

# **CA Clarity™ PPM**

**Manuale dell'utente per la gestione dei  
servizi IT**

**Versione 14.2.00**



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIBITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2015 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

## Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

# Sommario

---

<b>Capitolo 1: Introduzione alla gestione dei servizi IT</b>	<b>5</b>
Gestione servizio IT: introduzione.....	5
Gestione servizio IT: prerequisiti.....	6
<b>Capitolo 2: Gestione dei servizi IT</b>	<b>9</b>
Apertura di un servizio IT .....	9
Creazione o modifica di un servizio.....	10
Programmazione di un servizio .....	13
Definizione di un budget per un servizio.....	15
Abilitazione di transazioni finanziarie per un servizio .....	18
Gestione di incidenti per un servizio .....	20
Definizione delle dipendenze per un servizio .....	20
Creazione e aggiornamento delle previsioni per la misurazione dell'avanzamento.....	21
Gestione delle sottoscrizioni e dei riaddebiti di dipartimento.....	23
Valutazione degli scenari di pianificazione della capacità per un servizio .....	25
<b>Capitolo 3: Creazione di una gerarchia di servizio</b>	<b>27</b>
Gerarchie del servizio.....	27
Definizione di investimenti figli e allocazioni .....	28
Definizione di investimenti padre e allocazioni.....	28
Esame del raggruppamento lavoro per un servizio .....	29
Analisi del raggruppamento finanziario per un servizio.....	30
<b>Capitolo 4: Modalità di assegnazione di personale a un team di servizio</b>	<b>33</b>
Team di servizio.....	33
Aggiunta di risorse o ruoli a un team di servizio .....	34
Definire le esigenze del personale per un servizio .....	38
Esame della capacità ruolo per un servizio .....	40
Definizione delle allocazioni della risorsa per un servizio .....	41
Regolazione delle allocazioni della risorsa per un servizio.....	42
Spostamento, conferma o accettazione delle allocazioni delle risorse .....	43
Impostazione delle allocazioni per più membri del team .....	44
Modifica delle allocazioni pianificate e impegnate per un servizio .....	45
Sostituzione delle risorse su un team di servizio .....	46
Modifica dei ruoli dei membri del personale su un servizio .....	48

---

## **Capitolo 5: BRM Accelerator** 49

Impostazione di BRM Accelerator .....	49
Impostazione dei campi di BRM Accelerator .....	50
Impostazione dell'integrazione Service Desk.....	52
Utilizzo di BRM Accelerator .....	58
BRM Accelerator .....	58
Sottoscrizioni di dipartimento (BRM Accelerator).....	59
Accedere ai dashboard e ai portali di BRM Accelerator.....	60
Dashboard servizio .....	61
Dashboard provider .....	73
Dashboard cliente .....	79
Portale cliente (BRM Accelerator).....	82
Portale provider .....	85

# Capitolo 1: Introduzione alla gestione dei servizi IT

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione servizio IT: introduzione](#) (a pagina 5)

[Gestione servizio IT: prerequisiti](#) (a pagina 6)

## Gestione servizio IT: introduzione

I servizi IT rappresentano un sottoinsieme degli investimenti di CA Clarity PPM come ad esempio la distribuzione di una nuova piattaforma o applicazione. In qualità di manager dei servizi, è possibile analizzare i servizi relativi ad altri investimenti per il loro valore e il loro costo. Usare le funzionalità di gestione dei servizi IT del prodotto per implementare i seguenti obiettivi di business e IT:

- Gestire i servizi e prendere decisioni finanziarie ponderate. Ad esempio, è possibile vedere dati finanziari e di lavoro aggregati per determinare il costo totale della proprietà.
- Condividere investimenti e servizi attraverso altri investimenti e servizi. Ciascun investimento figlio o servizio può possedere allocazioni che definiscono quanto viene condiviso un certo servizio. È possibile definire il valore percentuale a cui ciascun investimento figlio o servizio è allocato all'investimento padre in una gerarchia.
- Definire informazioni sul budget, creare piani finanziari e consentire l'investimento per transazioni finanziarie.
- Creare un team che lavori sul servizio e sulla domanda relativa (richieste o incidenti).
- Usare i processi per informare un manager quando lo stato di un investimento cambia. È inoltre possibile definire un processo affinché compia azioni come cambiare l'avanzamento in *completato*.
- Rivedere un record cronologico di tutte le modifiche, aggiunte ed eliminazioni per campi di investimento specifici.

## Gestione servizio IT: prerequisiti

In qualità di manager del servizio o analista IT, completare i prerequisiti nel seguente elenco di controllo:

- Verificare con l'amministratore disponga dei diritti di accesso obbligatori per le caratteristiche che si desidera utilizzare. I servizi per i quali non si dispone dei diritti di accesso non verranno visualizzati nella pagina dell'elenco. Se non si dispone di alcun diritto di accesso per la visualizzazione dei servizi, l'elenco verrà visualizzato vuoto.
- Prima che sia possibile visualizzare i dashboard e i portali BRM, contattare l'amministratore per installare e configurare BRM Accelerator. Le portlet BRM Accelerator visualizzano numerosi punti dati di progetti, attività, rischi, sottoscrizioni, dipartimenti e servizi. La visualizzazione dei dati nelle portlet viene eseguita nei seguenti modi:
  - Visualizzazione automatica da altri moduli
  - Immesso manualmente o importato mediante XML open gateway (XOG)
  - Importazione mediante l'esecuzione di un processo
- Verificare con l'amministratore la corretta esecuzione dei processi pianificati. Ad esempio, il processo Allocazioni investimento può avere un impatto sui dati o sulle prestazioni nella gestione dei servizi IT.
- Verificare di disporre dell'accesso ai seguenti report di gestione del servizio IT comunemente usati:
  - Analisi budget/previsione
  - Conto CoGe di riaddebito
  - Riaddebito cliente e fornitore
  - Stato investimento
  - Interrogazione transazioni progetto
  - Assegnazioni risorse
  - Dettagli scheda attività
  - Capacità vs Domanda per Risorsa (è necessario PMO Accelerator)
  - Capacità vs Domanda per Ruolo (è necessario PMO Accelerator)
- Verificare che l'amministratore abbia installato il componente aggiuntivo PMO Accelerator se è necessario accedere ai dati che fornisce.
- Se si stanno utilizzando dei processi, l'amministratore può definire i processi per tipi di servizio specifici. La pagina *Processi: Avviato* consente di creare ed eseguire processi per i servizi. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

- Se si stanno utilizzando le capacità di audit, verificare con l'amministratore di disporre dei diritti di accesso per visualizzare il menu Audit. Contattare l'amministratore per configurare i campi di audit e determinare le informazioni che vengono archiviate nell'audit trail. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.



# Capitolo 2: Gestione dei servizi IT

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Apertura di un servizio IT \(a pagina 9\)](#)
- [Creazione o modifica di un servizio \(a pagina 10\)](#)
- [Programmazione di un servizio \(a pagina 13\)](#)
- [Definizione di un budget per un servizio \(a pagina 15\)](#)
- [Abilitazione di transazioni finanziarie per un servizio \(a pagina 18\)](#)
- [Gestione di incidenti per un servizio \(a pagina 20\)](#)
- [Definizione delle dipendenze per un servizio \(a pagina 20\)](#)
- [Creazione e aggiornamento delle previsioni per la misurazione dell'avanzamento \(a pagina 21\)](#)
- [Gestione delle sottoscrizioni e dei riaddebiti di dipartimento \(a pagina 23\)](#)
- [Valutazione degli scenari di pianificazione della capacità per un servizio \(a pagina 25\)](#)

## Apertura di un servizio IT

È possibile visualizzare un elenco dei servizi IT e aprire quelli che si desidera esplorare.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Gestione servizio IT e fare clic su Servizi.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. È possibile filtrare, ordinare e configurare nuovamente la pagina di elenco Servizi. I servizi visualizzati nell'elenco sono disposti in ordine crescente in base al nome del servizio. È possibile salvare e utilizzare filtri, creare e utilizzare filtri avanzati, eliminare filtri nonché ordinare elenchi.
3. Per aprire un servizio e visualizzare i dettagli o effettuare delle modifiche, fare clic su un servizio in base al nome.

## Creazione o modifica di un servizio

Attenersi alla procedura seguente per creare un servizio. È inoltre possibile aprire e modificare un servizio. Gli stessi campi si applicano benché la loro ubicazione nell'interfaccia utente possa cambiare.

**Nota:** Gli amministratori e gli sviluppatori possono inoltre importare un servizio da un altro sistema di record utilizzando XML Open Gateway.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Gestione servizio IT e fare clic su Servizi.
2. Fare clic su Nuovo.
3. Nella sezione Generale, compilare i campi obbligatori. I campi seguenti includono delle spiegazioni:

#### Applicazione principale

Definisce l'applicazione padre principale associata con il nuovo servizio figlio.

#### Manager

Definisce il nome del manager del servizio. Per impostazione predefinita, il manager corrisponde all'utente che ha creato il servizio.

#### Data di inizio e data di fine

Definisce l'inizio e la fine del servizio.

**Nota:** se la data di inizio e le date di fine non vengono specificate, non sarà possibile calcolare i dati di allocazione visualizzati nella pagina Team.

#### Imposta date del costo pianificato

Specifica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date del servizio. La selezione di questa opzione per il piano finanziario dettagliato non influisce sulle date del costo pianificato.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

#### Obiettivo

Definisce l'obiettivo del servizio che lo allinea alla strategia dell'azienda. Gli esempi includono il Miglioramento dell'infrastruttura (OPEX) o il Nuovo sviluppo aziendale (CAPEX). I valori vengono definiti dall'organizzazione e impostati dall'amministratore.

### Allineamento

Indica l'allineamento del servizio con l'obiettivo di business dell'organizzazione. A un valore alto corrisponde un allineamento elevato. La metrica viene utilizzata per l'analisi del portfolio per i criteri di allineamento di business confrontabili.

Quando si fa clic su Salva, il valore numerico immesso viene visualizzato come uno dei simboli di stato seguenti:

- Rosso: i punteggi da 0 a 33 non vengono allineati.
- Giallo: i punteggi da 34 a 67 si trovano al centro.
- Verde: i punteggi da 68 a 100 vengono allineati.

### Stato

Indica lo stato del servizio nel ciclo di vita di gestione del servizio.

**Valori:** Approvato, Rifiutato, Non approvato

**Valore predefinito:** Non approvato.

### Indicatore di stato

Visualizza una rappresentazione grafica dello stato. Ad esempio, se lo stato è impostato su *Approvato*, è possibile rappresentare visivamente lo stato come un semaforo verde.

**Valori:** rosso, giallo e verde. Dopo aver eseguito il salvataggio, la selezione viene visualizzata sotto forma di semaforo.

### Fase

Definisce la fase nel ciclo di vita dell'investimento. L'elenco delle scelte è specifico per ogni azienda e dipende dai valori impostati dall'amministratore.

Questa metrica viene utilizzata nelle analisi portfolio quando si utilizzano criteri di fase paragonabili per tutti gli investimenti di portfolio.

### Priorità

Indica l'importanza relativa per l'obiettivo aziendale dell'organizzazione. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per la priorità in tutti gli investimenti di portfolio.

**Limite:** da zero (basso) a 36 (alto).

**Valore predefinito:** 10

### Rischio

Indica il punteggio numerico del rischio. Minore è il valore, minore sarà il rischio. Questa metrica viene utilizzata nell'analisi del portfolio quando vengono utilizzati criteri paragonabili per il rischio in tutti gli investimenti di portfolio. Immettere un valore numerico. Quando salvato, viene visualizzato uno dei seguenti segnali sotto forma di semaforo:

- Verde: Un punteggio compreso tra 0 e 33 indica un rischio basso.
- Giallo: Punteggio da 34 a 67.
- Rosso: Un punteggio compreso tra 68 e 100 indica un rischio elevato.

### Obbligatorio

Per indicare che l'investimento soddisfa un'esigenza di business, selezionare questa casella di controllo. L'attributo viene utilizzato per tenere traccia di investimenti in portfolio, portlet o grafici.

4. Nella sezione OBS, associare un OBS al servizio a scopo organizzativo, di reporting o di protezione. Se durante la modifica delle proprietà, un dipartimento viene selezionato nella pagina Proprietà finanziarie, il campo potrà essere compilato automaticamente. L'unità OBS dipartimento viene utilizzata per associare il servizio a un dipartimento CA Clarity PPM. In caso di più unità OBS con nome uguale, il dipartimento verrà elencato per ultimo.
5. Salvare le modifiche.
6. Per eliminare un servizio, selezionare la casella di controllo accanto al servizio, quindi fare clic su Contrassegna per eliminazione.

**Nota:** Per eliminare un servizio *attivo*, aprirlo e deselezionare la casella di controllo Attivo.

## Programmazione di un servizio

Utilizzare la pagina di pianificazione delle proprietà del servizio per impostare le date di inizio e di fine, l'immissione ore e definire il codice di addebito.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e selezionare Pianificazione.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Pianificazione della pagina, completare i seguenti campi:

#### Data di inizio

Definisce la data di inizio del servizio.

