede økonomiske udbytte for denne investering. Denne værdi fordeles mellem startdato for budgetteret udbytte og slutdato for budgetteret udbytte.

Planlagt udbytte – start

Definerer den planlagte startdato for investeringens udbytte.

Planlagt udbytte – afslutning

Definerer den planlagte slutdato for investeringens udbytte.

Planlagt NPV

Viser den planlagte aktuelle nettoværdi (NPV), der beregnes ud fra følgende formel:

Planlagt NPV = Planlagt udbytte – Planlagte omkostning

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt ROI

Værdien i dette felt beregnes ud fra følgende formel:

Planlagt investeringsafkast = Planlagt NPV / Planlagt omkostning

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt nulresultat

Viser datoen og beløbet for at angive den periode og værdi, hvor programmet bliver rentabelt.

Bemærk! Ryd feltet Beregn NPV-data for at gøre dette felt tilgængeligt for dataangivelse.

Standard: Låst

Planlagt IRR

Viser den planlagte Internal Rate of Return (interne forrentning) af investeringen.

Planlagt MIRR

Viser den planlagte Modified Internal Rate of Return (modificerede interne forrentning) (MIRR) af investeringen.

Planlagt tilbagebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbagebetalingsperiode for investeringen.

6. Udfyld følgende felter i afsnittet Budget:

Budgetomkostning

Viser de samlede budgetterede omkostninger for investeringen.

Budgetomkostning – start

Viser startdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetomkostning – afslutning

Viser slutdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetteret udbytte

Viser det budgetterede udbytte for en investering.

Budgetudbytte – start

Viser startdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgetudbytte – afslutning

Viser slutdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgettér NPV

Viser den budgetterede NPV (aktuel nettoværdi) af investeringen.

Budgettér ROI

Viser den budgetterede ROI (kapitalforrentning) af denne investering.

Budgettér nulresultat

Viser den dato, hvor de budgetterede omkostninger for investeringen vil være lig med det budgetterede udbytte.

Budgettér IRR

Viser den budgetterede Internal Rate of Return (interne forrentning) af investeringen.

Budgettér MIRR

Viser den budgetterede Modified Internal Rate of Return (modificerede interne forrentning) (MIRR) af investeringen.

Budgettér tilbagebetalingsperiode

Viser datoen for den budgetterede tilbagebetalingsperiode for investeringen.

7. Gem ændringerne.

Aktivere økonomiske transaktioner for en tjeneste

Du kan aktivere tjenesten til økonomisk behandling. Identificér placeringen, afdelingen og andre attributter, der bruges ved behandling af økonomiske transaktioner. Du kan også definere transaktionssatser for følgende enheder for hver tjeneste:

- arbejdskraft
- materiale
- udstyr
- udgift

Kontrollér, at følgende elementer findes, før du aktiverer en tjeneste til økonomiske transaktioner:

- Enhed, IA og investeringsklasser, placeringer samt sats- og omkostningsmatrixer.
- En afdeling.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Økonomi.
3. Angiv følgende i afsnittet Generelt:

IA-klasse

Definerer den IA-klasse, der bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. IA-klassen kan også bruges til rapporteringsformål.

Investeringsklasse

Definerer den investeringsklasse, der bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. Investeringsklassen kan også bruges til rapporteringsformål.

Afdeling

Definerer den afdeling, der bruges under transaktionsbehandling af tilbageførsler til at debitere eller kreditere afdelingerne for omkostninger. Afdelingen kan også bruges til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer. Hvis der er valgt en afdeling på siden med generelle egenskaber, udfyldes dette felt automatisk. Påkrævet til tilbageførsler.

Location

Definerer den placering, der bruges til at tilpasse investeringen til debiterings- og krediteringsregler for transaktionsbehandling af tilbageførsler. Hvis systemets eller enhedens standardindstillinger angiver, at kildeplaceringen er taget fra investeringen, skal du bruge placering til at tilpasse investeringen til sats- og omkostningsmatrixer.

4. Angiv følgende for hver transaktionstype i afsnittene Transaktionssatser for arbejdskraft, Transaktionssatser for materiale, Transaktionssatser for udstyr og Transaktionssatser for udgift efter behov:

Satskilde

Definerer den sats, der anvendes under transaktionsbehandlingen til at debitere satsen på arbejdskraft, materiale, udstyr eller udgifter, der er tilknyttet serviceydelsen.

Omkostningskilde

Definerer omkostningen for arbejdskraft, materiale, udstyr eller udgifter, der er tilknyttet serviceydelsen.

Valutakurstype

Hvis flere valutaer er aktiveret, bestemmer valutakurstypen, hvordan kurser og omkostninger konverteres.

5. Gem ændringerne.

Administrér hændelser for en tjeneste.

Brug hændelser til at spore it-krav fra brugere og arbejde udført af it-analytikere på dine tjenester. Hændelser kan inkludere problemer, stridspunkter, fejl eller andre anmodninger.

Følg disse trin:

1. Åbn en tjeneste.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Hændelseskategorier.
3. Vælg de hændelseskategorier, som du vil knytte til serviceydelsen, og klik på Tilføj. Hændelseskategorier grupperer hændelser, så du kan registrere og vurdere de påløbne omkostninger og få vist resourceudnyttelsen.

Bemærk: Din administrator konfigurerer og vedligeholder hændelseskategorierne. Administratorer kan også tilknytte enhver tjeneste samlet til en hændelseskategori.

4. Klik på Gem og gå tilbage.
5. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Hændelser, for at få vist menuen Egenskaber.
6. Klik på Ny for at oprette en ny hændelse.
7. Klik på Tildel igen for at tildele en hændelse igen.
8. Klik på Konvertér for at konvertere en hændelse til en opgave eller et projekt.

Definér afhængigheder for en tjeneste

Der kan være afhængighedsforhold mellem serviceydelser i din portefølje. Der kan opstå en afhængighed mellem starten og fuldførelsen af modstridende opgaver eller i forbindelse med budgetoverskridelser. Du kan definere investeringer, der er afhængige af din tjeneste, og du kan indikere, når din tjeneste afhænger af en anden investering.

Følg disse trin:

1. Åbn en tjeneste.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Afhængigheder.
3. Vælg en tilstand for at tilføje følgende:
 - Investeringer, der afhænger af denne. Viser andre investeringer, der afhænger af din investering.
 - Investeringer, som denne afhænger af. Viser andre investeringer, som din investering afhænger af.
4. Klik på Tilføj for at føje flere afhængigheder til investeringen.
Siden til valg af investeringer vises.
5. Indtast navnet, og vælg investeringstype i feltet type, eller klik på Vis alle.
6. Markér afkrydsningsfeltet Investeringsnavn i afsnittet Investeringsfilter, og klik på Tilføj.
7. Gem ændringerne.

Oprette og opdatere baselines for at måle fremskridt

Baselines, der ofte bruges med projekter, er også tilgængelige til at tage snapshots af samlet planlagt indsats og estimere omkostninger for en tjeneste. En baseline er statisk. De ændringer, du foretager i en tjeneste, efter du har oprettet en baseline, vises ikke automatisk i den aktuelle baseline. Du kan imidlertid oprette en ny baseline, der inkluderer de nye oplysninger.

Bemærk: Faktiske hændelser repræsenterer arbejde, der ikke er planlagt, og som ikke er en del af den samlede indsats for baselines.

Opret en oprindelig baseline, før du indtaster eventuel ressourcetid. Opret flere baselines med intervaller, herunder halvvejs gennem tjenesten, når forskellige faser er fuldført, og når tjenesten er fuldført. Den oprindelige baseline giver dig mulighed for at sammenligne estimer med faktiske værdier, når tjenesten er i gang.

Følg disse trin:

1. Åbn en tjeneste.

2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Oprindelig plan.
Siden Oprindelige planer vises.
3. Hvis du vil redigere en oprindelig plan, skal du klikke på navnet på revisionen af den oprindelige plan på siden.
4. Klik på Ny for at oprette en baseline.
Siden med egenskaber vises.
5. Udfyld følgende felter:

Revisionsnavn

Klik på navnet på revisionen af den oprindelige plan.

Eksempel:

Indledende oprindelig plan, midtvejs oprindelig plan eller endelig oprindelig plan.

Påkrævet: Ja

Revisions-id

Definerer det entydige id for revisionen af den oprindelige plan.

Eksempel:

Versionsnummer for den oprindelige plan, f.eks. v1 eller v5.

Påkrævet: Ja

Beskrivelse

Definerer beskrivelsen af revisionen af den oprindelige plan.

Påkrævet: Nej

Aktuel revision

Definerer en revision af baseline som den aktuelle baseline. Feltet er skrivebeskyttet, hvis der findes en baselinerevision. Den baseline, du sidst opretter, bliver som standard den aktuelle projektbaseline. Hvis du kun har defineret en baseline, bliver den den aktuelle baseline.

Standard: Valgt

6. Gem ændringerne.
7. Vis følgende arbejdsindsats og omkostningsoplysninger for en oprindelig plan.
Oplysningerne er taget fra kolonnerne på siden Basisrevisioner under Serviceegenskaber:
 - **Brug.** Den totale indsats (faktiske tal plus resten af ETC) på det tidspunkt, hvor den oprindelige plan blev oprettet. De faktiske tal blev posteret mod serviceydelsens opgaver.
 - **BCWP.** Budgetteret omkostning for det arbejde, der er udført på det tidspunkt, hvor den oprindelige plan blev oprettet. Omkostningen er BAC-værdien ganget med fuldførelsesprocenten på oversigtsniveau.
8. (Valgfri) Brug baselines til at udføre en analyse af optjent værdi (EVA) af tjenestens præstation. En EVA viser, hvor meget du har brugt på tjenesten og hvor meget arbejde, der er udført, til dato.
Bemærk! Definér satserne for medarbejderne og køør jobbet Udtrækning af matrix for sats før oprettelse af en baseline for at få omkostningsværdierne for baseline. Udfyld procentværdierne på oversigtsopgaven før oprettelse af baseline for at få BCWP-værdier for baseline.
9. Åben menuen Egenskaber, og klik på Baseline, for at opdatere en baseline.
Siden Servicegrundlinje vises.
10. Markér afkrydsningsfeltet ud for den oprindelige plan.
11. Klik på Opdater baseline.
Bekræftelsessiden vises.
12. Klik på Ja.
Den senest oprettede oprindelige plan er som standard investeringens aktuelle oprindelige plan. Hvis du sletter baseline for den aktuelle revision, og der findes mere end en baseline, bliver den seneste baseline den aktuelle revision.

Hvis en investering kun har en oprindelig plan, er denne oprindelige plan markeret som den aktuelle oprindelige plan. Den oprindelige plan vises med en gul markering på listen i kolonnen Aktuel. Åbn en oprindelig plan for at gøre den til den aktuelle oprindelige plan, markér feltet Aktuel revision, og gem revisionen af den oprindelige plan.

Administrere abonnementer og afdelingens tilbageførsler

Et abonnement er en anmodning fra en afdeling om at modtage en serviceydelse. Abonnentafdelinger bliver forbrugere af serviceydelsen. Den afdeling, der administrerer serviceydelsen, bliver serviceudbyderen. Som tjenesteudbyder kan du bruge abonnementer til at administrere forhold til afdelinger, der abonnerer.. Abonnementerne omfatter de omkostninger, der debiteres den abonnerende afdeling til leverede serviceydelser.

Du kan få vist en liste over alle afdelinger, som abonnerer på en serviceydelse, samt tilføje eller fjerne afdelinger fra abonnementslisten. Afdelingsledere kan tegne abonnement på tjenester til deres afdelinger. Se Brugervejledning til økonomistyring for at få mere at vide om tilbageførsler.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Abonnementer.
3. Søg efter eller filtrér abonnementer. Overvåg følgende oplysninger:

Kundeafdeling

Viser den afdeling, der abonnerer på tjenesten.

BRM

Viser navnet på den forretningsrelationsansvarlige til abonnentafdelingen.

Hændelser

Viser antallet af hændelser, der er logget af abonnentafdelingen for serviceydelsen.

Gebyrer

Viser de samlede gebyrer, som aktuelt er godkendt af abonnentafdelingen for den leverede serviceydelse.

SLA-overtrædelser

Definer antallet af serviceniveauovertrædelser, der er logget af abonnentafdelingen for serviceydelsen.

4. Sådan tegnes abonnement for en afdeling:
 - a. Klik på Tilføj.
Siden Tilføj abonnentafdeling vises.

- b. Søg efter eller filtrer de afdelinger, som du vil føje til listen over abonnenter, og klik på Tilføj.
- c. Klik på Gå tilbage.

Bemærke: For at debitere afdelingen for den leverede tjeneste skal du opdatere reglen for debitering af tilbageførsel ved at tilføje GL-allokering til den afdeling, der for nylig har tegnet abonnement. Arbejd sammen med it-økonomichefen og afdelingslederen for abonnentafdelingen for at fastlægge, hvornår tilbageføringen skal påbegyndes.

5. Sådan slettes et abonnement:

- a. Markér afkrydsningsfeltet ud for hver kundeafdeling for at annullere abonnementet, og klik på Fjern.

Bekræftelsessiden vises.

- b. Klik på Ja.

Bemærk: Når du annullerer et abonnement, skal du sørge for at opdatere reglen for debitering af tilbageførsel og fjerne GL-allokeringen for afdelingen. I modsat fald vil afdelingen fortsat blive faktureret for serviceydelserne.

Evaluere scenarier for kapacitetsplanlægning for en tjeneste.

Med scenarier kan du anvende en systematisk metode til at optimere en serviceydelse. Anvend scenarier på serviceydelsen for at analysere, hvordan personale- eller datoændringer kan påvirke resultatet af investeringen.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. I værktøjslinjen scenarie under sidens værktøjslinje skal du vælge et scenarie til kapacitetsplanlægning.
Scenariet indstilles som det aktuelle scenarie.
3. Du kan evaluere tjenesten ved at skifte mellem et scenarie og den gældende plan.
4. (Valgfrit) Klik på Opret i værktøjslinjen scenarie for at oprette et scenarie til kapacitetsplanlægning.

Kapitel 3: Sådan opbygges et tjenestehierarki

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Tjenestehierarkier](#) (på side 25)

[Definere allokeringer af underordnede investeringer](#) (på side 26)

[Definere overordnede investeringer og allokeringer](#) (på side 26)

[Undersøge den akkumulerede indsats for en tjeneste'](#) (på side 27)

[Undersøge den økonomiske allokering for en tjeneste.](#) (på side 28)

Tjenestehierarkier

Du kan administrere tjenester i et hierarki med andre investeringer, herunder projekter, aktiver, programmer, produkter, tjenester og andet arbejde. Det økonomiske hierarki viser en sammenlægning af de planlagte omkostninger, faktiske omkostninger og resterende omkostninger for dine investeringer. De tidsvariable værdifaktorer i de procentdele for investeringsallokering, du har defineret.

