

CA Clarity™ PPM

IT-palvelunhallinnan käyttöopas

Julkaisu 14.2.00



Tämä dokumentaatio, joka sisältää sulautettuja ohjejärjestelmiä ja sähköisesti jaettuja aineistoja (jäljempänä "Dokumentaatio"), on vain informointitarkoituksiin, ja CA voi muuttaa sitä tai poistaa sen milloin tahansa. Dokumentaatio on CA:n omistamaa tietoa, jonka kopiointi, siirtäminen, jäljentäminen, julkistaminen, muuttaminen tai monistaminen kokonaan tai osittain on kiellettyä ilman CA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Jos olet Dokumentaatiossa mainitun ohjelmistotuotteen tai ohjelmistotuotteiden käyttöoikeuden haltija, voit tulostaa tai muulla tavalla tuottaa Dokumentaatiosta kohtuullisen määrän kopioita itsesi ja yrityksesi työntekijöiden sisäiseen käyttöön kyseiseen ohjelmistoon liittyen edellyttäen, että kaikki CA:n tekijänoikeusilmoitukset ja merkinnät lisätään jokaiseen kopioon.

Oikeus tulostaa tai muulla tavalla tuottaa kopioita Dokumentaatiosta rajoittuu tällaisen ohjelmiston käyttöoikeuden voimassaoloaikaan. Käyttöoikeuden päättyessä mistä tahansa syystä, käyttäjän tulee vahvistaa CA:lle kirjallisesti, että kaikki Dokumentaation kopiot ja osittaiset kopiot on palautettu CA:lle tai hävitetty.

SOVELLETTAVAN LAIN SALLIMASSA LAAJUUDESSA CA TARJOAA TÄMÄN DOKUMENTAATION "SELLAISENA KUIN SE ON" – EHDOLLA, ILMAN MINKÄÄNLAISTA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA KAIKKI OLETETUT TAKUUT SOVELTUVUUDESTA SELLAISEEN TARKOITUKSEEN, JOHON VASTAAVAA DOKUMENTAATIOTA YLEENSÄ KÄYTETÄÄN, SOVELTUVUUDESTA ERITYISEEN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN TAI OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUDESTA. CA EI MISSÄÄN TAPAUKSESSA OLE VASTUUSSA KÄYTTÄJÄLLE TAI KOLMANNELLE OSAPUOLELLE MISTÄÄN VÄLITTÖMÄSTÄ TAI VÄLILLISESTÄ MENETYKSISTÄ TAI VAHINGOISTA, JOTKA JOHTUVAT DOKUMENTAATION KÄYTÖSTÄ, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSETTA LIIKEVOITON MENETTÄMINEN, INVESTOINTIEN TAI PÄÄOMIEN MENETTÄMINEN, LIIKETOIMINNAN KESKEYTYMINEN, LIIKEARVON ALENEMINEN TAI TIETOJEN KATOAMINEN, VAIKKA CA:LLE OLISI ETUKÄTEEN ILMOITETTU TÄLLAISTEN MENETYSTEN TAI VAHINKOJEN MAHDOLLISUUDESTA.

Kaikkien Dokumentaatiossa mainittujen ohjelmistotuotteiden käyttöön sovelletaan niiden käyttöoikeussopimuksia. Tämän ilmoituksen ehdot eivät millään tavalla muuta kyseisiä käyttöoikeussopimuksia.

Tämän dokumentaation valmistaja on CA.

Toimitettu "Rajoitetuin Oikeuksin". Yhdysvaltain valtionhallinnon käyttöä, kopiointia tai julkistamista koskevat soveltuvin osin FAR-säädösten kohtien 12.212, 52.227-14 ja 52.227-19(c)(1) - (2) sekä DFARS-säädöksen kohdan 252.227-7014(b)(3) tai niiden myöhempien muutosten rajoitukset.

Copyright © 2015 CA. Kaikki oikeudet pidätetään. Kaikki tässä mainitut tavaramerkit, toiminimet, palvelumerkit ja logot kuuluvat niiden omistajille.

Ota yhteyttä tekniseen tukeen

Jos haluat pyytää teknistä tukea verkossa tai tarvitset toimipisteiden, ensisijaisten aukioloaikojen ja puhelinnumeroiden täydellisen luettelon, ota yhteyttä tekniseen tukeen osoitteessa <http://www.ca.com/worldwide>.

Sisällys

Luku 1: IT-palvelunhallinnan aloittaminen **7**

IT-palvelunhallinta: esittely	7
IT-palvelunhallinta: edellytykset	8

Luku 2: IT-palveluiden hallinta **9**

IT-palvelun avaaminen	9
Palvelun luonti tai muokkaus	10
Palvelun ajoittaminen	13
Palvelun budjetin määrittäminen	15
Palvelun talouskäsittelyn ottaminen käyttöön	19
Palvelun tapahtumien hallinta	20
Palvelun riippuvuuksien hallinta	21
Tavoitesuunnitelmien luominen ja päivittäminen etenemisen seuranta varten	22
Tilausten hallinta ja osastojen kohdistukset	24
Palvelun kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden arvioiminen	25

Luku 3: Palveluhierarkian rakentaminen **27**

Palveluhierarkiat	27
Alatason investointien ja varausten määrittäminen	28
Pääinvestointien ja varausten määrittäminen	28
Palvelun työn koonnin tarkasteleminen	29
Palvelun talouskoonnin tarkasteleminen	29

Luku 4: Palvelun työryhmän miehittäminen **31**

Palveluiden työryhmät	31
Resurssien tai roolien lisääminen palvelun työryhmään	32
Palvelun henkilöstövaatimusten määrittäminen	36
Palvelun roolikapasiteetin tarkasteleminen	38
Palvelun resurssivarausten määrittäminen	39
Palvelun resurssivarausten säätäminen	40
Resurssivarausten siirtäminen, vahvistaminen ja hyväksyminen	41
Useiden työryhmän jäsenten varausten asettaminen	42
Palvelun suunniteltujen ja sitoutettujen resurssivarausten muokkaaminen	43
Palvelun työryhmän resurssien korvaaminen	44
Palvelun henkilöstön jäsenen roolien muuttaminen	46

Luku 5: BRM Accelerator -lisäosa

47

BRM Acceleratorin määrittäminen	47
BRM Accelerator -kenttien määrittäminen.....	47
Service Desk -integroinnin määrittäminen	49
BRM Accelerator -lisäosan käyttö	54
BRM Accelerator	54
Osastojen tilaukset (BRM Accelerator)	55
BRM Acceleratorin mittareiden ja portletien käyttäminen	56
Palvelun mittarit.....	57
Palveluntarjoajan mittarit	69
Asiakasmittarit	74
Asiakasportaali (BRM Accelerator)	77
Palveluntarjoajan portaali.....	80

Luku 1: IT-palvelunhallinnan aloittaminen

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[IT-palvelunhallinta: esittely](#) (sivulla 7)

[IT-palvelunhallinta: edellytykset](#) (sivulla 8)

IT-palvelunhallinta: esittely

IT-palvelut ovat CA Clarity PPM -investointien alijoukko. IT-palveluihin kuuluvia investointeja ovat muun muassa uuden käyttöympäristön tai sovelluksen käyttöönotto. Palvelupäälikkö analysoi palveluita muihin investointeihin nähden niiden arvon ja kustannusten näkökulmasta. Tuotteen IT-palvelunhallintaominaisuudet auttavat saavuttamaan liiketoimintaan ja IT-hallintaan liittyviä tavoitteita. Tee esimerkiksi seuraavat:

- Hallitse palveluita ja tee taloutta koskevia päätöksiä kattavalta tietopohjalta. Voit esimerkiksi selvittää kokonaiskäyttökustannukset tarkastelemalla koottuja talous- ja työtietoja.
- Jaa investointeja ja palveluja muiden investointien ja palveluiden kesken. Jokaisella ali-investoinnilla ja -palvelulla voi olla varauksia, jotka määrittävät, miten palvelu jaetaan. Voit määrittää kunkin ali-investoinnin tai -palvelun varauksen prosenttiosuuden hierarkian ylemmän tason investoinnista.
- Määritä budjettitiedot, luo taloussuunnitelmia ja ota käyttöön investoinnin taloustapahtumat.
- Lisää henkilöstöä palveluun ja siihen liittyvään kysyntään (pyynnöt ja tapahtumat).
- Luo prosesseja, jotka lähettävät vastuuhenkilöille ilmoituksen, kun investoinnin tila muuttuu. Voit myös määrittää prosessin suorittamaan erilaisia toimintoja, esimerkiksi muuttamaan etenemisen tilan *valmiiksi*.
- Auditoi määritettyjen investointikenttien kaikkien muutosten, lisäysten ja poistojen historiatietoja.

IT-palvelunhallinta: edellytykset

Jos olet resurssivastaava tai IT-analyytikko, tarkista seuraavan tarkistusluettelon edellytykset:

- ☐ Tarkista järjestelmänvalvojalta, että sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet ominaisuuksiin, joita haluat käyttää. Luettelosivu ei näytä palveluita, joiden käyttöoikeuksia sinulla ei ole. Jos käytössäsi ei ole minkään palveluiden näyttöoikeuksia, luettelo on tyhjä.
- ☐ Järjestelmänvalvojan on asennettava ja määritettävä BRM Accelerator, ennen kuin voit tarkastella BRM-mittareita ja -portaaleja. BRM Accelerator -portleissa on näkyvissä monia projekteihin, tehtäviin, riskeihin, tilauksiin, osastoihin ja palveluihin liittyviä datapisteitä. Tiedot näkyvät portleissa seuraavasti:
 - automaattisesti muista moduuleista
 - syöttämällä manuaalisesti tai tuomalla XML Open Gatewayn (XOG) avulla
 - tuomalla automaattisesti ajon suorittamisen avulla.
- ☐ Tarkista järjestelmänvalvojalta, että ajoitetut työt suoritetaan oikein. Esimerkiksi Investointivaraukset-ajo saattaa vaikuttaa IT-palvelunhallinnan tietoihin tai suorituskyykyyn.
- ☐ Tarkista, että sinulla on pääsy seuraaviin usein käytettyihin IT-palvelunhallinnan raportteihin:
 - Budjetti-/ennusteanalyysi
 - GL-tilin takakaisinveloitus
 - Asiakkaan ja toimittajan takaisinveloitus
 - Investoinnin tila
 - Projektin tapahtumakysely
 - Resurssin kiinnitykset
 - Työaikaraportin tiedot
 - Kapasiteetti vs. kysyntä resursseittain (edellyttää PMO Accelerator -lisäosaa)
 - Kapasiteetti vs. kysyntä rooleittain (edellyttää PMO Accelerator -lisäosaa)
- ☐ Jos tarvitset PMO Accelerator -lisäosan tarjoamia tietoja, varmista, että järjestelmänvalvoja on asentanut sen.
- ☐ Jos käytät prosesseja, järjestelmänvalvoja voi määrittää tietyille palvelutyypeille tarkoitettuja prosesseja. Voit luoda ja suorittaa palveluiden prosesseja *Prosessit: Aloitettu* -sivulla. Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.
- ☐ Jos käytät auditointia, tarkista järjestelmänvalvojalta, että sinulla on auditointivalikon tarkasteluun tarvittavat käyttöoikeudet. Pyydä järjestelmänvalvojaa määrittämään auditoitavat kentät ja auditointiketjuun tallennettavat tiedot. Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Luku 2: IT-palveluiden hallinta

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[IT-palvelun avaaminen](#) (sivulla 9)

[Palvelun luonti tai muokkaus](#) (sivulla 10)

[Palvelun ajoittaminen](#) (sivulla 13)

[Palvelun budjetin määrittäminen](#) (sivulla 15)

[Palvelun talouskäsittelyn ottaminen käyttöön](#) (sivulla 19)

[Palvelun tapahtumien hallinta](#) (sivulla 20)

[Palvelun riippuvuuksien hallinta](#) (sivulla 21)

[Tavoitesuunnitelmien luominen ja päivittäminen etenemisen seuranta varten](#) (sivulla 22)

[Tilautusten hallinta ja osastojen kohdistukset](#) (sivulla 24)

[Palvelun kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden arvioiminen](#) (sivulla 25)

IT-palvelun avaaminen

Voit tarkastella omien IT-palveluidesi luetteloa ja avata sinua kiinnostavia palveluita.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti-valikko ja valitse IT-palvelunhallinta-kohdasta Palvelut.
Luettelosivu aukeaa.
2. Voit suodattaa ja lajitella Palvelut-luettelosivun tietoja sekä määrittää sen asetuksia uudelleen. Luettelon palvelut lajitellaan palvelun nimen mukaisessa nousevassa järjestyksessä. Voit myös tallentaa ja käyttää suodattimia, tehdä ja käyttää tehosuodattimia, poistaa suodattimia ja lajitella luetteloita.
3. Avaa palvelu tietojen tarkastelua tai muokkausten tekoa varten napsauttamalla palvelun nimeä.

Palvelun luonti tai muokkaus

Luo palvelu noudattamalla seuraavia ohjeita. Voit myös avata palvelun ja muokata sitä. Käytettävät kentät ovat samat, mutta niiden sijainti käyttöliittymässä saattaa vaihdella.

Huomautus: järjestelmänvalvojat ja kehittäjät voivat myös tuoda palvelun toisesta järjestelmästä XML Open Gatewayn avulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti-valikko ja valitse IT-palvelunhallinta-kohdasta Palvelut.
2. Valitse Uusi.
3. Täydennä vaaditut kentät Yleiset-osiossa: Seuraavissa kentissä on mukana selitys:

Pääsovellus

Määrittää uuteen alipalveluun liitetyn pääsovelluksen.

Vastuuhenkilö

Määrittää palvelusta vastaavan henkilön. Palvelun luonut käyttäjä on oletusarvoisesti sen vastuuhenkilö.

Alkamispäivä ja päättymispäivä

Määrittää palvelun alkamisen ja päättymisen ajankohdan.

Huomautus: jos alkamis- ja päättymispäiviä ei määritetä, Työryhmä-välilehdessä näkyviä varaustietoja ei voi laskea.

Aseta suunnitellut kustannuspäivät

Määrittää, synkronoidaanko suunnitellut kustannuspäivät palvelun päivämäärien kanssa. Tarkan taloussuunnitelman asetuksen valitseminen ei vaikuta suunniteltuihin kustannuspäiviin.

Oletusarvo: Valittu

Tavoite

Määrittää palvelulle tavoitteen, joka kohdistaa sen yrityksen strategiaan. Esimerkkejä ovat infrastruktuurin parantaminen (OPEX) ja uuden liiketoiminnan kehitys (CAPEX). Organisaatiosi määrittää arvot, ja järjestelmänvalvoja asettaa ne.

Kohdistus

Ilmaisee, miten hyvin palvelu kohdistuu organisaation liiketoimintatavoitteisiin. Mitä suurempi arvo on, sitä vahvempi on kohdistus. Mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia liiketoiminnan kohdistuskriteerejä.

Kun valitset Tallenna, syötetty numeroarvo näkyy jonkin seuraavan tilasymbolin muodossa:

- Punainen: pistemäärä on välillä 0–33, eli kohdistus on heikko.
- Keltainen: pistemäärä on välillä 34–67, eli kohdistus on keskisuuri.
- Vihreä: pistemäärä on välillä 68–100, eli kohdistus on hyvä.

Tila

Ilmaisee palvelun tilan palvelunhallinnan elinkaaressa.

Arvot: Hyväksytty, Hylätty, Ei hyväksytty

Oletusarvo: Ei hyväksytty

Tilan ilmaisin

Näyttää tilan graafisessa muodossa. Jos tila on esimerkiksi *Hyväksytty*, sen voi näyttää visuaalisesti vihreän liikennevalon avulla.

Arvot: punainen, keltainen ja vihreä. Kun tiedot tallennetaan, valinta näkyy liikennevalosymbolina.

Vaihe

Määrittää investoinnin elinkaaren vaiheen. Vaihtoehtojen luettelo on yrityskohtainen ja riippuu järjestelmänvalvojan määrittämistä arvoista.

Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia vaihekriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Prioriteetti

Ilmaisee kohteen suhteellisen tärkeyden organisaation liiketoimintatavoitteille. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia prioriteettikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa.

Raja: 0 (matala) - 36 (korkea).

Oletusarvo 10

Riski

Ilmaisee riskin pistemäärän numeroarvona. Mitä pienempi arvo, sen vähäisempi riski. Tätä mitta-arvoa käytetään portfolioanalyysissä käytettäessä vertailukelpoisia riskikriteerejä kaikkien portfolioinvestointien kanssa. Kirjoita numeroarvo. Tallennuksen jälkeen jokin seuraavista liikennevalosymboleista tulee näkyviin:

- Vihreä. Pistemäärä 0—33 tarkoittaa pientä riskiä.
- Keltainen. Pistemäärä on välillä 34—67.
- Punainen. Pistemäärä 68—100 tarkoittaa suurta riskiä.

Pakollinen

Tämän valintaruudun valitseminen ilmaisee, että investointi täyttää jonkin liiketoimintavaatimuksen. Tämän attribuutin avulla seurataan investointia portfolioissa, portleteissa tai kaavioissa.

4. Siirry Organisaatioerittelyn rakenne (OBS) -osaan ja valitse OBS, jonka haluat liittää palveluun tietoturva-, organisaatio- tai raportointitarkoituksessa. Jos ominaisuuksien muokkaamisen yhteydessä talousominaisuuksien sivulla valitaan osasto, tämä kenttä voidaan täydentää automaattisesti. Osasto-organisaatorakennetta käytetään palvelun liittämiseen CA Clarity PPM -osastoon. Jos samannimisiä OBS-rakenteita on useita, osasto näkyy luettelossa viimeisenä.
5. Tallenna muutokset.
6. Poista palvelu valitsemalla palvelun vieressä oleva valintaruutu ja valitsemalla sitten Merkitse poistettavaksi.

Huomautus: Jos haluat poistaa *aktiivisen* palvelun, avaa palvelu ja tyhjennä Aktiivinen-valintaruudun valinta.

Palvelun ajoittaminen

Palvelun ominaisuuksien aikataulusivulla voit määrittää alkamis- ja päättymispäivät, aikamerkinnot ja veloituskoodin.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse sitten Ominaisuudet-kohdasta Aikataulu.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Täydennä sivun Aikataulu-osassa seuraavat kentät:

Alkamispäivä

Määrittää palvelun alkamispäivän.

Huomautus: jos alkamis- ja päättymispäiviä ei määritetä, Työryhmä-välilehdessä näkyviä varaustietoja ei voi laskea.

Päättymispäivä

Määrittää palvelun päättymispäivän.

Aseta suunnitellut kustannuspäivät

Määrittää, synkronoidaanko suunnitellut kustannuspäivät palvelun alkamis- ja päättymispäivien kanssa. Synkronoi tiedot valitsemalla valintaruutu.

4. Täydennä sivun Seuranta-osassa seuraavat kentät:

Aikamerkintä

Ilmaisee, voivatko henkilöstön jäsenet merkitä työajankirjauksiinsa tähän palveluun käytettyä aikaa. Ota aikamerkintöjen tekeminen käyttöön palvelussa valitsemalla valintaruutu.

Tärkeää: Voidakseen merkitä työaika raportteihin aikaa jokaisella henkilöstön jäsenellä on oltava valtuudet aikamerkintöjen tekemiseen.

Lisätietoja on *Peruskäyttöoppaassa*.

Seurantaväline

Ilmaisee tämän resurssin työajankirjaukseen käytettävän menetelmän.