**Nota:** se la data di inizio e le date di fine non vengono specificate, non sarà possibile calcolare i dati di allocazione visualizzati nella pagina Team.

#### Data di fine

Indica la data di fine del servizio.

#### Imposta date del costo pianificato

Indica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date di inizio e di fine del servizio. Selezionare la casella di controllo per eseguire la sincronizzazione.

4. Nella sezione Registrazione della pagina, completare i seguenti campi:

#### Immissione ore

Indica se i membri del personale possono immettere le ore corrispondenti al servizio nelle schede attività. Selezionare la casella di controllo per abilitare l'immissione delle ore per il servizio.

**Importante.** Per segnalare il tempo, ciascun membro del personale deve essere abilitato per l'immissione delle ore.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida base per l'utente*.

### Modalità di registrazione

Indica i metodi di registrazione utilizzati per l'immissione delle ore per il servizio.

#### Valori:

- Clarity. i membri del personale utilizzano le schede attività per immettere le ore dedicate alle attività assegnate.
- Nessuno. la registrazione dei valori effettivi delle risorse non di lavoro, come le spese, i materiali e le apparecchiature, avviene mediante giustificativi o un'utilità di pianificazione, ad esempio Open Workbench o Microsoft Project.
- Altro. indica che l'importazione dei valori effettivi viene eseguita da un programma di terzi.

**Impostazione predefinita:** Clarity

### Codice di addebito

Definisce il codice addebito associato al servizio. I codici addebito consentono di elaborare transazioni finanziarie e, nelle pianificazioni finanziarie, di registrare i valori effettivi.

Se si immette un codice di addebito diverso a livello dell'attività nelle schede attività, i codici addebito a livello dell'attività sovrascriveranno il codice di addebito.

5. Salvare le modifiche.

## Definizione di un budget per un servizio

Usare un budget semplice per definire il costo pianificato, il valore attuale netto (VAN), il ritorno sull'investimento (ROI) e le informazioni relative al pareggio per il servizio. È inoltre possibile definire i costi pianificati e i benefici di un servizio.

Quando si fissa data di inizio e di fine per un budget, il finanziamento scorre costantemente e in modo uniforme sul periodo. Un piano finanziario dettagliato consente di distribuire i costi di budget su più periodi di tempo.

**Nota:** I dati di qualsiasi piano dettagliato prevalgono sul budget semplice e i campi sulla pagina diventano di sola lettura.

I manager finanziari configurano impostazioni predefinite che stabiliscono la modalità di creazione dei piani finanziari e i periodi finanziari utilizzati. I manager investimenti creano piani di costo finanziari come stime di budget. Possono inviare il piano costi più appropriato per l'approvazione come budget. I manager finanziari approvano i piani costo inviati.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Budget.
3. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificazione finanziaria:

#### Valuta

Specifica la valuta da utilizzare per il calcolo del budget e dei valori di previsione.

#### Budget equivalente ai valori pianificati

Specifica se i valori di budget nelle proprietà di budget di un investimento corrispondono ai valori pianificati. Se l'investimento dispone di un piano di budget dettagliato, tutti i valori dei campi nella sezione Budget sono disponibili in modalità di sola lettura e rispecchiano i valori del piano di budget dettagliato. Se la casella di controllo è deselezionata, è possibile modificare i campi del budget.

#### Impostazione predefinita: opzione selezionata

#### Calcola misure finanziarie

Specifica se le misure finanziarie vengono calcolate automaticamente. Se deselezionata, è possibile definire le misure finanziarie manualmente.

#### Impostazione predefinita: opzione selezionata

4. Completare i seguenti campi nella sezione Opzioni metriche finanziarie:

#### Utilizzo del tasso di sistema per il costo totale del capitale

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di sistema.

**Tasso di sistema**

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

**Tasso di investimento**

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

**Investimento iniziale**

Definisce l'investimento iniziale per il servizio.

**Usa tasso di reinvestimento di sistema**

Selezionare il campo per calcolare il costo totale del capitale al tasso di reinvestimento.

**Tasso di sistema**

Visualizza il tasso di sistema per il calcolo del costo totale del capitale.

**Tasso di investimento**

Visualizza il tasso di investimento per il calcolo del costo totale del capitale.

5. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificato:

**Costo pianificato**

Consente di definire il costo pianificato totale per l'investimento. Questo valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date specificate nei campi Inizio costo pianificato e Fine costo pianificato.

**Inizio costo pianificato**

Definisce la data di inizio pianificata per il budget dell'investimento.

**Fine costo pianificato**

Definisce la data di fine pianificata per il budget dell'investimento.

**Benefit pianificato**

Definisce il benefit finanziario previsto per l'investimento. Il valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date di inizio e di fine del benefit pianificato.

**Inizio benefit pianificato**

Definisce la data di inizio pianificata per il benefit dell'investimento.

**Fine benefit pianificato**

Definisce la data di fine pianificata per il benefit dell'investimento.

#### **VAN pianificato**

Il valore VAN (Valore attuale netto) viene calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{VAN pianificato} = \text{Benefit pianificato} - \text{Costo pianificato}$$

**Nota:** per l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

**Impostazione predefinita:** Bloccato

#### **ROI pianificato**

Il valore di questo campo viene calcolato in base alla seguente formula:

$$\text{ROI pianificato} = \text{VAN pianificato} / \text{Costo pianificato}$$

**Nota:** per consentire l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

**Impostazione predefinita:** Bloccato

#### **Pareggio pianificato**

Visualizza la data e l'importo che indicano il valore e il periodo in cui il programma diventa proficuo.

**Nota:** per consentire l'immissione dei dati in questo campo, deselezionare il campo Calcola dati VAN.

**Impostazione predefinita:** Bloccato

#### **TIR pianificato**

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

#### **MIRR pianificato**

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato (MIRR) per l'investimento.

#### **Periodo di rimborso pianificato**

Visualizza la data del periodo di rimborso pianificato dell'investimento.

6. Completare i seguenti campi nella sezione Budget:

#### **Costo a budget**

Visualizza il totale del costo a budget per l'investimento.

#### **Inizio costo a budget**

Indica la data di inizio del costo a budget dell'investimento.

#### **Fine costo a budget**

Indica la data di fine del costo a budget dell'investimento.

#### **Benefit di budget**

Visualizza il benefit a budget per l'investimento.

**Inizio benefit di budget**

Indica la data di inizio del benefit a budget dell'investimento.

**Fine benefit di budget**

Indica la data di fine del benefit a budget dell'investimento.

**VAN budget**

Visualizza il VAN a budget (valore attuale netto) dell'investimento.

**ROI budget**

Visualizza il ROI a budget (utile sugli investimenti) dell'investimento.

**Pareggio budget**

Visualizza la data in cui il costo a budget dell'investimento equivale al benefit pianificato.

**TIR budget**

Visualizza il tasso interno di rendimento pianificato per l'investimento.

**MIRR budget**

Visualizza il tasso interno di rendimento modificato a budget per l'investimento.

**Periodo di rimborso budget**

Visualizza la data del periodo di rimborso budget dell'investimento.

7. Salvare le modifiche.

## Abilitazione di transazioni finanziarie per un servizio

È possibile abilitare il servizio per l'elaborazione finanziaria. Identificare l'ubicazione, il dipartimento e altri attributi utilizzati durante l'elaborazione delle transazioni finanziarie. È inoltre possibile definire i tassi di transazione per le seguenti entità associate a ciascun servizio:

- Lavoro
- materiale
- apparecchiatura
- spesa

Verificare che siano presenti i seguenti elementi prima di abilitare un servizio per le transazioni finanziarie:

- Entità, classi WIP e di investimento, ubicazioni e matrici di tassi e costi.
- Un dipartimento.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire il servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Proprietà finanziarie.
3. Nella sezione Generale, immettere le seguenti informazioni:

**Classe WIP**

Definisce la classe di lavoro in corso utilizzata per abbinare l'investimento alle matrici di tasso e di costo. È inoltre possibile utilizzare la classe WIP per scopi di reporting.

**Classe di investimento**

Definisce la classe di investimento utilizzata per abbinare l'investimento alle matrici di tasso e di costo. È inoltre possibile utilizzare la classe dell'investimento per scopi di reporting.

**Dipartimento**

Definisce il dipartimento utilizzato durante l'elaborazione delle transazioni di riaddebito per addebitare o accreditare i costi dei servizi ai dipartimenti. Il dipartimento può anche essere utilizzato per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le matrici di tassi e costi. Se è stato selezionato un dipartimento nella pagina delle proprietà generali, questo campo viene compilato automaticamente. Richiesto per i riaddebiti.

**Ubicazione**

Definisce l'ubicazione utilizzata per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le regole di debito e credito per l'elaborazione delle transazioni di riaddebito. Se i valori predefiniti di sistema o dell'entità indicano che l'ubicazione proviene dall'investimento, utilizzare l'ubicazione per stabilire la corrispondenza tra l'investimento e le matrici di costo/tasso.

4. Nelle sezioni Tassi di transazione lavoro, Tassi di transazione materiale, Tassi transazione apparecchiatura o Tassi di transazione della spesa, immettere le seguenti informazioni per ciascun tipo di transazione, in base alle proprie esigenze:

**Origine tasso**

Definisce il tasso utilizzato durante l'elaborazione della transazione per l'addebito dei costi di lavoro, materiale, apparecchiatura o spesa associati al servizio.

**Origine costo**

Definisce il costo di lavoro, materiale, apparecchiatura o spesa associati al servizio.

**Tipo di tasso di cambio**

Se l'opzione Valuta multipla è abilitata, il tipo di tasso di cambio indica la modalità di conversione di tassi e costi.

5. Salvare le modifiche.

## Gestione di incidenti per un servizio

Usare gli incidenti per seguire la domanda IT degli utenti e il lavoro compiuto dagli analisti IT sui servizi. Gli incidenti possono includere problemi, anomalie e altre richieste.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Categorie incidente.
3. Selezionare le categorie di incidente che si desidera associare al servizio, quindi fare clic su Aggiungi. Le categorie di incidente raggruppano gli incidenti al fine di acquisire e valutare il costo sostenuto, nonché visualizzare l'utilizzo delle risorse.  
**Nota:** l'installazione e la manutenzione delle categorie di incidente viene eseguita dall'amministratore. Inoltre, gli amministratori possono associare più servizi a una categoria di incidenti in modo collettivo.
4. Fare clic su Salva e Indietro.
5. Per visualizzare un elenco di incidenti, aprire il menu Proprietà e fare clic su Incidenti.
6. Per creare un nuovo incidente, fare clic su Nuovo.
7. Per riassegnare un incidente, fare clic su Riassegna.
8. Per convertire un incidente in un'attività o un progetto, fare clic su Converti.

## Definizione delle dipendenze per un servizio

I servizi inclusi nel portfolio presentano relazioni di dipendenza. Le dipendenze possono verificarsi tra date di inizio e completamento di attività in conflitto o essere generate a causa del superamento del budget. È possibile definire gli investimenti che dipendono dal servizio e specificare quando il servizio dipende da un altro investimento.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Dipendenze.
3. Selezionare una modalità per l'aggiunta dei seguenti elementi:
  - Investimenti dipendenti: consente di visualizzare gli investimenti che dipendono dall'investimento.
  - Investimenti da cui dipende questo investimento: consente di visualizzare altri investimenti da cui dipende l'investimento.

4. Per aggiungere ulteriori dipendenze all'investimento, fare clic su Aggiungi.  
Verrà visualizzata la pagina Seleziona investimenti.
5. Immettere il nome e selezionare il tipo di investimento nel campo Tipo o fare clic Mostra tutto.
6. Nella sezione Filtro Investimento, selezionare la casella di controllo Nome investimento e fare clic su Aggiungi.
7. Salvare le modifiche.

## Creazione e aggiornamento delle previsioni per la misurazione dell'avanzamento

Le previsioni sono generalmente utilizzate nell'ambito dei progetti, tuttavia è possibile utilizzarle per catturare istantanee del lavoro pianificato totale e dei costi previsti per un servizio. Le previsioni sono elementi di tipo statico. Le modifiche apportate al servizio dopo la creazione della previsione non verranno visualizzate automaticamente nella previsione corrente. Tuttavia, è possibile aggiornare la previsione per includere nuove informazioni.

**Nota:** I valori effettivi dell'incidente rappresentano il lavoro non pianificato e non sono incluse nel lavoro totale per le previsioni.

Creare una previsione iniziale prima di immettere eventuali ore della risorsa. Al completamento delle diverse fasi oppure al completamento del servizio, creare più previsioni a intervalli incluso durante il servizio. La previsione iniziale consente di confrontare le stime con i valori effettivi mentre il servizio è in corso.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Previsione.  
Verrà visualizzata la pagina Previsione.
3. Per modificare una previsione di servizio, fare clic sul nome di una revisione di previsione nella pagina.
4. Per creare una previsione, fare clic su Nuovo.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

5. Completare i seguenti campi:

**Nome revisione**

Definisce il nome della revisione della previsione.

**Esempio:**

Previsione iniziale, Previsione a medio termine o Previsione finale.

**Obbligatorio:** Sì

**ID revisione**

Definisce l'identificatore univoco della revisione della previsione.