Den *økonomiske* akkumulering og den akkumulerede *indsats* er hierarkiske præsentationer af investeringer, tjenester og ideer, der omfatter din tjeneste. Efterhånden som du opbygger dit hierarki, akkumuleres de planlagte omkostninger for en underordnet investering til den overordnede tjeneste. Disse akkumulerede omkostninger vises i den *økonomiske* akkumulering. Ligeledes akkumuleres værdi for samlet arbejde for den underordnede investering til den overordnede tjeneste i den akkumulerede *indsats*.

Du kan også dele tjenester mellem andre investeringer, tjenester og ideer. Du kan f.eks. dele en databaseserver, der understøtter to softwareprogrammer. Du kan opnå følgende mål:

- Tilføje softwareprogrammerne som underordnede investeringer til databaseserverens investeringshierarki
- Redigere procentdel af omkostningsallokering og tidssegment for den underordnede investering eller tjeneste.

Din procentdel af omkostningsallokering bestemmer, hvilken del af en tjeneste, der allokeres til en anden tjeneste, investering eller ide. Alle omkostningsdata, der vises i investeringshierarkiet, er baseret på procentdele af allokeringer.

Definere allokeringer af underordnede investeringer

Som tjenesteejer eller investeringsejer skal du definere allokeringerne for hver underordnede investering og tjeneste i hierarkiet. Når du tilføjer den første underordnede investering til din tjeneste, angives dens allokering til 100 procent. Du kan redigere procentdelen af allokering for en underordnet tjeneste, investering eller ide. Samlede omkostninger for den underordnede investering samles automatisk i den overordnede tjeneste baseret på investeringens procentdel af allokering.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Økonomisk akkumulering.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ønskede underordnede serviceydelse, og klik på Tilføj underordnet element.
4. Markér afkrydsningsfeltet ud for investeringerne, og klik på Tilføj.
5. Klik på Gå tilbage.
6. Klik på allokeringsmængden til den underordnede investering.
Siden til angivelse af allokeringer vises.
7. I feltet Allokering for din tjeneste skal du indtaste den underordnede investeringsprocent, der er allokeret til den overordnede tjeneste eller investering.
8. Gem ændringerne.
9. For at fjerne en underordnet tjeneste fra den økonomiske akkumulering skal du markere afkrydsningsfeltet for tjenesten og klikke på Fjern.
10. Klik på Gå tilbage.

Definere overordnede investeringer og allokeringer

Du kan tilføje en eller flere overordnede investeringer til en tjeneste. Definere allokeringer for hver underordnede investering i tjenestehierarkiet. Investerings- og tjenesteallokeringer kan deles mellem mere end én overordnet investering. Den samlede kombinerede allokering er altid 100 procent.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Overordnede.
Listesiden Overordnede vises.

3. Klik på Tilføj for at vælge én eller flere investeringer, som du ønsker at angive som overordnede investeringer.
4. I feltet Allokering skal du indtaste allokeringsprocent for den overordnede investering.
5. Markér afkrydsningsfeltet for investeringen, og klik på Fjern for at fjerne en overordnet investering.
6. Gem ændringerne.

Undersøge den akkumulerede indsats for en tjeneste'

Du kan få vist den samlede arbejdsindsats, der blev udført på godkendte og ikke-godkendte investeringer, tjenester eller ideer i hierarkiet.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Akkumuleret indsats.
3. For at få vist hver tjeneste, herunder eventuelle overordnede eller underordnede tjenester, skal du udvide eller skjule elementerne i hierarkiet.
4. Undersøge samlingen af arbejdsrelaterede oplysninger for en underordnet tjeneste, herunder ETC, EAC og afvigelser i faktisk arbejde. Sammenlægningen tager den underordnede investerings- eller serviceydelsesallokeringsprocent i betragtning.
5. Afhængig af den visning, du valgte i hierarkiet, viser linjeelementet Selv arbejdsværdierne eller omkostningerne for den overordnede tjeneste. Linjelementerne under linjeelementet Selv vedrører eventuelle underordnede investeringer eller tjenester.
6. Vælg en indstilling fra feltet Status for at filtrere listen.
7. For at justere allokeringer, så de tilpasser sig virksomhedens mål, kan du også tilføje eller fjerne underordnede investeringer eller tjenester.

Undersøge den økonomiske allokering for en tjeneste.

Du kan få vist de økonomiske data i en hierarkisk liste, som viser dine underordnede investeringer, tjenester og ideer. Alle de underordnede omkostninger og udbytter akkumuleres til den overordnede tjeneste og vises på tjenestens linjeelement.

Du kan spore de påløbne omkostninger til opbygning, vedligeholdelse og support af din tjeneste. Du kan også spore allokeringsprocenter, planlagte omkostninger, faktiske omkostninger, resterende omkostninger, planlagt udbytte, planlagt ROI og planlagt NPV. Du kan ændre tjenesteydelsen ved at tilføje eller fjerne underordnede investeringer.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åbn menuen Hierarki, og klik på Økonomisk akkumulering.

3. Undersøge de overordnede og underordnede tjenester i den økonomiske akkumulering, herunder værdier for følgende felter:

Planlagt omkostning

De planlagte omkostninger for investeringen, herunder de omkostninger, der er akkumuleret fra eventuelle underordnede investeringer baseret på deres procentdel af allokering.

Faktisk omkostning

De omkostninger, der er påløbet fra fakturering og fakturaer. Hvis serviceydelsen ikke er godkendt, akkumuleres de faktiske omkostninger også fra de underordnede investeringer eller serviceydelser. Omkostningerne akkumuleres, efter at investeringsallokeringsprocenten er indregnet. Det vil sige, at tjenestens status er andet end *Godkendt*.

Resterende omkostning

Forskellen mellem de planlagte omkostninger og de faktiske omkostninger.

Planlagt ROI

Det planlagte investeringsafkast for investeringen og dens underordnede investeringer.

Planlagt NPV

Nutidsværdien for investeringen og dens underordnede investeringer.

Planlagt udbytte

Summen af det planlagte udbytte fra investeringen, tjenesten eller detaljeret budget for ideen.. Det planlagte udbytte repræsenterer de forventede fremtidige indtægter for investeringen.

TCO

De totale omkostninger ved ejerskab (TCO) er det samlede beløb, der udledes fra at køre eller drive en tjeneste. At drive en tjeneste involverer at administrere alle understøttende investeringer, såsom projekter, programmer og ideer. Metrikken for TCO sporer omkostninger og delte allokeringer. Brug TCO til at administrere budgettet for en tjeneste og sammenligne samlede omkostninger, der er påløbet fra andre investeringer.

4. For at bestemme TCO skal du tilføje en eller flere underordnede investeringer til en tjeneste. Få vist de samlede omkostninger og samlet arbejdskraft fra den hierarkiske investeringsstruktur.
5. Vælg en indstilling fra feltet Status for at filtrere listen.

Bemærk: Som standard viser tjenestens økonomiske akkumulering og akkumulerede indsats en liste over godkendt og ikke-godkendte underordnede investeringer.

6. For at justere allokeringer, så de tilpasser sig virksomhedens mål, kan du også tilføje eller fjerne underordnede investeringer eller tjenester.

Kapitel 4: Sådan bemandes et tjenestetteam

Denne sektion indeholder følgende emner:

- [Tjenestetteam](#) (på side 31)
- [Tilføj ressourcer eller roller til et tjenestetteam](#) (på side 32)
- [Definere medarbejderkrav for en tjeneste](#) (på side 36)
- [Undersøge rollekapacitet for en tjeneste](#) (på side 38)
- [Definér resourceallokeringer for en tjeneste](#) (på side 39)
- [Justere resourceallokeringer for en tjeneste](#) (på side 40)
- [Ændre, bekræfte eller acceptere resourceallokeringer](#) (på side 41)
- [Indstil allokeringer for flere teammedlemmer](#) (på side 42)
- [Redigere planlagte og bekræftede allokeringer for en tjeneste](#) (på side 43)
- [Erstatte ressourcer på et tjenestetteam](#) (på side 44)
- [Ændre medarbejderroller på en tjeneste](#) (på side 46)

Tjenestetteam

Som leder kan du tildele et team af ressourcer eller roller til at arbejde på en tjeneste. Du kan implementere mange af de samme funktioner, der er tilgængelige for projekter. Når du arbejder med tjenestetteams kan du f.eks. beskæftige dig med følgende aktiviteter:

- Planlægge kapacitet efter rolle.
- Tildele eller opdatere roller efter OBS.
- Ændre medarbejder roller og -krav.
- Ændre og skalere allokeringer for roller eller ressourcer.

It-analytikere, ingeniører, konsulenter og andre medarbejdere kan registrere den tid, de arbejder på tjenester, hændelser, og anmodninger på deres timesedler.

Bemærk: Tjenester er ikke tilknyttet med opgaver, og bemanning af dem resulterer ikke i langtidsengagementer for nogen ressourcer.

Tilføje ressourcer eller roller til et tjenestetteam

For at bemande en tjeneste skal du tilføje specifikke, navngivne arbejdsressourcer, ikke-arbejdsrelaterede ressourcer eller roller som pladsholdere. Alle ressourcer allokteres automatisk med 100 % af deres ledig tilgængelighed. Du kan justere allokeringer, overallokere ressourcer eller automatisk kun allokere ressourcens resterende tilgængelighed.

Du kan føje flere forekomster af en rolle til en serviceydelse, men ikke flere forekomster af den samme, navngivne ressource. Tildel f.eks. en udviklerrolle to gange for at repræsentere to forskellige krav for en ressource med or eksempel, tildele en udviklerrollen gange for at opfylde to forskellige krav til en ressource med udviklerkompetencer.

Følg disse trin:

1. Åben en tjeneste, og klik på Team.
Siden med teamets personale vises.

2. Gennemgå siden teammedarbejdere for tjenesten , før du tilføjer flere medarbejdere til tjenesten. Siden indeholder følgende kolonner og ikoner:

Ikonet egenskaber

Åbner ressourceprofilen. Du kan få vist profiloplysninger og ændre allokeringer, herunder planlagte og faste allokeringer.

Ikonet Ressourcesøgning

Åbner siden Find ressourcer for den valgte ressource. Du kan erstatte ressourcen eller rollen med en anden.

Ressourceallokering

Åbner siden Ressource/rolleallokeringer. Du kan opdatere ressourceallokeringen.

Role

Viser ressourcens rolle for denne tildeling. Rollen kan være en anden end den primære rolle, der er valgt i ressourcens profil.

Tid

Viser et gult flueben, hvis ressourcen eller rollen har tilladelse til at indtaste værdier på timeseddel for denne investering.

Reservationsstatus

Viser ressourcens eller rollens reservationsstatus.

Værdier

Fast. Ressourcen er blevet bekræftet til investeringen.

Midlertidig. Ressourcen er blevet midlertidigt planlagt til investeringen.

Blandet. Der findes både midlertidig og fast allokering for ressourcen.

Start

Viser allokeringstartdatoen for teammedlemmet. Hvis denne dato ikke er defineret, anvendes som standard startdatoen for investeringen.

Finish

Viser allokeringsslutdatoen for teammedlemmet. Hvis denne dato ikke er defineret, anvendes som standard slutdatoen for investeringen.

% allokering

Viser den procentdel, som dette teammedlem er allokeret til investeringen.

Allokering

Viser det antal timer, som ressourcen er blevet midlertidigt reserveret til denne investering. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele perioden. Du kan ikke redigere allokeringen direkte, men du kan ændre allokeringen ved hjælp af følgende:

- Indstillingerne for angivelse af allokering.
- De nye allokeringskurver, der er defineret på siden Egenskaber for medarbejdere for ressourcen.
- Indstillingen Skift allokering

Allokerede realiserede

Viser det samlede antal timer, som ressourcen har på denne investering til dato.

Faktiske hændelser

Viser den tid, der er posteret til hændelser, der er knyttet til denne investering.

Faktiske tal i alt

Viser den samlede, faktiske tid, der er posteret for investeringen. Denne værdi er summen af de allokerede, realiserede værdier og de faktiske hændelser.

3. Klik på Tilføj for at tilføje ressourcer og roller.

Siden Vælg ressourcestype vises.

4. Vælg de ressourcer og roller, som skal føjes til servicepersonalet.

Bemærk: Brug en rolle som pladsholder, hvis du ikke kender navnet på ressourcen. Eller brug rolle, hvis ressourcen ikke er tilgængelig til brug i serviceydelsen.

5. Brug Søgefilter til at finde ressourcer eller roller efter navn eller andre kriterier.

6. Klik på Tilføj for at tilføje de ressourcer eller roller, som du vælger.
7. (Valgfri) Klik på Tilføj/Opdater efter OBS for at tilføje teammedlemmer til din tjeneste på OBS-niveau.
8. (Valgfrit) Du kan reservere overallokerede ressourcer til en tjeneste. Når de tilgængelige timer er mindre end antallet af anmodede timer, vises siden til bekræftelse af resterende tilgængelighed for at indikere, at ressourcen er overreserveret.
 - Hvis ressourcen er reserveret til 100 procent (standard) af dens tilgængelighed, viser kolonnen 100 % resourceallokering antallet af brugte timer.
 - Kolonnen Resterende tilgængelighed angiver det faktiske antal arbejdstimer, som ressourcen har til rådighed til at arbejde på serviceydelsen.

Vælg en af følgende indstillinger:

Overalloker

Overallokerer ressourcen.

Kun resterende

Reserverer ressourcen i den tid, der er vist i kolonnen Resterende tilgængelighed.

9. (Valgfrit) Markér ressourcens afkrydsningsfelt, og klik på Fjern for at fjerne en ressource.

Bemærk: Du kan ikke fjerne en ressource, hvis de har posteret faktiske værdier eller indsendt faktiske værdier, der afventer, for tjenesten.
10. Gem ændringerne.

Definere medarbejderkrav for en tjeneste

Når du har tilføjet ressourcen eller rollen til din tjeneste, skal du bruge medarbejdersiden ressource eller rolle til at ændre bemandingskravene.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
2. Klik på ikonet Egenskaber for ressourcen eller rollen.
3. Rediger medarbejderegenskaberne:

Navn på krav

Viser navnet på bemandingskravet.

Start- og slutdato

Definerer start- og slutdato for teammedlemmets allokering til investeringen.

Standard: investeringens start- og slutdato.

Standard %-allokering

Definerer den procentdel af tiden, som du vil allokere ressourcen til investeringen (du kan angive 0 procent). Ændringen opdaterer kolonnerne Allokering og Allokering % på siden Investeringsteampersonale.

Reservationsstatus

Angiver engagementsniveauet for allokering af medarbejdere. Reservering af medarbejdere er midlertidigt, fast, eller blandet.

Reservationsstatussen angives automatisk, når teammedlemmer reserveres, eller deres allokering ændres.

Anmodningsstatus

Bestemmer type af bemandingskrav.

Standard: Ny

Resource

Viser den ressource, der er knyttet til kravet.

Investeringens start- og slutdato

Viser investeringens start- og slutdato.

Investeringsrolle

Definerer den rolle, der anmodes om ressourcer til for denne investering.