Arvot:

- Clarity. Henkilöstön jäsenet kirjaavat heille kiinnitettyihin tehtäviin aikaa työajankirjausten avulla.
- Ei mitään. Muiden kuin työresurssien, kuten kustannusten, materiaalien ja laitteiston, toteumia seurataan tapahtumatositteiden avulla tai ajoitusohjelmiston, kuten Open Workbenchin tai Microsoft Projectin avulla.
- Muu. Ilmaisee, että toteumat tuodaan muun valmistajan ohjelmasta.

Oletusarvo: Clarity

Veloituskoodi

Määrittää palveluun liitetyn veloituskoodin. Veloituskoodien avulla käsitellään taloustapahtumia. Taloussuunnittelussa niitä käytetään toteutumien seurantaan.

Jos syötät työajankirjauksiin eri veloituskoodin tehtävätasolla, tehtävän tason veloituskoodi ohittaa muut veloituskoodit.

5. Tallenna muutokset.

Palvelun budjetin määrittäminen

Yksinkertaisen budjetin avulla voit määrittää palvelun suunnitellut kustannukset, nykyisen nettoarvon (NPV), investoinnin tuoton (ROI) sekä kannattavuustiedot. Voit myös määrittää palvelun suunnitellut kustannukset ja hyödyt.

Kun budjetille määritetään alkamispäivä ja päättymispäivä, rahoitus jatkuu vakiona ja tasaisena määritetyn aikajakson ajan. Eritellyssä taloussuunnitelmassa voit budjetoida kustannuksia useammille aikajaksoille.

Huomautus: eritellyn suunnitelman tiedot korvaavat yksinkertaisen budjetin tiedot, ja sivulla olevat kentät muuttuvat vain luku -muotoisiksi.

Rahoitusjohtajat tekevät oletusasetukset, joiden perusteella rahoitussuunnitelmat voidaan tehdä. Asetuksissa määritetään myös käytettävät laskenta-ajat. Investointien vastuuhenkilöt luovat useita rahoituskustannussuunnitelmia budjetti-arvioiksi. He voivat toimittaa sopivimman kustannussuunnitelman hyväksyttäväksi budjettina. Rahoitusjohtajat hyväksyvät toimitetut kustannussuunnitelmat.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Budjetti.
3. Täydennä seuraavat Taloussuunnitelma-osan kentät:

Valuutta

Määrittää budjetin ja ennusteiden laskennassa käytettävän valuutan.

Budjetti vastaa suunniteltuja arvoja

Määrittää, vastaavatko investoinnin budjettiominaisuuksissa olevat budjetti-arvot suunniteltuja arvoja. Jos investoinnille on olemassa eritelty budjettisuunnitelma, kaikki Budjetti-osan kenttien arvot ovat vain luku -muotoisia. Kenttien arvot perustuvat eriteltyyn budjettisuunnitelmaan. Jos valintaruutu on tyhjä, voit muokata budjettikenttiä.

Oletusarvo: Valittu

Laske taloudelliset arvot

Määrittää, lasketaanko investoinnin taloudelliset arvot automaattisesti. Jos valinta on poistettu käytöstä, voit määrittää taloudelliset arvot manuaalisesti.

Oletusarvo: Valittu

4. Täytä seuraavat Rahoitusmittatietojen asetukset -osan kentät:

Käytä pääoman kokonaiskustannusten järjestelmäarvoa

Valitse kenttä, jos haluat laskea pääoman kokonaiskustannukset järjestelmäarvon perusteella.

Järjestelmäarvo

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän järjestelmäarvon.

Investoinnin korkotaso

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän investointiarvon.

Alkuperäinen investointi

Määrittää palvelun alkuperäisen investoinnin.

Käytä järjestelmän uudelleeninvestointiastetta

Valitse kenttä, jos haluat laskea pääoman kokonaiskustannukset järjestelmän uudelleeninvestointiasteen perusteella.

Järjestelmäarvo

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän järjestelmäarvon.

Investoinnin korkotaso

Näyttää pääoman kokonaiskustannusten laskentaan käytettävän investointiarvon.

5. Täytä seuraavat Suunniteltu-osan kentät:

Suunnitellut kustannukset

Määrittää investoinnin suunnitellut kokonaiskustannukset. Arvo jaetaan ajanjaksolle, joka alkaa suunniteltujen kustannusten alkamispäivästä ja päättyy suunniteltujen kustannusten päättymispäivään.

Suunniteltujen kustannusten alkaminen

Määrittää investoinnin budjetin ajoitetun alkamispäivämäärän.

Suunniteltujen kustannusten päättyminen

Määrittää investoinnin budjetin ajoitetun päättymispäivämäärän.

Suunniteltu hyöty

Määrittää investoinnin odotetun rahallisen hyödyn. Tämä arvo jaetaan ajanjaksolle, joka alkaa suunnitellun hyödyn alkamispäivämäärästä ja päättyy sen päättymispäivämäärään.

Suunnitellun hyödyn alkaminen

Määrittää investoinnin hyödyn ajoitetun alkamispäivämäärän.

Suunnitellun hyödyn päättyminen

Määrittää investoinnin hyödyn ajoitetun päättymispäivämäärän.

Suunniteltu NPV

Näyttää suunnitellun NPV:n (Net Present Value, nykyinen nettoarvo), joka lasketaan seuraavan kaavan mukaan:

$$\text{Suunniteltu NPV} = \text{Suunniteltu hyöty} - \text{Suunniteltu kustannus}$$

Huomautus: kun haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletusarvo: Lukittu

Suunniteltu ROI

Tämän kentän arvo lasketaan seuraavan kaavan mukaisesti:

$$\text{Suunniteltu ROI} = \text{Suunniteltu NPV} / \text{Suunniteltu kustannus}$$

Huomautus: jos haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletus: Lukittu

Suunniteltu kannattavuusraja

Näyttää päivämäärän ja arvon, jotka osoittavat, milloin ja millä hinnalla hankkeesta tulee kannattava.

Huomautus: jos haluat, että tähän kenttään voidaan lisätä tietoja, tyhjennä Laske NPV-tiedot -kenttä.

Oletus: Lukittu

Suunniteltu IRR

Näyttää investoinnin suunnitellun sisäisen tuottavuuden.

Suunniteltu MIRR

Näyttää investoinnin suunnitellun muokatun sisäisen tuottavuuden (MIRR).

Suunniteltu takaisinmaksuaika

Näyttää investoinnin suunnitellun takaisinmaksuajan päivämäärän.

6. Täytä seuraavat Budjetti-osan kentät:

Budjettikustannukset

Näyttää investoinnin budjetoidut kokonaiskustannukset.

Budjettikustannuksen alkaminen

Näyttää investoinnin budjetoitujen kustannusten alkamispäivän.

Budjettikustannuksen päättyminen

Näyttää investoinnin budjetoitujen kustannusten päättymispäivän.

Budjettihyöty

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn.

Budjettihyödyn alkaminen

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn alkamispäivän.

Budjettihyödyn päättymisen

Näyttää investoinnin budjetoidun hyödyn päättymispäivän.

Budjetin nykyinen nettoarvo

Näyttää investoinnin budjetoidun NPV:n (Net Present Value, nykyinen nettoarvo).

Budjetin sijoitetun pääoman tuotto prosentti

Näyttää investoinnin budjetoidun ROI:n (Return on Investment, tuotto sijoitetulle pääomalle).

Budjetin kannattavuusraja

Näyttää päivämäärän, jolloin investoinnin budjetoidut kustannukset ovat yhtä suuret kuin budjetoidut hyödyt.

Budjetin sisäinen tuottavuus

Näyttää investoinnin budjetoidun sisäisen tuottavuuden.

Budjetin muokattu sisäinen tuottavuus

Näyttää investoinnin budjetoidun muokatun sisäisen tuottavuuden (MIRR).

Budjetin takaisinmaksuaika

Näyttää investoinnin budjetoidun takaisinmaksuajan päivämäärän.

7. Tallenna muutokset.

Palvelun talouskäsittelyn ottaminen käyttöön

Voit ottaa palvelun talouskäsittelyn käyttöön taloushallintoa varten. Määritä sijainti, taloushallinto-osasto ja muita taloustapahtumien käsittelyssä käytettäviä attribuutteja. Voit myös määrittää tapahtumahinnat kunkin palvelun seuraaville kokonaisuuksille:

- henkilötyö
- materiaali
- laitteisto
- kulu.

Varmista, että seuraavat nimikkeet ovat olemassa, ennen kuin otat talouskäsittelyn käyttöön palvelussa:

- kokonaisuus, WIP (käynnissä olevat työt) ja investointiluokat, sijainnit sekä hinta- ja kustannusmatriisit
- osasto.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Talous.
3. Kirjoita Yleiset-osaan seuraavat tiedot:

WIP-luokka

Määrittää käynnissä olevan työn luokan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. WIP-luokkaa voidaan käyttää myös raportoinnissa.

Investointiluokka

Määrittää investointiluokan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. Investointiluokkaa voidaan käyttää myös raportoinnissa.

Osasto

Määrittää osaston, jota käytetään takaisinveloitustapahtumien käsittelyn aikana. Takaisinveloituksella veloitetaan tai hyvitetään osastoja kustannuksista. Osaston avulla voidaan myös saada investointi vastaamaan hinta- ja kustannusmatriiseja. Jos osasto valitaan yleisten ominaisuuksien sivulta, tämä kenttä täydennetään automaattisesti. Vaaditaan takaisinveloituksia varten.

Location

Määrittää paikan, jonka avulla investointi saadaan vastaamaan takaisinveloitustapahtumien käsittelyn veloitus- ja hyvityssääntöjä. Jos järjestelmä- tai kokonaisuustason oletusarvoihin on määritetty, että lähdesijainti otetaan investoinnista, kohdista investointi hinta- ja kustannusmatriiseihin käyttämällä sijaintia.

4. Kirjoita Henkilötyötapahtuman hinnat-, Materiaalitapahtuman hinnat-, Laitteiston tapahtumahinnat- ja Kulutapahtumahinnat-osiin tarpeen mukaan seuraavat tiedot jokaista tapahtumatyyppiä varten:

Hintalähde

Määrittää tapahtumien käsittelyssä käytettävät hinnat, joilla veloitetaan palveluun liittyvästä työvoimasta, materiaalista, laitteistosta tai kustannuksista.

Kustannuslähde

Määrittää palvelun työvoiman, materiaalien, laitteiston tai kulujen kustannukset.

Vaihtokurssin tyyppi

Jos useiden valuuttojen asetus on käytössä, vaihtokurssin tyyppi ilmaisee, miten hinnat ja kustannukset muunnetaan.

5. Tallenna muutokset.

Palvelun tapahtumien hallinta

Tapahtumien avulla voi seurata käyttäjien IT-palveluihin kohdistamaa kysyntää sekä IT-alalyttikoiden tekemää työtä eri palveluissa. Tapahtumiin voi kuulua ongelmia, huomioitavia asioita, vikoja ja erilaisia pyyntöjä.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tapahtumakategoriat.
3. Valitse palveluun liitettävät tapahtumakategoriat ja valitse sitten Lisää. Tapahtumakategoriat ryhmittelevät tapahtumat niin, että voit tarkastella ja arvioida muodostuneita kustannuksia sekä seurata resurssien käyttöä.

Huomautus: Järjestelmänvalvoja määrittää tapahtumakategoriat ja ylläpitää niitä. Järjestelmänvalvoja voi myös liittää palveluita kollektiivisesti johonkin tapahtumakategoriaan.

4. Valitse Tallenna ja palaa.
5. Voit tarkastella tapahtumien luetteloa avaamalla Ominaisuudet-valikon ja valitsemalla Tapahtumat.

6. Luo uusi tapahtuma valitsemalla Uusi.
7. Kiinnitä tapahtuma uudelleen valitsemalla Kiinnitä uudelleen.
8. Muunna tapahtuma tehtäväksi tai projektiksi valitsemalla Muunna.

Palvelun riippuvuuksien hallinta

Riippuvuussuhteita esiintyy portfolioissa olevien palveluiden välillä. Riippuvuuksia voi esiintyä ristiriitaisen työn alkamis- ja lopettamisajankohdan tai budjettiylitysten välillä. Voit määrittää investoinnin olemaan riippuvainen palvelustasi tai palvelun olemaan riippuvainen toisesta investoinnista.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Riippuvuudet.
3. Valitse moodi seuraavien tietojen lisäämiseksi:
 - Tästä riippuvaiset investoinnit. Näyttää muut investoinnit, jotka ovat riippuvaisia omasta investoinnistasi.
 - Investoinnit, joista tämä on riippuvainen. Näyttää muut investoinnit, joista oma investointisi on riippuvainen.
4. Lisää riippuvuuksia investointiisi valitsemalla Lisää.
Valitse investoinnit -sivu avautuu.
5. Kirjoita nimi ja valitse investointityyppi Tyyppi-kentästä. Vaihtoehtoisesti voit valita Näytä kaikki.
6. Valitse Investointisuodatin-osassa investointien nimien vieressä olevat valintaruudut ja valitse sitten Lisää.
7. Tallenna muutokset.

Tavoitesuunnitelmien luominen ja päivittäminen etenemisen seuranta varten

Tavoitesuunnitelma antaa tilannevedoksen palvelun kustannusarvioista ja suunnitellusta kokonaistyöstä. Niitä käytetään usein projektien yhteydessä. Tavoitesuunnitelma on staattinen. Tavoitesuunnitelman luomisen jälkeen tehdyt palvelun muutokset eivät automaattisesti näy nykyisessä tavoitesuunnitelmassa. Voit kuitenkin päivittää tavoitesuunnitelman sisältämään uusia tietoja.

Huomautus: tapahtuman toteutuneet edustavat suunnittelematonta työtä eivätkä ole osa tavoitesuunnitelman kokonaistyötä.

Luo alkuperäinen tavoitesuunnitelma ennen kuin resurssit alkavat kirjata käytettyä aikaa. Luo lisää lisätavoitesuunnitelmia säännöllisin väliajoin, esimerkiksi palvelun puolivälissä, eri vaiheiden suorittamisen jälkeen ja palvelun päättyttyä. Ensimmäisen tavoitesuunnitelman avulla voit verrata arvioita toteumiin palvelun kuluessa.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tavoitesuunnitelma.
Tavoitesuunnitelmasivu aukeaa.
3. Muokkaa palvelun tavoitesuunnitelmaa napsauttamalla tavoitesuunnitelman version nimeä.
4. Luo tavoitesuunnitelma valitsemalla Uusi.
Ominaisuussivu aukeaa.
5. Täydennä seuraavat kentät:

Version nimi

Määrittää tavoitesuunnitelman version nimen.

Esimerkki:

Alkuperäinen tavoitesuunnitelma, Puolivälin tavoitesuunnitelma tai lopullinen tavoitesuunnitelma.

Pakollinen: Kyllä

Version tunnus

Määrittää tavoitesuunnitelman version yksilöllisen tunnuksen.

Esimerkki:

Tavoitesuunnitelman versionumero, kuten v1 tai v5.

Pakollinen: Kyllä

Kuvaus

Määrittää tavoitesuunnitelman version kuvauksen.

Pakollinen: Ei

Nykyinen versio

Määrittää tavoitesuunnitelman version nykyiseksi tavoitesuunnitelmaksi. Kenttä on näkyvissä vain, jos tavoitesuunnitelmasta on luotu versio. Viimeksi luomastasi tavoitesuunnitelmasta tulee oletusarvoisesti projektin nykyinen tavoitesuunnitelma. Jos olet määrittänyt vain yhden tavoitesuunnitelman, siitä tulee nykyinen tavoitesuunnitelma.

Oletusarvo: Valittu

6. Tallenna muutokset.
7. Tarkastele seuraavia tavoitesuunnitelman työsuorite- ja kustannustietoja. Tiedot ovat peräisin Palvelun ominaisuudet -kohdan Tavoitesuunnitelmaversiot-sivulta:
 - **Käyttö.** Tavoitesuunnitelman luomisen aikainen kokonaistyö (toteutuneet + jäljellä oleva ETC). Toteutuneet ovat palvelun kiinnityksille kirjattuja arvoja.
 - **BCWP.** Tehdyn työn budjetoidut kustannukset tavoitesuunnitelman luomishetkellä. Kustannukset ovat BAC-arvo kerrottuna yhteenvetotason valmistumisprosentilla.
8. (Valinnainen) Tavoitesuunnitelmien avulla voit suorittaa palvelun tehokkuuden ansaitun arvon analyysin (EVA). EVA näyttää, kuinka paljon palveluun on käytetty rahaa ja kuinka paljon siinä on suoritettu työtä kuluvaan päivämäärään mennessä.

Huomautus: Palvelun henkilöstön hinnat on määritettävä ja Hintamatriisin ote -ajo on suoritettava ennen tavoitesuunnitelman luomista, jotta tavoitesuunnitelman kustannusarvot voidaan noutaa. Viimeistele yhteenvetotehtävien prosenttiarvot ennen tavoitesuunnitelman luomista, jotta tavoitesuunnitelman BCWP-arvot voidaan noutaa.
9. Päivitä tavoitesuunnitelma avaamalla Ominaisuudet-valikko ja valitsemalla Tavoitesuunnitelma.

Palvelun tavoitesuunnitelmasivu aukeaa.
10. Valitse tavoitesuunnitelman vieressä oleva valintaruutu.

11. Valitse Päivitä tavoitesuunnitelma.

Vahvistussivu aukeaa.

12. Valitse Kyllä.

Viimeksi luodusta tavoitesuunnitelmasta tulee oletusarvoisesti palvelun nykyinen tavoitesuunnitelma. Jos poistat nykyisen tavoitesuunnitelman version ja tavoitesuunnitelmia on useita, viimeisimmästä tavoitesuunnitelmasta tulee nykyinen versio.

Kun investoinnilla on yksi tavoitesuunnitelma, kyseinen tavoitesuunnitelma merkitään nykyiseksi tavoitesuunnitelmaksi. Luettelossa näkyy tavoitesuunnitelman kohdalla keltainen valintamerkki Nykyinen-sarakkeessa. Jos haluat tehdä tavoitesuunnitelmasta nykyisen tavoitesuunnitelman, avaa tavoitesuunnitelma, valitse Nykyinen versio -kenttä ja tallenna sitten tavoitesuunnitelman versio.

Tilausten hallinta ja osastojen kohdistukset

Tilauksella tarkoitetaan osaston palvelupyyntöä. Tilaavat osastot ovat palvelun kuluttajia. Palvelua hallitsevat osastot ovat palveluntarjoajia. Palveluntarjoaja voi käyttää tilauksia tilaavien osastojen kanssa muodostuvien suhteiden hallintaan. Tilauksiin sisältyy tilaavilta osastoilta veloitetut kustannukset niille toimitetuista palveluista.

Voit tarkastella palvelun tilanneiden osastojen luetteloa sekä lisätä osastoja tilausluetteloon ja poistaa niitä tilausluettelosta. Osastopäälliköt voivat myös tilata palveluilta osastoilleen. Lisätietoja hyvityksistä on Taloushallinnon käyttöoppaassa.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Ominaisuudet-valikko ja valitse Tilaukset.
3. Selaa tai suodata tilauksia. Valvo seuraavia tietoja:

Asiakasosasto

Näyttää palvelun tilanneen osaston.

BRM

Tilaavan osaston asiakasvastuuhenkilön nimi.

Tapahtumat

Näyttää tilaavan osaston kirjaamien palvelutapahtumien lukumäärän.

Veloitukset

Näyttää tilaavan osaston hyväksymät toimitetun palvelun veloitukset yhteensä.