**Esempio:**

numero di versione della previsione, come v1 o v5.

**Obbligatorio:** Sì

**Descrizione**

Definisce la descrizione della revisione della previsione.

**Obbligatorio:** No

**Revisione corrente**

Definisce una revisione della previsione come previsione attuale. Questo campo è di sola visualizzazione se esiste una revisione della previsione. Per impostazione predefinita, l'ultima previsione creata diventa la previsione di progetto corrente. Se è stata definita solo una previsione, questa diventa la previsione corrente.

**Impostazione predefinita:** opzione selezionata

6. Salvare le modifiche.
7. Visualizzare il lavoro e le informazioni costo riportate di seguito per una previsione. Le informazioni sono ottenute dalle colonne della pagina Revisioni previsione delle proprietà del servizio:
  - **Uso.** il lavoro totale (valori effettivi più ETC restante) nel momento in cui è stata effettuata la previsione. I valori effettivi vengono contabilizzati sulle assegnazioni del servizio.
  - **BCWP.** costo a budget del lavoro eseguito al momento dell'applicazione della previsione. Il costo corrisponde al valore del costo a budget completato (BAC) moltiplicato per la percentuale di completamento a livello di riepilogo.

8. (Facoltativo) Utilizzare le previsioni per eseguire un'Analisi valore realizzato (EVA, Earned Value Analysis) sulle prestazioni del servizio. L'analisi del valore realizzato mostra il tempo utilizzato per il servizio e il lavoro completato alla data corrente.

**Nota:** Definire i tassi per il personale del servizio ed eseguire il processo di estrazione della matrice di tasso prima di effettuare la previsione per ottenere i valori di previsione del costo. Prima di creare la previsione per acquisire i valori di previsione del costo a budget del lavoro svolto, completare i valori percentuali nell'attività di riepilogo.

9. Per aggiornare una previsione, aprire il menu Proprietà e fare clic su Previsione.

Verrà visualizzata la pagina Previsione del servizio.

10. Selezionare la casella di controllo accanto alla previsione.

11. Fare clic su Aggiorna previsione.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

12. Fare clic su Sì.

Per impostazione predefinita, la previsione creata più di recente si converte nella previsione corrente del servizio. Se si elimina la previsione corrente ed esistono altre previsioni, la previsione più recente verrà utilizzata come revisione corrente.

Se un investimento contiene una previsione, tale previsione viene contrassegnata come previsione Corrente. Le previsioni vengono contrassegnate nell'elenco mediante un segno di spunta giallo nella colonna Corrente. Per impostare una previsione come previsione corrente, aprire la previsione, selezionare il campo Revisione corrente e salvare la revisione di previsione.

## Gestione delle sottoscrizioni e dei riaddebiti di dipartimento

Una sottoscrizione è una richiesta di fornitura di un servizio inviata da un dipartimento. Mediante la sottoscrizione, i dipartimenti diventano consumatori del servizio. Il dipartimento che gestisce il servizio diventa il provider del servizio. Il provider dei servizi utilizza le sottoscrizioni per gestire i rapporti con i dipartimenti che hanno effettuato la sottoscrizione. Le sottoscrizioni includono i costi addebitati al dipartimento sottoscritto per i servizi forniti.

È possibile visualizzare un elenco di tutti i dipartimenti che hanno sottoscritto un servizio, nonché aggiungere o rimuovere i dipartimenti dall'elenco di sottoscrizioni. I manager di dipartimento possono inoltre effettuare la sottoscrizione ai servizi per i relativi dipartimenti. Per ulteriori informazioni sui riaddebiti, consultare la Guida per l'utente della gestione finanziaria.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Proprietà e fare clic su Sottoscrizioni.

3. Individuare o applicare un filtro alle sottoscrizioni. Monitorare le seguenti informazioni:

**Dipartimento cliente**

Visualizza il dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione al servizio.

**BRM**

Visualizza il nome del manager relazioni commerciali per il dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione.

**Incidenti**

Visualizza il numero di incidenti registrati dal dipartimento sottoscritto per il servizio.

**Addebiti**

Visualizza gli addebiti aggregati approvati dal dipartimento sottoscritto per il servizio fornito.

**Violazioni SLA**

Definisce il numero di violazioni del livello di servizio registrate dal dipartimento sottoscritto per il servizio.

4. Per eseguire la sottoscrizione di un dipartimento:

- a. Fare clic su Aggiungi.

Verrà visualizzata la pagina Aggiungi dipartimenti sottoscrittore.

- b. Individuare o applicare un filtro ai dipartimenti che si desidera aggiungere all'elenco delle sottoscrizioni, quindi fare clic su Aggiungi.

- c. Fare clic su Indietro.

**Nota:** Per addebitare il servizio fornito al dipartimento, aggiornare la regola di debito per il riaddebito aggiungendo le allocazioni CoGe per il nuovo dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione. Consultare il manager finanziario IT e il manager del dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione per determinare la data di inizio del riaddebito dei servizi.

5. Per rimuovere una sottoscrizione:

- a. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun dipartimento cliente per cui si desidera annullare la sottoscrizione, quindi fare clic su Rimuovi.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

- b. Fare clic su Sì.

**Nota:** Quando si annulla una sottoscrizione, assicurarsi di aggiornare la regola di debito per il riaddebito e rimuovere l'allocatione CoGe per il dipartimento. In caso contrario, verrà eseguito l'addebito dei servizi al dipartimento.

## Valutazione degli scenari di pianificazione della capacità per un servizio

Gli scenari consentono di utilizzare una metodologia sistematica per l'ottimizzazione del servizio o del portfolio. È possibile applicare gli scenari al servizio per analizzare l'impatto delle modifiche del personale o degli spostamenti delle date sul risultato dell'investimento.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Nella barra degli strumenti dello scenario sotto la barra degli strumenti della pagina, selezionare uno scenario di pianificazione della capacità.  
Lo scenario viene impostato come lo scenario attuale.
3. Valutare il servizio passando da uno scenario al piano di record.
4. (Facoltativo) Per creare uno scenario di pianificazione della capacità, fare clic su Crea nella barra degli strumenti dello scenario.



# Capitolo 3: Creazione di una gerarchia di servizio

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gerarchie del servizio](#) (a pagina 27)

[Definizione di investimenti figli e allocazioni](#) (a pagina 28)

[Definizione di investimenti padre e allocazioni](#) (a pagina 28)

[Esame del raggruppamento lavoro per un servizio](#) (a pagina 29)

[Analisi del raggruppamento finanziario per un servizio](#) (a pagina 30)

## Gerarchie del servizio

È possibile gestire i servizi in una gerarchia con altri investimenti inclusi progetti, beni, applicazioni, prodotti, servizi e altro lavoro. La gerarchia finanziaria mostra un'aggregazione del costo pianificato, del costo effettivo e del costo restante per gli investimenti. Il fattore dei valori variabili nelle percentuali di allocazione dell'investimento definite.

Il raggruppamento *finanziario* e il raggruppamento *lavoro* sono rappresentazioni gerarchiche di investimenti, servizi e idee del servizio. Durante la generazione della gerarchia, i costi pianificati per un servizio o un investimento figlio vengono raggruppati a livello del servizio padre. Tali costi aggregati vengono visualizzati nel raggruppamento *finanziario*. Allo stesso modo, l'investimento figlio associato o i valori di lavoro aggregati di servizio vengono raggruppati a livello del servizio padre nel raggruppamento *lavoro*.

È possibile inoltre condividere i servizi con altri investimenti, servizi e idee. Ad esempio, è possibile condividere un server di database in grado di supportare due applicazioni software. È possibile realizzare gli obiettivi seguenti:

- Aggiungere le applicazioni software come investimenti figlio alla gerarchia degli investimenti del server di database.
- Modificare quindi la percentuale di allocazione del costo dell'investimento figlio o del servizio e i periodi di tempo.

La percentuale di allocazione dell'investimento del servizio determina quale porzione di un servizio viene assegnata a un altro servizio, investimento o idea. Tutti i dati sui costi nella gerarchia dell'investimento si basano sulle percentuali di allocazione.

## Definizione di investimenti figli e allocazioni

In qualità di proprietario del servizio o manager dell'investimento, definire le allocazioni per ciascun investimento figlio e servizio nella gerarchia. Quando si aggiunge il primo investimento figlio al servizio, la sua assegnazione viene data al 100 per cento. È possibile modificare la percentuale di allocazione per un servizio figlio, investimento o idea. I totali dei costi degli investimenti figlio vengono aggregati automaticamente nel servizio padre in base alle percentuali di allocazione dell'investimento.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento finanziario.
3. Selezionare la casella di controllo accanto al servizio figlio desiderato e fare clic su Aggiungi figlio.
4. Selezionare la casella di controllo accanto all'investimento, quindi fare clic su Aggiungi.
5. Fare clic su Indietro.
6. Fare clic sul valore di allocazione per l'investimento figlio.  
Verrà visualizzata la pagina Imposta allocazioni.
7. Nel campo Allocazione del servizio, immettere la percentuale di allocazione dell'investimento figlio per il servizio, ovvero l'investimento padre.
8. Salvare le modifiche.
9. Per rimuovere un servizio figlio dal raggruppamento finanziario, selezionare la casella di controllo accanto al servizio figlio, quindi fare clic su Rimuovi.
10. Fare clic su Indietro.

## Definizione di investimenti padre e allocazioni

È possibile aggiungere uno o più investimenti padre a un servizio. Definire le allocazioni per ciascun investimento figlio nella gerarchia del servizio. È possibile suddividere l'investimento e le allocazioni del servizio tra più di un investimento padre. L'allocazione combinata totale è sempre 100 per cento.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Elementi padre.  
Verrà visualizzata la pagina di elenco Elementi padre.

3. Fare clic su Aggiungi per selezionare uno o più investimenti che si desidera scegliere come investimenti padre.
4. Nel campo Allocazione, immettere la percentuale di allocazione per l'investimento padre.
5. Per rimuovere un elemento padre, selezionare la casella di controllo dell'investimento e fare clic su Rimuovi.
6. Salvare le modifiche.

## Esame del raggruppamento lavoro per un servizio

È possibile visualizzare il lavoro totale compiuto sugli investimenti approvati o non approvati, i servizi e le idee nella gerarchia.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento lavoro.
3. Per visualizzare ciascun servizio, incluso qualsiasi servizio padre o figlio, espandere o comprimere gli elementi nella gerarchia.
4. Esaminare l'aggregazione delle informazioni sul lavoro dell'investimento figlio del servizio inclusi l'ETC, l'EAC e le variazioni di lavoro attuali. L'aggregazione include le percentuali di allocazione del servizio o dell'investimento figlio.
5. In base alla visualizzazione selezionata nella gerarchia, la voce Auto visualizza i valori di lavoro o i costi specifici del servizio padre. Le voci al di sotto di Auto sono riservate a eventuali investimenti o servizi figlio.
6. Per filtrare l'elenco, selezionare un'opzione dal campo Stato.
7. Per regolare le allocazioni in modo che siano allineate con gli obiettivi di business, è possibile aggiungere o rimuovere investimenti figli o servizi.

## Analisi del raggruppamento finanziario per un servizio

È possibile visualizzare i dati finanziari in un elenco gerarchico contenente gli investimenti figlio, i servizi e le idee. Tutti i costi e i benefit figlio sono raggruppati a livello del servizio padre e vengono visualizzati nella voce corrispondente al servizio padre.

È possibile monitorare i costi per creare, sostenere e supportare il servizio. È possibile tenere traccia della percentuale di allocazione e dei valori di costi pianificati, costi effettivi, costi restanti, benefit pianificati, ROI pianificato e VAN pianificato. È possibile modificare il servizio aggiungendo o rimuovendo investimenti figlio.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Gerarchia e fare clic su Raggruppamento finanziario.

3. Esaminare i servizi padre e figlio nel raggruppamento finanziario inclusi i valori per i campi seguenti:

**Costo pianificato**

I costi pianificati per l'investimento, inclusi i costi raggruppati a partire da qualsiasi investimento figlio basato sulle relative percentuali di allocazione.

**Costo effettivo**

I costi sostenuti dalla fatturazione e dalla contabilizzazione. Se il servizio non è stato approvato, i costi effettivi vengono raggruppati in base all'investimento figlio o al servizio. I costi vengono raggruppati dopo aver incluso nel calcolo la percentuale di allocazione dell'investimento. Ovvero, i servizi con stato diverso da *Approvato*.

**Costo restante**

La differenza tra costi pianificati e costi effettivi.

**ROI pianificato**

Il ritorno progettato sull'investimento e sugli investimenti figlio.

**VAN pianificato**

Il valore attuale netto sull'investimento e sugli investimenti figlio.

**Benefit pianificato**

La somma del benefit previsto a partire dal budget dettagliato dell'investimento, il servizio o l'idea. Il benefit pianificato rappresenta le entrate future previste per l'investimento.

**TCO**

Il costo totale di proprietà corrisponde al valore aggregato dei costi di esecuzione o utilizzo del servizio. L'utilizzo di un servizio implica la gestione di tutti gli investimenti quali progetti, applicazioni e idee a supporto del servizio. La metrica TCO tiene traccia dei costi e delle allocazioni condivise. Usare la TCO per gestire un budget di servizio e confrontare i costi aggregati aggiuntivi dei diversi tipi di investimento.