Eksempel: udvikler, forretningsanalytiker, arkitekt

OBS-personaleenhed

Definerer OBS-personaleenheden.

Standard: Værdien for investeringens OBS-personaleenhed, hvis den er defineret.

Åben for tidsregistrering

Angiver, om ressourcen kan bruge timesedler til at spore tid, der er brugt på opgavetildelinger. Når markeringen er fjernet, kan ressourcen ikke logføre tid på nogen projekter.

Standard: Valgt

4. Udfyld følgende felter i afsnittet Ressourcesøgning:

Ressourcens ansættelsestype

Angiver, om ressourcen er en underleverandør eller en fuldtidsmedarbejder.

CV-nøgleord

Definerer ressourcens CV-nøgleord.

Planlagt allokering

Definerer den samlede procentdel af tid, som ressourcen er planlagt til at blive allokeret til investeringen som anmodet af investeringslederen. Allokeringen angiver også start- og slutdatoer.

Fast allokering

Definerer den samlede procentdel af fast, reserveret allokering af ressourcen til investeringen (som angivet af ressourcelederen). Allokeringen angiver også start- og slutdatoer for allokeringen.

Der findes ikke en værdi for fast allokering, før ressourcelederen foretager en fast reservation af allokeringerne.

5. Gem ændringerne.

Undersøge rollekapacitet for en tjeneste

Brug den samlede visning for alle rollebehov til at planlægge bemandingskrav for en tjeneste. Du kan undersøge kapaciteten for hver ressource efter rolle.

Følg disse trin:

1. Åben en tjeneste, og klik på Team.
2. Åben menuen Team, og klik på Rollekapacitet.
3. Få vist rolleallokering for tjenesten, og sammenlign den med allokeringer for andre investeringer eller tjenester. Investeringshierarkiet samler dataene for en rolle, og hver underinvestering allokerer en bestemt procentdel til serviceydelsen.
4. Få vist tilgængelig rollekapacitet for tjenesten og underinvesteringerne.
5. Du kan også se ressourcer uden en teamrolle i rækken [Ingen rolle].
6. (Valgfrit) Du kan få vist disse oplysninger indenfor og udenfor et scenarie. En rolle kan f.eks. vise sig at være overallokeret. Klik på ikonet Medarbejdere for at åbne siden Teammedarbejdere, og undersøg den ressource, der bruger rollen.

Definér ressourceallokeringer for en tjeneste

En medarbejderallokering repræsenterer tildelingen af en specifik ressource til en tjeneste. Medarbejdere reserveres automatisk for hele tjenestens varighed. Du kan ændre reservationsdatoerne og andre oplysninger om medarbejderallokering.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
2. Rediger følgende felter:

Resource

Viser ressource navnet. Klik på linket til et ressource navn for at åbne ressourceegenskaberne.

Role

Definerer ressourcens rolle for investeringen.

Tid

Angiver, om ressourcen kan indtaste tid for fuldført arbejde på investeringen.

Reservationsstatus

Angiver ressourcens reservationsstatus for investeringen.

Start og Slut

Definerer start- og slutdatoerne for ressourcens reservation til investeringen. Når du ændrer datoerne, opdateres værdien i kolonnen Allokering.

% allokering

Definerer den standardmængde, som ressourcen er allokeret til investeringen med. Du kan angive nul (0) som allokeringsprocent. Ændringer opdaterer også i værdien i kolonnen Allokering.

Allokering

Viser det antal timer, som ressourcen er blevet midlertidigt reserveret. En allokeringsmængde genereres for hver ressource ved at gange det samlede antal arbejdsdage mellem tjenestens start- og slutdato (inklusive start- og slutdatoer) med antallet af timer, ressourcen er til rådighed for arbejdet hver dag.. ETC (estimeret tid til fuldførelse) er baseret på antallet af timer, som en ressource er tildelt til serviceydelsen.

Allokerede realiserede

Viser det samlede antal timer, som ressourcen er tildelt til denne investering.

Faktiske hændelser

Viser den tid, der er posteret til hændelser, der er knyttet til denne investering.

Faktiske tal i alt

Definerer de samlede faktiske værdier posteret for denne ressource.

3. Gem ændringerne.

Justere ressourceallokeringer for en tjeneste

Du kan justere ressourceallokeringer, herunder forlænge en ressourcefordeling eller fjerne reservation af en fast reserveret ressource.

Den planlagte allokering eller standardallokeringen for en ressource er f.eks. 100 procent. Ressourcen er reserveret til at arbejde på din tjeneste fra 1. april til 1. juli. Ressourcen er samtidig reserveret til at arbejde på en anden tjeneste i 50 procent af tiden fra 1. april til 30. april. Ressourcen planlægger at holde ferie fra 15. maj til 22. maj. I dette tilfælde kan du oprette to allokeringsskurver. Én kurve, der indikerer en afvigelse på 50 procent fra 1. april til 30. april. En anden kurve, der indikerer en afvigelse på 0 procent fra 15. maj til 22. maj.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
2. Klik på ikonet Egenskaber ud for ressourcen, og undersøg følgende elementer:

Planlagt allokering

Denne kurve repræsenterer den samlede *planlagte* (standard) allokeringsmængde, som tjenestechefen oprindeligt har anmodet om.

Fast allokering

En kurve, der repræsenterer den allokeringsmængde, som ressourcelederen bekræfter.

Bemærk: Reservationsstatus for en ressource justeres automatisk i forhold til ændringer i de planlagte faste allokeringsskurver. Indstillingen til projektstyring Tillad blandet reservation (standard) bestemmer din mulighed for at få vist afsnittet Fast allokering.

3. I feltet Standard % allokering skal du indtaste procentdelen af tid for den ressource, der er allokeret til tjenesten.. Indtast f.eks. 0, 50 eller 100 procent.

Ændringen afspejles i kolonnerne Allokering og Allokering % på siden teammedarbejdere.

4. Undersøg de planlagte og faste allokeringer for dine tjenester, og identificér afgivelser fra felterne Standard % og Allokering.
5. Opret én række for hver afvigelse fra standardallokeringen. I fortsættelse af vores eksempel i begyndelsen af dette emne skal du oprette to rækker:
 - a. En allokering dækker den periode, hvor ressourcen arbejder med 50 procent.
 - b. En anden række repræsenterer den periode, hvor ressourcen arbejder med 0 procent (væk fra kontoret).
6. Sådan oprettes en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angiv en startdato for perioden.
 - b. Angiv en slutdato for perioden.
 - c. Angiv den procentvise tid, du forventer dem at arbejde i (som midlertidig eller bekræftet), i feltet Allokering (%). Indtast f.eks. 0, 50 eller 100 procent.
7. Gem ændringerne.

Ændre, bekræfte eller acceptere resourceallokeringer

Du kan også foretage følgende typer ændringer til resourceallokeringer:

- **Ændre allokering:** Du kan ændre eller skalere hele eller en del af resourceallokeringerne i en tjeneste. Ændre allokeringer for at forlænge dem udover den tilladte, tidsskalerede visning på seks måneder. En allokering starter f.eks. 1. maj med standard 100 procent indtil 31. maj, og forlænges herefter til og juni med en reduceret allokering på 50 procent. Hvis du ændrer starten til 1. juni, ændres allokering fra 1. juni til og med 1. juli (31 kalenderdage) med 100 procent. Den forlænges herefter til og med 2. august med 50 procent. Du kan også skifte allokeringer for tidsrum uden segmenter.
- **Bekræfte planlagt allokering:** Du kan indstille den faste allokering til at svare til den planlagte allokering. Hvis du vil fastreservere segmenterne, skal du redigere det planlagte allokeringssegment for en ressource. Når en ressource har reservationsstatussen Fast, betyder det, at den pågældende ressource er fuldt ud reserveret. Bekræftelse af planlagt allokering nulstiller ikke standardallokeringsprocenten.
- **Acceptere fast allokering:** Du kan fjerne midlertidigt reserverede segmenter i afsnittet Planlagt allokering. Alle segmenter nulstilles herefter, så de svarer til de fast reserverede segmenter.

Følg disse trin:

1. Åben tjenesten, og klik på Team.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, hvis allokering skal ændres.

3. Sådan ændres eller skaleres allokeringer:
 - a. Åben menuen Handlinger , og klik på Ændre allokering.
 - b. Skift de start- og slutdatoer, som ressourcen er allokeret til at arbejde på denne serviceydelse i afsnittet Tidsrum til skift. Når du flytter data, forbliver segmenterede allokeringsdatoer intakte, også selvom den allokerede procent for hvert segment ændrer sig.
 - c. I afsnittet Parametre for tidsskift :
 - I feltet Ændre til dato skal du ændre den dato, hvor du ønsker, at den ændrede allokering begynder.
 - I feltet Skæringsdato for skift skal du indtaste slutdatoen for ændring af allokeringer. Allokeringer kan ikke skiftes senere end den sidste dato.
 - I feltet Skalér allokering % efter skal du indtaste den procentvis ændring i den allokeringen, for hvilken ændringen anmodes om.
4. Sådan bekræfter du den planlagte allokering, så den bliver en fast reservation:
 - a. Åbn menuen Handlinger, og klik på Bekræft planlagt allokering.
Bekræftelsessiden vises.
 - b. Klik på Ja.
5. For at acceptere den faste reservation og nulstille den planlagte allokering, så den svarer til den faste allokering, skal du omvendt:
 - a. Åbn menuen Handlinger, og klik på Accepter fast allokering.
Bekræftelsessiden vises.
 - b. Klik på Ja.

Alle allokeringer er fuldt bekræftet. Alle segmenter nulstilles herefter, så de svarer til de fast reserverede segmenter. Reservationsstatus ændres herefter til *Fast*. Kolonnerne % allokering og allokering opdateres.
6. Gem ændringerne.

Ændringen afspejles i kolonnen Allokering på siden med serviceteamets personale.

Indstil allokeringer for flere teammedlemmer

Du kan angive allokeringer for flere teammedlemmer på én gang.

Følg disse trin:

1. Åbn serviceydelsen, og klik på Team.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have opdateret allokering.
3. Åbn menuen Handlinger, og klik på Angiv allokering.

4. Angiv de følgende allokeringer for de valgte teammedlemmer:

Start- og slutdato

Definerer den dato, hvor allokeringen starter og slutter..

Markér afkrydsningsfeltet Nulstil for at matche startdato for investering for at nulstille bemandingskrav for ressourcen, så de svarer til tjenestens start- og slutdatoer.

Standardallokering %

Definerer ressourcens allokering til denne serviceydelse.

5. Markér Ryd eksisterende allokeringssegmenter i afsnittet Eksisterende allokeringssegmenter på siden. Et sådant valg fjerner alle allokeringssegmenter for de valgte teammedlemmer.
6. Udfyld følgende felter i afsnittet Nye allokeringssegmenter på siden for at oprette et allokeringssegment for de valgte teammedlemmer:

Start og slut

Definerer den dato, hvor allokeringen starter og slutter..

% allokering

Definerer den procentdel, som ressourcen er tildelt til serviceydelsen.

7. Gem ændringerne.

Redigere planlagte og bekræftede allokeringer for en tjeneste

Som tjenestechef ønsker du at få svar på følgende spørgsmål:

- Hvor mange ressourcer har jeg til rådighed for en tjeneste?
- Hvilke ressourcer er over- eller underreservered, og med hvor meget?

Du kan undersøge den planlagte og bekræftede allokering for en tjeneste efter ressource og efter tidsperiode i en graf.

Følg disse trin:

1. Åbne en tjeneste.
2. Åben menuen Team, og klik på Detaljer.
Allokeringer vises efter ressource, allokering, og tidsperiode.
3. Ruller hen over en tidsperiode.
Der vises en note med en kort oversigt.
4. Undersøge kolonnerne tidsperiode og allokeringsfarver. Kolonnerne er som standard indstillet til *ugentlig* og starter altid med den aktuelle uge.
 - Gul angiver, at ressourcen er allokeret med eller under tilgængelighed for den pågældende periode.
 - Rød indikerer ressourcer, som er overallokerede. Den mængde af tid, der er reserveret, overstiger tilgængelighed for den pågældende periode.
 - Grøn angiver ressourceallokeringer til andre investeringer, ideer eller tjenester.
5. Klik på grafen for at redigere de tidsrelaterede værdier. Du kan f.eks. redigere tidscellerne for hver ressource.
6. Gem ændringerne.

Erstatte ressourcer på et tjenestetteam

Du kan erstatte medarbejdere, der er tildelt et tjenestetteam. Brug tilgængelighedsscoren til at finde en erstatning med lignende kompetencer. Du kan erstatte en ressource ned en anden ressource, og du kan erstatte en rolle med en ressource.

Bemærk: Erstatningsprocessen kan resultere i overallokerede ressourcer.

Følg disse trin:

1. Hvis det er muligt, skal du bede de oprindelige medarbejdere om at udfylde og postere deres tidsregistreringer, før udskiftningen finder sted..
2. Åben en tjeneste, og klik på Team.
3. Klik på ikonet Ressourcesøgning ud for navnet på den ressource, som du vil udskifte.
4. Undersøg følgende felter:

Tilgængelighed

Identificerer tildelingsperioden og antallet af timer for ressourceallokeringen. Når der foretages en erstatning, overføres de viste datoer og timer til en ny erstatning.

Tilgængelighedsmatch

Viser en score, som indregnes i varigheden for tildelingen (arbejdsperiode) og tilgængeligheden for hver potentielt matchende ressource. Generelt set gælder, at jo højere score, jo tættere match.

Når der ikke er tilføjet specifikationer vedrørende kompetencer til dine søgekriterier, kopierer kolonnen Samlet overensstemmelse scoren i Tilgængelighedsmatch. Kolonnen Kompetencematch kan være tom. Hvis du indtaster søgekriterier for kompetencer og tilgængelighed, viser kolonnen Samlet match et gennemsnit af de to scorer.

Følgende meddelelse vises øverst på siden:

Matchscorerne kan være unøjagtige, hvis dato for tilgængelighed ikke ligger inden for følgende interval: ddmmaa – ddmmaa

Hvis der er uoverensstemmelse mellem datointervallet i meddelelsen og datoerne i feltet Tilgængelighed, kan scoren for Tilgængelighedsmatch være unøjagtig. Datoerne i feltet Tilgængelighed kan f.eks. være 10/1/2017 til 2/7/2018. Datointervallet i meddelelsen kan være 10/7/2019 til 10/7/2020. Der kan ikke findes en sammenligning for nogen ressource. Denne situation gør de samlede tilgængelighedsscorer mindre.

5. Markér afkrydsningsfeltet ud for ressourcen, og klik på Erstat.
6. Klik på Ja for at bekræfte.
7. Den oprindelige medarbejders rolle overføres til den nye medarbejder, medmindre du erstatter en rolle med en anden rolle. Den nye ressource modtager følgende egenskaber fra den ressource, der blev erstattet:
 - a. Start på tilgængelighed (hvis datoen ikke er overskredet, og hvis den nye ressource ikke er reserveret på den pågældende dato)
 - b. Afslutning på tilgængelighed
 - c. Resterende allokering
 - d. Resterende ETC
 - e. Allokeringsprocent

Bemærk: De faktiske værdier, afventede faktiske værdier og baseline for den oprindelige medarbejder overføres ikke til den nye medarbejder.