SLA-rikkomukset

Näyttää tilaavan osaston kirjaamien palvelun SLA-rikkomusten lukumäärän.

4. Tilaa osastolle palvelu seuraavasti:

- a. Valitse Lisää.

Lisää tilaajaosastot -sivu aukeaa.

- b. Selaa tai suodata tilausluetteloon lisättävät osastot ja valitse Lisää.

- c. Valitse Palaa.

Huomautus: Voit muuttaa toimitetun palvelun osastoa päivittämällä kohdistuksen debetsääntöä. Se tapahtuu lisäämällä GL-varauksia palvelun juuri tilanneelle osastolle. Määritä yhdessä IT-taluspäällikön ja tilaavan osastopäällikön kanssa, milloin palveluiden takaisinveloitus aloitetaan.

5. Poista tilaus seuraavasti:

- a. Valitse niiden asiakasosastojen valintaruudut, joiden tilauksen haluat peruuttaa, ja valitse sitten Poista.

Vahvistussivu aukeaa.

- b. Valitse Kyllä.

Huomautus: Kun peruutat tilauksen, muista päivittää kohdistussääntö ja poistaa osaston GL-varaus. Muutoin palvelu veloitetaan jatkossakin osastolta.

Palvelun kapasiteettisuunnitteluskenaarioiden arvioiminen

Skenaariot mahdollistavat palvelun järjestelmällisen optimoinnin. Skenaarioiden avulla voit analysoida, miten henkilöstö- tai päivämäärämuutokset vaikuttavat investoinnin tulokseen.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Valitse sivun työkalurivin alla olevasta skenaariotyökalurivistä haluamasi kapasiteettisuunnitteluskenaario.
Skenaariona käytetään nykyistä skenaariota.
3. Arvioi palvelu siirtymällä skenaarion ja nykyisen suunnitelman välillä.
4. (Valinnainen) Luo kapasiteettisuunnitteluskenaarion valitsemalla skenaarion työkalurivillä Luo.

Luku 3: Palveluhierarkian rakentaminen

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[Palveluhierarkiat](#) (sivulla 27)

[Alatason investointien ja varausten määrittäminen](#) (sivulla 28)

[Pääinvestointien ja varausten määrittäminen](#) (sivulla 28)

[Palvelun työn koonnin tarkasteleminen](#) (sivulla 29)

[Palvelun talouskoonnin tarkasteleminen](#) (sivulla 29)

Palveluhierarkiat

Hierarkiassa olevia palveluita voi hallita yhdessä muiden investointien kanssa, joita ovat muun muassa projektit, asettit, sovellukset, tuotteet, palvelut ja muut työt.

Taloushierarkia näyttää koosteen investointien suunnitelluista, toteutuneista ja jäljellä olevista kustannuksista. Ajallisesti muuttuvat arvot vaikuttavat määritettyihin investoinnin varausprosentteihin.

Talouskoonti ja työn koonti ovat palvelun muodostavien investointien, palveluiden ja ideoiden hierarkkisia esityksiä. Kun rakennat hierarkiaa, ali-investoinnin tai -palvelun suunnitellut kustannukset kootaan pääpalveluun. Nämä kootut kustannukset näkyvät *talouskoonnissa*. Vastaavasti siihen liittyvän ali-investoinnin tai -palvelun työn arvot kootaan pääpalveluun ja näytetään *työn* koonnissa.

Palveluita voi myös jakaa muiden investointien, palveluiden ja ideoiden kesken. Voit esimerkiksi jakaa tietokantapalvelimen, joka tukee kahta sovellusta. Voit esimerkiksi saavuttaa seuraavat tavoitteet:

- Lisää sovellukset ali-investointeina tietokantapalvelimen investointihierarkiaan.
- Muokkaa ali-investoinnin tai palvelun kustannusten varausprosenttia ja aikasegmenttejä.

Palvelun investoinnin varausprosentti määrää, millainen osa palvelusta varataan toiselle palvelulle, investoinnille tai idealle. Kaikki investoinnin hierarkiassa näkyvät kustannustiedot perustuvat varausprosentteihin.

Alatason investointien ja varausten määrittäminen

Määrittele palvelun omistajana tai investointivastaavana hierarkian eri alatason investointien ja palveluiden varaukset. Kun lisäät palveluun ensimmäisen ali-investoinnin, sen varaukseksi määritetään 100 %. Voit muokata alatason palvelun, investoinnin tai idean varausta. Alatason investoinnin kustannusten summat kootaan automaattisesti pääpalveluun investoinnin varausprosenttien perusteella.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Talouskoonti.
3. Valitse haluamasi alemman tason palvelun valintaruutu ja valitse Lisää alikohde.
4. Valitse investointien vieressä olevat valintaruudut ja valitse Lisää.
5. Valitse Palaa.
6. Napsauta ali-investoinnin varauksen määrää.
Aseta varaukset -sivu aukeaa.
7. Määritä palvelun Varaus-kenttään pääpalvelulle tai investoinnille varattava alemman tason investoinnin prosenttiosuus.
8. Tallenna muutokset.
9. Jos haluat poistaa alipalvelun talouskoonnista, valitse alipalvelun valintaruutu ja valitse sitten Poista.
10. Valitse Palaa.

Pääinvestointien ja varausten määrittäminen

Palveluun voi lisätä yhden tai usean pääinvestoinnin. Määritä palveluhierarkian kunkin ali-investoinnin varaus. Investointeja ja palveluita voi varata useampaan pääinvestointiin. Varausten yhteenlaskettu määrä on aina 100 prosenttia.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Ylätasot.
Ylätasot-luettelosivu aukeaa.
3. Valitse Lisää ja valitse sitten yksi tai usea investointi, jonka haluat määrittää pääinvestoinniksi.
4. Kirjoita Varaus-kenttään pääinvestoinnille varattava prosenttiosuus.
5. Jos haluat poistaa pääinvestoinnin, valitse sen valintaruutu ja valitse sitten Poista.

6. Tallenna muutokset.

Palvelun työn koonnin tarkasteleminen

Voit tarkastella hierarkian hyväksytyissä tai hyväksymättömissä investoinneissa, palveluissa ja ideoissa tehtyä kokonaishenkilötyötä.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Työpanosten koonti.
3. Laajentamalla tai pienentämällä hierarkian nimikkeitä voi tarkastella eri palveluita mahdollisine pää- ja alipalveluineen.
4. Näet alemman tason investoinnin kootut työhön liittyvät tiedot, kuten arvioidun valmistumisajan (ETC), arvion valmistumisesta (EAC) ja toteutuneen työn varianssit. Koosteessa otetaan huomioon ali-investoinnin tai palvelun varausprosentit.
5. Itse-rivinimike näyttää joko pääpalvelun työarvot tai kustannukset hierarkiassa valitun näkymän mukaan. Itse-rivin alapuolella olevat rivinimikkeet ovat ali-investointeja tai -palveluita.
6. Suodata luettelo valitsemalla jokin Tila-kentän vaihtoehto.
7. Varauksia myös säätää vastaamaan paremmin liiketoiminnallisia tavoitteita lisäämällä ja poistamalla ali-investointeja tai -palveluita.

Palvelun talouskoonnin tarkasteleminen

Taloustietoja voi myös tarkastella ali-investoinnit, palvelut ja ideat sisältävässä hierarkisessa luettelossa. Kaikki alikustannukset ja -hyödyt kootaan pääpalveluun ja luetellaan pääpalvelun rivinimikkeessä.

Voit seurata palvelun muodostamisesta, ylläpidosta ja tuesta muodostuvia kustannuksia. Voit myös seurata varausprosentteja, suunniteltuja, toteutuneita ja jäljellä olevia kustannuksia, suunniteltuja hyötyjä, suunniteltuja ROI- ja NPV-arvoja. Voit muokata palvelua lisäämällä tai poistamalla ali-investointeja.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Avaa Hierarkia-valikko ja valitse Talouskoonti.

3. Tarkastele talouskoonnin pää- ja alipalveluita, mukaan lukien seuraavien kenttien arvoja:

Suunnitellut kustannukset

Investoinnin suunnitellut kustannukset, mukaan lukien ali-investointien varausprosenttien perusteella kootut kustannukset.

Toteutuneet kustannukset

Laskutuksesta ja laskuista kerätyt kustannukset. Jos palvelua ei ole hyväksytty, toteutuneet kustannukset kootaan myös alemman tason investoinnista tai palvelusta. Kustannukset kootaan investoinnin varausprosentti huomioiden. Palvelun tila on siis jokin muu kuin *Hyväksytty*.

Jäljellä olevat kustannukset

Suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten erotus.

Suunniteltu ROI

Investoinnin ja siitä periytyvien investointien suunniteltu tuotto (ROI).

Suunniteltu NPV

Investoinnin ja siitä periytyvien investointien nykyinen nettoarvo (NPV).

Suunniteltu hyöty

Investoinnin, palvelun tai idean erittelystä budjetista laskettu suunnitellun hyödyn kokonaissumma. Suunniteltu hyöty edustaa investoinnin odotettua rahallista tuottoa.

TCO

Kokonaiskäyttökustannuksilla (TCO) tarkoitetaan palvelun suorittamisesta tai käyttämisestä johtuvia kokonaiskustannuksia. Palvelun käyttämiseen sisältyy kaikkien palvelua tukevien investointien, kuten projektien, sovellusten ja ideoiden, hallinta. TCO-mittatieto seuraa kustannuksia ja jaettuja varauksia. Kokonaiskäyttökustannusten avulla voit hallita palvelun budjettia ja verrata muista investointityypeistä kerättyjä koottuja kustannuksia.

4. Lisää palveluun kokonaiskustannusten määrittämiseksi yksi tai usea ali-investointi. Tarkastele kertyneitä kustannuksia ja työsuorituksia investointien hierarkkisesta kirjanpidosta.
5. Suodata luettelo valitsemalla jokin Tila-kentän vaihtoehto.
- Huomautus:** palvelun talouskoonti ja työn koonti näyttävät oletuksena luettelon hyväksytyistä ja hyväksymättömistä alatason investoinneista.
6. Varauksia myös säätää vastaamaan paremmin liiketoiminnallisia tavoitteita lisäämällä ja poistamalla ali-investointeja tai -palveluita.

Luku 4: Palvelun työryhmän miehittäminen

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[Palveluiden työryhmät](#) (sivulla 31)

[Resurssien tai roolien lisääminen palvelun työryhmään](#) (sivulla 32)

[Palvelun henkilöstövaatimusten määrittäminen](#) (sivulla 36)

[Palvelun roolikapasiteetin tarkasteleminen](#) (sivulla 38)

[Palvelun resurssivarausten määrittäminen](#) (sivulla 39)

[Palvelun resurssivarausten säätäminen](#) (sivulla 40)

[Resurssivarausten siirtäminen, vahvistaminen ja hyväksyminen](#) (sivulla 41)

[Useiden työryhmän jäsenten varausten asettaminen](#) (sivulla 42)

[Palvelun suunniteltujen ja sitoutettujen resurssivarausten muokkaaminen](#) (sivulla 43)

[Palvelun työryhmän resurssien korvaaminen](#) (sivulla 44)

[Palvelun henkilöstön jäsenen roolien muuttaminen](#) (sivulla 46)

Palveluiden työryhmät

Vastuuhenkilönä voit kiinnittää resursseista tai rooleista muodostuvan työryhmän työskentelemään palvelussa. Useat projekteista tutut ominaisuudet ovat käytettävissä. Palvelun työryhmien kanssa voit esimerkiksi tehdä seuraavat:

- Suunnittele kapasiteetti rooleittain.
- Lisää tai päivitä resursseja ja rooleja OBS:n mukaan.
- Muuta henkilöstön jäsenten rooleja ja vaatimuksia.
- Siirrä ja skaalaa roolien ja resurssien varauksia.

IT-analyytikot, asiantuntijat, konsultit ja muut henkilöstön jäsenet voivat kirjata palveluihin, tapahtumiin ja pyyntöihin käyttämänsä työajan työaikaraportteihinsa.

Huomautus: palveluita ei liitetä tehtäviin, eikä palveluiden miehittäminen muodosta pitkäaikaisia sitoumuksia henkilöstölle.

Resurssien tai roolien lisääminen palvelun työryhmään

Lisää palveluun henkilöstöä lisäämällä siihen nimettyjä henkilötyöresursseja ja muita kuin henkilötyöresursseja tai lisäämällä paikkamerkkeinä toimivia rooleja. Kaikkien resurssien käytettävissä olevat työpäivät varataan automaattisesti 100-prosenttisesti. Voit säätää varauksia, ylivarata varauksia tai automaattisesti varata pelkästään resurssin jäljellä olevan saatavuuden.

Voit lisätä palveluun roolin useita esiintymiä mutta et saman nimetyn resurssin useita esiintymiä. Kiinnitä esimerkiksi kaksi ohjelmoijan roolia edustamaan tarvetta kahdelle eri resurssille, joilla on ohjelmointitaidot.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
Näyttöön tulee työryhmän henkilöstösivu.

2. Tarkista palvelun työryhmän henkilöstösivu ennen uuden henkilöstön lisäämistä palveluun. Sivulla on seuraavat sarakkeet ja kuvakkeet:

Ominaisuuskuvake

Avaa resurssin profiiliin. Voit tarkastella profiilin tietoja ja muuttaa sekä suunniteltuja että sitovia varauksia.

Resurssin hakutoiminnon kuvake

Avaa valitun resurssin Etsi resursseja -sivun. Resurssin tai roolin voi korvata toisella.

Resurssien varaus

Avaa Resurssien varaus/Roolien varaus -sivun. Voit päivittää resurssin varausta.

Rooli

Näyttää resurssin roolin tässä kiinnityksessä. Rooli voi poiketa resurssin profiilissa valitusta ensisijaisesta roolista.

Aika

Näyttää keltaisen valintamerkin, jos resurssin tai roolin on sallittu kirjata työaikaraporttiin tähän investointiin käytettyä aikaa.

Varaustila

Näyttää resurssin tai roolin varaustilan.

Arvot

Sitova. Resurssi on sitovasti varattu tähän investointiin.

Alustava. Resurssi on alustavasti varattu tähän investointiin.

Yhdistelmä. Resurssilla on sekä alustava että sitova varaus.

Start

Näyttää työryhmän jäsenen varauksen alkamispäivän. Jos päivää ei ole määritetty, oletuksena käytetään investoinnin alkamispäivää.

Finish

Näyttää työryhmän jäsenen varauksen päättymispäivämäärän. Jos päivää ei ole määritetty, oletuksena käytetään investoinnin päättymispäivää.

Varausprosentti

Näyttää, kuinka monta prosenttia tämän työryhmän jäsenen työajasta on varattu tähän investointiin.

Varaus

Näyttää resurssin alustavan varauksen tähän investointiin tunteina. Ellet muuta varauspäivämääriä, henkilöstön jäsenet varataan automaattisesti koko investoinnin kestoajaksi. Et voi muuttaa varausta suoraan, mutta voit muuttaa sitä valitsemalla seuraavista:

- Varausten asetukset.
- Resurssin henkilöstön jäsenten ominaisuussivulla määritetyt uudet varauskäyrät.
- Siirrä varaus -toiminto.

Varatut todelliset

Näyttää kokonaismäärän tunteja, jotka resurssi on tähän mennessä käyttänyt tähän investointiin.

Tapahtuman toteutuneet

Näyttää tähän investointiin liittyviin tapahtumiin kirjatun ajan.

Toteutuneet yhteensä

Näyttää kaiken toteutuneen ajan, joka on kirjattu investoinnille. Tämä arvo on varattujen toteumien ja tapahtumien toteumien summa.

3. Lisää resursseja ja rooleja valitsemalla Lisää.

Resurssin valintasivu aukeaa.

4. Valitse resurssit ja roolit, jotka haluat lisätä palvelun henkilöstöön.

Huomautus: Käytä roolia paikkamerkinä, kun et tiedä resurssin nimeä. Voit myös käyttää roolia, jos resurssi ei ole sillä hetkellä saatavilla henkilöstöön.

5. Etsi hakusuodattimella resursseja tai rooleja nimen tai muun hakuehdon perusteella.

6. Lisää valitsemasi resurssit tai roolit valitsemalla Lisää.
7. (Valinnainen) Jos haluat lisätä palveluun työryhmän jäseniä organisaatorakennetasolla, valitse Lisää/päivitä OBS:n mukaan.
8. (Valinnainen) Palveluun voi varata ylivarattuja resursseja. Jos resurssin käytettävissä olevia tunteja on vähemmän kuin pyydettyjä tunteja yhteensä, jäljellä olevan saatavuuden vahvistussivu aukeaa.
 - Jos tekemäsi varaus on 100 prosenttia resurssin saatavuusajasta (oletusvarausprosentti), 100 % Resurssien varaus -sarakeessa näkyvät käytetyt tunnit.
 - Saatavuudesta jäljellä -sarake ilmaisee todellisen resurssin palvelua varten käytettävissä olevien työtuntien määrän.

Valitse jokin seuraavista vaihtoehtoista:

Ylivaraus

Ylivaraa resurssin.

Jäljellä vain

Varaa resurssin Saatavuudesta jäljellä -sarakeessa olevan määrän mukaan.

9. (Valinnainen) Jos haluat poistaa resurssin, valitse sen valintaruutu ja valitse sitten Poista.

Huomautus: resurssia ei voi poistaa, jos sillä on palveluun julkaistuja toteutuneita tunteja.

10. Tallenna muutokset.

Palvelun henkilöstövaatimusten määrittäminen

Kun olet lisännyt resurssin tai roolin palveluun, muokkaa henkilöstövaatimuksia resurssin tai roolin henkilöstön jäsenen sivulla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Napsauta resurssin tai roolin ominaisuuskuvaketta.
3. Muokkaa henkilöstön jäsenen ominaisuuksia:

Vaatimuksen nimi

Näyttää henkilöstövaatimuksen nimen.

Alkamispäivä ja päättymispäivä

Määrittää työryhmän jäsenen varauksen alkamis- ja päättymispäivät investoinnissa.

Oletus: investoinnin alkamispäivä ja investoinnin päättymispäivä.

Varauksen oletusprosentti

Määrittää työajan prosenttiosuuden, jonka resurssi on varattuna tähän investointiin (voit antaa myös arvon 0 %). Muutos päivittää Varaus- ja Varausprosentti-sarakkeet, jotka ovat investoinnin Työryhmä: Henkilöstö - sivulla.

Varaustila

Ilmoittaa henkilöstön jäsenen varauksen sitovuusasteen. Henkilöstön jäsenten varaukset ovat alustavia, sitovia tai yhdistelmävarauksia.

Varauksen tila asetetaan automaattisesti, kun työryhmän jäsenet varataan tai kun heidän varauksensa muuttuu.

Pyynnön tila

Määrittää henkilöstövaatimuksen tyypin.

Oletusarvo: Uusi

Resurssi

Näyttää vaatimukseen liittyvän resurssin nimen.

Investoinnin alkamis- ja päättymispäivä

Näyttää investoinnin alkamis- ja päättymispäivät.

Investoinnin rooli

Määrittää roolin, jota varten resursseja pyydetään tähän investointiin.

Esimerkki: Kehittäjä, Liiketoiminta-analyytikko, Arkkitehti

Henkilöstön OBS-yksikkö

Määrittää henkilöstön organisaatorakenneyksikön (OBS).

Oletusarvo: Investoinnin henkilöstön OBS-yksikköarvo, jos sellainen on määritetty.

Avattu aikamerkinnälle

Määrittää, voiko resurssi kirjata tehtävän toimeksiantoihin käytettyä aikaa työajankirjaukseen. Jos valinta on tyhjä, resurssi ei voi kirjata aikaa millekään projektille.