4. Per determinare la TCO aggiungere uno o più investimenti figlio a un servizio. Visualizzare il costo aggregato e i totali di lavoro dalla fattura gerarchica degli investimenti.
5. Per filtrare l'elenco, selezionare un'opzione dal campo Stato.  
**Nota:** Per impostazione predefinita, i raggruppamenti finanziari e del lavoro mostrano un elenco degli investimenti figlio approvati e non approvati.
6. Per regolare le allocazioni in modo che siano allineate con gli obiettivi di business, è possibile aggiungere o rimuovere investimenti figli o servizi.



# Capitolo 4: Modalità di assegnazione di personale a un team di servizio

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Team di servizio \(a pagina 33\)](#)
- [Aggiunta di risorse o ruoli a un team di servizio \(a pagina 34\)](#)
- [Definire le esigenze del personale per un servizio \(a pagina 38\)](#)
- [Esame della capacità ruolo per un servizio \(a pagina 40\)](#)
- [Definizione delle allocazioni della risorsa per un servizio \(a pagina 41\)](#)
- [Regolazione delle allocazioni della risorsa per un servizio \(a pagina 42\)](#)
- [Spostamento, conferma o accettazione delle allocazioni delle risorse \(a pagina 43\)](#)
- [Impostazione delle allocazioni per più membri del team \(a pagina 44\)](#)
- [Modifica delle allocazioni pianificate e impegnate per un servizio \(a pagina 45\)](#)
- [Sostituzione delle risorse su un team di servizio \(a pagina 46\)](#)
- [Modifica dei ruoli dei membri del personale su un servizio \(a pagina 48\)](#)

## Team di servizio

In qualità di manager, è possibile assegnare un team di risorse o ruoli a un servizio. È possibile implementare molte delle stesse caratteristiche disponibili per i progetti. Ad esempio, quando si lavora con i team di servizio, è possibile dedicarsi alle attività seguenti:

- Pianificare la capacità in base al ruolo.
- Aggiungere o aggiornare le risorse e i ruoli in base a OBS.
- Cambiare i ruoli del personale e le esigenze.
- Spostare e scalare le allocazioni per i ruoli o le risorse.

Gli analisti IT, gli ingegneri, i consulenti e il restante personale possono registrare il tempo impiegato per lavorare su servizi, incidenti e richieste sulle loro schede attività.

**Nota:** I servizi non sono associati alle attività e l'assegnazione del personale non comporta un impegno a lungo termine per tale servizio.

## Aggiunta di risorse o ruoli a un team di servizio

Per aggiungere personale a un servizio, aggiungere risorse di lavoro specificamente denominate, risorse non di lavoro o ruoli come segnaposto. Tutte le risorse vengono allocate automaticamente al 100% dei giorni lavorativi disponibili. È possibile regolare allocazioni, risorse sovrallocate o allocare automaticamente solamente la disponibilità restante della risorsa.

È possibile aggiungere più istanze di un ruolo a un servizio, ma non più istanze della stessa risorsa denominata. Ad esempio, assegnare un ruolo di sviluppatore per due volte per rappresentare due esigenze differenti per una risorsa con abilità di sviluppatore.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un servizio e fare clic su Team.

Verrà visualizzata la pagina del personale del team.

2. Prima di aggiungere più personale al servizio, esaminare la pagina del personale del team del servizio. La pagina contiene le seguenti colonne e icone:

**Icona Proprietà**

Consente di aprire il profilo della risorsa. Consente di visualizzare le informazioni sul profilo e modificare le allocazioni, incluse le allocazioni pianificate e quelle effettive.

**Icona Ricerca risorse**

Consente di aprire la pagina Trova risorse per la risorsa selezionata. È possibile sostituire la risorsa o il ruolo con un'altra risorsa o ruolo.

**Allocazione risorse**

Consente di aprire la pagina Allocazioni risorsa/ruolo. È possibile aggiornare l'allocazione della risorsa.

**Ruolo**

Visualizza il ruolo della risorsa per questo incarico. Il ruolo può essere differente dal ruolo principale selezionato nel profilo della risorsa.

**Ora**

Visualizza un segno di spunta giallo se la risorsa o il ruolo è autorizzato all'immissione dei valori della scheda attività per l'investimento.

**Stato prenotazione**

Visualizza lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

**Valori**

Effettiva: la risorsa impegnata per l'investimento.

Provvisoria: la risorsa lavorerà sull'investimento in base a una pianificazione provvisoria.

Combinata: la risorsa dispone di allocazione provvisoria ed effettiva.

**Inizio**

Visualizza la data di inizio dell'allocazione del membro del team. Se questa data non viene definita, per impostazione predefinita verrà utilizzata la data di inizio dell'investimento.

**Fine**

Visualizza la data di fine dell'allocazione del membro del team. Se questa data non viene definita, per impostazione predefinita verrà utilizzata la data di fine dell'investimento.

**% di allocazione**

Visualizza la percentuale di allocazione del membro del team all'investimento.

**Allocazione**

Visualizza il numero di ore per cui la risorsa è prenotata provvisoriamente per l'investimento. Se le date di prenotazione non vengono modificate, i membri del personale verranno prenotati automaticamente per l'intera durata. Non è possibile modificare direttamente l'allocazione, tuttavia è possibile modificare i seguenti elementi:

- Opzioni di impostazione dell'allocazione.
- Le nuove curve di allocazione definite nella pagina delle proprietà del membro del personale della risorsa.
- Opzione Sposta allocazione.

#### **Valori effettivi allocati**

Visualizza il numero totale di ore che la risorsa ha registrato per l'investimento alla data odierna.

#### **Valori effettivi incidente**

Visualizza il tempo contabilizzato per gli incidenti associati all'investimento.

#### **Valori effettivi totali**

Visualizza il tempo effettivo totale aggregato contabilizzato per l'investimento. Questo valore corrisponde alla somma dei valori effettivi allocati e dei valori effettivi dell'incidente.

3. Per aggiungere risorse e ruoli, fare clic su Aggiungi.  
Verrà visualizzata la pagina Selezione risorsa.
4. Selezionare le risorse e i ruoli da aggiungere al personale del servizio.  
**Nota:** se non si è a conoscenza del nome della risorsa, utilizzare un ruolo come segnaposto. Oppure, utilizzare ruolo nel caso in cui la risorsa non sia disponibile per l'assegnazione al servizio.
5. Utilizzare il filtro di ricerca per ricercare le risorse o i ruoli in base al nome o a altri criteri.

6. Fare clic su Aggiungi per aggiungere le risorse o i ruoli selezionati.
7. (Facoltativo) Per aggiungere membri del team al servizio a livello OBS, fare clic su Aggiungi/Aggiorna in base a OBS.
8. (Facoltativo) È possibile prenotare risorse sovrallocate per un servizio. Quando le ore disponibili sono inferiori del numero di ore richieste, verrà visualizzata la pagina Conferma disponibilità restante per mostrare che la risorsa è sovrallocata.

- Se la disponibilità di una risorsa viene prenotata al 100 per cento (valore predefinito), la colonna Allocazione risorse al 100% indicherà il numero di ore utilizzate.
- Nella colonna Disponibilità restante viene riportato il numero effettivo di ore di lavoro della risorsa disponibili per il servizio.

Selezionare una delle opzioni riportate di seguito:

**Sovrallocato**

Consente di sovrallocare la risorsa.

**Solo restante**

Consente di prenotare la risorsa dalla quantità elencata nella colonna Disponibilità restante.

9. (Facoltativo) Per rimuovere una risorsa, selezionare la casella di controllo e fare clic su Rimuovi.

**Nota:** non è possibile rimuovere una risorsa se i valori contabilizzati ed effettivi sono in sospeso per il servizio.

10. Salvare le modifiche.

## Definire le esigenze del personale per un servizio

Dopo avere aggiunto la risorsa o il ruolo al servizio, utilizzare la pagina Membro del personale della risorsa o del ruolo per modificare i dettagli della richiesta di personale.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
2. Fare clic sull'icona Proprietà per la risorsa o il ruolo.
3. Modificare le proprietà dei membri del personale del team.

#### Nome requisito

Visualizza il nome del requisito del personale.

#### Data di inizio e di fine.

Definisce la data di inizio e di fine dell'allocazione del membro del team per l'investimento.

Valore predefinito: la data di inizio e di fine dell'investimento.

#### % di allocazione predefinita

Definisce la percentuale di tempo che si desidera assegnare alla risorsa per l'investimento (è possibile immettere 0%). La modifica consente di aggiornare le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Personale del team di investimento.

#### Stato prenotazione

Indica il livello di impegno per l'allocazione del membro del personale. Le prenotazioni del membro del personale sono provvisorie, effettive o combinate.

Lo stato di prenotazione viene impostato automaticamente quando i membri del team vengono prenotati o quando l'allocazione di tali membri viene modificata.

#### Stato richiesta

Determina la richiesta del personale.

Impostazione predefinita: Nuovo

#### Risorsa

Visualizza il nome della risorsa associata al requisito.

#### Data di inizio e di fine dell'investimento

Indica la data di inizio e di fine dell'investimento.

#### Ruolo investimento

Definisce il ruolo richiesto alle risorse per l'investimento.

Esempio: Sviluppatore, analista di business, architetto

### **Unità OBS del personale**

Definisce l'unità OBS del personale.

Impostazione predefinita: il valore Unità OBS personale del personale (se definito).

### **Aperto per immissione ore**

Specifica se la risorsa può utilizzare le schede attività per tenere traccia del tempo dedicato alle assegnazioni di un'attività. Se l'opzione è deselezionata, la risorsa non potrà registrare le ore dedicate a un progetto.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

4. Completare i seguenti campi nella sezione Ricerca risorsa:

### **Tipo di impiego della risorsa**

Indica se la risorsa è un lavoratore esterno o un dipendente a tempo pieno.

### **Parole chiave curriculum**

Definisce le parole chiave per il curriculum della risorsa.

### **Allocazione pianificata**

Definisce la percentuale totale di tempo con cui la risorsa è stata allocata all'investimento come richiesto dal manager dell'investimento. L'allocazione specifica inoltre le date di inizio e di fine.

### **Allocazione effettiva**

Definisce la percentuale totale di allocazione della risorsa con prenotazione effettiva per l'investimento (come specificato dal manager delle risorse).

L'allocazione consente inoltre di specificare le date di inizio e di fine dell'allocazione.

Non esiste alcun valore di allocazione definitiva finché il manager delle risorse non esegue la prenotazione effettiva delle allocazioni.

5. Salvare le modifiche.

## Esame della capacità ruolo per un servizio

Usare la visualizzazione aggregata di tutte le domande di ruolo per pianificare le richieste del personale per un servizio. È possibile esaminare la capacità di ciascuna risorsa in base al ruolo.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio e fare clic su Team.
2. Aprire il menu Team e selezionare Capacità ruolo.
3. Visualizzare l'allocazione del ruolo per il servizio e confrontarla con le allocazioni per altri investimenti o servizi. La gerarchia dell'investimento aggrega i dati del ruolo e ciascun investimento secondario esegue l'allocazione di una percentuale specifica al servizio.
4. Visualizzare la capacità di ruolo disponibile per il servizio e gli investimenti secondari.
5. È possibile visualizzare anche risorse senza un ruolo di team nella riga [Nessun ruolo].
6. (Facoltativo) Visualizzare queste informazioni all'interno e all'esterno di uno scenario. Ad esempio, un ruolo può sembrare sovrallocato. Fare clic sull'icona Personale per aprire la pagina Personale del team e visualizzare le risorse che utilizzano il ruolo.

## Definizione delle allocazioni della risorsa per un servizio

Un'allocazione del personale rappresenta l'assegnazione di una risorsa specifica a un servizio. I membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata del servizio. È possibile cambiare le date di prenotazione e altre informazioni relative all'allocazione del personale.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
2. Modificare i seguenti campi:

#### Risorsa

Visualizza il nome della risorsa. Selezionare il nome di una risorsa per aprire la pagina delle proprietà della risorsa.

#### Ruolo

Definisce il ruolo della risorsa per l'investimento.

#### Ora

Indica se la risorsa può immettere il tempo corrispondente al lavoro completato per l'investimento.

#### Stato prenotazione

Indica lo stato di prenotazione della risorsa per l'investimento.

#### Data di inizio e Data di fine

Definisce le date di inizio e di fine del periodo in cui la risorsa viene prenotata per l'investimento. Quando si modificano le date, il valore nella colonna Allocazione viene aggiornato.

#### % di allocazione

Definisce la quantità predefinita per cui questa risorsa è allocata all'investimento. È possibile immettere 0 (zero) come percentuale di allocazione. Le eventuali modifiche apportate comportano inoltre l'aggiornamento del valore nella colonna Allocazione.

#### Allocazione

Visualizza il numero di ore della prenotazione provvisoria della risorsa. Verrà generato un importo di allocazione per ciascuna risorsa moltiplicando il numero totale di giorni lavorativi compreso tra la data di inizio e di fine del servizio (date di inizio e di fine incluse) per il numero di ore giornaliere di disponibilità della risorsa. L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata al servizio.