Ændre medarbejderroller på en tjeneste

Du kan ændre en medarbejders rolle på en tjeneste. Ændringen er ikke permanent for ressourcen. Ændringen i rolle gælder kun på lokalt tjenesteniveau.

Følg disse trin:

1. Åben en tjeneste, og klik på Team.
2. Klik på ikonet Egenskaber ud for en ressource.
3. I afsnittet Generelt skal du vælge en værdi i feltet Investeringsrolle.
4. Klik på Tilføj.
5. Gem ændringerne.

Kapitel 5: BRM Accelerator

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Sådan konfigureres BRM Accelerator](#) (på side 47)

[Sådan bruger du BRM Accelerator](#) (på side 54)

Sådan konfigureres BRM Accelerator

BRM Accelerator er et tilføjelsesprogram med et sæt af portletter, der er en del af modult it-tjenestestyring.

Konfigurere felter i BRM Accelerator

Som administrator skal du installere tilføjelsesprogrammet og derefter konfigurere felterne i tilføjelsesprogrammet BRM Accelerator. Indholdet i BRM bliver tilgængeligt for brugere, når du installere tilføjelsesprogrammet. Brugere kan imidlertid ikke se data for it-tjenester, før du udfører følgende opgaver:

- Gennemfør denne procedure ved hjælp af CA Clarity PPM Studio.
- Konfigurere felter og attributter for andre projekter, som din organisation ønsker at implementere ved hjælp af Studio.

Følg disse trin:

1. Klik på Administration. Vælg Objekter under Studio.
2. Åben tjenesteobjektet.
3. Klik på fanen Attributter.
4. Aktivér følgende attributter for tjenesteobjektet:

Servicetype

Servicetypen. Føj feltet til siden Serviceegenskaber. Servicetyperne er defineret i en opslagstabel, der som standard indeholder følgende værdier:

- Infrastruktur
- Vedligeholdelse
- Opgavekritisk
- Support til indtægtsskabelse

Bemærk! Feltet Serviceydelse er et standardsøgefelt. Du kan bruge dette felt for at søge efter serviceydelser efter attributtype.

Forretningstilpasning

Føj feltet Forretningstilpasning til siden Serviceegenskaber. Siden angiver, hvor godt serviceydelsen justeres med organisationens forretningsmål. Der kan angives en numerisk værdi fra 1 til 100 i feltet. Standardstoplyset *Justering* indikerer følgende:

- Rød. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 0-33.
- Gul. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 33-66.
- Grøn. Værdien i feltet Forretningstilpasning er mellem 66-100.

5. Konfigurer følgende felter på nøgletalsobjektet, som er underordnet abonnementsobjektet.

Grænseværdiindikator

Føj feltet Grænseværdiindikator til listesiderne Opret nøgletal, Rediger nøgletal og Nøgletal. Feltet vises som afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, er værdier under grænseværdien ønskelige. Hvis markeringen for afkrydsningsfelt er fjernet, er værdier under grænseværdien ønskelige.

Afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre angiver, hvordan stoplysene bestemmes for et bestemt nøgletalsfelt. Hvis du f.eks. opretter et nyt nøgletal kaldet Antal suspendede brugere og rydder afkrydsningsfeltet. Angiver over for udbyderen af portletten Værdimetrikker, at værdier under grænseværdien er bedre.

Type

Feltet Type kategoriserer de brugerdefinerede nøgletal til BRM Accelerator-portletterne. For eksempel anvender portletten Metrik kun de værdier, der er mærket med kategorien Værdi, når du vælger linket Værdi i portletten Servicestatus på siden Servicelayout: Kontrolpanel. Dette felt vises på oversigts- og filtreringssiderne Opret nøgletal, Rediger nøgletal og Nøgletal for et afdelingsabonnement. Type er et standardtekstfelt med en rulleliste fra en opslagstabel, som indeholder følgende standardværdier:

- Værdi
- Udnyttelse
- Lukkede hændelser
- Oprettede hændelser
- Andet

Konfigurere integration af Service Desk

BRM Accelerator giver et overblik over finans, ressourcer og tjenestenøgletal for tjenester og investeringer, som it-afdelingen administrerer, og som forretningsenheden benytter. Visse BRM Accelerator-portletter indeholder oplysninger om og optællinger af hændelser. Du kan spore hændelser ved hjælp af eksterne systemer, herunder CA Service Desk Manager. Brug en af de følgende metoder til at indsamle data for hændelsen:

- angive manuelt i CA Clarity PPM
- importere ved hjælp af XML Open Gateway (XOG).
- importere ved hjælp af jobbet *Importér Unicenter Service Desk-data*

Sådan udfyldes hændelsesportletter

Jobbet Import Unicenter Service Desk-data kalder en proces, der benytter et GEL-mærkat til at kommunikere med Service Desk-databasen for at hente hændelsesdata. Jobbet kører i henhold til en tidsplan og udfører følgende opgaver:

- Henter antal hændelser i henhold til kunder efter serviceydelse fra Service Desk.
- Udleder den korrekte kunde og serviceydelse i CA Clarity PPM.
- Lagrer tællingen som attributter på abonnementsobjektet i CA Clarity PPM.

Hver gang jobbet kører, erstatter det de tidligere værdier. Når denne integrationsmetode benyttes, er Service Desk systemet til registrering af hændelser. CA Clarity PPM er systemet til registrering af "mål" (eller grænseværdier) til acceptable hændelsestællinger, som vises i visse BRM Accelerator-portletter.

Følgende parametre skal være korrekte, hvis jobbet skal kunne køre korrekt:

- Kontakt-id for Service Desk stemmer overens med et brugernavn i CA Clarity PPM.
- Hændelseskonfigurationselementet for Service Desk skal stemme overens med et service-id i CA Clarity PPM.
- Den hændelsespåvirkede bruger skal være en CA Clarity PPM-bruger.
- CA Clarity PPM-brugerdefinitionen omfatter OBS-afdelingstilknytningen til samme afdeling, som abonnerer på den service, brugeren rapporterer mod i Service Desk. Når hændelsesdata importeres, fortæller tilknytningen systemet, hvordan det skal søge efter en overensstemmelse mellem kontakt-id'et for Service Desk og CA Clarity PPM-brugernavnet.

Relevante CA Clarity PPM-felter

I CA Clarity PPM lagres hændelsesdata som en del af nøgletalsobjektet (underordnet enhed til abonnementsobjektet). Dette objekt har generelle attributter for kode, navn, type samt start- og slutdatoer med en målværdi og en faktisk værdi. Service Desk-dataene vises i månedlige intervaller. Service Desk-hændelsesoplysninger bruges kun på basis af de seneste seks måneder plus løbende måned. Der er to nøgletalstyper til hændelser: Oprettede hændelser og Afsluttede hændelser. Åbne hændelser håndteres separat, da der kun er behov for et totalt antal åbne hændelser.

Kundeoprettede hændelser efter tjenester lagres som nøglemetrikker for det relevante abonnement. Nye abonnementer oprettes evt. for at opbevare disse oplysninger. Nøgletal kan både repræsentere tidsafhængige faktiske værdier og tidsafhængige målværdier. Dataimporten fra Service Desk udfylder de faktiske værdier, hvorimod du selv skal indtaste eller importere målværdierne. Dataenes mindst granularitet i CA Clarity PPM er pr. måned, da portletterne er defineret, så de viser dataene på dette niveau.

Alle oprettede hændelser viser følgende attributter:

Nøgletals-id eller -navn

Id'et eller navnet på den oprettede hændelse.

Bemærk! Integrationen opdaterer nøgletallet med det forventede id, og ikke nødvendigvis med det forventede navn.

Faktisk værdi

Antallet af hændelser baseret på, hvornår de blev oprettet (dvs. efter åbningsdato eller -klokkeslæt). Omfatter lukkede hændelser fra den pågældende dato eller det pågældende tidspunkt.

Lukkede hændelser i henhold til kunde efter serviceydelse lagres også som nøgletal. Alle lukkede hændelser viser følgende attributter:

Nøgletals-id eller -navn

Viser id'et eller navnet på den lukkede hændelse.

Faktisk værdi

Viser antallet af hændelser efter deres slutdato (dvs. efter lukkedato eller -klokkeslæt).

Denne åbne hændelsestælling er et snapshot (ligesom sidste gang integrationen blev kørt) af antallet af hændelser, som ikke har en lukkedato eller -klokkeslæt. Antallet af åbne hændelser efter kunde og efter tjenesteydelse er lagret i et skalært (dvs. ikke tidsskalaret) format. Tællingen er lagret i attributten Antal hændelser på siden Abonnementsegenskaber: Hoved. Målværdien er også en skalarattribut, som vist på denne side (Grænseværdi for hændelser).

Relevante Service Desk-felter

På nedenstående liste findes de Service Desk-felter, som bruges af jobbet Import Unicenter Service Desk-data til beregninger til hændelsesportletter. Ikke alle felterne gemmes i CA Clarity PPM. Visse felter er kun nødvendige til søgning efter overensstemmelse af Service Desk-værdier med CA Clarity PPM-objekter. Service Desk-værdierne hentes fra hændelses-, anmodnings- og problemobjekterne. Objekterne indeholder de samme felter på deres detaljesider. Databaseskemaet er derfor hovedsageligt det samme for hvert af disse objekter.

Sporings-id (Service Desk DBS ID)

Databasens entydige id fra Service Desk. Hvis skelen mellem allerede talte hændelser og nye hændelser er påkrævet, anvender den logik, der tæller hændelser, feltet Sporings-id.

Rapporteret af

Brugernavnet i Service Desk, som er indtastet i feltet Systemlogon. Feltet Rapporteret af bestemmer CA Clarity PPM-brugeren. Brugernavnet skal være identisk med CA Clarity PPM-brugernavnet. Baseret på dette CA Clarity PPM-brugernavn, finder jobbet den bestemte CA Clarity PPM-afdeling.

Åbningsdato/-klokkeslæt

Oprettelsesdatoen for hændelsen i Service Desk. Den åbne dato og det åbne klokkeslæt er nødvendige for beregninger af tidsforskel.

Lukkedato/-klokkeslæt

Lukkedatoen for hændelsen i Service Desk. Lukkedatoen og -klokkeslættet er nødvendige for beregninger af tidsforskel.

Konfigurationselement

Konfigurationselementet i Service Desk. Dette felt tilknytter Service Desk-objektet (i dette tilfælde hændelsen) med serviceydelsen i CA Clarity PPM. Administratorer skal manuelt indtaste CA Clarity PPM-servicenavnene i Service Desk-opslagstabellen til konfigurationselementer. Dermed stemmer navnet på et konfigurationselement i Service Desk overens med det CA Clarity PPM-serviceydelsesnavn, som du vil tildele en hændelse.

Relevante BRM-portletter

I det følgende vises en liste over BRM Accelerator-portletter og deres beskrivelser, som benytter de data, der importeres fra Service Desk, og hvordan de indhenter dataene:

Stoplys for levering serviceydelser

Dette stoplys på siden Udbyderportal er baseret på åbne hændelser for alle kunder, der abonnerer på serviceydelsen. Dataene hentes som følger:

- a. Hver kundes åbne hændelsesdata tages i betragtning.
- b. De åbne hændelsesdata sammenlignes med grænseværdien for hændelser på deres abonnementer.
- c. Stoplyset fastlægges. Det sammenlignes derefter mod hver abonnents stoplys for at se, hvad det overordnede stoplys vil være.

Kundeovervågning, portlet

Denne portlet på siden Servicelayout: Kontrolpanel er et boblediagram, der anvender antallet af åbne hændelser til en kunde, der abonnerer på en serviceydelse. Portletten henter disse data ved hjælp af en kundes åbne hændelsesantal til en bestemt serviceydelse.

Portletten Nye hændelser – tendens

Denne portlet på siden Servicelayout: Kontrolpanel og siden Udbyderkontrolpanel under Afdelingslayout anvender hændelser, der er oprettet og logført af alle kunder, der abonnerer på en bestemt serviceydelse. Portletten indsamler disse data ved hjælp af de oprettede hændelser fra de seneste seks måneder. Desuden tages løbende måned for hver kunde, som har et abonnement til serviceydelsen i betragtning. Portletten viser også en grænseværdilinje, baseret på den manuelle indtastning af en målværdi til de oprettede hændelsesnøgletal. Der vises kun én mållinje, der samler målværdierne fra alle kunder.

Åbne hændelser efter kunder-portlet

Denne portlet på siden Servicehændelsesanalyse og Udbyderportal anvender åbne hændelser efter kunde for en bestemt serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at vælge de åbne hændelser, som en kunde har logget mod en serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Kunde-scorecard-portlet

Hvis tællingen af åbne hændelser ligger ud over grænsen for abonnementets beskrivelse, viser portletten Kunde-scorecard et stoplys for hver kunde pr. serviceydelse. I alternative formularer viser portletten hændelsesantallet samlet. Sammenlægningsrepræsentationen repræsenterer, om kunden har et hændelsesantal, som ligger ud over grænseværdien på en hvilken som helst serviceydelse.

Åbne hændelser efter service-portlet

Denne portlet på siden Udbyderportal anvender åbne hændelser for en bestemt serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at samle de åbne hændelser for hver kunde, som har et abonnement på serviceydelsen.

Overvågning af servicehændelser-portlet

Denne portlet på siden Udbyderportal anvender åbne hændelser pr. serviceydelse. Portletten afleder disse data ved at samle de åbne hændelser, som kunder har logget mod hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Åbne og lukkede hændelser-portlet

Den portlet på siden Udbyderportal anvender oprettede hændelser og lukkede hændelser på tværs af alle serviceydelser, som udbyderafdelingen har som investering. Portletten henter disse data ved at samle både de oprettede og lukkede hændelser. Kunderne logger sådanne hændelser mod hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen medtager som en investering.

Konfigurer jobbet Import Unicenter Service Desk-data

Før du konfigurerer jobbet Importer data, skal du sikre dig, at du har:

- oprettet kontakt-id'er i Service Desk, som stemmer overens med bruger-id'erne til BRM'erne i CA Clarity PPM.
- konfigureret CA Clarity PPM-servicenavne (som hændelserne skal tildeles efter) som konfigurationselementer i Service Desk.
- oprettet hændelser i Service Desk og vedhæftet dem til konfigurationselementerne og de relevante slutbrugere eller kontakt-id'er.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn menuen Personlig, og klik på Rapporter og job.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på jobbet Import Unicenter Service Desk-data.
Siden med egenskaber vises.
3. Indtast følgende parametre:

Unicenter Service Desk-URL

Definerer URL-adressen til Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres. URL-adressen er adressen på akseserviceydelsen til Service Desk.

Adgangskode til Unicenter Service Desk

Definerer adgangskoden til Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres.