Oletusarvo: Valittu

4. Täytä seuraavat Resurssin haku -osan kentät:

Resurssin työsuhteen tyyppi

Määrittää, onko resurssi alihankkija vai kokopäiväinen työntekijä.

Ansioluettelon avainsanat

Määrittää resurssin ansioluettelon avainsanat.

Suunniteltu varaus

Määrittää resurssin kokonaisvarausajan prosenttina tässä investoinnissa, kuten investoinnin vastuuhenkilö on pyytänyt. Varaus määrittää myös alkamis- ja päättymispäivämäärät.

Sitova varaus

Määrittää resurssin sitovan varauksen kokonaisajan prosenttina tässä investoinnissa (kuten resurssin vastuuhenkilö on merkinnyt). Varaus määrittää myös varauksen alkamis- ja päättymispäivämäärät.

Sitovan varauksen arvoa ei ole, ennen kuin resurssin vastuuhenkilö tekee sitovat varaukset.

5. Tallenna muutokset.

Palvelun roolikapasiteetin tarkasteleminen

Käytä roolien kokonaiskysynnän koontinäkymää apuna, kun suunnittelet palvelun henkilöstövaatimuksia. Voit tarkastella kunkin resurssin kapasiteettia roolikohtaisesti.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Napsauta Työryhmä-valikkoa ja valitse Roolin kapasiteetti.
3. Tarkastele roolien varausta tähän palveluun suhteessa muiden investointien tai palveluiden varauksiin. Tiedot kerätään roolin mukaan investointihierarkiasta, ja kukin ali-investointi varaa palveluun tietyn prosentin.
4. Näytä roolin käytettävissä oleva kapasiteetti tälle palvelulle ja ali-investoinneille.
5. Ilman työryhmäroolia olevat resurssit näkyvät sivun Ei roolia -rivillä.
6. (Valinnainen) Tarkastele näitä tietoja skenaarion sisä- tai ulkopuolelta. Rooli voi esimerkiksi olla ylivarattu. Napsauttamalla Henkilöstö-kuvaketta voit avata palvelun työryhmän henkilöstösivun ja nähdä kaikki roolia käyttävät resurssit.

Palvelun resurssivarausten määrittäminen

Henkilöstövaraus edustaa tietyn resurssin kiinnittämistä palveluun. Henkilöstön jäsenet varataan automaattisesti koko palvelun ajaksi. Voit muuttaa varauspäivämääriä ja muita henkilöstön varauksiin liittyviä tietoja.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Muokkaa seuraavia kenttiä:

Resurssi

Näyttää resurssin nimen. Voit avata resurssin ominaisuudet napsauttamalla resurssin nimen linkkiä.

Rooli

Määrittää resurssin roolin investoinnille.

Aika

Ilmaisee, voiko tämä resurssi kirjata investointiin liittyvän valmistuneen työn.

Varaustila

Ilmaisee resurssin varaustilan tässä investoinnissa.

Alkamis- ja päättymispäivämäärä

Määrittää resurssin varauksen alkamis- ja päättymispäivämäärän investoinnissa. Päivämääriin tehdyt muutokset päivittävät myös Varaus-sarakkeen arvon.

Varausprosentti

Määrittää resurssin oletusvarausprosentin tälle investoinnille. Voit antaa varausprosentille arvon nolla (0). Tehtävät muutokset päivittävät myös Varaus-sarakkeen arvon.

Varaus

Näyttää resurssin alustavan varauksen tunteina. Jokaisen resurssin varausmäärä muodostetaan kertomalla palvelun alkamis- ja päättymispäivien välisten (nämä päivät mukaan lukien) työpäivien määrä resurssin käytettävissä olevien päivittäisten työtuntien määrällä. ETC perustuu resurssin tunnille varattujen tuntien määrään.

Varatut todelliset

Näyttää tuntien kokonaismäärän, jotka resurssi on ollut kiinnitettynä tähän investointiin.

Tapahtuman toteutuneet

Näyttää tähän investointiin liittyviin tapahtumiin kirjatun ajan.

Toteutuneet yhteensä

Määrittää tämän resurssin toteutuneet tunnit yhteensä.

3. Tallenna muutokset.

Palvelun resurssivarausten säätäminen

Resurssivarauksia voi säätää, esimerkiksi pidentämällä resurssin kiinnitystä tai peruuttamalla sitovasti varatun resurssin varaus.

Esimerkki: Resurssin suunniteltu tai oletusarvoinen varausprosentti on 100. Resurssi on varattu työskentelemään palvelussa 1.4.–1.7. Resurssi on varattu työskentelemään toisessa palvelussa 50 prosenttia ajasta välillä 1.4.–30.4. Lisäksi resurssi on lomalla 15.5.–22.5. Tällöin voit luoda kaksi varauskäyrää. Yksi osoittaa 50 prosentin poikkeamaa 1.4.–30.4., ja toinen osoittaa 0 prosentin poikkeamaa 15.5.–22.5.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Napsauta resurssin vieressä olevaa OminaisuuDET-kuvaketta ja tarkastele seuraavia kohtia:

Suunniteltu varaus

Tämä käyrä edustaa palvelun vastuuhenkilön aluksi pyytämien *suunniteltujen* varausten (oletus) kokonaismäärää.

Sitova varaus

Tämä käyrä edustaa vastuuhenkilön vahvistamaa varausmäärää.

Huomautus: Resurssin varaustila muuttuu automaattisesti suunniteltujen ja sitovien varausten käyriin tehtyjen muutosten mukaan. Sitova varaus -osan näkyminen määräytyy Salli yhdistelmävaraus -projektinhallinta-asetuksen perusteella.

3. Määritä Varauksen oletusprosentti -kohdassa resurssin kokonaisajan prosenttiosuus, jona resurssi on varattuna ideaan. Aseta arvoksi esimerkiksi 0, 50 tai 100 prosenttia.

Muutos näkyy Varaus- ja Varausprosentti -sarakkeissa työryhmän henkilöstösivulla.
4. Tarkastele palveluidesi suunniteltuja ja sitovia varauksia ja etsi mahdolliset poikkeamat Varauksen oletusprosentti -kentästä.
5. Luo rivi kutakin oletusvarauksesta poikkeavaa varausta varten. Tämän aiheen alussa mainitussa esimerkissä loisit kaksi riviä:
 - a. Yksi rivi edustaa ajanjaksoa, jona resurssi työskentelee 50 prosenttia ajasta.
 - b. Toinen rivi edustaa ajanjaksoa, jona resurssi työskentelee 0 prosenttia ajasta (eli on poissa työpaikalta).

6. Luo suunnitellun tai sitovan varauksen aikajakso seuraavasti:
 - a. Määritä ajanjakson alkamispäivämäärä.
 - b. Määritä ajanjakson päättymispäivämäärä.
 - c. Kirjoita Varausprosentti-kenttään prosenttiosuus ajasta, jonka odotat resurssien työskentelevän (alustavasti tai sitovasti). Aseta arvoksi esimerkiksi 0, 50 tai 100 prosenttia.
7. Tallenna muutokset.

Resurssivarausten siirtäminen, vahvistaminen ja hyväksyminen

Resurssivarauksiin voi tehdä myös seuraaventyypisiä muutoksia:

- **Siirrä varaus:** Voit siirtää tai skaalata resurssien varauksia palvelussa kokonaan tai osittain. Siirrä varauksia, kun haluat jatkaa niitä enintään kuuden kuukauden pituisen ajanäkymän ulkopuolelle. Oletetaan esimerkiksi, että varaus alkaa toukokuun 1. päivänä, jatkuu 100 prosentin oletustasolla koko toukokuun ja jatkuu sen jälkeen alennetulla, 50 prosentin varauksella koko kesäkuun. Jos siirrät varauksen alkamaan kesäkuun 1. päivänä, varaus on kyseisestä päivästä heinäkuun 1. päivään (31 kalenteripäivää) 100 prosentin tasolla. Tämän jälkeen se jatkuu elokuun 2. päivään saakka 50 %:n tasolla. Voit myös siirtää varauksia ajanjaksoista, joissa ei ole segmenttejä.
- **Sitouta suunniteltu varaus:** Voit palauttaa resurssin sitovan varauksen vastaamaan suunniteltua varausta. Jos haluat varata segmentit sitovasti, muokkaa resurssin suunnitellun varauksen segmenttiä. Kun resurssilla on sitova varaus, kyseinen resurssi on täysin sitoutettu. Suunnitellun varauksen sitouttaminen ei palauta oletusarvoista varausprosenttia.
- **Hyväksy kiinteä varaus:** Voit poistaa Suunniteltu varaus -osassa olevat alustavasti varatut segmentit. Kaikki segmentit palautetaan vastaamaan sitovasti varattuja segmenttejä.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Valitse sen resurssin vieressä oleva valintaruutu, jonka varausta haluat siirtää.
3. Voit siirtää tai skaalata varauksen seuraavasti:
 - a. Avaa Toimenpiteet-valikko ja valitse Siirrä varaus.
 - b. Muuta Siirrettävä aika-alue -osassa alkamis- ja päättymispäivämääriä, joilla resurssi varataan työskentelemään palvelussa. Kun siirrät tietoja, segmentoidut varauspäivämäärät pysyvät entisellään, vaikka jokaisen segmentin varausprosentti muuttuisi.

- c. Tee Ajan siirtoparametrit -osassa seuraavat:
 - Syötä Siirrä tähän päivään -kenttään päivämäärä, jolloin haluat siirretyn varauksen alkavan.
 - Syötä Siirrä katkaisupäivää -kenttään siirtojakson päättymispäivä. Varauksia ei voi siirtää viimeistä päivää myöhemmäksi.
 - Kirjoita Skaalaa varausprosentti arvolla -kenttään siirrettävän varauksen muutosprosentti.
4. Voit sitouttaa suunnitellun varauksen, jolloin siitä tulee sitova varaus:
 - a. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Sitouta suunniteltu varaus.
Vahvistussivu aukeaa.
 - b. Valitse Kyllä.
5. Vastaavasti, jos haluat hyväksyä sitovan varauksen ja palauttaa suunnitellun varauksen vastaamaan sitovaa varausta:
 - a. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Hyväksy sitova varaus.
Vahvistussivu aukeaa.
 - b. Valitse Kyllä.

Kaikki varaukset ovat nyt sitovia. Kaikki segmentit palautetaan vastaamaan sitovasti varattuja segmenttejä. Varaustila-arvona näkyy *Sitova*.
Varausprosentti- ja Varaus-sarakkeiden arvot päivittyvät.
6. Tallenna muutokset.

Muutos näkyy palvelun työryhmän henkilöstösivun Varaus-sarakkeessa.

Useiden työryhmän jäsenten varausten asettaminen

Voit määrittää työryhmän usean jäsenen varaukset samanaikaisesti.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Valitse sen resurssin vieressä oleva valintaruutu, jonka varausta haluat päivittää.
3. Avaa Toiminnot-valikko ja valitse Aseta varaus.

4. Määritä työryhmän valittujen jäsenten seuraavat varaukset sivun Yleiset-osassa:

Alkamispäivä ja päättymispäivä

Määrittää varauksen alkamis- ja päättymispäivät.

Palauta resurssin henkilöstövaatimukset vastaamaan palvelun alkamis- ja päättymispäiviä valitsemalla Palauta vastaamaan investoinnin alkamispäivää - valintaruutu.

Oletusvarausprosentti

Määrittää resurssin varauksen tähän palveluun.

5. Valitse sivun Aiemmin luodut varaussegmentit -osassa Tyhjennä aiemmin määritetyt varaussegmentit -valintaruutu. Tämä poistaa työryhmän valittujen jäsenten kaikki varaussegmentit.
6. Voit luoda varaussegmentin valituille työryhmän jäsenille täyttämällä seuraavat sivun Uudet varaussegmentit -osassa olevat kentät:

Alkaminen ja päättyminen

Määrittää varauksen alkamis- ja päättymispäivät.

Varausprosentti

Määrittää työajan prosenttiosuuden, jonka resurssi on varattu palveluun.

7. Tallenna muutokset.

Palvelun suunniteltujen ja sitoutettujen resurssivarausten muokkaaminen

Resurssivastaavana tarvitset vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Kuinka paljon resursseja on saatavissa palveluun?
- Mitkä resurssit ovat yli- tai alivarattuja, ja miten suuri yli- tai alivaraus on?

Palvelun suunniteltuja ja sitovia varauksia voi tarkastella kaaviomuodossa resurssin ja ajanjakson mukaan.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu.
2. Napsauta Työryhmä-valikkoa ja valitse Tiedot.
Varaukset näkyvät resurssin, varauksen ja ajanjakson mukaan.
3. Vieritä ajanjakson yli.
Näyttöön tulee lyhyen yhteenvedon sisältävä huomautus.
4. Tarkastele ajanjakson sarakkeita ja varausten värejä. Ajanjakson sarakkeiden oletusarvo on *viikko*, ja sarake alkaa aina kuluvastä viikosta.
 - Keltainen ilmaisee, että resurssi on varattu aikajaksolle saatavuuden mukaan tai sen alle.
 - Punainen ilmaisee resurssin olevan ylivarattu. Toisin sanoen varattu aika ylittää saatavuuden kyseisellä ajanjaksolla.
 - Vihreä ilmaisee varauksia toisiin investointeihin, ideoihin tai palveluihin.
5. Muokkaa aikaan suhteutettuja arvoja napsauttamalla kaaviota. Voit esimerkiksi muokata kunkin resurssin aikasolujen tietoja.
6. Tallenna muutokset.

Palvelun työryhmän resurssien korvaaminen

Voit korvata palvelun työryhmään kiinnitettyjä henkilöstön jäseniä. Etsi korvaava resurssi, jolla on samankaltaiset taidot, hyödyntämällä saatavuuspistemäärää. Voit korvata resurssin toisella resurssilla tai korvata roolin resurssilla.

Huomautus: korvausprosessi voi aiheuttaa resurssien ylivaraamista.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Jos mahdollista, pyydä alkuperäistä henkilöstön jäsentä täydentämään ja siirtämään työaikaraporttinsa ennen resurssin vaihtumista.
2. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
3. Napsauta korvattavan resurssin vieressä olevaa Resurssin hakutoiminto -kuvaketta.
4. Tarkastele seuraavia kenttiä:

Saatavuus

Ilmaisee kiinnityksen ajanjakson ja resurssivarauksen määrän tunteina. Korvaustoiminto siirtää tässä näkyvät päivämäärät ja tunnit korvaavalle resurssille.

Saatavuuden täsmävyys

Näyttää kiinnityksen (työjakson) keston ja kunkin kriteereitä vastaavan resurssin saatavuuteen perustuvan pistemäärän. Mitä suurempi pistemäärä, sitä parempi vastaavuus on.

Jos hakuehtoihin ei lisätä yhtään taitomäärittystä, Saatavuuden täsmävyys -luku kopioituu Vastineita yhteensä -sarakeeseen. Taitojen täsmävyys -sarake voi jäädä tyhjäksi. Jos teet haun sekä taitojen että saatavuuden perusteella, Vastineita yhteensä -sarakeessa näytetään kahden pistemäärän keskiarvo.

Sivun yläreunassa näkyy seuraava ilmoitus:

Täsmätyt tulokset eivät ehkä ole oikein, jos saatavuuspäivämäärät eivät sisälly seuraavalle alueelle: pppkvv–ppkvv.

Jos ilmoituksen päivämääräalueen ja Saatavuus-kentän päivämäärien välillä on epäyhteneväisyyksiä, Saatavuuden täsmävyys -luku voi olla virheellinen. Saatavuus-kentän päivämäärät voivat olla esimerkiksi 1.10.2017–7.2.2018. Viestissä olevat päivämäärät voivat olla esimerkiksi 7.10.2019–7.10.2020. Yhdellekään resurssille ei löydy vertailua. Tämä alentaa yleistä saatavuuksien vastaavuuden pistemäärää.

5. Valitse resurssin vieressä oleva valintaruutu ja valitse Korvaa.
6. Vahvista valitsemalla Kyllä.
7. Alkuperäisen henkilöstön jäsenen rooli siirretään uudelle henkilöstön jäsenelle, ellet ole korvaamassa roolia toisella roolilla. Uusi resurssi saa korvatulta resurssilta seuraavat ominaisuudet:
 - a. Saatavuuden käynnistys (jos päivämäärä ei ole mennyt ja uutta resurssia ei ole varattu kyseisenä päivänä)
 - b. Saatavuuden päättyminen
 - c. Jäljellä oleva varaus
 - d. Jäljellä oleva ETC
 - e. Varausprosentti

Huomautus: alkuperäisen henkilöstön jäsenen toteutuneet, odottavat toteutuneet ja tavoitesuunnitelmat eivät siirry uudelle henkilöstön jäsenelle.

Palvelun henkilöstön jäsenen roolien muuttaminen

Voit muuttaa palvelun henkilöstön jäsenen roolia. Muutos ei ole resurssille pysyvä. Roolin muutos on käytössä vain paikallisella palvelutasolla.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa palvelu ja valitse Työryhmä.
2. Napsauta resurssin viereistä Ominaisuudet-kuvaketta.
3. Valitse Yleiset-osassa Investointirooli-kentän arvo.
4. Valitse Lisää.
5. Tallenna muutokset.

Luku 5: BRM Accelerator -lisäosa

Tämä luku käsittelee seuraavia aiheita:

[BRM Acceleratorin määrittäminen](#) (sivulla 47)

[BRM Accelerator -lisäosan käyttö](#) (sivulla 54)

BRM Acceleratorin määrittäminen

BRM Accelerator on portleteja sisältävä IT-palvelunhallinta-moduulin lisäosa.

BRM Accelerator -kenttien määrittäminen

Asenna järjestelmänvalvojana lisäosa ja määritä sitten BRM Accelerator -lisäosan kentät. BRM-sisältö on käyttäjien käytettävissä, kun lisäosa on asennettu. Käyttäjät eivät kuitenkaan näe IT-palvelutietoja ennen kuin suoritat seuraavat tehtävät:

- Tee nämä toimet valmiiksi CA Clarity PPM Studio -ohjelmassa.
- Määritä Studiassa kentät ja attribuutit muille objekteille, joita organisaatiosi haluaa ottaa käyttöön.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Valitse Hallinta. Valitse Studio-kohdassa Objektit.
2. Avaa Palvelu-objekti.
3. Napsauta Attribuutit-välilehteä.
4. Aktivoi palveluobjektille seuraavat attribuutit:

Palvelun tyyppi

Palvelun tyyppi. Lisää tämä kenttä palvelun ominaisuussivulle. Palvelutyypit määritetään hakutaulukossa, joka sisältää oletusarvoisesti seuraavat arvot:

- Infrastrukturi
- Ylläpito
- Tavoitteen kannalta tärkeä
- Tuoton muodostuksen tuki

Huomautus: Palvelun tyyppi -kenttä on vakiohakukenttä. Voit etsiä palveluita tyyppimäärittäen mukaan tämän kentän avulla.

Liiketoiminnan kohdistus

Lisää Liiketoiminnan kohdistus -kenttä palvelun ominaisuussivulle. Sivu ilmaisee, miten hyvin palvelu kohdistuu organisaation liiketoimintatavoitteisiin. Kentän arvo voi olla 1–100. Vakiomuotoinen *Kohdistus*-liikennevalo ilmaisee seuraavaa:

- Punainen. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 0–33.
- Keltainen. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 33–66.
- Vihreä. Liiketoiminnan kohdistus -kentän arvo on 66–100.