#### Valori effettivi allocati

Visualizza il numero totale di ore assegnate alla risorsa per l'investimento.

#### **Valori effettivi incidente**

Visualizza il tempo contabilizzato per gli incidenti associati all'investimento.

#### **Valori effettivi totali**

Definisce i valori effettivi totali contabilizzati per la risorsa.

3. Salvare le modifiche.

## **Regolazione delle allocazioni della risorsa per un servizio**

È possibile regolare le allocazioni delle risorse inclusi l'estensione dell'assegnazione della risorsa o l'annullamento della prenotazione effettiva di una risorsa.

Ad esempio, il valore di allocazione pianificata o predefinita corrisponde al 100% di una risorsa. La risorsa viene prenotata per lavorare sul servizio dall'1/04 all'1/07. La risorsa viene programmata anche per lavorare su un altro servizio per il 50% del tempo percentuale del tempo dall'1/04 al 30/04. La risorsa sarà in ferie dal 15/05 al 22/05. In tal caso, è possibile creare due curve di allocazione. Una curva indica una deviazione del 50% dall'1/04 al 30/04. Un'altra curva indica una deviazione dello 0% dal 15/04 al 22/04.

#### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
2. Fare clic sull'icona Proprietà accanto alla risorsa ed esaminare gli elementi seguenti:

#### **Allocazione pianificata**

Questa curva rappresenta l'importo di allocazione *pianificato* (predefinito) richiesto in origine dal manager del servizio.

#### **Allocazione effettiva**

La curva rappresenta l'importo di allocazione confermato dal manager delle risorse.

**Nota:** Lo stato di prenotazione di una risorsa si adatta automaticamente alle modifiche nelle curve di allocazione pianificata e di allocazione effettiva.

L'impostazione Consentì prenotazione combinata della gestione del progetto determina la capacità di visualizzare la sezione Allocazione effettiva.

3. Nel campo % di allocazione predefinita, immettere la percentuale di tempo per la risorsa che viene allocata al servizio. Ad esempio, immettere 0, 50 o 100%.

La modifica viene riportata nelle colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Personale del team.

4. Esaminare le allocazioni pianificate e quelle effettive per il servizio e identificare le deviazioni dal campo % di allocazione predefinita.
5. Creare una riga per ciascuna deviazione dall'allocazione predefinita. Continuando il nostro esempio all'inizio di questo argomento, creare due righe:
  - a. Una riga rappresenta il periodo in cui la risorsa è disponibile al 50%.
  - b. Una seconda riga rappresenta il periodo in cui la risorsa è disponibile allo 0% (fuori servizio).
6. Per creare un periodo di allocazione pianificata o effettiva:
  - a. Immettere una data di inizio per il periodo.
  - b. Immettere una data di fine per il periodo.
  - c. Immettere la percentuale (provvisoria o approvata) relativa al tempo di lavoro previsto nel campo % di allocazione. Ad esempio, immettere 0, 50 o 100%.
7. Salvare le modifiche.

## Spostamento, conferma o accettazione delle allocazioni delle risorse

È inoltre possibile apportare le seguenti modifiche alle allocazioni delle risorse:

- **Sposta allocazione:** è possibile spostare o adattare parzialmente le allocazioni di una risorsa in un servizio. Spostare le allocazioni per estenderle oltre la visualizzazione in scala cronologica consentita, limitata a sei mesi. Ad esempio, un'allocazione comincia l'1/05 con il valore di allocazione predefinito del 100% fino al 31/05, quindi si estende a giugno con allocazione ridotta al 50%. Se si cambia la data di inizio all'1/06, l'allocazione si sposta dall'1/06 all'1/07 (31 giorni di calendario) al 100%. Verrà quindi esteso fino al 2/08 al 50%. È inoltre possibile spostare allocazioni per i periodi di tempo che non contengono segmenti.
- **Conferma allocazione pianificata:** è possibile impostare l'allocazione effettiva affinché coincida con l'allocazione pianificata. Per eseguire la prenotazione effettiva dei segmenti, modificare il segmento di allocazione pianificata della risorsa. Se una risorsa presenta lo stato di prenotazione effettiva significa che è totalmente impegnata. La conferma del valore di allocazione pianificata non reimposta la percentuale di allocazione predefinita.
- **Accettare allocazione effettiva:** è possibile rimuovere i segmenti di prenotazione provvisoria nella sezione Allocazione pianificata. Tutti i segmenti verranno quindi reimpostati in modo che corrispondano ai segmenti con prenotazione effettiva.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.
2. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per spostare l'allocazione.

3. Per spostare o scalare le allocazioni:
  - a. Aprire il menu Azioni e fare clic su Sposta allocazione.
  - b. Nella sezione Intervallo di tempo da spostare, modificare le date di inizio e di fine di allocazione della risorsa per il servizio. Spostando i dati, le date dell'allocazione segmentata rimangono intatte, anche quando cambia la percentuale allocata per ciascun segmento.
  - c. Nella sezione Parametri di spostamento temporale:
    - Nel campo Data di spostamento immettere la data in cui si desidera che l'allocazione spostata abbia inizio.
    - Nel campo Data limite di spostamento immettere la data di fine dello spostamento delle allocazioni. Lo spostamento delle allocazioni non è consentito oltre la data di fine.
    - Nel campo Scala % di allocazione per, immettere la modifica percentuale dell'allocazione richiesta per lo spostamento.
4. Per confermare l'allocazione pianificata in modo che diventi l'allocazione effettiva:
  - a. Aprire il menu Azioni e fare clic su Conferma allocazione pianificata.  
Viene visualizzata la pagina Conferma.
  - b. Fare clic su Sì.
5. Viceversa, per accettare l'allocazione effettiva e reimpostare l'allocazione pianificata affinché corrisponda all'allocazione effettiva:
  - a. Aprire il menu Azioni e fare clic su Accetta allocazione effettiva.  
Viene visualizzata la pagina Conferma.
  - b. Fare clic su Sì.  
Tutte le assegnazioni sono state confermate. Tutti i segmenti verranno quindi reimpostati in modo che corrispondano ai segmenti con prenotazione effettiva. Il valore Stato di prenotazione cambia in *Effettiva*. I valori della colonna % di allocazione e Allocazione vengono aggiornati.
6. Salvare le modifiche.  
Le modifiche vengono riportate nella colonna Allocazione della pagina Personale del team del servizio.

## Impostazione delle allocazioni per più membri del team

È possibile impostare le allocazioni di più membri del team simultaneamente.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire il servizio e fare clic su Team.

2. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per cui si desidera aggiornare l'allocazione.
3. Aprire il menu Azioni e fare clic su Imposta allocazione.
4. Nella sezione Generale, impostare le seguenti allocazioni per i membri selezionati del team:

**Data di inizio e data di fine**

Definisce la data di inizio e di fine dell'allocazione.

Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di inizio investimento per ripristinare le richieste del personale della risorsa affinché corrispondano alla data di inizio e di fine del servizio.

**% di allocazione predefinita**

Definisce l'allocazione della risorsa per il servizio.

5. Selezionare la casella di controllo Cancella segmenti di allocazione esistenti della sezione Segmenti di allocazione esistenti della pagina. Questa selezione rimuove tutti i segmenti di allocazione per i membri del team selezionati.
6. Completare i campi seguenti nella sezione Nuovi segmenti di allocazione della pagina per creare un segmento di allocazione per i membri del team selezionati:

**Inizio e fine**

Definisce la data di inizio e di fine dell'allocazione.

**% di allocazione**

Definisce la percentuale di allocazione delle risorse per il servizio.

7. Salvare le modifiche.

## Modifica delle allocazioni pianificate e impegnate per un servizio

In qualità di manager dei servizi, rispondere alle domande seguenti:

- Di quanta disponibilità di risorse dispongo per un servizio?
- Quali risorse presentano una prenotazione superiore o inferiore e in quale proporzione?

È possibile esaminare l'allocazione pianificata e l'allocazione impegnata relative a un servizio in base alla risorsa per periodo di tempo sotto forma di grafico.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire un servizio.
2. Aprire il menu Team e selezionare Dettagli.

Le allocazioni vengono visualizzate in base a risorsa, allocazione e periodo di tempo.
3. Scorrere un periodo di tempo.

Viene visualizzata una nota con un breve riepilogo.
4. Esaminare le colonne del periodo di tempo e i colori dell'allocazione. Le colonne del periodo indicano le *settimane* per impostazione predefinita e iniziano sempre dalla settimana corrente.
  - Il giallo indica le risorse allocate per un periodo di tempo inferiore o uguale alla relativa disponibilità per il periodo di tempo indicato.
  - Il rosso indica le risorse sovrallocate. La quantità di tempo prenotata supera la disponibilità per il periodo.
  - Il verde indica le allocazioni delle risorse ad altri investimenti, idee o servizi.
5. Per modificare i valori relativi al tempo, fare clic nel grafico. Ad esempio, è possibile modificare le celle relative ai periodi di tempo di ciascuna risorsa.
6. Salvare le modifiche.

## Sostituzione delle risorse su un team di servizio

È possibile sostituire i membri del personale che vengono assegnati a un team di servizio. Usare il punteggio di disponibilità per trovare una sostituzione con abilità simili. È possibile sostituire una risorsa con un'altra risorsa e un ruolo con una risorsa.

**Nota:** Il processo di sostituzione può risolversi in risorse sovrallocate.

**Procedere come descritto di seguito:**

1. Se possibile, consigliare al membro del personale originale di completare e contabilizzare gli orari prima che la sostituzione venga effettuata.
2. Aprire un servizio e fare clic su Team.
3. Fare clic sull'icona Ricerca risorse accanto alla risorsa da sostituire.
4. Esaminare i seguenti campi:

**Disponibilità**

Identifica il periodo di assegnazione e il numero di ore per l'allocazione delle risorse. L'operazione di sostituzione trasferisce le date e le ore mostrate a una nuova sostituzione.

### Corrispondenza di disponibilità

Visualizza un punteggio che tiene conto della durata dell'incarico (periodo di lavoro) e della disponibilità di ciascuna potenziale risorsa corrispondente. Maggiore è il punteggio, maggiore sarà la corrispondenza.

Quando nessuna specificazione di abilità viene aggiunta ai criteri di ricerca, la colonna Corrispondenza totale raddoppia il punteggio Corrispondenza di disponibilità. La colonna Corrispondenza delle competenze può rimanere vuota. Se si esegue la ricerca specificando come criteri le competenze e la disponibilità, nella colonna Corrispondenza totale viene visualizzata la media tra i due criteri.

Nella parte superiore della pagina verrà visualizzato il seguente messaggio:

*I punteggi di corrispondenza potrebbero non essere corretti nel caso in cui le date di disponibilità non siano incluse nell'intervallo seguente: ggmmyy - ggmmyy*

In caso di discrepanza tra l'intervallo di date specificato nel messaggio e le date del campo Disponibilità, il punteggio Corrispondenza di disponibilità potrebbe non essere corretto. Ad esempio, le date nel campo Disponibilità potrebbero andare dallo 01/10/2017 allo 07/02/2018. L'intervallo di date nel messaggio potrebbe andare dallo 07/10/2019 allo 07/10/2020. Non è possibile trovare un confronto per le risorse. Questa discrepanza riduce i punteggi di corrispondenza di disponibilità complessivi.

5. Selezionare la casella di controllo accanto alla nuova risorsa, quindi fare clic su Sostituisci.
6. Per confermare, fare clic su Sì.
7. Il ruolo del membro del personale originale viene trasferito al nuovo membro (a meno che non venga sostituito un ruolo con un altro). La nuova risorsa riceve le proprietà seguenti dalla risorsa sostituita:
  - a. Inizio disponibilità (se la data non è ancora trascorsa e se non esistono prenotazioni per la nuova risorsa nella data specificata)
  - b. Fine disponibilità
  - c. Allocazione restante
  - d. ETC restante
  - e. Percentuale di allocazione

**Nota:** I valori effettivi, i valori effettivi in sospeso e la previsione corrispondente al membro del team originale non vengono trasferiti al nuovo membro del personale.

## Modifica dei ruoli dei membri del personale su un servizio

È possibile modificare il ruolo di un membro del personale su un servizio. La modifica non è permanente per la risorsa. La modifica del ruolo si applica solamente al livello di servizio locale.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire un servizio e fare clic su Team.
2. Fare clic sull'icona Proprietà accanto a una risorsa.
3. Nella sezione Generale, selezionare un valore per il campo Ruolo investimento.
4. Fare clic su Aggiungi.
5. Salvare le modifiche.

# **Capitolo 5: BRM Accelerator**

---

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Impostazione di BRM Accelerator](#) (a pagina 49)
- [Utilizzo di BRM Accelerator](#) (a pagina 58)

## **Impostazione di BRM Accelerator**

BRM Accelerator è un set di componenti aggiuntivi facente parte del modulo Gestione servizio IT.