Brugernavn til Unicenter Service Desk

Definerer brugernavnet på Service Desk-systemet, hvorfra hændelsesdataene importeres.

4. Angiv, hvornår du vil køre jobbet. Du kan køre det med det samme eller planlægge det, så det kører på en fremtidig dato eller et fremtidigt klokkeslæt. Som alternativ kan du angive en gentagelse.
5. Som alternativ kan du angive ressourcer eller grupper, som skal have besked om fejl eller fuldførelsen af job.
6. Gem ændringerne.

Sådan bruger du BRM Accelerator

BRM Accelerator

Tilføjesprogrammet Business Relationship Manager (BRM) Accelerator er en del af modulet It-tjenestestyring. BRM Accelerator letter forbedret engagement mellem levering af it-tjenester og forretningsenheder. Tilføjesprogrammet indeholder et unikt undersæt af portletter i hver af de følgende dashboards og portaler:

- Tjenestens dashboard leverer advarsler og metrikker og en specifik tjeneste til tjenestechefer.
- Dashboardet Udbyder leverer advarsler og metrikker om en specifik udbyderafdeling til it- og afdelingschefer.
- Dashboardet Kunder leverer advarsler og metrikker om en specifik kundeafdeling til it- og afdelingschefer.
- Portalen Udbyder viser metrikker for tjenester på tværs af alle udbyderafdelinger.
- Portalen Kunder viser metrikker for tjenester på tværs af alle forretningsrelationsansvarlige.

For at drage fordel af dashboards og portletter i BRM Accelerator skal du bekræfte, at din organisationsmæssige struktur indeholder følgende enheder:

- Flere kunder og udbyderafdelinger med afdelingschefer
- Forretningsrelationsansvarlige, som arbejder med kundeafdelinger og it
- Udbyderafdelinger, der ejer tjenester
- Én eller flere kundeafdelinger, der abonnerer på tjenester
- Statistik og nøglemetrikker, som kan spores i kundeafdelingerne.
- Aktiver, programmer og projekter, som er tildelt til tjenester.

Afdelingsabonnementer (BRM Accelerator)

Kundeafdelinger kan abonnere på serviceydelser, der leveres af udbyderafdelinger. Hvert abonnement har nøgletal, som anvendes i BRM Accelerator-portletter til kontrolpaneler og portaler. De fleste nøgletal er brugerdefinerede værdier. Hændelsesdataene importeres fra Service Desk.

Klik på Egenskaber for et serviceabonnementsnavn for at få vist disse nøgletal.

De følgende metrikker bruges i BRM Accelerator-portletter:

Kundetilfredshedsvurdering

Et procenttal, som angiver, i hvor høj grad kunden er tilfreds med dette abonnement. Dette felt accepterer procenttal, som er begrænset til 1-100. Ud fra dette procenttal fastkodes stoplysregler for kundetilfredshed. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal SLA-overtrædelser

Det totale antal SLA-overtrædelser for dette abonnement. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Grænseværdi for SLA-overtrædelser

Grænseværdien for SLA-overtrædelser for dette abonnement. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal hændelser

Det totale antal åbne hændelser for dette abonnement.

Grænseværdi for hændelser

Grænseværdien for hændelsesstoplysværdier. Dette felt vises på siden Egenskaber for abonnement: Hoved.

Antal ændringsordrer

Det totale antal ændringsordrer for dette abonnement.

Abonnementsgebyrer

Det beløb, kunden faktureres for dette abonnement.

Antal brugere i alt

Det totale antal brugere eller kunder til dette abonnement.

Antal aktive brugere

Antallet af aktive brugere eller kunder til dette abonnement.

Antal besøg på siden

Antal gange dette abonnements websted (hvis der er et) er blevet besøgt.

Nøgletal

Et link til siden Nøgletal, hvor brugeren kan definere, hvilken nøgletalstype der skal oprettes. For eksempel Lukkede hændelser, Oprettede hændelser, Andet, Udnyttelse eller Værdi. Stoplysene er baseret på nøgletalstype, om værdien er over målgrænseværdien, og om afkrydsningsfeltet Højere værdier er bedre er markeret. Dette gælder kun for brugerdefinerede team. Hvis der ikke er nogen foruddefinerede nøgletal til Oprettede hændelser eller Lukkede hændelser, vil importen fra Service Desk sørge for at oprette et på abonnementet.

Åbn BRM Accelerator-kontrolpaneler og -portaler

Vælg Udbyderportal eller Kundeportal fra menuen IT-servicestyling for at åbne BRM Accelerator.

Du kan få vist data fra følgende portaler:

Udbyderportal

Viser nøgletal såsom oplysninger om økonomi, kunder, ressourcer og anmodninger om serviceydelser. Portletterne på portalen anvender stoplys og diagrammer for at advare it-chefen eller -lederen om eventuelle områder, der skal sættes fokus på. Visningen samler alle serviceoplysninger baseret på de afdelinger, der håndteres af it-chefen eller -lederen.

Kundeportal

Fokuserer på servicenøgletal og -omkostninger. Kundeportalen indeholder også portletter med grafik, gitterlinjer og oplysninger, så den forretningsrelationsansvarlige kan få besked om eventuelle problemer med deres kundeserviceydelser. Visningen af kundeportalen er begrænset til de afdelinger, der hører ind under den forretningsrelationsansvarlige.

Du kan få adgang til serviceydelsens og afdelingens kontrolpaneler fra Serviceydelse og Afdeling.

Opnå adgang til dashboardet fra en tjeneste

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Serviceydelser i menuen IT-servicestyling.
2. Åbn en serviceydelse for at få vist kontrolpanelet.
3. Klik på Kontrolpanel.

Opnå adgang til dashboardet fra en afdeling

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Afdelinger under Organisation.
2. Åbn en afdeling for at få vist kontrolpanelerne.
3. Klik på Udbyderkontrolpanel eller Kundekontrolpanel.

Kontrolpanel for service

Kontrolpanelet for service er tilgængeligt fra serviceobjektet og omfatter flere portletter med rullelister. Individuelle servicechefer eller it-chefer på højt niveau bruger typisk dette kontrolpanel.

Servicestatus

Denne portlet indeholder en liste over nøgletal. Hvert nøgletal vises med et stoplys for at angive dets status. Serviceejereren kan hurtigt fastlægge de forskellige serviceområder, som:

- ligger over de angivne grænseværdier (rød)
- Ligger imellem og overvåges eller iagttages (gul)
- kører uden problemer (grøn)

Data vises for aktuelt aktive og godkendte investeringer, ændringerordrer og risici eller investeringer, der venter på at begynde. Annullerede eller fuldførte investeringer er ikke inkluderet.

Data på portletten stammer fra et sæt af brugerdefinerede nøgletal på siden Nøgletal under Egenskaber for abonnement. Nøgletallene inkluderer et mål og faktisk start og slut, som vises efter tidsperiode.

Servicestatus præsenteres i et hierarkisk gitter, som indeholder kolonnerne Nøgletal og Status. Nøgletallene i øverste niveau for denne portlet (Servicesupport, Styring samt Projekter og Ændringsordrer) har hver et stoplys. Stoplysene i øverste niveau samler eller akkumulerer alle indeholdte stoplys.

Når du udvider metrikkerne i øverste niveau, er følgende yderligere metrikker tilgængelige:

Værdi

Viser alle nøgletal, som har typen Værdi. De værdier, som du ønsker under grænseværdien, vises med følgende skala:

- Rød. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 100 procent.
- Gul. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 80 procent (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er ≤ 80 procent.

De værdier, som du ønsker over grænseværdien, vises med følgende skala:

- Grøn. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 120 procent.
- Gul. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er > 100 procent (hvis der ikke er et grønt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Rød. Enhver værdi til enhver kunde inden for de seneste tre måneder er < 100 procent.

For at få vist portletten for metrikker forudfiltreret til kun at vise metrikker, som er mærket med Værdi, for afdelingsabonnementer, skal du klikke på linket Værdi for metrik. Portletten viser dataene i et gitterformat med indbyggede tidsskalerede værdigrafer (TSV). Antallet af rækker i denne portlet er baseret på antallet af nøgletal, der findes for en given type. Antallet af rækker er også baseret på den valgte værdi fra rullelisten (dvs. Lukkede hændelser, Oprettede hændelser, Andet, Udnyttelse eller Værdi).

Som standard anvender TSV-afsnittet en tidsperiode på de seneste tre måneder og de næste tre måneder, baseret på den aktuelle dato. Den faktiske værdi og grænseværdien vises til sammenligning.

ROI

Angiver kapitalforrentningen. Klik på linket til ROI-nøgletallet for at gå til siden Serviceegenskaber: Budget for den valgte serviceydelse. Følgende stoplys vises:

- Rød. ROI-værdien er < 0 procent.
- Gul. ROI-værdien er < 15 procent.
- Grøn. ROI-værdien er ≥ 15 procent.

Udnyttelse

Viser alle nøgletal, som har typen Udnyttelse. Hvis værdier under grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Rød. Udnyttelsesværdien er ≥ 100 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.
- Gul. Udnyttelsesværdien er ≥ 90 procent af måltærsklen for enhver kunde inden for de sidste tre måneder (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Udnyttelsesværdien er < 90 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.

Hvis værdier over grænseværdien er ønskelige, vises følgende stoplys:

- Rød. Udnyttelsesværdien er ≤ 70 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.
- Gul. Udnyttelsesværdien er ≤ 90 procent af måltærsklen for enhver kunde inden for de sidste tre måneder (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Udnyttelsesværdien er > 90 procent af måltærsklen til enhver kunde inden for de sidste tre måneder.

Klik på nøgletalslinket til Udnyttelse for at gå til portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til kun at vise nøgletal, som er mærket med Udnyttelse, for afdelingsabonnementer. Portletten Nøgletal beskrives i afsnittet Værdinøgletal.

Hændelser

Dette nøgletal er bestemt ud fra samlingen af åbne hændelser for enhver kunde, som abonnerer på serviceydelsen. Attributten Grænseværdi for hændelser på siden Abonnementsegenskaber lagrer grænseværdien for hændelser. Følgende stoplys vises afhængigt af antallet af åbne hændelser:

- Rød. Hændelserne er ≥ 30 procent over deres angivne tærskel.
- Gul. Hændelserne er > 10 procent over deres angivne tærskel (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Hændelserne er ≤ 10 procent over deres angivne tærskel.

Klik på nøgletalslinket til Hændelser for at gå til siden Servicehændelsesanalyse. Portletsiden huser de hændelsesportletter, der er del af Servicekontrolpanelets rullelister.

Nye hændelser – tendens

Giver oplysninger om antallet af oprettede eller nye hændelser, som anmeldes over en periode på seks måneder, inklusive aktuelle måned. Hændelsesdataene hentes fra Service Desk ved hjælp af jobbet Importer data. Du kan også indtaste oprettede hændelsesdata fra siden Egenskaber for abonnement: Nøgletal. Vælg Oprettede hændelser til nøgletalstypen, og indsæt målværdierne og de faktiske værdier for hver enkelt tidsperiode.

Nye hændelsestendenser præsenteres i et gitter med et histogram. Kolonnen Kunde viser afdelingsnavnet, og kolonnen Serviceydelse viser det servicenavn, som en kunde har abonneret på. En del af histogrammet viser det totale antal nye hændelser efter kunde til denne serviceydelse over de seneste seks måneder (plus løbende måned). Den anden del viser grænseværdilinen for de oprettede hændelser. Grænseværdilinen kan være forskellig for hver kunde og er en del af målværdierne til hver af de oprettede hændelsesrækker.

Åbne hændelser efter kunder

Viser åbne hændelser grafisk, hvor de er kategoriseret efter kunde. Hændelsesdataene hentes fra Service Desk ved hjælp af jobbet Importer data. Data vises i kolonner og viser det totale antal af åbne hændelser til denne specifikke serviceydelse for hver kunde. X-aksen viser kunder, og Y-aksen viser antallet af hændelser.

SLA

Dette nøgletal er baseret på hver abonnentkundes overtrædelse af SLA-aftalen (serviceniveauaftale). Alt over grænseværdien betragtes som uønskeligt. Følgende stoplys vises afhængigt af antallet af SLA-overtrædelser:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for et gult stoplys være 1, 2 og 3.
- Grøn. Værdien er 0 (nul) for alle SLA-overtrædelser for alle kunder.

Klik på nøgletalslinket til SLA for at gå til portletten Kunde-scorecard, der angiver bestemte servicenøgletal, som fordeles efter kunder for denne serviceydelse. Data vises som et gitter med stoplys og stabler søjler til visse nøgletal for alle kunderne til den valgte serviceydelse. Omfatter følgende kolonner:

Kunde

Navnet på kundeafdelingen, som abonnerer på denne serviceydelse.

Gebyrer

Abonnementsgebyrer for afdelingen.

Hændelser

Det totale antal af åbne hændelser på tværs af alle kunder for denne specifikke serviceydelse. Følgende stoplys vises:

- Rød. Hændelserne er ≥ 30 procent over deres angivne tærskel.
- Gul. Hændelserne er > 10 procent over deres angivne tærskel.
- Grøn. Hændelserne er ≤ 10 procent over deres angivne tærskel.

Tilfredshed

Denne kolonne henviser til feltet Kundetilfredshedsvurdering på siden Egenskaber for abonnement. Følgende stoplys vises:

- Rød. Kunden er < 50 procent tilfreds.
- Gul. Kunden er < 80 procent tilfreds.
- Grøn. Kunden er ≥ 80 procent tilfreds.

SLA

Denne kolonne henviser til feltet Grænseværdi for SLA-overtrædelser på siden Egenskaber for abonnement. Følgende stoplys vises:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for et gult stoplys være 1, 2 og 3.
- Grøn. SLA-overtrædelser er i dette tilfælde 0 (nul).

Tilfredshed

Dette nøgletal afleder sine data fra feltet Kundetilfredshedsvurdering, som er placeret på siden Egenskaber for abonnement. Værdien i feltet er en procentdel mellem 1 og 100. De følgende stoplys vises afhængigt af tilfredsvurderingen:

- Rød. En kundes tilfredshed er < 50 procent.
- Gul. En kundes tilfredshed er < 80 procent (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for et gult stoplys).
- Grønt stoplys. En kundes tilfredshed er ≥ 80 procent.

Klik på nøgletalslinket til Tilfredshed for at gå til portletten Kunde-scorecard. Denne portlet beskrives i afsnittet om SLA-nøgletal.

Budget

Nøgletallet fastsættes baseret på sammenligning af faktiske omkostninger med planlagte omkostninger. Sammenligningen foretages fra årets begyndelse til datoen for de seneste faktiske tal. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Økonomiplan for serviceydelse, som viser en liste over omkostningsplaner for den specifikke serviceydelse. Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af sammenligningsværdien:

- Rød. Sammenligningsværdien er > 120 procent af de planlagte omkostninger.
- Gul. Sammenligningsværdien er > 100 procent af de planlagte omkostninger (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gule stoplys).
- Grøn. Sammenligningsværdien er <= 100 procent af de planlagte omkostninger.