5. Määritä seuraavat kentät avainmitta-arvo-objektissa, joka on tilausobjektin seuraaja.

Raja-arvon ilmaisin

Voit lisätä Raja-arvon ilmaisin -kentän Luo avainmittari-, Muokkaa avainmittaria- ja Avainmittari-luettelosivuille. Kenttä näkyy Korkeammat arvot parempia -valintaruutuna. Jos valitset tämän valintaruudun, raja-arvon ylittävät arvot ovat hyväksyttäviä. Jos et valitse tätä valintaruutua, raja-arvon alle jäävät arvot ovat toivottavia.

Korkeammat arvot parempia -valintaruutu ilmaisee, miten tietyn avainmitta-arvon kentän liikennevalot määritetään. Jos esimerkiksi luot uuden avainmitta-arvon nimeltä Estettyjen käyttäjien lukumäärä ja poistat valintaruudun valinnan, Arvon mitta-arvot -portletin tietojen toimittaja tietää, että raja-arvon alle jäävät arvot ovat toivottavia.

Tyyppi

Tyyppi-kenttä luokittelee BRM Accelerator -portletien mukautetut mitta-arvot. Esimerkiksi Mitta-arvot-portlet käyttää vain Arvo-kategorian arvoja, kun valitset Palvelun asettelu: Mittarit -sivun Palvelun kunto -portletissa Arvo-linkin. Tyyppi-kenttä näkyy osaston tilauksen Luo avainmittari-, Muokkaa avainmittaria- ja Avainmitta-arvojen luettelo- ja suodatinsivuilla. Tyyppi on vakiomuotoinen tekstikenttä, jonka avattava hakutaulukko sisältää oletusarvoisesti seuraavat arvot:

- Arvo
- Käyttö
- Suljetut tapahtumat
- Luodut tapahtumat
- Muu

Service Desk -integroinnin määrittäminen

BRM Acceleratorin avulla saat selkeässä muodossa käyttöösi tietoja IT-osaston hallitsemien ja liiketoimintayksiköiden käyttämien palveluiden ja investointien taloudesta, resursseista ja palveluiden toimituksista. Osa BRM Accelerator -portleteista sisältää tapahtumien tietoja ja lukumääriä. Voit seurata tapahtumia CA Service Desk Managerin tai muun ulkoisen järjestelmän avulla. Kerää tapahtuman tiedot jollakin seuraavista tavoista:

- Syötä manuaalisesti CA Clarity PPM -ohjelmaan.
- Tuo XML Open Gatewayn avulla.
- Tuo käyttämällä *Tuo Unicenter-asiakaspalvelun tiedot* -ajoa.

Tapahtumaportletien tietojen noutaminen

Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo kutsuu prosessia, joka noutaa tapahtumatiedot käyttämällä GEL-tunnistetta tiedonsiirtoon Service Deskin tietokannan kanssa. Ajo suoritetaan aikataulun mukaisesti. Ajon aikana suoritetaan seuraavat toimet:

- Palvelun asiakkaan mukaiset tapahtumamäärät noudetaan Service Deskistä.
- Oikea asiakas ja palvelu määritetään CA Clarity PPM -järjestelmässä.
- Lukumäärät tallennetaan CA Clarity PPM -järjestelmän tilausobjektin määritteisiin.

Ajo korvaa aina edelliset arvot. Integroitimenetelmää käytettäessä Service Desk toimii tapahtumien tietuejärjestelmänä. CA Clarity PPM toimii tavoitteiden (tai raja-arvojen) järjestelmänä. Näillä tavoitteilla määritetään joissakin BRM Accelerator -portleteissa näkyvien tapahtumien hyväksyttävien määrät.

Ajon suorittaminen edellyttää, että seuraavat parametrit on määritetty oikein:

- Service Deskin yhteyshenkilön tunnuksen on vastattava CA Clarity PPM -käyttäjänimeä.
- Service Deskin tapahtuman määrityskohteen on vastattava CA Clarity PPM -palvelun tunnusta.
- Tapahtuman käyttäjä on CA Clarity PPM -käyttäjä.
- CA Clarity PPM -käyttäjän määrittäminen sisältää OBS-osaston liitoksen samaan osastoon, joka tilaa käyttäjän Service Deskissä raporttoimaa palvelua. Tapahtumatietoja tuotaessa tämä liitos ohjaa järjestelmää tarkistamaan, että Service Deskin yhteyshenkilön tunnus ja CA Clarity PPM -käyttäjänimi vastaavat toisiaan.

Asiaankuuluvat CA Clarity PPM -kentät

CA Clarity PPM tallentaa tapahtumien tiedot osana avainmittatieto-objektia, joka on tilausobjektin alikohde. Tämän objektin yleiset määritteet ovat koodi, nimi, tyyppi ja alkamis- sekä päättymispäivä. Näillä määritteillä on tavoitearvot ja toteutuneet arvot. Service Deskin tiedot näytetään kuukauden mukaan eriteltyinä. Järjestelmä käyttää Service Deskin tapahtumatietoja kuluvaan kuukauteen ja edellisten kuuden kuukauden ajalta. Tapahtumilla on kaksi avainmitta-arvon tyyppiä: Luodut tapahtumat ja Suljetut tapahtumat. Avoimet tapahtumat käsitellään erikseen, sillä ainoastaan avointen tapahtumien kokonaismäärä on tarpeen.

Asiakkaan luomat palvelukohtaiset tapahtumat tallennetaan tilauksen avainmitta-arvoiksi. Tarvittaessa näiden tietojen tallennusta varten luodaan uusia tilauksia. Avainmittatiedot voivat edustaa ajallisesti muuttuvia toteutuneita arvoja tai tavoitearvoja. Service Deskistä tuotavat tiedot ovat toteutuneita arvoja, mutta tavoitearvot on määritettävä manuaalisesti tai tuotava muualta. CA Clarity PPM erittelee nämä tiedot vähintään kuukauden mukaan, koska portletit on määritetty näyttämään tiedot tällä tasolla.

Kaikki luodut tapahtumat sisältävät seuraavat attribuutit:

Avainmittatiedon tunnus tai nimi

Luodun tapahtuman tunnus tai nimi.

Huomautus: integrointi päivittää avainmitta-arvoon odotetun tunnuksen mutta ei välttämättä odotettua nimeä.

Todellinen arvo

Näyttää tapahtumien lukumäärän luontipäivämäärän tai -ajan mukaan. Kyseisen ajanjakson suljetut tapahtumat otetaan huomioon.

Palvelun asiakaskohtaiset suljetut tapahtumat tallennetaan avainmittatietona. Kaikki suljetut tapahtumat sisältävät seuraavat määritteet:

Avainmittatiedon tunnus tai nimi

Näyttää suljetun tapahtuman tunnuksen tai nimen.

Todellinen arvo

Näyttää tapahtumien lukumäärän sulkemispäivään tai -aikaan mennessä.

Avointen tapahtumien lukumäärä on tilannevedos (integraation edellisestä ajosta lähtien) niiden tapahtumien lukumäärästä, joilla ei ole sulkemispäivämäärää tai -aikaa. Palvelun asiakaskohtainen avointen tapahtumien lukumäärä tallennetaan skalaarimuodossa (ei aikaskaalatussa muodossa). Lukumäärä tallennetaan Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivun Tapahtumien lukumäärä -attribuuttiin. Tällä sivulla (Tapahtumien kynnys) näytetään tavoitearvo, joka myös on skalaarimuodossa.

Asiaankuuluvat Service Deskin kentät

Seuraavassa luetellaan Service Deskin kentät, joita Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo käyttää tapahtumaportlettien laskennoissa. Kaikkia kenttiä ei tallenneta CA Clarity PPM -järjestelmään. Osaa kentistä tarvitaan vain liitettäessä Service Desk -arvoja CA Clarity PPM -objekteihin. Service Deskin arvot noudetaan tapahtuma-, pyyntö- ja ongelmaobjekteista. Näiden objektien tietosivuilla on samat kentät. Objektien tietokantaskeemat ovat siksi lähes identtiset.

Seurantatunnus (Service Deskin tietokantatunnus)

Service Deskin tietokannan yksilöivä tunnus. Tapahtumien laskentalogiikka käyttää Seurantatunnus-kenttää, jos laskennassa eritellään aiemmin lasketut ja uudet tapahtumat.

Raportoija

Käyttäjänimi, jonka Service Desk määrittä Järjestelmän sisäänkirjautuminen -kenttään. Raportoija-kentän sisältö määrittää CA Clarity PPM -käyttäjän. Käyttäjänimen on vastattava CA Clarity PPM -käyttäjänimeä. Ajo etsii tietyn CA Clarity PPM -osaston CA Clarity PPM -käyttäjänimen perusteella.

Avauspäivämäärä/-aika

Service Deskin tapahtuman luontipäivämäärä. Avauspäivämäärää ja -aika tarvitaan aikavarianssin laskemiseen.

Sulkemispäivämäärä/-aika

Service Deskin tapahtuman sulkemispäivämäärä. Sulkemispäivämäärää ja -aika tarvitaan aikavarianssin laskemiseen.

Määrittyskohde

Service Deskin määrittyskohde. Tämä kenttä liittyy Service Desk -objektin (eli tapahtuman) palveluun CA Clarity PPM -järjestelmässä. Järjestelmänvalvojien on lisättävä CA Clarity PPM -palveluiden nimet manuaalisesti Service Deskin määrittyskohteiden hakutaulukkoon. Service Deskin määrittyskohteen nimi vastaa sen CA Clarity PPM -palvelun nimeä, jonka tapahtumaa määritetään.

Asiaankuuluvat BRM-portletit

Seuraavassa luetellaan BRM-kiihdyttimen portletit, jotka käyttävät Service Deskistä tuotuja tietoja, sekä kuvataan, miten tiedot noudetaan:

Palvelun toimitus -liikennevalo

Tämä palveluntarjoajan portaalisivun liikennevalo perustuu kaikkien palvelua tilaavien asiakkaiden avoimiin tapahtumiin. Tiedot noudetaan seuraavasti:

- a. Kaikkien asiakkaiden avointen tapahtumien tiedot otetaan huomioon.
- b. Avointen tapahtumien tietoja verrataan tilausten tapahtumien raja-arvoon.
- c. Liikennevalo määritetään. Tämän jälkeen sitä verrataan tilaavien asiakkaiden liikennevaloihin. Näin saadaan selville lopullinen liikennevalo.

Asiakasseuranta-portlet

Tämä Palvelun layout: Mittarit -sivun portlet sisältää kuplakaavion, joka käyttää yhden palvelua tilaavan asiakkaan avointen tapahtumien lukumäärää. Portletin tiedot perustuvat yksittäisen asiakkaan tietyn palvelun avointen tapahtumien lukumäärään.

Uusi tapahtumatrendi -portlet

Tämä Palvelun asettelu: Mittarit- ja Osaston asettelu: Palveluntarjoajan mittarit -sivujen portlet käyttää kaikkien tiettyä palvelua tilaavien asiakkaiden kirjaamia luotuja tapahtumia. Portlet kerää tiedot edellisten kuuden kuukauden aikana luoduista tapahtumista. Se ottaa huomioon myös kuluva kuukauden kunkin palvelun tilanteen asiakkaan kohdalla. Portlet näyttää myös raja-arvoviivan, joka perustuu luodun tapahtuman avainmittatietojen manuaalisesti määritettyyn tavoitearvoon. Portlet näyttää vain yhden tavoiteviivan, joka koostaa kaikkien asiakkaiden tavoitearvot.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan -portlet

Tämä Palvelutapausten analyysi- ja Palveluntarjoajan portaali -sivujen portlet käyttää tietyn palvelun asiakaskohtaisia avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot valitsemalla asiakkaan kirjaamat avoimet tapahtumat palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Asiakkaan tulokortti -portlet

Jos avointen tapahtumien lukumäärä ylittää tilausmäärityksen raja-arvon, Asiakkaan tulokortti -portlet näyttää asiakas- ja palvelukohtaisen liikennevalon. Portlet näyttää tapahtumien koostetun lukumäärän vaihtoehtoisissa lomakkeissa. Koonti kertoo, ylittääkö asiakkaan tapahtumien määrä jonkin palvelun raja-arvon.

Avoimet tapahtumat palvelun mukaan -portlet

Tämä Palveluntarjoajan portaali -sivun portlet käyttää tietyn palvelun avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot koostamalla palvelua tilaavien asiakkaiden avoimet tapahtumat.

Palvelun tapausseuranta -portlet

Tämä palveluntarjoajan portaalisivun portlet käyttää palvelukohtaisia avoimia tapahtumia. Portlet noutaa tiedot koostamalla asiakkaan kirjaamat avoimet tapahtumat palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Avoimet ja suljetut tapahtumat -portlet

Tämä Palveluntarjoajan portaali -sivun portlet käyttää luotuja ja suljettuja tapahtumia kaikista palveluista, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja. Portlet noutaa tiedot kokoamalla sekä luodut että suljetut tapahtumat. Asiakkaat kirjaavat nämä tapahtumat palveluihin, jotka ovat palveluntarjoajan osaston investointeja.

Tuo Unicenter-asiakaspalvelun tiedot -ajon määrittäminen

Tee seuraavat toimenpiteet ennen tietojen tuontiajon määrittämistä:

- Luo Service Deskin yhteyshenkilöiden tunnukset, jotka vastaavat CA Clarity PPM -järjestelmän BRM -käyttäjätunnuksia.
- Määritä Service Deskin määrityskohteiksi CA Clarity PPM -palvelut, joiden tapahtumia määritetään.
- Luo tapahtumat Service Deskissä ja liitä ne määrityskohteisiin ja käyttäjiin tai yhteyshenkilöihin.

Lisätietoja on *Järjestelmänvalvojan oppaassa*.

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Henkilökohtainen-valikko ja valitse Raportit ja ajot.
Luettelosivu aukeaa.
2. Valitse Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajo.
Ominaisuussivu aukeaa.
3. Määritä seuraavat pakolliset parametrit:

Unicenter Service Deskin URL

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän URL-osoitteen, josta tapahtumatiedot tuodaan. URL-osoite on Service Deskin Axis-palvelun osoite.

Unicenter Service Deskin salasana

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän salasanan, josta tapahtumatiedot tuodaan.

Unicenter Service Deskin käyttäjänimi

Määrittää sen Service Desk -järjestelmän käyttäjänimen, josta tapahtumatiedot tuodaan.

4. Määritä, milloin ajo suoritetaan. Voit suorittaa sen välittömästi tai ajoittaa sen suoritettavaksi tulevana ajankohtana. Määritä tarvittaessa myös toistuvuus.
5. Määritä tarvittaessa resurssit tai ryhmät, joille ilmoitetaan ajovirheestä tai ajon valmistumisesta.
6. Tallenna muutokset.

BRM Accelerator -lisäosan käyttö

BRM Accelerator

BRM Accelerator -lisäosa (Business Relationship Manager) on osa IT-palvelunhallintamoduulia. BRM Accelerator helpottaa IT-palveluita tuottavien yksiköiden ja liiketoiminnallisten yksiköiden välistä yhteistyötä. Lisäosassa on ainutlaatuinen valikoima portleteja kussakin seuraavista mittareista ja portaaleista:

- Palvelun mittarit antavat palvelupäälliköille yksittäistä palvelua koskevia hälytyksiä ja mittatietoja.
- Palveluntarjoajan mittarit antavat IT- ja osastopäälliköille yksittäistä palveluntarjoajaosastoa koskevia hälytyksiä ja mittatietoja.
- Asiaksmittarit antavat IT- ja osastopäälliköille yksittäistä asiakasosastoa koskevia hälytyksiä ja mittatietoja.
- Palveluntarjoajan portaali näyttää kaikkien palveluntarjoajaosastojen palveluiden mittatiedot.
- Asiakasportaali näyttää kaikkien BRM-asiakkaiden palveluiden mittatiedot.

BRM Accelerator -mittareiden ja -portletien hyödyntäminen edellyttää organisaatorakenteelta seuraavia:

- useita asiakasosastoja ja palveluntarjoajan osastoja, joilla on omat osastopäällikkönsä
- asiakasosastoita ja IT-ominaisuuksia käyttäviä asiakasvastuuhenkilöitä
- palveluita omistavia tuottajaosastoja
- vähintään yksi palveluita tilaava asiakasosasto
- asiakasosastojen seurattuja tilastoja ja avainmittatietoja
- palveluihin kiinnitettyjä asetteja, sovelluksia ja projekteja.

Osastojen tilaukset (BRM Accelerator)

Asiakasosastot voivat tilata palveluntarjoajan osaston tarjoamia palveluita. BRM-kiihdytin käyttää kunkin tilauksen mittatietoja mittareissa ja portleteissa. Käyttäjä määrittää useimmat avainmitta-arvot. Tapahtumatiedot tuodaan asiakaspalvelusta.

Voit tarkastella mitta-arvoja napsauttamalla palvelun tilauksen nimen kohdalla Ominaisuudet.

BRM Accelerator -portletit käyttävät seuraavia mittatietoja:

Asiakastyytyväisyysluokitus

Prosenttiarvo, joka ilmaisee asiakkaan tyytyväisyyden tilaukseen. Tähän kenttään voi määrittää prosenttiarvon 1 - 100. Asiakastyytyväisyyden liikennevalosäännöt määritetään tämän prosenttiarvon perusteella. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

SLA-rikkomusten lukumäärä

Tämän tilauksen SLA-rikkomusten kokonaismäärä. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

SLA-rikkomusten raja-arvo

Tämän tilauksen SLA-rikkomusten raja-arvo. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

Tapahtumien lukumäärä

Tämän tilauksen avointen tapahtumien kokonaismäärä.

Tapahtumien kynnys

Tapahtuman liikennevaloarvojen raja-arvo. Tämä kenttä on Tilauksen ominaisuudet: Päätaso -sivulla.

Muutostilausten lukumäärä

Tämän tilauksen muutostilausten lukumäärä.

tilausmaksut.

Asiakkaalta veloitettu tämän tilauksen summa.

Käyttäjiä yhteensä

Tämän tilauksen käyttäjien tai asiakkaiden kokonaismäärä.

Aktiivisten käyttäjien lukumäärä

Tämän tilauksen aktiivisten käyttäjien tai asiakkaiden lukumäärä.

Sivuosumien lukumäärä

Tilauksen mahdollisen verkkosivuston käyntien lukumäärä.

Avainmitta-arvot

Linkki Avainmitta-arvot-sivulle, jossa käyttäjä voi määrittää luotavan avainmitta-arvon tyyppin. Esimerkkejä tyypeistä ovat Suljetut tapahtumat, Luodut tapahtumat, Muu, Käyttö ja Arvo. Liikennevalot määritetään mitta-arvon tyyppin mukaan, tavoiteraja-arvon ylittymisen mukaan ja Korkeammat arvot parempia - valintaruudun valinnan mukaan. Koskee vain käyttäjän määrittämiä työryhmiä. Jos Luodut tapahtumat- tai Suljetut tapahtumat -kohteille ei ole määritetty ennalta avainmitta-arvoa, tuonti Service Deskistä luo sellaisen tilaukseen.

BRM Acceleratorin mittareiden ja portletien käyttäminen

Voit käyttää BRM Accelerator -lisäosaa valitsemalla IT-palvelunhallinta-valikosta Palveluntarjoajan portaali tai Asiakasportaali.

Voit tarkastella seuraavien portaalien tietoja:

Palveluntarjoajan portaali

Sisältää rahoituksen, asiakkaiden, resurssien ja palvelupyyntöjen mittatietoja. IT-pääkäyttäjät ja -päälliköt voivat tämän portaalin portlettien liikennevalojen ja kaavioiden avulla tarkistaa, mitkä alueet tarvitsevat erityistä huomiota. Näkymä kokoaa IT-pääkäyttäjän tai -päällikön vastuulla olevien osastojen kaikki palvelutiedot.