## Impostazione dei campi di BRM Accelerator

In qualità di amministratore, installare il componente aggiuntivo e configurare i campi del componente aggiuntivo BRM Accelerator. Il contenuto BRM è disponibile per gli utenti in seguito all'installazione del componente aggiuntivo. Tuttavia, gli utenti non possono visualizzare i dati del servizio IT finché non completano le procedure seguenti:

- Completare questa procedura mediante CA Clarity PPM Studio.
- Impostare campi e attributi per altri oggetti che l'organizzazione desidera implementare mediante Studio.

### Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Administration. In Studio, selezionare Oggetti.
2. Aprire l'oggetto Servizio.
3. Fare clic sulla scheda Attributi.
4. Attivare gli attributi seguenti per l'oggetto Servizio:

#### Tipo di servizio

Il tipo di servizio. Aggiungere il campo alla pagina Proprietà servizio. I tipi di servizio vengono definiti in una tabella di ricerca che include i seguenti valori per impostazione predefinita:

- Infrastruttura
- Manutenzione
- Critico
- Supporto generazione ricavi

**Nota:** il campo Tipo di servizio è un campo di ricerca standard. È possibile utilizzare questo campo per effettuare ricerche nei servizi in base all'attributo del tipo.

### Allineamento di business

Aggiungere il campo Allineamento di business alla pagina Proprietà servizio. La pagina indica il livello di allineamento del servizio rispetto agli obiettivi di business dell'organizzazione. Il campo specifica un valore numerico compreso tra 1 e 100. Il semaforo *Allineamento* standard indica quanto segue:

- Rosso: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 0 e 33.
- Giallo: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 33 e 66.
- Verde: il valore del campo Allineamento di business è compreso tra 66 e 100.

5. Impostare i seguenti campi nell'oggetto Metrica chiave, elemento figlio dell'oggetto Sottoscrizione.

### Indicatore Soglia

Aggiungere il campo Indicatore Soglia alle pagine Crea metrica chiave, Modifica metrica chiave e all'elenco delle metriche chiave. Il campo viene visualizzato sotto forma della casella di controllo Preferibili valori più alti. Se la casella di controllo non è selezionata, sono preferibili i valori superiori alla soglia. Se la casella di controllo non è selezionata, sono preferibili i valori inferiori alla soglia.

La casella di controllo Preferibili valori più alti indica la modalità utilizzata per la definizione dei semafori per un campo di metrica chiave specifico. Ad esempio, se si crea una nuova metrica chiave denominata Numero di utenti sospesi e si deseleziona questa casella di controllo, si indica al provider di dati della portlet delle metriche di valore che si preferisce utilizzare valori al di sotto della soglia.

### Tipo

Il campo Tipo classifica le metriche personalizzate per le portlet BRM Accelerator. Ad esempio, la portlet Metriche utilizza solo i valori della categoria Valore se si seleziona il collegamento Valore nella portlet Stato servizio della pagina Layout servizio: Dashboard. Questo campo viene visualizzato nelle pagine di elenco e di filtro per la creazione, modifica ed elenco delle metriche chiave di una sottoscrizione di dipartimento. Il campo Tipo è un campo di testo standard con una tabella di ricerca a discesa che include i seguenti valori predefiniti:

- Valore
- Uso
- Incidenti chiusi
- Incidenti creati
- Altro

## Impostazione dell'integrazione Service Desk

BRM Accelerator consente di analizzare le metriche finanziarie e le metriche relative alle risorse e all'offerta dei servizi per gli investimenti e i servizi gestiti dai dipartimenti IT e utilizzati dalle unità di business. Alcune portlet di BRM Accelerator includono informazioni e i conteggi relativi agli incidenti. È possibile tenere traccia degli incidenti mediante sistemi esterni quali CA Service Desk Manager. Usare uno dei metodi seguenti per raccogliere i dati dell'incidente:

- immissione manuale in CA Clarity PPM
- importazione mediante XML Open Gateway (XOG)
- importazione mediante il processo *Importa dati di Unicenter Service Desk*.

### Compilazione delle portlet Incidenti

Il processo Importa dati di Unicenter Service Desk richiama un processo che utilizza un tag GEL per comunicare con il database di Service Desk al fine di recuperare i dati dell'incidente. Il processo viene eseguito in base a una pianificazione ed esegue le operazioni seguenti:

- Recupera il numero di incidenti cliente per servizio da Service Desk.
- Individua il cliente e il servizio corretti in CA Clarity PPM.
- Memorizza il numero negli attributi dell'oggetto Sottoscrizione in CA Clarity PPM.

Ogni volta che viene eseguito, il processo sostituisce i valori precedenti. Se si utilizza il metodo di integrazione, Service desk verrà utilizzato come sistema di registrazione degli incidenti. CA Clarity PPM è il sistema di registrazione utilizzato per le soglie (o valori previsti) del numero accettabile di incidenti mostrato in alcune portlet di BRM Accelerator.

Affinché il processo venga eseguito correttamente, è necessario che i seguenti parametri siano corretti:

- L'ID del contatto di Service Desk deve corrispondere a un nome utente di CA Clarity PPM.
- L'opzione di configurazione dell'incidente di Service Desk deve corrispondere a un ID di servizio di CA Clarity PPM.
- L'utente interessato dall'incidente deve essere un utente di CA Clarity PPM.
- La definizione utente di CA Clarity PPM deve prevedere l'associazione del dipartimento OBS allo stesso dipartimento che ha effettuato la sottoscrizione al servizio e segnalato dall'utente in Service Desk. Durante l'importazione dei dati dell'incidente, tale associazione consente al sistema di ricercare la corrispondenza tra l'ID del contatto di Service Desk e il nome utente di CA Clarity PPM.

## Campi CA Clarity PPM rilevanti

In CA Clarity PPM i dati dell'incidente vengono memorizzati come parte dell'oggetto Metrica chiave (figlio dell'oggetto Sottoscrizioni). Questo oggetto prevede attributi generali di codice, nome, tipo e date di inizio e di fine con un valore previsto e un valore effettivo. I dati di Service Desk vengono visualizzati in incrementi mensili. Vengono utilizzate solo le informazioni sull'incidente di Service Desk degli ultimi sei mesi e del mese corrente. Sono disponibili due tipi di metrica chiave per gli incidenti: Incidenti creati e Incidenti chiusi. La gestione degli incidenti aperti viene eseguita separatamente in quanto richiede unicamente il numero totale di incidenti aperti.

Gli incidenti creati per cliente dal servizio vengono archiviati come metriche chiave della sottoscrizione corrispondente. Se necessario, vengono create nuove sottoscrizioni per memorizzare queste informazioni. Le metriche chiave possono rappresentare sia valori effettivi variabili nel tempo, sia valori previsti variabili nel tempo. L'importazione dei dati da Service Desk determina l'inserimento dei valori effettivi, mentre è necessario immettere manualmente o importare in altro modo i valori previsti. Il livello minimo di dettaglio di questi dati in CA Clarity PPM è mensile, in quanto le portlet sono impostate per la visualizzazione a tale livello.

Tutti gli incidenti creati mostrano i seguenti attributi:

### Nome o ID metrica chiave

l'ID o il nome dell'incidente creato

**Nota:** l'integrazione aggiorna la metrica chiave con l'ID previsto e non necessariamente con il nome previsto.

### Valore effettivo

Il numero di incidenti classificati in base alla data di creazione (ovvero la data o l'ora di apertura). Include gli incidenti chiusi a partire da tale ora o data.

Gli incidenti chiusi per cliente per servizio vengono archiviati come metriche chiave. Tutti gli incidenti chiusi mostrano i seguenti attributi:

### Nome o ID metrica chiave

Visualizza l'ID o il nome dell'incidente chiuso.

### Valore effettivo

Visualizza il numero di incidenti per data o ora di chiusura.

Il numero di incidenti aperti corrisponde a una snapshot (in base all'ultima esecuzione dell'integrazione) del numero di incidenti privi di data o ora di chiusura. Il numero di incidenti aperti per servizio per cliente viene memorizzato in formato scalare (ovvero non in scala cronologica). Il numero viene archiviato nell'attributo N. di incidenti della pagina principale delle proprietà della sottoscrizione. Il valore previsto corrisponde all'attributo scalare visualizzato nella pagina (Soglia incidenti).

## Campi Service Desk rilevanti

Di seguito sono elencati i campi di Service Desk utilizzati dal processo Importa dati di Unicenter Service Desk per i calcoli delle portlet Incidenti. Alcuni campi non verranno archiviati in CA Clarity PPM. Altri campi sono necessari unicamente per stabilire la corrispondenza tra i valori di Service Desk e gli oggetti CA Clarity PPM. I valori di Service Desk vengono recuperati dagli oggetti Incidente, Richiesta e Problema. Gli oggetti contengono gli stessi campi delle pagine dei dettagli corrispondenti. Di conseguenza, virtualmente lo schema di database può essere identico per ciascun oggetto.

### ID registrazione (ID DBS Service Desk)

ID univoco di database di Service Desk. Se si desidera differenziare gli incidenti già conteggiati da quelli nuovi, la logica utilizzata per il conteggio degli incidenti utilizza il campo ID registrazione.

### Riportato da

Il nome utente in Service Desk immesso nel campo Accesso di sistema. Il campo Segnalato da definisce l'utente CA Clarity PPM. Il nome utente deve corrispondere al nome utente di CA Clarity PPM. Il processo individua quindi il dipartimento specifico di CA Clarity PPM utilizzando il nome utente di CA Clarity PPM.

### Data/ora di apertura

La data di creazione dell'incidente in Service Desk. La data e l'ora di apertura sono necessari per il calcolo della varianza temporale.

### Data/ora di chiusura

La data di chiusura dell'incidente in Service Desk. La data e l'ora di chiusura sono necessari per il calcolo della varianza temporale.

### Elemento della configurazione

L'elemento della configurazione in Service Desk. Questo campo consente di associare l'oggetto di Service Desk (in questo caso, l'incidente) al servizio in CA Clarity PPM. Gli amministratori devono immettere manualmente i nomi dei servizi CA Clarity PPM nella tabella di ricerca delle opzioni di configurazione di Service Desk. In tal modo, si ottiene la corrispondenza tra il nome dell'elemento della configurazione in Service Desk e il nome del servizio di CA Clarity PPM per l'assegnazione dell'incidente.

## Portlet BRM utili

Di seguito sono elencate e descritte le portlet di BRM Accelerator che utilizzano i dati importati dal Servizio assistenza e il procedimento con cui recuperano i dati:

### Semaforo Offerta servizi

Questo semaforo della pagina Portale provider si basa sugli incidenti aperti per tutti i clienti sottoscritti al servizio. Il recupero dei dati viene eseguito nel modo seguente:

- a. I dati degli incidenti aperti da ciascun cliente vengono inclusi.
- b. I dati dell'incidente aperto vengono confrontati con la soglia dell'incidente delle sottoscrizioni.
- c. Il semaforo viene definito e confrontato con i semafori del cliente che ha effettuato la sottoscrizione per determinare il semaforo globale.

### Portlet Controllo clienti

Questa portlet della pagina Layout servizio: Dashboard corrisponde a un grafico a bolle che utilizza il numero di incidenti aperti per un cliente sottoscritto a un servizio. La portlet recupera questi dati utilizzando il numero di incidenti aperti da un singolo cliente per un servizio specifico.

### Portlet Tendenza nuovi incidenti

Questa portlet disponibile nella Dashboard del layout di servizio e nella pagina Dashboard provider utilizza il numero di incidenti creati e registrati per tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione ad un servizio specifico. Per la raccolta dei dati, la portlet utilizza gli incidenti creati nel corso degli ultimi sei mesi. Inoltre, include il mese corrente per ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione al servizio. La portlet mostra anche una linea di soglia, basata su un valore previsto immesso manualmente per le metriche chiave dell'incidente creato. Verrà visualizzata una sola linea di previsione per l'aggregazione dei valori di previsti per tutti i clienti.

### Portlet Incidenti aperti per cliente

Questa portlet disponibile nelle pagine Analisi incidenti servizio e Portale provider utilizza gli incidenti aperti per cliente per un servizio specifico. La portlet acquisisce i dati mediante la selezione degli incidenti aperti registrati da un cliente per un servizio, incluso come investimento dal dipartimento provider.

### Portlet Scheda punteggi cliente

Se il numero di incidenti aperti supera la soglia della definizione della sottoscrizione, la portlet Scheda punteggi cliente mostrerà un semaforo per ciascun cliente, per servizio. Nei moduli alternativi, la portlet conterrà la visualizzazione aggregata del numero di incidenti. L'aggregazione indica se il cliente presenta o meno un conteggio incidenti oltre la soglia su un servizio.

#### **Portlet Incidenti aperti per servizio**

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti aperti per un servizio specifico. Trae questi dati aggregando gli incidenti aperti per ciascun cliente che possiede una sottoscrizione al servizio.

#### **Portlet Controllo incidenti servizio**

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti aperti per servizio. La portlet acquisisce questi dati mediante l'aggregazione degli incidenti aperti registrati dai clienti per ciascun servizio incluso dal dipartimento provider come investimento.

#### **Portlet Incidenti chiusi e aperti**

Questa portlet disponibile nella pagina Portale provider utilizza gli incidenti creati e gli incidenti chiusi per tutti i servizi considerati dal dipartimento provider come investimento. La portlet esegue il recupero dei dati mediante l'aggregazione degli incidenti creati e chiusi. I clienti eseguono la registrazione di tali incidenti per ciascun servizio incluso come investimento da parte del dipartimento provider.