Omkostningsdækning

Dette nøgletal er baseret på dækkede omkostninger sammenlignet med de totale omkostninger for serviceydelsen i indeværende år. De totale omkostninger er de faktiske omkostninger til serviceydelsen som beregnet på siden Økonomisk akkumulering under Servicehierarki. De dækkede omkostninger beregnes ud fra de transaktioner, der er angivet på fanen Tilbageførsler, og omfatter alle dækkede omkostninger for det aktuelle kalenderår. Klik på linket Omkostningsdækning for at opdatere siden.

Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af de dækkede omkostninger:

- Rød. De dækkede omkostninger er < 80 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år.
- Gul. De dækkede omkostninger er < 100 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år (Hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres der for gule stoplys).
- Grønt stoplys. De dækkede omkostninger er >= 100 procent af de totale faktiske omkostninger i løbet af indeværende år.

Arbejdsmængde

Dette nøgletal er baseret på summen af faktiske tal og ETC for den seneste måned og for løbende måned sammenlignet med det oprindeligt planlagte arbejde for serviceydelsen over samme tidsperiode. Faktiske værdier, ETC og oprindeligt planlagt arbejde for underordnede investeringer for serviceydelsen er ikke inkluderet. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Akkumuleret indsats under Servicehierarki. Denne side viser, hvordan allokeringerne af de underordnede investeringer akkumuleres til den overordnede investering på servicehierarkiet.

Følgende stoplys vises for dette nøgletal afhængigt af arbejdsmængden:

- Rød. Arbejdsmængden er > 120 procent af det oprindeligt planlagte arbejde.
- Gul. Arbejdsmængden er > 100 procent af det oprindeligt planlagte arbejde (hvis der ikke er et rødt stoplys, kontrolleres for gult stoplys).
- Grøn. Arbejdsmængden er <= 100 procent af det oprindeligt planlagte arbejde.

Overholdelse

Dette nøgletal samler alle serviceoverholdelsesfaktorer. Klik på nøgletalslinket for at gå til siden Overholdelse under Serviceegenskaber. Nedenstående stoplysdefinitioner er baseret på det overordnede overholdelsesstoplys, som samler alle overholdelsesfelter på siden Overholdelse:

- Rød. Attributten Overholdelse på siden Overholdelse har et rødt stoplys.
- Grøn. Attributten Overholdelse på siden Overholdelse har et grønt stoplys.

Aktiver og anvendelser

Dette stoplys repræsenterer en enkelt samlet overholdelsesværdi til både aktivoverholdelses- og applikationsoverholdessiden. Klik på dette nøgletalsskema for at gå til siden Serviceaktiver, som viser portletter for de aktiver og applikationer, der er tildelt til denne serviceydelse.

Nedenstående stoplysdefinitioner er baseret på det overordnede overholdelsesstoplys, som samler alle overholdelsesfelter på siden Serviceaktiver:

- Rød. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er røde.
- Gul. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er gule, og ingen er røde.
- Grøn. En eller flere af de samlede aktiv- eller applikationsoverholdelsesnøgletal er grønne, og ingen er røde eller gule.

Projekter

Dette nøgletal er baseret på samling af feltet Statusindikator på tværs af alle projekter, der er tilknyttet serviceydelsen gennem dens hierarki.

Nedenstående stoplys vises afhængigt af projektets status:

- Rød. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en rød statusindikator.
- Gul. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en gul statusindikator.
- Grøn. Et projekt, der er tilknyttet serviceydelsen, har en grøn statusindikator.

Milepæle

Dette nøgletal er baseret på fuldførelsesdatoen for de nøgleopgaver, som tilhører de projekter, der er tilknyttet servicehierarkiet. Enhver opgave, der er mærket som ændringsordrer, inkluderes ikke.

Nedenstående stoplys vises afhængigt af nøgleopgavens milepæle:

- Rød. En nøgleopgave, der forfalder inden for en 3-måneders periode (herunder løbende måned, forrige måned og næste måned), er mere end to uger forbi baseline-slutdato.
- Gul. En nøgleopgave, som var forfalden inden for en 3-måneders periode, er mere end to dage forbi baseline-slutdatoen (hvis der ikke er et rødt stoplys, tjekkes der for gult stoplys).
- Grøn. Hvis der ikke er røde eller gule stoplys, vises et grønt.

Klik på nøgletalslinket Milepæle for at gå til siden Service – nøgleopgaver og milepæle. Denne side omfatter portletten Nøgleopgaver og milepæle, som bruger nøgleopgavedataene i CA Clarity PPM. Denne portlet viser kun de nøgleopgaver, der hører til de investeringer, der er angivet på siden Servicehierarki.

Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Projektstatus. Approved
- Feltet Projektet er aktivt. Valgt
- Projektstatus. Startet, Ikke startet
- Opgavestatus. Startet, Ikke startet
- Procentværdi for fuldført. Skal være < 100 procent

Dataene i denne portlet vises som et gitter, der viser data for op til tre måneder frem, herunder løbende måned.

Følgende kolonner vises:

- Projekt. Projektets navneattribut på projektobjektet. Hvis du klikker på linket til et projektnavn, åbnes siden Projektegenskaber.
- Name. Opgavens navneattribut på opgaveobjektet. Hvis du klikker på et opgavenavn, åbnes siden Opgaveegenskaber.
- Start. Startdatoattributten på opgaveobjektet.
- Slut. Slutdatoattributten på opgaveobjektet.
- Status. Statusattributten på opgaveobjektet.
- % fuldført. Fuldførelsesprocenten på opgaveobjektet.
- Gantt. Gantt-diagrammet anvender den aktuelle baseline og slutdatoen til Gantt-søjler. Diagrammet benytter samme stoplysregel for at farve Gantt-diagrammet som stoplyset Milepæle på portletten Servicestatus.

Risici

Dette nøgletal er baseret på samlingen af projektrisici og ændringsordrerisici (opgaver). Projektrisikoen er en attribut på projektobjektet. Ændringsordrer og opgaverisici er attributter på opgaveobjektet. Dataene udtrækkes af investeringerne i serviceydelsens hierarki.

Følgende stoplys vises afhængigt af arten af risiciene:

- Rød. Der er en eller flere højprioritetsrisici.
- Gul. Der er en eller flere mediumprioritetsrisici.
- Grøn. Der er ingen risici med prioriteten Høj eller Medium.

Klik på nøgletalslinket Risici for at gå til siden Servicerisici, som omfatter portletten Risici. Denne portlet svarer til portletten Milepæle og omfatter risici for projekter og ændringsordrer (opgaver), som er en del af servicehierarkiet.

Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Projektstatus. Approved
- Feltet Projektet er aktivt. Valgt
- Projektstatus. Startet, Ikke startet
- Opgavestatus. Startet, Ikke startet
- Procentværdi for fuldført. Skal være < 100 procent
- Opgavetype. Ændringsordre
- Risikostatus. Åbent, igangværende arbejde

Portletten viser data i et gitterformat i op til tre måneder frem, herunder løbende måned. Alle opgaver, som er tilknyttet et projekt, vises, herunder opgaverne med ændringsordretilknytninger.

Følgende kolonner medtages:

- Projekt. Navneattributen på projektobjektet. Hvis du klikker på et projektnavn, åbnes projektets kontrolpanel.
- Risiko. Navneattributen på risikoobjektet. Hvis du klikker på et risikonavn, åbnes siden med risikoegenskaber.
- Ændringsordre. Navneattributen på ændringsordreobjektet (opgave). Hvis du klikker på et ændringsordrenavn, åbnes siden med opgaveegenskaber.
- Prioritet. Prioritetsattributen på risikoobjektet.
- Ejer. Den tildelte ejer af risikoen. Ejerattributen på risikoobjektet.
- Påvirkning. Påvirkningsattributen på risikoobjektet. Følgende stoplys vises:
 - Rød. Risikopåvirkningen er høj.
 - Gul. Risikopåvirkningen er mellemstor.
 - Grøn. Risikopåvirkningen er hverken stor eller mellemstor.

Sandsynlighed

Sandsynlighedsattributen på risikoobjektet. Følgende stoplys vises:

- Rød. Risikosandsynligheden er stor.
- Gul. Risikosandsynligheden er mellemstor.
- Grønt stoplys. Risikosandsynligheden er hverken stor eller mellemstor.

Status

Værdien fra statusfeltets rulleliste (Åbn, Igangværende arbejde, Løst eller Lukket).

Ændringsordrer

Attributten for slutdato for opgave anvendes i dette stoplys. Opgaver, der er mærket som Ændringsordrer med opgavetypeattributten, vælges. Klik på dette nøgletalslink for at opdatere siden. Følgende stoplys vises:

- Rød. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode (med start fra den aktuelle dato, herunder en måned før og en måned efter), er mere end to uger forbi baseline-slutdatoen.
- Gul. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode, er mere end to dage forbi baseline-slutdatoen.
- Grøn. Eventuelle ændringsordrer, der forfalder inden for en 3-måneders periode, er mindre end eller lig med to dage forbi baseline-slutdatoen.

Kundeovervågning

Portletten Kundeovervågning viser kunderelationerne med serviceydelsen ved at fremhæve udnyttelsen, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser. Dataene præsenteres i et boblediagram med de største kunder i øverste højre side. De mindre kunder vises i diagrammets nederste venstre side. Serviceejereren kan få vist alle abonnenter i forhold til de relevante servicenøgletal.

Bemærk følgende om boblediagrammet:

- Hvert boblediagram repræsenterer en kundeafdeling. Hvis du klikker på et boblediagram, åbnes siden Afdelingsabonnementer med en liste over alle de kunder, som abonnerer på afdelingen.
- Boblestørrelsen repræsenterer hændelsesantallet (dvs. det totale antal åbne hændelser, som kunden har logget for denne serviceydelse). Jo højere hændelsesantallet er, desto større er boblen.
- X-aksen viser gebyrerne (en attribut på siden Abonnementer under Serviceegenskaber).
- Y-aksen viser udnyttelsesantallet baseret på nøglemetriktypen Udnyttelse på siden Nøgletalstype.
- Boblefarven repræsenterer SLA-overtrædelser. Der er et felt til angivelse af SLA-overtrædelser på siden Egenskaber for abonnement efterfulgt af et felt, som angiver grænseværdien. Disse felter indtastes manuelt af kunden.

Følgende farver gælder:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
- Gul. En kunde er ikke over grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for en gul boble være 1, 2 og 3.
- Grøn. SLA-overtrædelsesfeltet er 0 (nul) for kunden.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang. Alt, hvad der annulleres eller fuldføres, anvendes ikke i denne portlet. Serviceejeren kan administrere de planlagte ændringer for deres serviceydelser ved hjælp af denne portlet.

Portletten Projektanalyse viser data i et hierarkisk gitterformat. Hierarkiets øverste niveau viser projektnavne. Klik på et projektnavn for at gå til siden Projektegenskaber. Når du udvider et projektnavn, vises nøgleopgaven og ændringsordrenavnet for det pågældende projekt i andet niveau. Klik på et ændringsordrenavn for at gå til siden Opgaveegenskaber for den pågældende ændringsordre. Klik på et opgavenavn for at gå til siden Opgaveegenskaber for den pågældende side.

Portletten omfatter nedenstående kolonner:

Name

Viser projekt-, nøgleopgave- eller ændringsordrenavnet.

Baseline Cost

Viser projektets baseline-omkostning eller pengeværdi.

Faktisk omkostning

Viser projektets faktiske omkostninger.

Omkostningsafvigelse

Viser en procent, der udledes ved at sammenligne baseline-omkostningerne med de faktiske omkostninger.

Gantt

Viser Gantt-diagrammets grafik for projektet eller opgaven. Gantt-søjlerne er farvelagte på basis af opgavens forsinkelse eller dens nært forestående afslutningsdato. De er blå, indtil de er forsinkede. Når de betragtes som forsinkede, bliver de røde.

Udbyderkontrolpanel

Udbyderkontrolpanelet er tilgængeligt på afdelingsobjektet og viser data for de afdelinger, som er mærket som udbydere. Det omfatter mange portletter med rullelister, som fremhæver kundestatistikker, levering af serviceydelser, gebyrer for levering af omkostninger og fremtidige serviceanmodninger. Dette kontrolpanel anvendes typisk af en enkelt serviceafdelingschef eller af it-chefer på højt niveau.

Afdelingschefer kan få vist en samlet oversigt over deres serviceydelser vha. følgende portletter:

- Kundeovervågning
- Projektanalyse
- Alle serviceydelser

Kundeovervågning

Portletten Kundeovervågning viser forholdet mellem kunder, der abonnerer på alle de serviceydelser, der ejes af udbyderafdelingen. Portletten fremhæver udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser. Disse data vises i et boblediagram. De større kunder vises øverst til højre og de mindre nederst til venstre.

Bemærk følgende om boblediagrammet:

- Hver boble repræsenterer en kunde, som abonnerer på en serviceydelse, der ejes af denne udbyderafdeling.
- Y-aksen viser antallet af serviceydelser. Hver kundeafdeling omfatter en liste over serviceydelser som en del af abonnementerne. Tællingen omfatter også underafdelingens serviceydelser.
- X-aksen viser abonnementsgebyrer.
- Dataene til boblerne kommer fra alle serviceydelser, som kunden abonnerer på, og som understøttes af udbyderafdelingen. Dataene opsummeres for alle serviceydelser til hændelser og gebyrer.
- Nedenstående logik anvendes til farvelægning af SLA-overtrædelsesstoplyset:
 - Rød. Alle abonnementer har et rødt stoplys.
 - Gul. Alle abonnementer har et gult stoplys.
 - Grøn. Intet rødt eller gult stoplys.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang. Portletten svarer til portletten Projektanalyse på servicekontrolpanelet med undtagelse af følgende forskelle:

- Du kan filtrere efter projekt, projektleder eller serviceydelse
- Kolonnenavnene omfatter: Navn, Serviceydelse, Baseline, Faktisk, CV og Gantt
- Serviceydelser for eventuelle underafdelinger medtages også

Alle serviceydelser

Portletten Alle serviceydelser indeholder en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status for hvert nøgletal. IT-chefen eller -lederen kan hurtigt fastlægge serviceområderne. Områderne omfatter de områder, der er over de angivne grænseværdier (rød), de områder, der skal overvåges (gul), og de områder, der kører som planlagt (grøn). Omfatter eventuelle serviceydelser fra underafdelinger.

Portletten Alle serviceydelser på afdelingsobjektet svarer til portletten Servicestatus på serviceydelsesobjektet med undtagelse af følgende forskelle:

- Udbyderafdelingen kan eje flere serviceydelser.
- Udbyderafdelingen kan medtage eventuelle serviceydelser fra underafdelinger.
- Alle stoplys samles på tværs af alle serviceydelser, som ejes af udbyderafdelingen.

Følgende er en liste over portletter, som du kan rulle ned igennem via nøgletallene i portletten Alle serviceydelser. Portletterne er forskellige fra rullelistens portletter, som er tilgængelige fra Servicestatus på servicekontrolpanelet.