Asiakasportaali

Keskittyy palvelun mittatietoihin ja kustannuksiin. Myös asiakasportaalin portletit sisältävät kaavioita, ruudukoita ja tietoja, jotka ilmaisevat liikesuhdevastuuhenkilölle asiakaspalveluiden mahdolliset ongelmat. Asiakasportaalin näkymä sisältää vain liikesuhdevastuuhenkilölle määritetyt osastot.

Voit käyttää palvelun ja osaston mittareita palvelu- ja osasto-objekteissa.

Mittareiden käyttäminen palvelusta

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti-valikko ja valitse IT-palvelunhallinta-kohdasta Palvelut.
2. Näytä palvelun mittarit avaamalla palvelu.
3. Valitse Mittarit.

Mittareiden käyttäminen osastosta

Suorita seuraavat vaiheet:

1. Avaa Koti ja valitse sitten Organisaatio-kohdasta Osastot.
2. Näytä osaston mittarit avaamalla osasto.
3. Valitse Palveluntarjoajan mittarit tai Asiakasmittarit.

Palvelun mittarit

Voit siirtyä palvelun mittareihin Palvelu-objektista. Mittarit sisältävät useita portleteja, jotka vuorostaan sisältävät porautumiskohteita. Yleensä yksittäiset palvelupäälliköt tai korkean tason IT-vastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Palvelun kunto

Tämä portlet sisältää mittatietojen luettelon. Kunkin mittatiedon tilan ilmaisee liikennevalo. Palvelun omistaja voi määrittää nopeasti palvelualueen tilan:

- Alueen mittatiedot ovat ylittäneet raja-arvot (punainen).
- Alueen mittatiedot ovat raja-arvojen välissä ja niitä seurataan (keltainen)
- Kaikki sujuu ongelmitta (vihreä).

Tiedot kattavat aktiiviset ja hyväksytyt investoinnit, muutostilaukset ja riskit sekä käynnistystä odottavat investoinnit. Peruutettujen tai valmiiden investointien tietoja ei näytetä.

Tämän portletin tiedot noudetaan avainmitta-arvoista, jotka käyttäjä on määrittänyt tilauksen ominaisuuksien Avainmitta-arvot-sivulla. Mitta-arvot sisältävät tavoitellut ja toteutuneet alkamis- ja päättymispäivät. Tiedot näytetään ajanjakson mukaan.

Palvelun kunto ilmaistaan hierarkkisessa ruudukossa, joka sisältää Mitta-arvo- ja Tila-sarakkeet. Portletin päätason mittatiedot (Palvelun tuki, Hallinta, Projektit ja Muutostilaukset) käyttävät liikennevaloja. Päätason liikennevalot ovat kaikkien alitasojen liikennevalojen koosteita.

Laajentamalla ylätasoon mittatiedon saat käyttöösi seuraavat lisämittatiedot:

Arvo

Näyttää kaikki Arvo-tyyppien avainmittatiedot. Kun raja-arvon alittavat arvot ovat toivottavia, liikennevaloissa käytetään seuraavaa skaalaa:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 100 %.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 80 %. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on enintään 80 %.

Kun raja-arvon ylittävät arvot ovat toivottavia, liikennevaloissa käytetään seuraavaa skaalaa:

- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 120 %.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on yli 100 %. (Jos liikennevalo ei ole vihreä, se on keltainen.)
- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan mikä tahansa arvo edellisten kolmen kuukauden ajalta on alle 100 %.

Napsauttamalla Arvo-mittatiedon linkkiä voit siirtyä Mittatiedot-portlettiin, joka on esisuodatettu näyttämään ainoastaan osastojen tilausten Arvo-merkityt avainmitta-arvot. Portlet näyttää tiedot ruudukkomuodossa, joka käyttää upotettuja, aikaan suhteutettujen arvojen kaavioita eli TSV-kaavioita. Tämän portletin rivien lukumäärä perustuu kullekin tyyppille määritettyyn avainmitta-arvojen lukumäärään. Rivien lukumäärä perustuu myös avattavasta valikosta valittuun arvoon (Suljetut tapahtumat, Luodut tapahtumat, Muu, Käyttö tai Arvo).

Oletusarvon mukaan TSV-osa käyttää ajanjaksona kuluvan päivän mukaista kolmen edellisen kuukauden sekä kolmen seuraavan kuukauden jaksoa. Portlet näyttää myös toteutuneen arvon ja raja-arvon vertailun.

ROI

Ilmaisee investoinnin tuoton. ROI-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä valitun palvelun Palvelun ominaisuudet: Budjetti -sivulle. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. ROI-arvo on alle 0 %.
- Keltainen. ROI-arvo on alle 15 %.
- Vihreä. ROI-arvo on vähintään 15 %.

Käyttö

Näyttää kaikki Käyttö-tyyppin avainmittatiedot. Jos raja-arvon alittavat arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on vähintään 100 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on vähintään 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on alle 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.

Jos raja-arvon ylittävät arvot ovat toivottavia, seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on enintään 70 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.
- Keltainen. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on enintään 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Minkä tahansa asiakkaan käyttöarvo on yli 90 % tavoiteraja-arvosta edellisten kolmen kuukauden aikana.

Käyttö-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan automaattisesti näyttämään osaston tilausten Käyttö-tyyppiä käyttävät avainmitta-arvot. Mitta-arvot-portlet kuvataan Arvo-mittatiedon yhteydessä.

Tapahtumat

Tämä mittatieto perustuu palvelua tilaavan asiakkaan avointen tapahtumien koosteeseen. Tilauksen ominaisuussivun Tapahtumien kynnys -attribuutti tallentaa tapahtumien raja-arvon. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin avointen tapahtumien lukumäärän mukaan:

- Punainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 30 % yli määritetyn raja-arvon.
- Keltainen. Tapahtumien lukumäärä on 10 % yli määritetyn raja-arvon. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Tapahtumien lukumäärä on enintään 10 % yli määritetyn raja-arvon.

Tapahtumat-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Palvelutapausten analyysi -sivulle. Tämä portletsivu sisältää muun muassa seuraavat tapahtumaportletit, jotka ovat osa palvelun mittareiden porautumiskohteita:

Uusien tapahtumien trendi

Sisältää tietoja kuuden kuukauden ajanjakson sisällä (kuluva kuukausi mukaan lukien) luotujen tai uusien ilmoitettujen tapahtumien tiedot. Tapahtumatiedot noudetaan asiakaspalvelusta tietojen tuontiajon avulla. Voit myös määrittää luodun tapahtuman tiedot Tilauksen ominaisuudet: Tärkeimmät mittatiedot - sivulla. Valitse avainmitta-arvon tyyppiä Luodut tapahtumat ja määritä kunkin ajanjakson tavoitearvot ja toteutuneet arvot.

Uusi tapahtumatrendi kuvataan kaaviossa histogrammia käyttäen. Asiakas-sarake sisältää osaston nimen, ja Palvelu-sarakkeessa on asiakkaan tilaaman palvelun nimi. Histogrammin yksi osa näyttää kyseisen palvelun uusien tapahtumien kokonaismäärän asiakkaan mukaan. Tiedot näytetään edellisten kuuden kuukauden ajalta, kuluva kuukausi mukaan lukien. Histogrammin toinen osa ilmaisee luotujen tapahtumien raja-arvon. Raja-arvo voi vaihdella asiakkaan mukaan, ja se on osa kunkin luodun tapahtumarivin tavoitearvoa.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Näyttää asiakkaan mukaan luokiteltujen avointen tapahtumien graafisen kuvauksen. Tapahtumatiedot noudetaan asiakaspalvelusta tietojen tuontiajon avulla. Tiedot näytetään sarakkeissa, ja sarakkeet osoittavat kunkin asiakkaan tätä palvelua koskevien avointen tapahtumien kokonaismäärän. X-akseli sisältää asiakkaat, ja Y-akseli näyttää tapahtumien lukumäärän.

SLA

Tämä mitta-arvo perustuu kunkin tilaavan asiakkaan SLA-rikkomuksiin. Raja-arvon ylityksiä ei suositella. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin SLA-rikkomusten lukumäärän mukaan:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista liikennevaloa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. Kaikkien asiakkaiden SLA-rikkomusten arvo on 0 (nolla).

SLA-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tuloskortti -portlettiin, joka sisältää tämän palvelun asiakkaiden rikkomien mittatietojen luettelon. Tiedot näytetään ruudukkomuodossa, ja ne sisältävät valitun palvelun kaikkien asiakkaiden mittatietojen liikennevalot ja palkit. Sarakkeet ovat seuraavat:

Asiakas

Palvelun tilaavan asiakasosaston nimi.

Veloitukset

Osaston tilausmaksut.

Tapahtumat

Tämän palvelun kaikkien asiakkaiden avointen tapahtumien kokonaismäärä. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 30 % yli määritetyn raja-arvon.
- Keltainen. Tapahtumien lukumäärä on yli 10 % yli määritetyn raja-arvon.
- Vihreä. Tapahtumien lukumäärä on enintään 10 % yli määritetyn raja-arvon.

Tyytyväisyys

Tämä sarake viittaa tilauksen ominaisuussivun Asiakastyytyväisyysluokitus-kenttään. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakastyytyväisyys on alle 50 %.
- Keltainen. Asiakastyytyväisyys on alle 80 %.
- Vihreä. Asiakastyytyväisyys on vähintään 80 %.

SLA

Tämä sarake viittaa tilauksen ominaisuussivun SLA-rikkomusten raja-arvo -kenttään. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista liikennevaloa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. SLA-rikkomuksia on tässä tapauksessa nolla.

Tyytyväisyys

Tämän mitta-arvon tiedot noudetaan tilauksen ominaisuussivun Asiakastyytyväisyysluokitus-kentästä. Kentän arvo on 1–100 prosenttia. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin tyytyväisyysluokituksen mukaan:

- Punainen. Asiakastyytyväisyys on alle 50 %.
- Keltainen. Asiakastyytyväisyys on alle 80 %. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä liikennevalo. Asiakastyytyväisyys on vähintään 80 %.

Tyytyväisyys-mittatiedon linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tulokortti -portlettiin. Tämä portlet kuvataan SLA-mittatiedon yhteydessä.

Budjetti

Mitta-arvo perustuu suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten vertailuun. Vertailussa otetaan huomioon toteutuneet vuoden alusta viimeisiin toteutuneisiin asti. Napsauttamalla mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun Taloussuunnitelma-sivulle, jossa on luettelo kyseisen palvelun kustannussuunnitelmista. Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot vertailuarvon mukaan:

- Punainen. Vertailuarvo on yli 120 % suunnitelluista kustannuksista.
- Keltainen. Vertailuarvo on vähintään 100 % suunnitelluista kustannuksista. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Vertailuarvo on enintään 100 % suunnitelluista kustannuksista.

Kustannusten palautuminen

Tämä mittatieto perustuu palvelun kuluvan vuoden palautettujen kustannusten ja kokonaiskustannusten vertailuun. Kokonaiskustannukset ovat palvelun toteutuneet kustannukset, jotka lasketaan palvelun hierarkian Talouskoonti-sivulla. Palautetut kustannukset lasketaan Takaisinveloitukset-sivun tapahtumien perusteella. Näihin kustannuksiin sisältyvät kaikki kuluvan kalenterivuoden palautetut kustannukset. Voit päivittää sivun napsauttamalla Kustannusten palauttaminen -linkkiä.

Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot palautettujen kustannusten mukaan:

- Punainen. Palautetut kustannukset kattavat alle 80 % kuluvan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista.
- Keltainen. Palautetut kustannukset kattavat alle 100 % kuluvan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä liikennevalo. Palautetut kustannukset kattavat vähintään 100 % kuluvan vuoden toteutuneista kokonaiskustannuksista.

Kuormitus

Tämä mittatieto perustuu edellisen ja kuluvan kuukauden toteutuneiden ja ETC:n määrään verrattuna palvelun tavoitesuunnitelman työhön samalta ajanjaksolta. Palvelun ali-investointien toteutuneita, ETC-arvoja ja tavoitesuunnitelman työtä ei oteta huomioon. Voit siirtyä palveluhierarkian Työn koonti -sivulle napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Sivun näyttää, miten ali-investointien varaukset heijastuvat palveluhierarkian pääinvestointiin.

Tämä mitta-arvo näyttää seuraavat liikennevalot kuormituksen mukaan:

- Punainen. Kuormitus on yli 120 % tavoitesuunnitelman työstä.
- Keltainen. Kuormitus on yli 100 % tavoitesuunnitelman työstä. (Jos liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Kuormitus on enintään 100 % tavoitesuunnitelman työstä.

Yhteensopivuus

Tähän mittatietoon koostetaan kaikki palvelun yhteensopivuuden tekijät. Voit siirtyä palveluhierarkian yhteensopivuussivulle napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Seuraavat liikennevalojen määritykset perustuvat yhteensopivuuden liikennevalon kokonaisarvoon, johon koostetaan yhteensopivuussivun kaikki yhteensopivuuskentät:

- Punainen. Yhteensopivuus-sivun Yhteensopivuus-attribuutin liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Yhteensopivuus-sivun Yhteensopivuus-attribuutin liikennevalo on vihreä.

Assetit ja sovellukset

Tämä liikennevalo edustaa assettien ja sovellusten Yhteensopivuus-sivujen yhtä koostettua yhteensopivuusarvoa. Napsauttamalla mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun Assetit-sivulle, joka sisältää tähän palveluun kiinnitettyjen assettien ja sovellusten portletit.

Seuraavat liikennevalojen määritykset perustuvat yhteensopivuuden liikennevalon kokonaisarvoon, johon koostetaan Palvelun assetit -sivun kaikki yhteensopivuuskentät:

- Punainen. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Keltainen. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on keltainen, eikä yhdenkään liikennevalo ole punainen.
- Vihreä. Vähintään yhden assettien tai sovellusten yhteensopivuuden kokonaismitta-arvon liikennevalo on vihreä, eikä yhdenkään liikennevalo ole punainen tai keltainen.

projektit

Tämä mittatieto perustuu kaikkien palvelun hierarkiaan liittyvien projektien Tilan ilmais -kenttään.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin projektin tilan mukaan:

- Punainen. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmais on punainen.
- Keltainen. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmais on keltainen.
- Vihreä. Palveluun liittyvän projektin tilan ilmais on vihreä.

Tarkastuspisteet

Tämä mittatieto perustuu niiden avaintehtävien valmistuspäivään, jotka kuuluvat palveluhierarkiaan liittyviin projekteihin. Muutospyynnöiksi merkittyjä tehtäviä ei huomioida.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin avaintehtävän tarkastuspisteiden mukaan:

- Punainen. Avaintehtävät, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden (kuluva, edellinen ja seuraava kuukausi) sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kahdella viikolla.
- Keltainen. Avaintehtävät, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman vähintään kolmella päivällä. (Jos tehtävän liikennevalo ei ole punainen, se on keltainen.)
- Vihreä. Avaintehtävät, joiden liikennevalo ei ole punainen tai keltainen.

Napsauttamalla Tarkastuspisteet-mitta-arvon linkkiä voit siirtyä palvelun avaintehtävien ja tarkastuspisteiden sivulle. Tämä sivu sisältää Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletin, joka käyttää CA Clarity PPM:n avaintehtävien tietoja. Tämä portlet näyttää vain avaintehtävät, jotka kuuluvat palvelun hierarkiasivulla lueteltuihin investointeihin.

Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Projektin tila. Hyväksytty
- Aktiivinen projekti -kenttä Valittu
- Projektin eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän tila. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän valmistumisprosentti. On oltava alle 100 %

Portlet näyttää tiedot ruudukossa, ja se sisältää kuluvan kuukauden sekä enintään kolmen tulevan kuukauden tiedot.

Seuraavat sarakkeet tulevat näkyviin:

- Projekti Projektiobjektin Nimi-määrite. Napsauttamalla projektin nimen linkkiä voit siirtyä projektin ominaisuussivulle.
- Nimi. Tehtäväobjektin Tehtävän nimi -määrite. Napsauttamalla tehtävän nimeä voit siirtyä tehtävän ominaisuussivulle.
- Aloitus Tehtäväobjektin Alkamispäivä-määrite.
- Päättymisen Tehtäväobjektin Päättymispäivämäärä-määrite.
- Tila Tehtäväobjektin Tila-määrite.
- %:a valmiina Tehtäväobjektin %:a valmiina -määrite.
- Gantt Gantt-kaavion Gantt-palkit käyttävät nykyistä tavoitesuunnitelmaa ja päättymispäivää. Kaavioissa käytetään samoja liikennevalosääntöjä kuin Palvelun kunto -portletin Tarkastuspisteet-liikennevaloissa.

Riskit

Tämä mittatieto perustuu projektin riskien ja muutostilauksen (tehtävän) riskien yhteenvedon. Projektin riski on projektiobjektin määrite. Muutostilauksen ja tehtävän riski ovat tehtäväobjektin määritteitä. Tiedot noudetaan palvelun hierarkian investoinneista.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin riskin luonteen mukaan:

- Punainen. Korkean prioriteetin riskejä on vähintään yksi.
- Keltainen. Keskitason prioriteetin riskejä on vähintään yksi.
- Vihreä. Projekteissa ei ole korkean eikä keskisuuren prioriteetin riskejä.

Napsauttamalla Riskit-mitta-arvon linkkiä voit siirtyä Palvelun riskit -sivulle, joka sisältää Riskit-portletin. Tämä portlet muistuttaa Tarkastuspisteet-portletia. Se sisältää palvelun hierarkiassa olevien projektien ja muutostilausten (tehtävien) riskit.

Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Projektin tila. Hyväksytty
- Aktiivinen projekti -kenttä Valittu
- Projektin eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän tila. Aloitettu, Ei käynnistetty
- Tehtävän valmistumisprosentti. On oltava alle 100 %
- Tehtävän tyyppi Muutostilaus
- Riskin tila Avoin, Käynnissä oleva työ

Portlet näyttää tiedot ruudukossa, ja se sisältää kuluvan kuukauden sekä enintään kolmen tulevan kuukauden tiedot. Portlet sisältää kaikki projektiin liittyvät tehtävät sekä tehtävät, joihin liittyy muutostilauksia.

Sarakkeet ovat seuraavat:

- Projekti Projektiobjektin Nimi-määrite. Projektin nimeä napsauttamalla voit siirtyä projektin mittareihin.
- Riski Riskiobjektin nimi-määrite. Kun napsautat riskin nimeä, siirryt Riskien ominaisuudet -sivulle.
- Muutostilaus Muutostilausobjektin (tehtäväobjektin) Nimi-määrite. Kun napsautat muutostilauksen nimeä, siirryt Tehtävän ominaisuudet -sivulle.
- Prioriteetti Riskiobjektin Prioriteetti-attribuutti.
- Omistaja Riskin omistaja. Riskiobjektin Omistaja-attribuutti.
- Vaikutus Riskiobjektin Vaikutus-attribuutti. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:
 - Punainen. Riskin vaikutus on suuri.
 - Keltainen. Riskin vaikutus on keskitasoa.
 - Vihreä. Riskin vaikutus ei ole suuri eikä keskitasoa.

Todennäköisyys

Riskiobjektin Todennäköisyys-määrite. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Riskin todennäköisyys on suuri.
- Keltainen. Riskin todennäköisyys on keskitasoa.
- Vihreä liikennevalo. Riskin todennäköisyys ei ole suuri eikä keskitasoa.