### **Impostazione del processo Importa dati di Unicenter Service Desk:**

Prerequisiti per l'impostazione del processo di importazione dei dati:

- Creare di ID di contatto in Service Desk corrispondenti agli ID utente BRM in CA Clarity PPM.
- Impostare i nomi dei servizi di CA Clarity PPM (a cui vengono assegnati gli incidenti) come elementi della configurazione in Service Desk.
- Creare gli incidenti in Service Desk e associarli agli elementi della configurazione e agli utenti finali o gli ID di contatto interessati.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'amministratore*.

#### **Procedere come descritto di seguito:**

1. Aprire il menu Personale, fare clic su Report e processi.  
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare il processo Importa dati di Unicenter Service Desk.  
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Immettere i seguenti parametri obbligatori:

#### **URL Unicenter Service Desk**

Definisce l'URL per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente. L'URL deve corrispondere all'indirizzo del servizio Axis per Service Desk.

**Password Unicenter Service Desk**

Definisce la password per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente.

**Nome utente Unicenter Service Desk**

Definisce il nome utente per il sistema Service Desk da cui viene eseguita l'importazione dei dati dell'incidente.

4. Specificare quando si desidera eseguire il processo. L'esecuzione può essere immediata oppure è possibile pianificare un'ora o una data di esecuzione. Se lo si desidera, è possibile impostare la ricorrenza.
5. Se lo si desidera, è possibile specificare le risorse o i gruppi a cui inviare una notifica in caso di errore oppure al completamento del processo.
6. Salvare le modifiche.

## Utilizzo di BRM Accelerator

### BRM Accelerator

Il componente aggiuntivo di Business Relationship Manager (BRM) Accelerator fa parte del modulo Gestione servizio IT. Il BRM Accelerator facilita un'integrazione migliorata tra la consegna di servizi IT e le unità di business. Il componente aggiuntivo include un sottoinsieme unico di portlet in ciascuno dei seguenti dashboard e portali:

- Il Dashboard servizio fornisce ai manager dei servizi avvisi e metriche su un servizio specifico.
- Il Dashboard provider fornisce ai manager IT e ai manager di dipartimento avvisi e metriche in relazione a un dipartimento provider specifico.
- Il Dashboard provider fornisce ai manager IT e ai manager di dipartimento avvisi e metriche in relazione a un dipartimento cliente specifico.
- Il Portale provider visualizza le metriche del servizio per tutti i dipartimenti provider.
- Il Portale cliente visualizza le metriche del servizio per tutti i clienti della gestione delle relazioni commerciali.

Per l'utilizzo ottimale dei dashboard e delle portlet di BRM Accelerator, verificare che la struttura organizzativa includa le seguenti entità:

- Diversi dipartimenti cliente e provider con manager di dipartimento
- Manager delle relazioni commerciali che lavorano a contatto con i dipartimenti cliente e IT
- Dipartimenti provider che possiedono servizi
- Uno o più dipartimenti cliente che effettuano la sottoscrizione ai servizi
- Statistiche e metriche chiave seguite sui dipartimenti cliente
- Beni, applicazioni e progetti assegnati ai servizi.

## Sottoscrizioni di dipartimento (BRM Accelerator)

I dipartimenti clienti possono eseguire la sottoscrizione ai servizi offerti dai dipartimenti provider. Per ciascuna sottoscrizione vengono utilizzate metriche nelle portlet BRM Accelerator per le dashboard e i portali. La maggior parte delle metriche chiave sono valori definiti dall'utente. I dati dell'incidente vengono importati da Service Desk.

Per visualizzare le metriche, fare clic su Proprietà per il nome della sottoscrizione al servizio.

Le portlet BRM Accelerator utilizzano le seguenti metriche:

### Valutazione soddisfazione cliente

Valore percentuale indicante il livello di soddisfazione del cliente rispetto alla sottoscrizione. Questo campo consente l'immissione dei valori percentuali inclusi nell'intervallo 1 - 100. Questa percentuale viene utilizzata per codificare le regole dei semafori relativi alla soddisfazione del cliente. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

### N. di violazioni SLA

Numero totale di violazioni SLA (Service Level Agreement) per la sottoscrizione. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

### Soglia violazioni SLA

Il numero di soglia per le violazioni SLA per questa sottoscrizione. Questo campo viene visualizzato nella pagina *Proprietà sottoscrizione: Principale*.

### Numero di incidenti

Numero totale di incidenti aperti per la sottoscrizione.

### Soglia incidenti

Numero limite di incidenti per i valori di semaforo. Questo campo viene visualizzato nella pagina Proprietà sottoscrizione: Principale.

### N. di ordini di modifica

Numero totale di ordini di modifica per la sottoscrizione.

### Addebiti sottoscrizione

Importo addebitato al cliente per la sottoscrizione.

### N. di utenti totali

Numero totale di utenti o clienti per la sottoscrizione.

### N. di utenti attivi

Numero totale di utenti o clienti attivi per la sottoscrizione.

### N. di visite alla pagina

Numero di visite del sito Web della sottoscrizione (se esistente).

### Metriche chiave

Collegamento alla pagina Metriche chiave che consente all'utente di definire il tipo metriche chiave create. Esempio: Incidenti chiusi, Incidenti creati, Altro, Uso o Valore. I semafori sono definiti in base ai seguenti criteri: tipo di metrica, valore superiore o inferiore alla soglia, selezione della casella di controllo Preferibili valori più alti. È possibile utilizzare unicamente i team definiti dall'utente. Se non è presente alcuna metrica chiave predefinita per gli incidenti creati o chiusi, verrà creata una metrica nella sottoscrizione mediante l'importazione da Service Desk.

## Accedere ai dashboard e ai portali di BRM Accelerator

Per accedere BRM Accelerator, selezionare Portale provider o Portale cliente dal menu Gestione servizio IT.

È possibile visualizzare dati dai seguenti portali:

### Portale provider

Visualizza metriche quali informazioni finanziarie, informazioni sui clienti, sulle risorse e sulle richieste di servizio. Le portlet di questo portale utilizzano semafori e grafici per avvisare il manager o il responsabile IT di eventuali aree che richiedono un'attenzione speciale. Questa visualizzazione aggrega tutte le informazioni di servizio in base ai dipartimenti gestiti dal manager o dal responsabile IT.

### Portale cliente

Contiene le metriche e i costi del servizio. Inoltre, contiene portlet con grafici, griglie e le informazioni per comunicare al manager delle relazioni commerciali eventuali problemi a livello dei servizi cliente. La visualizzazione del portale cliente è limitata ai dipartimenti assegnati al manager delle relazioni commerciali.

È possibile accedere ai dashboard del servizio e del dipartimento dal servizio e dal dipartimento.

## Accesso al dashboard da un servizio

### Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Gestione servizio IT e fare clic su Servizi.
2. Aprire un servizio per visualizzarne il dashboard.
3. Fare clic su Dashboard.

## Accesso al dashboard da un dipartimento

### Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Organizzazione e fare clic su Dipartimenti.
2. Aprire un dipartimento per visualizzare i dashboard corrispondenti.
3. Fare clic su Dashboard provider o Dashboard cliente.

## Dashboard servizio

Il Dashboard servizio è disponibile nell'oggetto Servizio e include la visualizzazione dettagliata di più portlet. Generalmente, questo dashboard è utilizzato dai manager del servizio o dai manager IT principali.

### Stato servizio

Questa portlet contiene un elenco di metriche. Ogni metrica viene visualizzata insieme a un semaforo che ne indica lo stato. In tal modo, il proprietario del servizio è in grado di individuare rapidamente le aree del servizio che presentano le seguenti caratteristiche:

- Superamento della soglia impostata (rosso)
- Si trovano in mezzo e controllano o guardano (giallo)
- Funzionamento corretto (verde)

I dati vengono visualizzati con riferimento a investimenti, ordini di modifica e rischi attualmente attivi e approvati oppure non ancora iniziati. Gli investimenti annullati o completati non vengono inclusi.

I dati contenuti in questa portlet derivano da una serie di metriche chiave definite dall'utente nella pagina Metriche chiave delle proprietà di sottoscrizione. Le metriche includono date di inizio e di fine effettive e previste visualizzate per periodo.

Lo stato del servizio viene presentato in una griglia gerarchica contenente le colonne Metrica e Stato. Tutte le metriche di livello superiore della portlet (Supporto servizio, Gestione, Progetti e Ordini di modifica) sono associate a un semaforo. I semafori di livello superiore raggruppano tutti i semafori inclusi.

Quando si espandono le metriche di livello superiore, sono disponibili le seguenti metriche aggiuntive:

#### **Valore**

Visualizza tutte le metriche chiave di tipo Valore. I valori desiderati inferiori alla soglia vengono visualizzati con la scala seguente:

- Rosso: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 100%.
- Giallo: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori all'80% (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi inferiori al 100%.

I valori desiderati superiori alla soglia vengono visualizzati con la scala seguente:

- Verde: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 120%.
- Giallo: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi superiori al 100% (se non è presente alcun semaforo verde, verificare la presenza di semafori gialli).
- Rosso: i valori corrispondenti a un cliente nel corso degli ultimi tre mesi inferiori al 100%.

Per visualizzare la portlet Metriche prefiltrata in modo tale che visualizzi solamente le metriche chiave etichettate come Valore per le sottoscrizioni di dipartimento, fare clic sul collegamento metrica di valore. La portlet visualizza i dati sotto forma di griglia con grafici TSV incorporati. Il numero di righe della portlet si basa sul numero di metriche chiave disponibile per ciascun tipo di dato. Inoltre, il numero di righe si basa sul valore selezionato nell'elenco a discesa (Incidenti chiusi, Incidenti creati, Altro, Uso o Valore).

Per impostazione predefinita, la sezione TSV utilizza un periodo di tempo compreso tra i tre mesi precedenti e i tre mesi successivi alla data corrente. Il valore effettivo e il valore di soglia vengono visualizzati e confrontati.

#### **ROI**

Indica l'utile sugli investimenti Fare clic sul collegamento della metrica ROI per accedere alla pagina Budget delle proprietà del servizio per il servizio selezionato. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore ROI è inferiore allo 0%.
- Giallo: il valore ROI è inferiore al 15%.
- Verde: il valore ROI è maggiore o uguale al 15%.

## Uso

Visualizza tutte le metriche chiave di tipo Uso. Se è preferibile utilizzare valori inferiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore di uso è maggiore o uguale al 100% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.
- Giallo: il valore di uso è maggiore o uguale al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di uso è inferiore al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.

Se è preferibile utilizzare valori superiori alla soglia, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore di uso è inferiore o uguale al 70% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.
- Giallo: il valore di uso è inferiore o uguale al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di uso è superiore al 90% della soglia prevista per i clienti nel corso degli ultimi tre mesi.

Fare clic sul collegamento della metrica Uso per accedere alla portlet Metriche prefiltrata per la visualizzazione esclusiva delle metriche chiave contrassegnate dall'etichetta Uso per le sottoscrizioni dei dipartimenti. La portlet Metriche è descritta nella sezione di metrica Valore.

## Incidenti

Questa metrica si basa sull'aggregazione degli incidenti aperti per i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al servizio. L'attributo Soglia incidenti della pagina Proprietà sottoscrizione contiene il valore di soglia per gli incidenti. In base al numero di incidenti aperti, verranno visualizzati i semafori seguenti:

- Rosso: il numero di incidenti è superiore del 30% rispetto alla soglia impostata.
- Giallo: il numero di incidenti è superiore del 10% rispetto alla soglia impostata (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il numero di incidenti è uguale o inferiore del 10% rispetto alla soglia impostata.

Fare clic sul collegamento della metrica Incidenti per accedere alla pagina Analisi incidenti servizio. La pagina di portlet contiene le portlet incidente incluse nei dettagli del Dashboard servizio, quali:

### Tendenza nuovi incidenti

Fornisce informazioni sul numero di incidenti creati o nuovi archiviati negli ultimi sei mesi, incluso il mese corrente. I dati dell'incidente vengono recuperati da Service Desk mediante il processo Importa dati. È possibile anche immettere manualmente i dati dell'incidente creato dalla pagina Proprietà sottoscrizione: Metriche chiave. Selezionare come tipo di metrica chiave Incidenti creati e immettere i valori previsti ed effettivi per ciascun periodo di tempo desiderato.

La portlet Tendenza nuovi incidenti viene presentata sotto forma di griglia con un istogramma. La colonna Cliente visualizza il nome del dipartimento mentre la colonna Servizio visualizza il nome del servizio a cui il cliente ha effettuato la sottoscrizione. Una parte dell'istogramma visualizza il numero totale di nuovi incidenti per cliente corrispondenti a un servizio specifico negli ultimi sei mesi (incluso il mese corrente). La seconda parte visualizza la linea di soglia per gli incidenti creati. La linea di soglia può essere differente per ciascun cliente e appartiene ai valori previsti di ciascuna riga di incidente creata.