Nøgletal

Klik på nøgletalslinket Værdi eller Udnyttelse for at få adgang til portletten. Portletten viser nøgletalsdata som en liste efter serviceydelse (forudfiltreret til kun at vise enten nøgletalsdata for Værdi eller Udnyttelse). Udbyderafdelingen ejer serviceydelserne.

Nye hændelser – tendens

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Hændelser. Portletten viser det totale antal oprettede hændelser efter kunde til alle serviceydelser. Serviceydelser, er dem som udbyderafdelingen har ejet i løbet af de sidste seks måneder (med start på aktuel dato).

Åbne hændelser efter kunder

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Hændelser. Portletten viser det totale antal åbne hændelser til alle serviceydelser, som udbyderafdelingen ejer, til hver enkelt abonnentkunde.

Budgetanalyse

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Budget. Portletten viser faktiske og planlagte omkostninger til hver serviceydelse, som udbyderen understøtter. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Service navn-attributten på serviceobjektet. Hvis du klikker på et servicenavn, åbnes undersiden Servicebudget.

Faktisk omkostning

Attributten Faktisk omkostning på serviceobjektet.

Planlagt omkostning

Attributten Planlagt omkostning for serviceobjektet.

Varians

Forskellen mellem planlagte omkostninger og faktiske omkostninger.

Status

Følgende stoplys vises baseret på sammenligningen af faktiske omkostninger med planlagte omkostninger. Sammenligningen foretages fra årets begyndelse til datoen for de seneste faktiske tal.

- Rød. Sammenligningsværdien er > 120 procent af de planlagte omkostninger.
- Gul. Sammenligningsværdien er > 100 procent af de planlagte omkostninger.
- Grøn. Sammenligningsværdien er ≤ 100 procent af de planlagte omkostninger.

Analyse af arbejdsmængde efter service

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Arbejdsmængde. Portletten viser det aktuelle arbejde og det resterende arbejde sammenlignet med baseline-arbejdet for hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Service navn-attributten på serviceobjektet.

Faktisk arbejde

Den totale arbejdsmængde i antal timer.

ETC

ETC-attributten (i antal timer) på serviceobjektet.

Baseline-arbejde

Attributten for baseline-arbejde (i antal timer) på serviceobjektet.

Serviceoverholdelse

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Overholdelse. Portletten viser hver enkelt serviceydelse for udbyderafdelingen og de relevante overholdelsesstoplys. Den benyttes i stedet sammen med overholdelsesstoplyset på servicestatus-portletten på servicekontrolpanelet i stedet. Dataene vises i et gitter og hentes fra de enkelte overholdelsessider til hver serviceydelse. Følgende kolonner vises:

- Name. Servicenavn-attributten på serviceobjektet. Hvis du klikker på et servicenavn, åbnes siden Overholdelse for den pågældende serviceydelse.
- Overholdelse af licenskrav. Det overordnede overholdelsesstoplys på siden Overholdelse for den pågældende serviceydelse.

Nøgleopgaver og milepæle

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Milepæle. Dataene på denne portlet er baseret på de projekter, der er tilknyttet hvert enkelt servicehierarki, som udbyderafdelingen ejer. Følgende kolonner vises:

Serviceydelse

Viser servicenavn-attributten for hver serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter.

Project

Viser projektnavnet på servicehierarkiet.

Name

Viser nøgleopgaven eller navnet på milepælen til projektet.

Start/Slut

Viser start- og slutdatoerne for opgaven eller milepælen.

Status

Viser status af nøgleopgave eller milepæl.

% fuldført

Viser fuldførelsesstatus af nøgleopgaven eller milepælen udtrykt i procent.

Planlæg

Viser projektplanen.

Risici

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Risici. Dataene på denne portlet er baseret på de projekter og nøgleopgaver, der er tilknyttet hver enkelt serviceydelse (gennem hierarkiet), som udbyderafdelingen understøtter. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser hver enkelt serviceydelse, som udbyderafdelingen understøtter.

Aktiver

Du kan få adgang til denne portlet ved at klikke på nøgletalslinket Aktiver og applikationer. Dataene til denne portlet hentes fra objektet Aktiv. Dataene vælges på basis af nedenstående feltværdier:

- Status for aktiv. Approved
- Forløb af aktiv. Startet, Ikke startet

Dataene vises i et gitterformat og omfatter alle aktiver, der er tilknyttet serviceydelsen gennem hierarkiet. Nedenstående kolonner vises på denne portlet:

Name

Aktivets navneattribut på aktivobjektet.

Kategori

Aktivets kategori.

Status

Dette stoplys er baseret på stoplyset Statusindikator på siden Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Ét eller flere røde stoplys.
- Gul. Ét eller flere gule stoplys.
- Grøn. Ingen røde eller gule stoplys.

Overholdelse af lovmæssige krav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af lovmæssige krav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Et aktivs nøgletal for overholdelse af lovmæssige krav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Overholdelse af licenskrav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af licenskrav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rød. Et aktivs nøgletal for overholdelse af licenskrav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Overholdelse af vedligeholdelseskrav

Dette stoplys er baseret på stoplyset Overholdelse af vedligeholdelseskrav på siden Overholdelse under Egenskaber for aktiver, som er samlet på tværs af alle aktiver i servicehierarkiet. Det fremgår af nedenstående, hvilket stoplys der vises:

- Rødt. Et aktivs nøgletal for overholdelse af vedligeholdelseskrav er et rødt stoplys.
- Grøn. Intet rødt stoplys.

Risk

Risiko-attributten på aktivobjektet.

Applikationer

Klik på nøgletalslinket Aktiver og anvendelser for at få adgang til portletten Applikationer. Portletten er identisk med portletten Aktiver. Dog hentes alle data fra applikationsobjektet, der er baseret på servicehierarkier.

Kundekontrolpanel

Kundekontrolpanelet, der er tilgængeligt på afdelingsobjektet, viser data for de afdelinger, der er valgt som kunder. Det omfatter flere portletter med rullelister. Kontrolpanelet anvendes af enten en enkelt kundeafdelingschef eller den forretningsrelationsansvarlige.

Afdelingschefen kan få vist statistik om følgende:

- Levering af serviceydelser
- Udnyttelse
- Omkostninger for de serviceydelser, der abonneres på
- Løbende anmodninger om ændring af serviceydelse
- Specifikke gebyrer til kunden for brug af serviceydelsen.

Følgende portletter er tilgængelige:

- Abonnementsovervågning
- Projektanalyse
- Kundegebyranalyse
- Alle abonnenter

Abonnementsovervågning

Portletten abonnementsovervågning viser serviceydelser, der abonneres på, baseret på udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsesantal og SLA-overtrædelser.

Afdelingschefen kan få vist, hvilke abonnementer der er de dyreste samt udnyttelse og antallet af SLA-overtrædelser. Disse data vises i et boblediagram. Hver boble repræsenterer én serviceydelse.

Klik på en boble for at gå til Kontrolpanel for service. Før musen hen over en boble for at få vist servicenavnet.

Projektanalyse

Portletten Projektanalyse viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer. Sådanne projekter og ordrer ville aktuelt være i gang for alle de serviceydelser, som afdelingen abonnerer på. Denne portlet svarer til portletten Projektanalyse på Kontrolpanel for service, med undtagelse af at den indeholder en ekstra serviceattribut. Attributlisterne viser det servicenavn, som et projekt eller en ændringsordre er tilknyttet gennem hierarkiet.

Kundegebyranalyse

Portletten Kundegebyranalyse sammenligner faktiske omkostninger og planlagte omkostninger for hver serviceydelse over et seks måneders vindue. Portletten giver afdelingschefen adgang til aktuelle oplysninger om servicebudgettet, hvad angår de faktiske omkostninger for levering af serviceydelsen. Dataene vises i en graf med kolonner med en lodret kolonne for hver serviceydelse. X-aksen viser omkostningsbeløb, og Y-aksen viser servicenavne, baseret på de serviceydelser, som kunden abonnerer på.

Alle abonnementer

Et abonnement er en serviceydelse, kundeafdelingen abonnerer på og faktureres for at bruge.

Portletten Alle abonnementer svarer til portletten Servicestatus på serviceydelsesobjektet. Denne portlet indeholder en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status for hvert nøgletal.

Modsat portletten Servicestatus er der ikke noget styringsafsnit til denne portlet. Afdelingschefen kan hurtigt fastlægge de abonnementsområder, der er over de definerede grænseværdier (rød), der skal overvåges (gul), og der kører som planlagt (grøn). Visningen omfatter en eller flere serviceydelser, som kundeafdelingen abonnerer på.

I det følgende beskrives de nøgletal og portletter, som nøgletallene for Alle abonnementer er sammenkædet med.

Værdi

Klik på dette link for at få en liste over nøgletal efter serviceydelse og alle sådanne serviceydelser, som kunden abonnerer på, er medtaget. Klik på dette link for at gå til portletten Nøgletal, der er forudfiltreret efter nøgletalstypen Værdi.

Udnyttelse

Klik på dette link for at åbne portletten Nøgletal, der er forudfiltreret efter nøgletalstypen Udnyttelse.

Hændelser

Klik linket Hændelser for at få adgang til følgende portletter på siden Kunde-hændelsesanalyse:

Nye hændelser – tendens

Portletten Nye hændelser – tendens er den samme som portletten Nye hændelser – tendens på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er det samlede antal nye hændelser pr. kunde. Dataene gælder for alle serviceydelser, der er abonneret på i løbet af de sidste seks måneder (med start fra den aktuelle dato).

Kunder – åbne hændelser efter service

Portletten svarer til portletten Åbne hændelser på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er det samlede antal åbne hændelser for alle serviceydelser, som kunden abonnerer på.

SLA

Klik på SLA-linket for at få adgang til portletten Scorecard. Denne portlet viser en liste over servicenavne og omfatter bestemte nøgletal og stoplys (gebyrer, hændelser, tilfredshed, SLA) for hver serviceydelse, som kunden abonnerer på.

Tilfredshed

Klik på linket for at få adgang til portletten Scorecard.

Projekter

Klik for at opdatere siden.

Milepæle

Klik på linket for at få vist portletten Nøgleopgaver og milepæle. Portletten svarer til portletten Nøgleopgaver og milepæle, som er tilgængelig fra servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er baseret på de projekter, der er knyttet til hvert servicehierarki, som kunden abonnerer på. Derfor er det flere serviceydelser i stedet for en enkelt serviceydelse. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser til servicenavnene fra udbyderafdelingen.

Risici

Klik på dette link for at få vist portletten Risici. Portletten svarer til portletten Risici, der er tilgængelig fra servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at de data, der vises, er baseret på de projekter, der er knyttet til hvert servicehierarki, som kunden abonnerer på. Derfor er det flere serviceydelser i stedet for en enkelt serviceydelse. Attributten Servicenavn på denne portlet henviser til servicenavnene fra udbyderafdelingen.

Kundeportal (BRM Accelerator)

For at få vist kundeportalen skal du have en forretningsrelationsansvarlig til mindst en kundeafdeling.

Kundeportalen er designet til at lade den forretningsrelationsansvarlige få sidste øjeblikks oplysninger om alle understøttede og servicede kunder.

Portletten omfatter følgende:

- Abonnementslevering
- Abonnementsanmodninger
- Abonnementsgebyrer

Du kan få adgang til kundeportalen fra IT-servicestyring.

Abonnementslevering

Siden Abonnementslevering indeholder følgende portletter:

Abonnementsovervågning

Viser et boblediagram, der viser serviceydelser, der abonneres på, ved at fremhæve udnyttelse, fakturerede beløb, hændelsestal og SLA-overtrædelser. Den forretningsrelationsansvarlige kan få vist de abonnementer, der koster mest, samt udnyttelse og antal SLA-overtrædelser. Denne portlet omfatter alle de serviceydelser, der abonneres på, for alle kunderne hos den forretningsrelationsansvarlige. Hver boble på grafen repræsenterer en serviceydelse. Hvis du klikker på en boble, ruller du ned til servicekontrolpanelet. Y-aksen viser antallet af kunder, som den forretningsrelationsansvarlige er tildelt. Denne tælling omfatter underafdelingerne for kunderne. X-aksen viser abonnementsgebyrer.

Scorecard

Viser et gitter, hvor der er angivet stoplys for visse nøgletal. Den viser en liste over kunder, som den forretningsrelationsansvarlige administrerer, og samler stoplys, der er baseret på alle de pågældende kunders abonnementer. Klik på et kundenavn for at få adgang til Kundekontrolpanel.

Nøgletal

Viser nøgletals udnyttelsesdata fra hver enkelt kundes abonnementer. Gør det muligt for den forretningsrelationsansvarlige at få vist de nøgletal, som deres kunder sporer. Og om nogen af disse nøgletal overskrider angivne grænseværdier. Klik på et kundenavn for at få adgang til Kundekontrolpanel.

Handlingspunkter

Understøtter brugen af kundeportalen som standardoversigtsside. En portlet for producentdefinerede handlingspunkter.

Abonnementsanmodninger

Siden Abonnementsanmodninger indeholder følgende portletter:

Ideer

Samler relevante idestatistikker på tværs af alle serviceydelse, som kunder hos den forretningsrelationsansvarlige abonnerer på. Ideerne hentes ud baseret på den bruger, som tilhører en af afdelingerne, som den forretningsrelationsansvarlige er tilknyttet. Hver vist ide er tilknyttet en serviceydelse, som afdelingen abonnerer på. Attributterne i denne portlet får deres oplysninger fra følgende objekter:

- Idea
- Serviceydelse
- Department

Dataene vises på denne portlet som et gitter og omfatter følgende kolonner:

Priority

Viser prioriteten fra ideobjektet.

- Rød. En ide med høj prioritet.
- Gul. En ide med mellemstor prioritet.
- Grøn. En ide med lav prioritet.

Serviceydelse

Viser servicenavnet, som er angivet på idehierarkiet. Den servicenavnattribut, der er knyttet til serviceydelsesobjektet.

Emne for ide

Viser emne for ide fra ideobjektet.

Department

Viser den afdeling, brugeren tilhører.

Estimeret udbytte

Viser det estimerede udbytte fra ideobjektet.

Estimeret omkostning

Viser den estimerede omkostning fra ideobjektet.

Afsendelsesdato

Viser afsendelsesdatoen fra ideobjektet.

Godkendelsesdato

Viser godkendelsesdatoen fra ideobjektet.

Projektanalyse

Viser data, der repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang for alle serviceydelser, som alle forretningsrelationskunder abonnerer på. Dataene præsenteres i et hierarkisk gitter. Det øverste niveau viser projektnavne.

Bemærk: Klik på et projektnavn for at få adgang til siden projektegenskaber. Udvid et projekt for at få vist en liste over opgaver. Serviceattributten viser det servicenavn, som et projekt eller ændringsordre er tilknyttet gennem hierarkiet.