Tila

Tila-kentän avattavan valikon arvo (Avoin, Käynnissä oleva työ, Ratkaistu tai Suljettu).

Muutostilaukset

Tässä liikennevalossa käytetään Tehtävän päättymispäivä -attribuuttia. Tehtävät, joiden Tehtävän tyyppi -attribuutin arvo on Muutostilaus, ovat valittuina. Päivitä sivu napsauttamalla mitta-arvon linkkiä. Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä (alkaen kuluva päivästä ja sisältäen edeltävän kuukauden sekä seuraavan kuukauden) ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kahdella viikolla.
- Keltainen. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän vähintään kolmella päivällä.
- Vihreä. Muutostilaukset, joiden eräpäivä on kolmen kuukauden sisällä ja jotka ovat ylittäneet tavoitesuunnitelman päättymispäivän enintään kahdella päivällä.

Asiakasseuranta

Palvelun asiakasseuranta -portlet näyttää asiakkaiden suhteen palveluun osoittamalla käytön, veloitetun summan, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Tiedot esitetään kuplakaaviossa, jossa suuret asiakkaat näkyvät ylhäällä oikealla. Pienet asiakkaat näkyvät alhaalla vasemmalla. Palvelun omistaja voi tarkastella kaikkia tilaavia asiakkaita suhteessa palvelun mittatietoihin.

Ota huomioon seuraavat kuplakaavioita koskevat seikat:

- Kukin kupla edustaa asiakasosastoa. Kuplaa napsauttamalla siirryt Osaston tilaukset -sivulle, joka sisältää kaikkien kyseisen osaston tilanneiden asiakkaiden luettelon.
- Kuplan koko ilmaisee tapahtumien lukumäärän (eli asiakkaan kirjaamien avointen palvelutapahtumien lukumäärän). Mitä enemmän tapahtumia on, sitä suurempi on kupla.
- X-akseli näyttää kustannukset (palvelun ominaisuuksien Tilaukset-sivun attribuutti).
- Y-akseli näyttää käyttölukemat, jotka perustuvat Avainmitta-arvon tyyppi -sivun Käyttö-tyyppiin.
- Kuplan väri edustaa SLA-rikkomuksia. Tilauksen ominaisuussivu sisältää kentän SLA-rikkomuksia varten sekä kentän, johon raja-arvo määritetään. Asiakas täyttää kentät manuaalisesti.

Käytössä ovat seuraavat värit:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
- Keltainen. Asiakas ei ole ylittänyt raja-arvoa. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista kuplaa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
- Vihreä. Asiakkaan SLA-rikkomus-kentän arvo on 0 (nolla).

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää käynnissä olevien projektien ja muutostilausten tiedot. Portletissa ei käytetä peruutettuja tai valmiita kohteita. Tämän portletin avulla palvelun omistaja voi hallita palveluidensa suunniteltuja muutoksia.

Projektin analyysi -portlet näyttää tiedot hierarkkisessa ruudukossa. Hierarkian ylätasoa sisältää projektien nimet. Voit siirtyä projektin ominaisuussivulle napsauttamalla projektin nimeä. Kun laajennat projektin tiedot, seuraavalla tasolla näytetään projektin avaintehtävän ja muutostilauksen nimet. Voit siirtyä muutostilauksen Tehtävän ominaisuudet -sivulle napsauttamalla muutostilauksen nimeä. Voit siirtyä tehtävän Tehtävän ominaisuudet -sivulle napsauttamalla tehtävän nimeä.

Portlet sisältää seuraavat sarakkeet:

Nimi

Projektin, avaintehtävän tai muutostilauksen nimi.

Tavoitesuunnitelman kustannus

Projektin tavoitesuunnitelman kustannukset tai rahallinen arvo.

Toteutuneet kustannukset

Projektin toteutuneet kustannukset.

Kustannusvarianssi

Näyttää tavoitesuunnitelman kustannuksia ja toteutuneita kustannuksia vertaamalla saatavan erotusprosentin.

Gantt

Näyttää projektin tai tehtävän Gantt-kaavion. Gantt-palkkien värit määräytyvät sen mukaan, onko tehtävä myöhässä tai miten lähellä tehtävä on valmistumispäiväänsä. Tehtävä näkyy sinisenä, jos se ei ole myöhässä. Tehtävä näkyy punaisena, jos se on myöhässä.

Palveluntarjoajan mittarit

Palveluntarjoajan mittarit ovat käytettävissä osasto-objektissa. Mittarit kuvaavat palveluntarjoajiksi merkittyjen osastojen tietoja. Palveluntarjoajan mittarit sisältävät useita portleteja, joiden porautumistoiminnoilla saat tietoja asiakkaiden tilastoista, palveluiden toimituksista, palveluiden toimituskustannuksista ja tulevista palvelupyynnöistä. Palveluntarjoajan osastopäälliköt tai korkean tason IT-vastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Osastopäälliköt voivat tarkastella palveluidensa yhteenvetoa seuraavien portletien avulla:

- Asiakasseuranta
- Projektin analyysi
- Kaikki palvelut

Asiakasseuranta

Asiakasseuranta-portlet näyttää tilaavien asiakkaiden suhteen kaikkiin palveluntarjoajan osaston omistamiin palveluihin. Portlet näyttää erityisesti käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Tiedot esitetään kuplakaaviossa. Suuret asiakkaat näkyvät ylhäällä oikealla ja pienet asiakkaat alhaalla vasemmalla.

Ota huomioon seuraavat kuplakaavioita koskevat seikat:

- Kukin kupla edustaa asiakasta, joka on tämän palveluntarjoajan osaston omistaman palvelun tilaaja.
- Y-akseli ilmaisee palveluiden lukumäärän. Asiakasosastot sisältävät palveluiden luettelon osana tilausta. Lukumäärä sisältää myös aliosastojen palvelut.
- X-akseli ilmaisee tilausmaksut.
- Kuplien tiedot kattavat kaikki palvelut, jotka asiakas on tilannut ja joita tämä palveluntarjoajan osasto tukee. Tapahtumien ja maksujen tiedot koostetaan kaikista palveluista.
- SLA-rikkomusten liikennevaloen värit ovat seuraavat:
 - Punainen. Jollakin tilauksella on punainen liikennevalo.
 - Keltainen. Jollakin tilauksella on keltainen liikennevalo.
 - Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloja ei ole.

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää käynnissä olevien projektien ja muutostilausten tiedot. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Projektin analyysi -portletia seuraavia poikkeuksia lukuun ottamatta:

- Voit suodattaa tiedot projektin, projektipäällikön tai palvelun mukaan.
- Portletin sarakkeet ovat Nimi, Palvelu, Tavoitesuunnitelma, Todellinen, CV ja Gantt.
- Myös aliosastojen palvelut sisällytetään tietoihin.

Kaikki palvelut

Kaikki palvelut -portlet sisältää mittatietojen luettelon. Kunkin mittatiedon tilan ilmaisee liikennevalo. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi nopeasti selvittää palvelualueet. Näitä alueita ovat raja-arvon ylittävät alueet (punainen), seurattavat alueet (keltainen) ja ongelmattomat alueet (vihreä). Mahdolliset aliosastojen palvelut sisällytetään tietoihin.

Osasto-objektin Kaikki palvelut -portlet muistuttaa palveluobjektin Palvelun kunto -portletia seuraavia eroja lukuun ottamatta:

- Palveluntarjoajan osasto voi omistaa useita palveluita.
- Palveluntarjoajan osasto voi sisältää aliosastojen palveluita.
- Liikennevalot kerätään kaikista palveluista tarjoavan osaston omistamista palveluista.

Seuraavan luettelon portleteihin voit porautua Kaikki palvelut -portletin mittatietojen kautta. Nämä portletit eroavat palvelun mittareiden Palvelun kunto -porautumisportleteista.

Mitta-arvot

Voit siirtyä portlettiin napsauttamalla Arvo- tai Käyttö-mitta-arvon linkkiä. Portlet luettelee avainmitta-arvojen tiedot palvelun mukaan. (Tiedot on suodatettu ennalta Arvo- tai Käyttö-avainmitta-arvotyyppin mukaan.) Palveluntarjoajan osasto omistaa palvelut.

Uusien tapahtumien trendi

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tapahtumat-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää asiakkaan kaikille palveluille luomien tapahtumien kokonaismäärän. Käsiteltävät palvelut ovat niitä, jotka palveluntarjoajan osasto on omistanut kuuden edellisen kuukauden aikana (kuluvasta päivästä lähtien).

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tapahtumat-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan omistamien palveluiden avointen tapahtumien kokonaismäärän tilaavan asiakkaan mukaan.

Budjettianalyysi

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Budjetti-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan tukemien palveluiden toteutuneet ja suunnitellut kustannukset. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite. Voit siirtyä palvelun budjettisivulle napsauttamalla palvelun nimeä.

Toteutuneet kustannukset

Palveluobjektin Toteutuneet kustannukset -määrite.

Suunnitellut kustannukset

Palveluobjektin Suunnitellut kustannukset -määrite.

Varianssi

Suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten välinen erotus.

Tila

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin suunniteltujen ja toteutuneiden kustannusten vertailuarvon perusteella. Vertailussa otetaan huomioon kustannukset vuoden alusta viimeisimpiin toteutuneisiin kustannuksiin asti.

- Punainen. Vertailuarvo on yli 120 % suunnitelluista kustannuksista.
- Keltainen. Vertailuarvo on yli 100 % suunnitelluista kustannuksista.
- Vihreä. Vertailuarvo on enintään 100 % suunnitelluista kustannuksista.

Kuormitusanalyysi palveluittain

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Kuormitus-mittatiedon linkkiä. Portlet näyttää kaikkien palveluntarjoajan osaston tukemien palveluiden toteutuneen työn ja jäljellä olevan työn verrattuna tavoitesuunnitelman työhön. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite.

Todellinen työ

Toteutuneet työtunnit yhteensä.

ETC

Palveluobjektin ETC-määrite (tunteina).

Tavoitesuunnitelman työ

Palveluobjektin Tavoitesuunnitelman työ -määrite (tunteina).

Palvelun yhteensopivuus

Voit avata portletin napsauttamalla Yhteensopivuus-mitta-arvon linkkiä. Portlet näyttää palveluntarjoajan osaston palvelut ja niiden yhteensopivuuden liikennevalot. Sitä käytetään yhdessä palvelun mittareiden Palvelun kunto - portletin yhteensopivuuden liikennevalojen kanssa. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ne noudetaan kunkin palvelun omilta yhteensopivuussivuilta. Seuraavat sarakkeet tulevat näkyviin:

- Nimi. Palveluobjektin Palvelun nimi -määrite. Napsauttamalla palvelun nimen linkkiä siirryt kyseisen palvelun yhteensopivuussivulle.
- Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen Palvelun yhteensopivuussivun yleinen Yhteensopivuus-liikennevalo.

Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Tarkastuspisteet-mittatiedon linkkiä. Tämän portletin tiedot perustuvat kaikkiin palveluntarjoajan osaston omistamiin palveluihin liittyviin projekteihin. Sarakkeet ovat seuraavat:

Palvelu

Näyttää palveluntarjoajan osaston tukemien palveluiden nimimääritteet.

Projekti

Näyttää projektin nimen palvelun hierarkiassa.

Nimi

Näyttää projektin avaintehtävän tai -tarkastuspisteen nimen.

Aloititus/Valmis

Näyttää tehtävän tai tarkastuspisteen alkamis- ja päättymispäivät.

Tila

Näyttää avaintehtävän tai -tarkastuspisteen tilan.

%:a valmiina

Näyttää avaintehtävän tai -tarkastuspisteen etenemisen prosenttiosuutena.

Aikataulu

Näyttää projektin aikataulun.

Riskit

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Riskit-mittatiedon linkkiä. Portletin tiedot perustuvat palveluntarjoajan osaston palveluihin liittyviin projekteihin ja avaintehtäviin. Portletin Palvelun nimi -määrite viittaa palveluntarjoajan osaston tukemiin palveluihin.

Assetit

Voit avata tämän portletin napsauttamalla Assetit ja sovellukset -mittatiedon linkkiä. Portletin tiedot noudetaan omaisuuseräobjektista. Tiedot valitaan seuraavien kenttien arvojen mukaan:

- Käyttöomaisuuserän tila Hyväksytty
- Omaisuuserän eteneminen. Aloitettu, Ei käynnistetty

Tiedot näkyvät ruudukossa, ja ne sisältävät hierarkian palveluiden kaikki omaisuuserät. Portlet sisältää seuraavat sarakkeet:

Nimi

Omaisuuseräobjektin Asset-nimi-määrite.

Kategoria

Omaisuuserän luokka.

Tila

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuussivun Tilan ilmaisin - liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Punaisia liikennevaloja on vähintään yksi.
- Keltainen. Keltaisia liikennevaloja on vähintään yksi.
- Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloja ei ole.

Lakimääräinen yhteensopivuus

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Lakimääräinen yhteensopivuus -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Lakimääräinen yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Käyttöoikeussopimuksen noudattaminen -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Käyttöoikeussopimuksen yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus

Tämä liikennevalo perustuu assetin ominaisuuksien Yhteensopivuus-sivun Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus -liikennevaloon. Tiedot kerätään palveluhierarkian kaikista aseteista. Liikennevalo määräytyy seuraavien tietojen mukaan:

- Punainen. Jonkin assetin Ylläpitovaatimusten yhteensopivuus -mitta-arvon liikennevalo on punainen.
- Vihreä. Ei punaisia liikennevaloja.

Riski

Omaisuseräobjektin Riski-määrite.

sovellukset

Voit siirtyä Sovellukset.portlettiin napsauttamalla Assetit- tai Sovellukset-mitta-arvon linkkiä. Portlet muistuttaa Assetit-portletia, mutta sen tiedot noudetaan palveluhierarkioihin perustuvasta Sovellus-objektista.

Asiaksmittarit

Osasto-objektin asiaksmittarit näyttävät asiakkaiksi merkittyjen osastojen tiedot. Mittarit sisältävät useita portleteja, jotka vuorostaan sisältävät porautumiskohteita. Yksittäiset asiakasosastopäälliköt tai asiakasvastuuhenkilöt käyttävät näitä mittareita.

Osastopäällikkö voi tarkastella seuraavia tilastoja:

- palvelun toimitus
- Käyttö
- tilattujen palveluiden kustannukset
- nykyiset palvelujen muutospyynnöt
- asiakalta palvelun käytöstä veloitetut summat.

Seuraavat portletit ovat käytettävissä:

- Tilauksen seuranta
- Projektin analyysi
- Asiakasveloitusanalyysi
- Kaikki tilaukset

Tilauksen seuranta

Tilauksen seuranta -portlet näyttää tilatut palvelut käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten mukaan.

Osastopäällikkö voi tarkastella kalleimpia tilauksia ja tutustua käytön ja SLA-rikkomusten tietoihin. Tiedot esitetään kuplakaaviossa. Kukin kupla edustaa yhtä palvelua.

Voit siirtyä palvelun mittareihin napsauttamalla kuplaa. Voit näyttää palvelun nimen siirtämällä osoittimen kuplan päälle.

Projektin analyysi

Projektin analyysi -portlet näyttää eri projektien ja muutostilausten tiedot. Tiedot edustavat osaston tilaamien palveluiden käynnissä olevia projekteja ja muutostilauksia. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Projektin analyysi -portletia, mutta se sisältää Palvelu-lisämääritteen. Määrite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

Asiakasveloitusanalyysi

Asiakasveloitusanalyysi-portlet vertaa kunkin palvelun suunniteltuja ja toteutuneita kustannuksia kuuden kuukauden ajalta. Näin osastopäällikkö saa ajan tasalla olevia tietoja palvelun budjetista ja palvelun toimittamisen toteutuneista kustannuksista. Tiedot näytetään pylväskaaviossa. Kukin pystypylväs edustaa yhtä palvelua. X-akseli näyttää kustannukset ja Y-akseli palveluiden nimet. Nämä tiedot perustuvat palveluihin, joita asiakas tilaa.

Kaikki tilaukset

Tilauksella tarkoitetaan palvelua, jonka asiakasosasto on tilannut ja jonka käytöstä asiakas maksaa.

Kaikki tilaukset -portlet muistuttaa palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletia. Sisältää mitta-arvojen luettelon. Kunkin mitta-arvon tilan ilmaisee liikennevalo.

Toisin kuin Palvelun kunto -portletissa, tässä portletissa ei ole Hallinta-osaa. Osastopäällikkö voi nopeasti selvittää raja-arvon ylittävät tilausalueet (punainen), seurattavat tilausalueet (keltainen) ja ongelmattomat tilausalueet (vihreä). Näyttö sisältää palvelut, jotka asiakasosasto on tilannut.

Seuraavassa kuvataan mittatiedot ja portletit, joihin Kaikki tilaukset -mittatiedot liittyvät.

Arvo

Tätä linkkiä napsauttamalla voit avata luettelon, joka sisältää palvelun mukaiset avainmittatiedot. Luettelo sisältää kaikki asiakkaan tilaamat palvelut. Tätä linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan Arvo-mitta-arvotyypin mukaan.

Käyttö

Tätä linkkiä napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan Käyttö-mitta-arvotyypin mukaan.

Tapahtumat

Napsauttamalla Tapahtumat-linkkiä voit siirtyä seuraaviin asiakastapahtumien analyysisivun portleteihin:

Uusien tapahtumien trendi

Uusien tapahtumien trendi -portlet muistuttaa palvelun mittareiden Uusien tapahtumien trendi -portletia. Erona on, että tämä portlet näyttää uusien tapahtumien kokonaismäärän asiakkaan mukaan. Tiedot noudetaan palveluista, jotka on tilattu edellisen kuuden kuukauden aikana alkaen kuluva päivästä.

Asiakkaan avoimet tapahtumat palveluittain

Tämä portlet muistuttaa palvelun mittareiden Avoimet tapahtumat -portletia. Erona on, että tämä portlet näyttää kaikkien asiakkaan tilaamien palveluiden avoimien tapahtumien kokonaismäärän.

SLA

Napsauttamalla SLA-linkkiä voit siirtyä Tulokortti-portlettiin. Tämä portlet sisältää kaikkien asiakkaan tilaamien palveluiden nimet, mitta-arvot ja liikennevalot (veloitukset, tapahtumat, tyytyväisyys, SLA).

Tyytyväisyys

Napsauttamalla linkkiä voit siirtyä Tulokortti-portlettiin.

projektit

Päivitä sivu napsauttamalla tätä.

Tarkastuspisteet

Napsauttamalla tätä linkkiä voit avata Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletin. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portletia. Erona on, että näytetyt tiedot perustuvat projekteihin, jotka liittyvät asiakkaan tilaamien palveluiden hierarkioihin. Toisin sanoen tämä portlet näyttää yhden palvelun sijaan useita palveluita. Portletin Palvelun nimi -attribuutti viittaa palveluntarjoajan osaston palveluiden nimiin.

Riskit

Avaa Riskit-portlet napsauttamalla tätä linkkiä. Portlet muistuttaa palvelun mittareiden Riskit-portletia. Erona on, että näytetyt tiedot perustuvat projekteihin, jotka liittyvät asiakkaan tilaamien palveluiden hierarkioihin. Toisin sanoen tämä portlet näyttää yhden palvelun sijaan useita palveluita. Portletin Palvelun nimi -määrite viittaa palveluntarjoajan osaston palveluiden nimiin.

Asiakasportaali (BRM Accelerator)

Voit käyttää asiakasportaalia, jos olet vähintään yhden asiakasosaston asiakasvastuuhenkilö.