Abonnementsgebyrer

Siden Abonnementsgebyrer indeholder følgende portletter:

Afdelingsfakturaer

Viser en oversigt over det aktuelt fakturerede beløb til hver kunde hos den forretningsrelationsansvarlige i den aktuelle og forrige regnskabsperiode. Attributterne i denne portlet får deres oplysninger fra følgende objekter:

- Department
- Faktura

Dataene vises i et gitterformat og omfatter følgende kolonner:

Name

Viser kundens afdelingsnavn fra det afdelingsobjekt, som den forretningsrelationsansvarlige støtter. Klik på et kundenavn for at få adgang til forbrugerkontrolpanelet.

ID

Viser fakturanummer fra fakturaobjektet. Klik på et fakturanummer for at få adgang til fanen Faktura fra kundeafdelingen.

Fakturadato

Viser fakturadatoen fra fakturaobjektet.

Beløb

Viser fakturabeløbet fra fakturaobjektet.

Period

Viser regnskabsperioden, som fakturaen indeholder gebyrer for.

Status

Viser statussen fra fakturaobjektet.

Gebyrer efter service over tid

Viser alle de serviceydelse, som kunden hos den forretningsrelationsansvarlige abonnerer på. Viser også de totale fakturerede beløb, samlet pr. serviceydelse, over de sidste seks måneder. Dataene vises som et linjediagram med en linje pr. serviceydelse. Hvis f.eks. en forretningsrelationsansvarlig har tre serviceydelser, som dennes kunder bruger, vises tre linjer med afbildede spot for den angivne tidsperiode. X-aksen viser månederne, og Y-aksen viser omkostningsbeløbene.

Fakturahistorik

Viser et snapshots af fakturabeløbene for hver kunde over en seks måneders tidsperiode. Gebyrerne samles på tværs af alle serviceydelser, som kunden abonnerer på. Dataene vises som et linjediagram med en linje pr. kunde. Hvis f.eks. en forretningsrelationsansvarlig har tre kunder, vises tre linjer med afbildede spot for den angivne tidsperiode. X-aksen viser seks måneder bagud med start fra den aktuelle dato. Y-aksen viser omkostningsbeløbene.

Udbyderportal

For at få vist kundeportalen skal du have en afdelingschef til mindst en udbyderafdeling. Godkend alle fakturaer, før dataene vises i de finansielle portletter.

Portalen er tilgængelig som et link i IT-servicestyling. Den er udviklet for at give it-chefen eller -afdelingschefen de seneste oplysninger om serviceydelser og kunder på tværs af flere udbyderafdelinger.

Portletterne omfatter følgende:

- Oversigt
- Kunder
- Hændelser
- Projekter/ændringsordrer
- Arbejdsmængde
- Finansielle poster

Bemærk! En overlapning: En it-chef eller -leder håndterer en afdeling og en serviceydelse. Serviceydelsen er en del af hierarkiet for en anden serviceydelse, som den samme it-chef eller -leder håndterer. Begge serviceydelser tælles.

Oversigt

Siden Oversigt indeholder følgende portletter:

Handlingspunkter

Understøtter brugen af kundeportalen som standardoversigtsside. En portlet for producentdefinerede handlingspunkter, som findes et andet sted i produktet.

Alle serviceydelser

Viser en liste over nøgletal med et stoplys for at angive status af hvert nøgletal. IT-chefen eller -lederen kan hurtigt fastlægge de serviceydelsesområder, der er over de definerede grænseværdier (rød), der skal overvåges (gul), og der kører som planlagt (grøn).

Bemærk! Portletten er forskellig fra portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. It-chefen eller -lederen kan få vist flere afdelinger og deres serviceydelser i stedet for én afdeling og dens serviceydelser. Følgende nøgletal er omfattet af portletten:

Værdi

Klik for at åbne portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til at vise nøgletalstypen Værdi.

Udnyttelse

Klik for at åbne portletten Nøgletal, som er forudfiltreret til at vise nøgletalstypen Udnyttelse.

Hændelser

Klik for at åbne fanen Hændelser på fanen Udbyderportal.

SLA

Klik for at åbne portletten Kunde-scorecard. Portletten er et link med bestemte servicenøgletal, som samles på tværs af kunderne.

Tilfredshed

Klik for at åbne portletten Kunde-scorecard.

Budget

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på dette nøgletalslink for at gå til portletten Budgetanalyse. Portletten viser de samme data, som når du går ind fra Udbyderafdeling – nøgletalslinket Budget.

Omkostningsdækning

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på dette nøgletalslink for at opdatere siden.

Arbejdsmængde

Beregn først de samlede værdier for de serviceydelser, der er repræsenteret, for at anvende stoplyset på nøgletallet. Anvend derefter de stoplysregler, der er defineret for portletten Servicestatus på servicekontrolpanelet. Klik på nøgletalslinket for at gå til portletten Analyse af arbejdsmængde efter service.

Overholdelse

Klik for at åbne portletten Serviceoverholdelse. Stoplyset samles som følger:

- Rød. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et rødt stoplys.
- Gul. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et gult stoplys.
- Grøn. Alle de serviceydelser, der er repræsenteret, har et grønt stoplys.

Aktiver og anvendelser

Klik for at åbne siden Serviceaktiver, som omfatter portletter til aktiver og applikationer.

Projekter

Klik for at opdatere siden. Stoplyset viser den overordnede status for projekterne. Sådanne projekter er tilknyttet alle de serviceydelser, som it-lederen er ansvarlig for på tværs af alle udbyderafdelinger, som de ejer.

Milepæle

Klik for at åbne portletten Nøgleopgaver og milepæle.

Risici

Klik for at åbne portletten Risici.

Ændringsordrer

Klik for at opdatere siden. Stoplyset viser den overordnede status for alle ændringsordrer inden i eller uden for et projekt. Projekterne er tilknyttet alle de serviceydelser, som it-lederen er ansvarlig, for på tværs af alle udbyderafdelinger, de ejer.

Kunder (BRM Accelerator)

Siden Oversigt indeholder følgende portletter:

Værdi

Viser nøgletalsdata fra hver kundes abonnement. Den gør det muligt for it-chefen eller -lederen at få vist de nøgletal, som deres abonnenter sporer, og om nogle af disse nøgletal er over de angivne grænseværdier.

Klik på et kundenavnlink fra denne portlet for at gå til afdelingens kundekontrolpanel. Klik på et servicenavnlink for at gå til servicekontrolpanelet. Klik på et nøgletalsnavn for at gå til siden Egenskaber for nøgletal.

Udnyttelse

Viser nøgletal for udnyttelsesdata på hver kundes abonnement. Gør det muligt for de forretningsrelationsansvarlige at få vist de nøgletal, som deres kunder sporer. Og om nogen af disse nøgletal overskrider angivne grænseværdier.

Kunde-scorecard

Viser et gitter, hvor der er angivet stoplys for visse nøgletal. Viser en liste over serviceydelser, som it-chefen eller -lederen administrerer. Samler desuden stoplysene, der er baseret på alle de serviceydelser, som it-chefen eller -lederen ejer.

Hændelser (BRM Accelerator)

Du kan spore hændelser vha. eksterne systemer, herunder CA's Unicenter Service Desk. Hændelsesdata kan angives manuelt i CA Clarity PPM, importeres via XOG eller ved hjælp af jobbet Importer Unicenter Service Desk-data.

Siden Hændelser indeholder følgende portletter:

Åbne hændelser efter service

Viser antallet af åbne hændelser for hver serviceydelse, der ejes af it-chefen eller -administratoren. Dataene importeres fra Service Desk. Dataene vises i denne portlet som et cirkeldiagram. Hvert udsnit repræsenterer en serviceydelse. Bredden af cirklen repræsenterer antallet af hændelser for den pågældende serviceydelse. Sæt musen hen over et cirkeludsnit (serviceydelse) for at få vist antallet af åbne hændelser for den pågældende serviceydelse.

Overvågning af servicehændelser

Viser forholdet mellem de enkelte serviceydelser og antallet af abonnenter og relevante antal hændelser og SLA-overtrædelser. Dataene kommer fra alle de serviceydelser, som ejes af it-chefen eller -administratoren. Portletten viser et boblediagram, hvor hver boble repræsenterer en serviceydelse. Der medtages kun serviceydelser, som denne udbyder understøtter. I det følgende er der en detaljeret beskrivelse om grafen:

- X-aksen viser gebyrer, en del af abonnementsobjektet, der er samlet på tværs af serviceydelsens kunder.
- Y-aksen viser antallet af kunder, som abonnerer på serviceydelsen.
- Boblestørrelsen repræsenterer hændelsestællingen (dvs. alle åbne hændelser for den pågældende serviceydelse). Jo højere hændelsesantallet er, desto større er boblen. Dette tal er samlet på tværs af alle kunder, som benytter serviceydelsen.
- Boblefarven repræsenterer SLA-overtrædelser. Overtrædelserne bestemmes på basis af abonnentens SLA-overtrædelser, som samles for hver serviceydelse. Disse oplysninger stammer fra SLA-overtrædelsesfelterne på siden Egenskaber for abonnement: Hoved. Disse feltværdier indtastes manuelt af kunden.

Følgende stoplys vises:

- Rød. En kunde er over grænseværdien.
 - Gul. En kunde er ikke over grænseværdien. En kunde er mellem 1 og grænseværdien. Hvis grænseværdien f.eks. er 3, så kan tallet for en gul boble være 1, 2 og 3.
 - Grøn. Antallet af SLA-overtrædelser er 0 for kunden.
- Når du sætter musen hen over en boble, vises servicenavnet på det, den boble repræsenterer.

Åbne hændelser efter kunder

Viser antallet af åbne hændelser for hver kunde på tværs af alle de serviceydelser, der ejes af it-chefen eller -administratoren. Dataene importeres fra Service Desk. Dataene i denne portlet vises som et cirkeldiagram. Hvert cirkeludsnit repræsenterer en kundeafdeling, og cirkeludsnittet repræsenterer antallet af hændelser til den pågældende kundeafdeling. Sæt musen hen over et cirkeludsnit (kunde) for at få vist antallet af åbne hændelser for den pågældende kunde.

Åbne og lukkede hændelser

Sammenligner antallet af åbne hændelser med antallet af lukkede hændelser for en bestemt tidsperiode. Dataene kommer fra alle de serviceydelser, som ejes af it-chefen eller -administratoren. Portletten viser en graf med to kolonner for hver tidsperiode. En af kolonnerne repræsenterer åbne hændelser og den anden repræsenterer lukkede hændelser. X-aksen viser de sidste seks måneder med start fra den aktuelle dato. Y-aksen viser antallet af hændelser.

Projekter/ændringsordrer

Siden Projekter/ændringsordrer indeholder følgende portletter for serviceydelser, der ejes af it-chefer og -ledere:

Projektanalyse

Omfatter et sæt med stoplys og andre data, som repræsenterer de forskellige projekter og ændringsordrer, som aktuelt er i gang for serviceydelserne. Analysen ligner portletten Projektanalyse på servicekontrolpanelet. Den eneste forskel er, at data i portletten kan indeholde flere afdelinger, der omfatter flere serviceydelser. Serviceattributten repræsenterer det servicenavn, som et projekt eller ændringsordre er tilknyttet (gennem hierarkiet).

Risici

Viser projekt- og ændringsordrerisici for de projekter, som er angivet på listen på servicehierarkiet for hver af serviceydelserne. Du kan også få adgang til portletten fra servicekontrolpanelet via risikonøgletal. Den eneste forskel er, at på udbyderportalen håndterer denne portlet flere afdelinger med flere serviceydelser.

Nøgleopgaver og milepæle

Viser de nøgleopgaver, der tilhører de projekter, der er angivet på listen på servicehierarkiet for hver af serviceydelserne. Du kan også få adgang til portletten fra servicekontrolpanelet via milepælsnøgletal. Den eneste forskel er, at på udbyderportalen håndterer denne portlet flere afdelinger, der har flere serviceydelser.

Arbejdsomængde

Siden Arbejdsomængde indeholder følgende portletter:

Samlet ressource-OBS

Viser bestemte data om ressourceefterspørgsel på OBS-strukturer.

Tidsforbrug efter servicetype

Sammenligner antallet af arbejdstimer på tværs af bestemte månedsperioder. Dataene nedbrydes efter servicetype, så it-chefen eller -lederen let kan se, hvilke serviceområder modtager de fleste ressourcer. Dataene indhentes fra servicetypeattributten på serviceobjektet og det totale antal dage for hver ressource. Ressourcen skal være tildelt de serviceydelser for den type eller for enhver investering i et medtaget servicehierarki, som skaleret af hierarkiets allokeringsprocenter. Der vises stablede kolonner i denne portlet, og hver stak i en kolonne repræsenterer en servicetype. X-aksen viser tidsperioderne i måneder (tre måneder før den aktuelle dato og tre måneder efter den aktuelle dato). Y-aksen viser antallet af timer (beregnet ved brug af aktuelle og resterende allokeringer).

Tidssammenligning – medarbejder/leverandør

Viser et histogram med detaljerede oplysninger om forskellen mellem det dollarbeløb, der bruges til eksterne leverandører i forhold til det dollarbeløb, der bruges på interne medarbejdere. Histogrammet viser en it-leder, hvordan arbejdsindsatsen håndteres på tværs af alle serviceydelser, som de ejer. Histogrammet viser to kolonner pr. tidsperiode. En af kolonnerne viser det totale antal timer for alle medarbejderressourcer, som arbejder på en serviceydelse, eller de investeringer, der er tilknyttet servicehierarkiet. Kolonnerne skales efter hierarkiprocentdelene. Den anden kolonne viser det totale antal timer for alle leverandørressourcer, som er blevet tildelt en serviceydelse. Det totale antal timer er ressourcejusteringen. Underleverandører og medarbejdere angives af typeattributten på ressourceobjektet. X-aksen viser tidsperioderne i måneder (tre måneder før den aktuelle dato og tre måneder efter den aktuelle dato). Y-aksen viser antallet af timer (beregnet ved brug af aktuelle og resterende allokeringer).

Finansielle poster

Siden Finansielle poster indeholder følgende portletter:

Retableringserklæring

Viser alle de tilbageførte dollar, som er retableret. Beregner desuden eventuelle afvigelser mellem de totale serviceomkostninger og de penge, der er modtaget. En liste over serviceydelser vises sammen med de fakturerede beløb pr. kvartal. Dataene vises i et gitter og omfatter følgende kolonner:

Serviceydelse

Viser det servicenavn, som it-lederen ejer. Klik på et servicenavn for at åbne Kontrolpanel for service.

Cost

Viser de totale omkostninger for en serviceydelse.

Gebyrer

Viser det beløb, der faktureres for levering af serviceydelsen.

Varians

Viser forskellen mellem omkostninger og gebyrer.

Varians %

Viser det beløb, der afviger, udtrykt som en procentdel af omkostningerne.

Status

Viser statussen, som er angivet af følgende stoplys:

- Rød. Afvigelsen er < 20 procent.
- Gul. Afvigelsen er < 5 procent.
- Grøn. Ingen værdier for rødt eller gult stoplys.