Asiakasportaalin avulla asiakasvastuuhenkilö saa ajan tasalla olevia tietoja asiakkaista ja asiakkaiden käyttämistä palveluista.

Portlet sisältää seuraavat:

- Tilauksen toimitus
- Tilauspyynnöt
- tilausmaksut.

Voit siirtyä Asiakas-portaaliin IT-palvelunhallinnasta.

Tilauksen toimitus

Tilauksen toimitus -sivu sisältää seuraavat portletit:

Tilauksen seuranta

Näyttää kuplakaavion, joka sisältää tilattujen palveluiden käytön, veloitusten, tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten tiedot. Asiakasvastuuhenkilö voi tarkistaa kalleimmat palvelut ja tutustua käytön ja SLA-rikkomusten tietoihin. Portlet sisältää asiakasvastuuhenkilön kaikkien asiakkaiden kaikki tilatut palvelut. Kukin kupla edustaa yhtä palvelua. Kuplaa napsauttamalla poraudut palvelun mittareihin. Y-akseli ilmaisee asiakasvastuuhenkilölle määritettyjen asiakkaiden lukumäärän. Tämä lukumäärää sisältää asiakkaiden aliosastot. X-akseli ilmaisee tilausmaksut.

Tuloskortti

Näyttää tiettyjen mitta-arvojen liikennevalot ruudukossa. Näyttää asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden luettelon sekä asiakkaiden tilauksiin perustuvat liikennevalot. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

Mitta-arvot

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Käyttö-avainmitta-arvon tiedot. Asiakasvastuuhenkilöt voivat tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja. He voivat samalla tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

Toimenpiteet

Tukee asiakasportaalin käyttöä oletusyleiskuvaussivuna. Tämä toimenpideportlet ei edellytä erillistä asennusta.

Tilauspyynnöt

Tilauspyynnöt-sivu sisältää seuraavat portletit:

ideat

Noutaa ideoiden tilastotiedot asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden tilaamista palveluista. Portlet valitsee ideat sen mukaan, mihin asiakasvastuuhenkilön osastoihin käyttäjä kuuluu. Kukin idea liittyy palveluun, jota osasto tilaa. Portletin attribuuttien tiedot ovat peräisin seuraavista objekteista:

- Idea
- Palvelu
- Osasto

Portletin tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Prioriteetti

Näyttää ideaobjektin prioriteetin.

- Punainen. Korkean prioriteetin idea.
- Keltainen. Keskitason prioriteetin idea.
- Vihreä. Matalan prioriteetin idea.

Palvelu

Näyttää idean hierarkiassa luetellun palvelun nimen. Palvelun nimi -attribuutti liittyy Palvelu-objektiin.

Idean aihe

Näyttää ideaobjektin aiheen.

Osasto

Näyttää osaston, johon käyttäjä kuuluu.

Arvioitu hyöty

Näyttää ideaobjektin arvioidun hyödyn.

Arvioitu kustannus

Näyttää ideaobjektin arvioidut kustannukset.

Lähetyspäivämäärä

Näyttää ideaobjektin lähetyspäivän.

Hyväksyntäpäivämäärä

Näyttää ideaobjektin hyväksymispäivän.

Projektin analyysi

Näyttää asiakasvastuuhenkilön kaikkien asiakkaiden tilaamien palveluiden käynnissä olevien projektien ja muutostilausten tiedot. Tiedot näytetään hierarkkisessa ruudukossa. Projektien nimet näkyvät ruudukon ylätasolla.

Huomautus: napsauttamalla projektin nimeä voit siirtyä projektin ominaisuussivulle. Projektin tehtäväluettelon saa näkyviin laajentamalla projektin. Palvelu-määrite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

tilausmaksut.

Tilausmaksut-sivu sisältää seuraavat portletit:

Osaston laskut

Näyttää asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden nykyisen laskun summan nykyisenä ja edellisenä tilikautena. Portletin attribuuttien tiedot ovat peräisin seuraavista objekteista:

- Osasto
- Lasku

Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Nimi

Näyttää asiakasvastuuhenkilön tukeman Osasto-objektin asiakasosastojen nimet. Voit siirtyä asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimeä.

ID

Näyttää laskuobjektin numeron. Voit siirtyä asiakasosastosta Lasku-objektiin napsauttamalla laskun numeroa.

Laskun päivämäärä

Näyttää laskuobjektin päivämäärän.

Määrä

Näyttää laskuobjektin summan.

Ajanjakso

Näyttää laskun sisältämien veloitusten tilikauden.

Tila

Näyttää laskuobjektin tilan.

Veloitukset palvelusta ajan myötä

Näyttää kaikki asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden tilaamat palvelut. Näyttää myös kunkin palvelun laskujen kokonaissummat kuuden edellisen kuukauden ajalta. Tiedot näytetään viivakaaviossa, jonka kukin viiva vastaa yhtä palvelua. Jos asiakasvastuuhenkilön asiakkaiden käytössä on esimerkiksi kolme palvelua, viivakaavio sisältää määritetyn ajanjakson kattavat kolme pisteviivaa. X-akseli ilmaisee kuukaudet ja Y-akseli kustannukset.

Laskuhistoria

Luo tilannevedoksen kunkin asiakkaan laskujen veloituksista kuuden kuukauden ajalta. Veloitukset kootaan kaikista asiakkaan tilaamista palveluista. Tiedot näytetään viivakaaviossa, jonka kukin viiva vastaa yhtä asiakasta. Jos asiakasvastuuhenkilöllä on esimerkiksi kolme asiakasta, viivakaavio sisältää määritetyn ajanjakson kattavat kolme pisteviivaa. X-akseli näyttää edelliset kuusi kuukautta kuluva päivästä alkaen. Y-akseli näyttää kustannukset.

Palveluntarjoajan portaali

Voit käyttää palveluntarjoajan portaalia, jos olet vähintään yhden palveluntarjoajan osaston osastopäällikkö. Laskut on hyväksyttävä, jotta tiedot näkyvät talousportleteissa.

Voit siirtyä tähän portaaliin napsauttamalla IT-palvelunhallinnassa olevaa linkkiä. Tämän portaalin avulla IT-pääkäyttäjät ja -päälliköt saavat ajan tasalla olevia tietoja useiden palveluntarjoajan osastojen palveluista ja asiakkaista.

Portletit sisältävät seuraavat:

- Yleiskuvaus
- Asiakkaat
- Tapahtumat
- Projektit/muutostilaukset
- Kuormitus
- Talous

Huomautus: Esimerkki päällekkäisyydestä: IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö käsittelee osastoa ja palvelua. Palvelu on osa toisen palvelun palveluhierarkiaa, ja sama IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö käsittelee myös tätä toista palvelua. Molemmat palvelut otetaan huomioon.

Yleiskuvaus

Yleiskuvaus-sivu sisältää seuraavat portletit:

Toimenpiteet

Tukee asiakasportaalin käyttöä oletusyleiskuvaussivuna. Tämä toimenpideportlet ei edellytä erillistä asennusta, ja se sijaitsee muualla tuotteessa.

Kaikki palvelut

Näyttää mitta-arvojen luettelon ja mitta-arvojen tilan ilmaisevat liikennevalot. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi nopeasti selvittää raja-arvon ylittävät palvelualueet (punainen), seurattavat palvelualueet (keltainen) ja ongelmattomat palvelualueet (vihreä).

Huomautus: Portlet eroaa palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletista. IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö voi tarkastella useita osastoja ja osastojen palveluita samanaikaisesti yhden osaston sijaan. Portlet sisältää seuraavat mitta-arvot:

Arvo

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan näyttämään Arvo-tyypin avainmitta-arvot.

Käyttö

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä Mitta-arvot-portlettiin, joka suodatetaan näyttämään Käyttö-tyypin avainmitta-arvot.

Tapahtumat

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä palveluntarjoajan portaalin Tapahtumiin.

SLA

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tulokortti -portletiin. Tämä portlet on linkki, joka koostaa kaikkien asiakkaiden palvelumitta-arvot.

Tyytyväisyys

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Asiakkaan tulokortti -portletiin.

Budjetti

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Napsauttamalla tämän mitta-arvon linkkiä voit siirtyä Budjettianalyysi-portlettiin. Portlet näyttää samat tiedot kuin palveluntarjoajan osaston Budjetti-mitta-arvon linkkiä napsautettaessa.

Kustannusten palautuminen

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Päivitä sivu napsauttamalla mitta-arvon linkkiä.

Kuormitus

Määritä tämän mitta-arvon liikennevalot laskemalla ensin palveluiden koostetut arvot. Sovella sitten palvelun mittareiden Palvelun kunto -portletin liikennevalosääntöjä. Siirry Kuormitusanalyysi palveluittain -portlettiin napsauttamalla mitta-arvon linkkiä.

Yhteensopivuus

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Palvelun yhteensopivuus -portlettiin. Liikennevalo määräytyy seuraavasti:

- Punainen. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on punainen.
- Keltainen. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on keltainen.
- Vihreä. Vähintään yhden palvelun liikennevalo on vihreä.

Assetit ja sovellukset

Tätä mitta-arvoa napsauttamalla voit siirtyä palvelun Assetit-sivulle, joka sisältää assettien ja sovellusten portletit.

projektit

Päivitä sivu napsauttamalla tätä. Liikennevalo näyttää projektien yleisen tilan. Projektit liittyvät IT-päällikön omistamien palveluntarjoajan osastojen palveluihin.

Tarkastuspisteet

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet -portlettiin.

Riskit

Tätä mittatietoa napsauttamalla voit siirtyä Riskit-portlettiin.

Muutostilaukset

Päivitä sivu napsauttamalla tätä. Liikennevalo ilmaisee projektin sisäisten ja ulkoisten muutostilausten yleisen tilan. Projektit liittyvät IT-päällikön omistamien palveluntarjoajan osastojen palveluihin.

Asiakkaat (BRM Accelerator)

Asiakkaat-sivu sisältää seuraavat portletit:

Arvo

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Arvo-avainmitta-arvon tiedot. IT-vastuuhenkilö voi tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja ja tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot.

Voit siirtyä osaston asiakasmittareihin napsauttamalla asiakkaan nimen linkkiä tässä portletissa. Voit siirtyä palvelun mittareihin palvelun nimen linkkiä napsauttamalla. Voit siirtyä avainmitta-arvon ominaisuussivulle napsauttamalla mitta-arvon nimeä.

Käyttö

Näyttää kunkin asiakkaan tilauksen Käyttö-avainmitta-arvon tiedot. Asiakasvastuuhenkilöt voivat tarkastella tilaavien asiakkaiden seuraamia mitta-arvoja. He voivat samalla tarkistaa raja-arvon ylittäneet mitta-arvot.

Asiakkaan tulokortti

Näyttää tiettyjen mitta-arvojen liikennevalot ruudukossa. Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön hallitsemien palveluiden luettelon. Näyttää myös IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden liikennevalot.

Tapahtumat (BRM Accelerator)

Voit seurata tapahtumia CA Unicenter Service Deskin tai muun ulkoisen järjestelmän avulla. Tapahtumien tiedot voi syöttää manuaalisesti CA Clarity PPM -järjestelmään. Ne voi myös tuoda XOG:n kautta tai käyttämällä Tuo Unicenter Service Desk -tiedot -ajoa.

Tapahtumat-sivu sisältää seuraavat portletit:

Avoimet tapahtumat palvelun mukaan

Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden avointen tapahtumien lukumäärän. Tiedot tuodaan Service Deskistä. Portletin tiedot näytetään ympyräkaaviossa. Kukin sektori edustaa yhtä palvelua. Sektorin leveys vastaa palvelun tapahtumien lukumäärää. Näet palvelun avointen tapahtumien lukumäärän siirtämällä hiiriosoitimen sektorin (palvelun) päälle.

Palvelun tapausseuranta

Näyttää yksittäisten palveluiden, tilaavien asiakkaiden sekä tapahtumien lukumäärän ja SLA-rikkomusten välisen suhteen. Tiedot noudetaan IT-pääkäyttäjän tai -päällikön kaikista palveluista. Portlet näyttää kuplakaavion, jossa kukin kupla edustaa yhtä palvelua. Kaavio sisältää vain kyseisen palveluntarjoajan tukemat palvelut. Kaavion tiedot:

- X-akseli näyttää veloituskeskukset. Nämä tilausobjektin tiedot noudetaan palvelun asiakkaista.
- Y-akseli näyttää palvelua tilaavien asiakkaiden määrän.
- Kuplan koko kuvaa palvelun avointen tapahtumien lukumäärää. Mitä enemmän tapahtumia on, sitä suurempi on kupla. Tämä luku koostetaan kaikista palvelua käyttävistä asiakkaista.
- Kuplan väri edustaa SLA-rikkomuksia. Rikkomus määritetään kutakin palvelua tilaavien asiakkaiden SLA-rikkomusten kokonaismäärän perusteella. Nämä tiedot noudetaan Tilauksen ominaisuudet: Päätasot -sivun SLA-rikkomuskentästä. Asiakas täyttää kenttien arvot manuaalisesti.

Seuraavat liikennevalot tulevat näkyviin:

- Punainen. Asiakas on ylittänyt raja-arvon.
 - Keltainen. Asiakas ei ole ylittänyt raja-arvoa. Asiakas on arvon 1 ja raja-arvon välillä. Esimerkki: jos raja-arvo on 3, keltaista kuplaa käyttävät arvot voivat olla 1, 2 ja 3.
 - Vihreä. Asiakkaalla ei ole SLA-rikkomuksia.
- Kun siirrät osoittimen kuplan päälle, kuplan edustaman asiakkaan nimi tulee näkyviin.

Avoimet tapahtumat asiakkaan mukaan

Näyttää IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamien palveluiden asiakkaiden avointen tapahtumien lukumäärän. Tiedot tuodaan Service Deskistä. Portletin tiedot näytetään ympyräkaaviossa. Ympyräkaavion kukin sektori vastaa asiakasosastoa. Sektorin leveys vastaa asiakasosaston tapahtumien lukumäärää. Näet asiakkaan avointen tapahtumien lukumäärän siirtämällä hiiriosoitimen sektorin (asiakkaan) päälle.

Avoimet ja suljetut tapahtumat

Vertaa tietyn ajanjakson avointen tapahtumien lukumäärää suljettujen tapahtumien lukumäärään. Tiedot noudetaan kaikista IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamista palveluista. Portlet näyttää pylväskaavion, jossa on kaksi pylvästä – yksi kummallekin ajanjaksolle. Ensimmäinen sarake vastaa avoimia tapahtumia ja toinen suljettuja tapahtumia. X-akseli näyttää edelliset kuusi kuukautta kuluvasta päivästä alkaen. Y-akseli näyttää tapahtumien lukumäärän.

Projektit/muutostilaukset

Projektit/muutostilaukset-sivu sisältää seuraavat portletit, jotka käsittelevät IT-pääkäyttäjän tai -päällikön omistamia palveluita:

Projektin analyysi

Sisältää joukon liikennevaloja ja muita tietoja, jotka koskevat käynnissä olevien palveluiden projekteja ja muutostilauksia. Analyysi muistuttaa palvelun mittareiden Projektianalyysi-portletia. Erona on, että portletin tiedot voivat koskea useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita. Palvelu-määräite näyttää sen palvelun nimen, johon projekti tai muutostilaus liittyy hierarkiassa.

Riskit

Näyttää palveluiden palveluhierarkiassa lueteltujen projektien Projekti- ja Muutostilaus-riskit. Portlettiin voi siirtyä myös palvelun mittareiden Riskit-mittarvon kautta. Erona on, että palveluntarjoajan portaalin portlet käsittelee useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita.

Avaintehtävät ja -tarkastuspisteet

Näyttää palveluiden palveluhierarkiassa lueteltujen projektien avaintehtävät. Portlettiin voi siirtyä myös palvelun mittareiden Tarkastuspisteet-mitta-arvon kautta. Erona on, että palveluntarjoajan portaalin portlet käsittelee useita osastoja, joilla voi olla useita palveluita.

Kuormitus

Kuormitus-sivu sisältää seuraavat portletit:

OBS-resurssin kooste

Näyttää OBS-rakenteiden resurssien kysynnän tiedot.

Käytetty aika palvelutyypeittäin

Vertaa eri kuukausien työtunteja. Tiedot eritellään palvelutyyppin mukaan. Näin IT-pääkäyttäjä tai -päällikkö näkee helposti, mitkä palvelualueet saavat käyttöönsä eniten resursseja. Tiedot saadaan palveluobjektin Palvelun tyyppi -attribuutista ja kunkin resurssin päivien kokonaismäärästä. Resurssin on oltava kiinnitetty kyseisen tyyppin palveluihin tai johonkin palveluhierarkian investointiin, koska tiedot skaalataan hierarkian varausprosenttiosuuksien mukaan. Portlet esittää tiedot pinotuissa pylväissä. Kukin pylväs edustaa palvelutyyppiä. X-akseli näyttää ajanjaksot kuukausina (kolme kuukautta ennen kuluvaan päivään ja kolme kuukautta kuluvan päivän jälkeen). Y-akseli näyttää tuntien lukumäärän (laskettuna toteutuneiden ja jäljellä olevien varausten perusteella).

Työntekijän/alihankkijan aikavertailu

Näyttää histogrammin, joka osoittaa ulkoisille alihankkijoille ja sisäisille työntekijöille maksettujen summien välisen erotuksen. Histogrammin avulla IT-päällikkö näkee, miten työt käsitellään hänen omistamissaan palveluissa. Histogrammin kukin ajanjakso sisältää kaksi pylvästä. Ensimmäinen pylväs ilmaisee kaikkien palvelussa tai palveluhierarkiaan liittyvässä investoinnissa työskentelevien työntekijöiden tuntien kokonaismäärän. Sarakkeet skaalataan hierarkian prosenttiosuuksien mukaan. Toinen pylväs ilmaisee kaikkien palveluun liittyvien alihankkijaresurssien tuntien kokonaismäärän. Tuntien kokonaismäärä on resurssien kiinnitys. Resurssiobjektin Tyyppi-attribuutti määrittää alihankkijat ja työntekijät. X-akseli näyttää ajanjaksot kuukausina (kolme kuukautta ennen kuluvaan päivään ja kolme kuukautta kuluvan päivän jälkeen). Y-akseli näyttää tuntien lukumäärän (laskettuna toteutuneiden ja jäljellä olevien varausten perusteella).

Talous

Talous-sivu sisältää seuraavat portletit:

Recovery-raportti

Näyttää kaikki palautetut takaisinveloitukset. Laskee myös palvelun kokonaiskustannusten ja takaisinveloitusten välisen varianssin. Näyttöön tulee lisäksi luettelo palveluista ja niiden vuosineljänneksen mukaisista takaisinveloituksista. Tiedot näytetään ruudukossa, ja ruudukko sisältää seuraavat sarakkeet:

Palvelu

Näyttää IT-päällikön omistaman palvelun nimen. Voit siirtyä palvelun mittareihin napsauttamalla palvelun nimeä.

Cost

Näyttää palvelun kokonaiskustannukset.

Veloitukset

Näyttää palvelun toimittamisesta veloittettavan summan.

Varianssi

Näyttää kustannusten ja veloitusten erotuksen.

Varianssiprosentti

Näyttää varianssin kustannusten prosenttiosuutena.

Tila

Näyttää tilan seuraavien liikennevaloen avulla:

- Punainen. Varianssi on alle 20 %.
- Keltainen. Varianssi on alle 5 %.
- Vihreä. Punaisia tai keltaisia liikennevaloarvoja ei ole.