### Incidenti aperti per cliente

Visualizza gli incidenti aperti classificati in base al cliente. I dati dell'incidente vengono recuperati da Service Desk mediante il processo Importa dati. I dati vengono visualizzati in colonne e mostrano il numero totale di incidenti aperti per il servizio specifico per ogni cliente. Sull'asse X sono riportati i clienti mentre sull'asse Y è riportato il numero di incidenti.

### SLA

Questa metrica si basa sulle violazioni dell'accordo sui livelli di servizio (SLA) di ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione. I valori non devono superare la soglia. In base al numero di violazioni SLA, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il valore della soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, il semaforo giallo verrà visualizzato per i valori 1, 2 e 3.
- Verde: il valore di violazione SLA per tutti i clienti è uguale a 0 (zero).

Fare clic sul collegamento alla metrica SLA per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet contiene metriche di servizio specifiche suddivise in base ai clienti per il servizio. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia contenenti semafori e barre in pila corrispondenti a determinate metriche, per tutti i clienti del servizio selezionato. Sono visualizzate le colonne seguenti:

#### Cliente

Nome del dipartimento cliente che ha effettuato la sottoscrizione al servizio.

#### Addebiti

Addebiti di sottoscrizione per il dipartimento.

### Incidenti

Numero totale di incidenti aperti per tutti i clienti del servizio specifico.

Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il numero di incidenti è superiore del 30% rispetto alla soglia impostata.
- Giallo: il numero di incidenti è superiore del 10% rispetto alla soglia impostata.
- Verde: il numero di incidenti è uguale o inferiore del 10% rispetto alla soglia impostata.

### Soddisfazione

Questa colonna fa riferimento al campo Valutazione soddisfazione cliente della pagina Proprietà sottoscrizione. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la soddisfazione del cliente è inferiore al 50%.
- Giallo: la soddisfazione del cliente è inferiore all'80%.
- Verde: la soddisfazione del cliente è maggiore o uguale all'80%.

### SLA

Questa colonna fa riferimento al campo Soglia violazioni SLA della pagina Proprietà sottoscrizione. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, il semaforo giallo verrà visualizzato per i valori 1, 2 e 3.
- Verde: le violazioni SLA sono pari a zero.

### Soddisfazione

Questa metrica acquisisce i dati dal campo Valutazione soddisfazione cliente della pagina Proprietà sottoscrizione. Il valore percentuale di questo campo è compreso tra 1 e 100. In base alla valutazione della soddisfazione, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la soddisfazione di un cliente è inferiore al 50%.
- Giallo: la soddisfazione di un cliente è inferiore all'80% (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: la soddisfazione di un cliente è superiore o uguale all'80%.

Fare clic sul collegamento alla metrica Soddisfazione per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet è descritta nella sezione della metrica SLA.

### Budget

La metrica viene determinata in base al confronto dei costi effettivi e dei costi pianificati. Il confronto viene avviato all'inizio dell'anno e viene completato alla data degli ultimi valori effettivi. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Piano finanziario del servizio contenente i piani di costi per il servizio specifico. In base al valore di confronto, verranno visualizzati i semafori seguenti per la metrica:

- Rosso: il valore di confronto è superiore al 120% del costo pianificato.
- Giallo: il valore di confronto è superiore al 100% del costo pianificato (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore di confronto è inferiore o uguale al 100% del costo pianificato.

### Recupero costi

Questa metrica si basa sul valore dei costi recuperati rispetto ai costi totali del servizio per l'anno corrente. I costi totali corrispondono ai costi effettivi per il servizio, calcolati nella pagina Raggruppamento finanziario della gerarchia del servizio. I costi recuperati vengono calcolati sulla base delle transazioni elencate nella pagina Riaddebiti e includono tutti i costi recuperati per l'anno di calendario. Fare clic sul collegamento Recupero costi per aggiornare la pagina.

Verranno visualizzati i semafori seguenti per questa metrica, in base ai costi recuperati:

- Rosso: il valore dei costi recuperati è inferiore all'80% dei costi effettivi totali dell'anno corrente.
- Giallo: il valore dei costi recuperati è inferiore al 100% dei costi effettivi totali dell'anno corrente (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il valore dei costi recuperati è superiore o uguale al 100% dei costi effettivi totali dell'anno corrente.

### Carico di lavoro

Questa metrica si basa sulla somma dei valori effettivi e sull'ETC dell'ultimo mese e del mese corrente rispetto al lavoro previsto per il servizio nello stesso periodo di tempo. Non è incluso alcun valore effettivo, ETC e lavoro previsto per gli investimenti figlio del servizio. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Raggruppamento lavoro della gerarchia del servizio. Questa pagina mostra le allocazioni dei raggruppamenti degli investimenti figlio all'investimento padre nella gerarchia del servizio.

Vengono visualizzati i semafori seguenti per questa metrica, in base al carico di lavoro:

- Rosso: il carico di lavoro è superiore al 120% del lavoro previsto.
- Giallo: il carico di lavoro è superiore al 100% del lavoro previsto (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: il carico di lavoro è inferiore o uguale al 100% del lavoro previsto.

#### Conformità

Questa metrica aggrega tutti i fattori di conformità del servizio. Fare clic sul collegamento Metrica per accedere alla pagina Conformità della gerarchia del servizio. Le seguenti definizioni di semaforo si basano sul semaforo di conformità globale che raggruppa tutti i campi di conformità della pagina Conformità:

- Rosso: l'attributo Conformità della pagina Conformità contiene un semaforo rosso.
- Verde: l'attributo Conformità della pagina Conformità contiene un semaforo verde.

#### Beni e applicazioni

Questo semaforo rappresenta un singolo valore di conformità aggregato per entrambe le pagine di conformità Beni e Applicazioni. Fare clic sul collegamento della metrica per accedere alla pagina Beni servizio contenente le portlet per i beni e le applicazioni assegnate al servizio.

Le seguenti definizioni di semaforo si basano sul semaforo di conformità globale che raggruppa tutti i campi di conformità della pagina Beni servizio:

- Rosso: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore rosso.
- Giallo: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore giallo. Nessuna metrica di colore rosso.
- Verde: una o più metriche di conformità di beni o applicazioni aggregate sono di colore verde. Nessuna metrica di colore rosso o giallo.

## Progetti

Questa metrica si basa sull'aggregazione del campo Indicatore di stato per tutti i progetti associati al servizio nella gerarchia.

In base allo stato del progetto, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore rosso.
- Giallo: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore giallo.
- Verde: Un progetto associato al servizio presenta un indicatore di stato di colore verde.

## Cardini

Questa metrica si basa sulla data di completamento delle attività chiave che appartengono ai progetti associati alla gerarchia del servizio. Tutte le attività etichettate come Ordine di cambiamento non vengono incluse.

In base ai cardini delle attività chiave, verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: un'attività chiave con scadenza in un periodo di tre mesi (inclusi il mese corrente, il mese precedente e il mese successivo) ha superato la data di fine della previsione da più di due settimane.
- Giallo: un'attività chiave con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine della previsione da più di due giorni (se non è presente alcun semaforo rosso, verificare la presenza di semafori gialli).
- Verde: se non sono presenti semafori di colore giallo o rosso, verrà visualizzato un semaforo di colore verde.

Fare clic sul collegamento di metrica Cardini per accedere alla pagina Attività chiave e cardini servizio. Questa pagina include la portlet Attività chiave e cardini che utilizza i dati delle attività chiave in CA Clarity PPM. Questa portlet visualizza le attività chiave appartenenti agli investimenti contenuti nella pagina della gerarchia del servizio.

I dati vengono selezionati in base allo stato dei seguenti campi:

- Stato progetto: Approvato
- Campo Progetto attivo: Selezionato
- Avanzamento progetto: Avviato, Non avviato
- Stato attività: Avviato, Non avviato
- Percentuale di completamento dell'attività: deve essere un valore inferiore al 100%

I dati di questa portlet vengono visualizzati sotto forma di griglia e fanno riferimento ai tre mesi successivi, mese corrente incluso.

Vengono visualizzate le seguenti colonne:

- Progetto: attributo di nome del progetto nell'oggetto Progetto. Fare clic sul collegamento del nome di un progetto per accedere alla pagina Proprietà progetto.
- Nome: attributo di nome dell'attività nell'oggetto Attività. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà attività.
- Inizio: attributo di nome della data di inizio nell'oggetto Attività.
- Fine: attributo di nome della data di fine nell'oggetto Attività.
- Stato: attributo del nome dello stato nell'oggetto Attività.
- % di completamento: attributo della percentuale di completamento nell'oggetto Attività.
- Gantt: il diagramma Gantt utilizza la previsione e la data di fine corrente per le barre Gantt. Il colori vengono utilizzati nel diagramma in base alla stessa regola dei semafori, quale il semaforo Cardini della portlet Stato servizio.

### Rischi

Questa metrica si basa sull'aggregazione dei rischi di progetto e i rischi dell'ordine di modifica (attività). Il rischio del progetto è un attributo dell'oggetto Progetto. I rischi dell'ordine di modifica e dell'attività sono attributi dell'oggetto Attività. I dati vengono acquisiti dagli investimenti della gerarchia del servizio.

In base alla natura del rischio, verranno visualizzati i semafori seguenti:

- Rosso: sono presenti uno o più rischi con priorità alta.
- Giallo: sono presenti uno o più rischi con priorità media.
- Verde: Non esistono rischi di priorità alta o media.

Fare clic sul collegamento della metrica Rischi per accedere alla pagina Rischi servizio contenente la portlet Rischi. Questa portlet è simile alla portlet Cardini e include i rischi relativi a progetti e ordini di modifica (attività) che fanno parte della gerarchia del servizio.

I dati vengono selezionati in base allo stato dei seguenti campi:

- Stato progetto: Approvato
- Campo Progetto attivo: Selezionato
- Avanzamento progetto: Avviato, Non avviato
- Stato attività: Avviato, Non avviato
- Percentuale di completamento dell'attività: deve essere un valore inferiore al 100%
- Tipo attività: Ordine Modifica
- Stato rischio: Aperto, WIP

La portlet visualizza i dati sotto forma di griglia per un massimo di tre mesi nel futuro, incluso il mese corrente. Vengono visualizzate tutte le attività associate a un progetto, incluse quelle con associazioni a ordini di modifica.

Sono incluse le seguenti colonne:

- Progetto: attributo Nome nell'oggetto Progetto. Fare clic sul collegamento del nome di un progetto per accedere al dashboard di progetto.
- Rischio: attributo Nome nell'oggetto Rischio. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà rischio.
- Ordine Modifica: attributo Nome nell'oggetto Ordine modifica (attività). Fare clic sul nome di un ordine di modifica per accedere alla pagina Proprietà attività.
- Priorità: attributo Priorità nell'oggetto Rischio.
- Proprietario: Il proprietario assegnato al rischio. Attributo Priorità nell'oggetto Rischio.
- Impatto: attributo Impatto nell'oggetto Rischio. Verranno visualizzati i seguenti semafori:
  - Rosso: l'impatto del rischio è alto.
  - Giallo: l'impatto del rischio è medio.
  - Verde: l'impatto del rischio non è né alto né medio.

### Probabilità

L'attributo di probabilità nell'oggetto Rischio. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la probabilità del rischio è alta.
- Giallo: la probabilità del rischio è media.
- Verde: la probabilità del rischio non è né alta né media.

### Stato

Il valore dell'elenco a discesa del campo Stato (Aperto, WIP, Risolto o Chiuso).

### Ordini di modifica

Questo semaforo utilizza l'attributo Data di fine dell'attività. Le attività etichettate come "Ordini Modifica" con attributo Tipo di attività sono selezionate. Fare clic sul collegamento della metrica per aggiornare la pagina. Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi (a partire dalla data corrente e includendo il mese precedente e il mese successivo) ha superato la data di fine previsione da più di due settimane.
- Giallo: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine previsione da più di due giorni.
- Verde: gli ordini di modifica con scadenza in un periodo di tre mesi ha superato la data di fine previsione da meno di due giorni o da due giorni.

## Controllo clienti

Questa portlet mostra la relazione tra i clienti e il servizio evidenziando l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. I dati vengono presentati in un grafico a bolle. I clienti con valori maggiori vengono visualizzati nella parte superiore destra. I clienti con valori minori vengono visualizzati nella parte inferiore sinistra del grafico. Il proprietario del servizio può visualizzare tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione in base alle metriche del servizio corrispondenti.

Informazioni utili sul grafico a bolle:

- Ogni bolla rappresenta un dipartimento cliente. Fare clic su una bolla per accedere alla pagina Sottoscrizioni del dipartimento contenente tutti i clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al dipartimento.
- La dimensione della bolla rappresenta il numero di incidenti, ovvero il numero totale di incidenti aperti registrati dal cliente per il servizio. Un numero elevato di incidenti corrisponde a una bolla di grandi dimensioni.
- Sull'asse X sono riportati gli addebiti (un attributo della pagina Sottoscrizioni delle proprietà del servizio).
- Sull'asse Y sono riportati i numeri relativi all'uso in base al tipo di metrica chiave Uso della pagina Tipo metrica chiave.
- Il colore della bolla indica le violazioni SLA. La pagina Proprietà sottoscrizione contiene un campo per l'immissione delle violazioni SLA e un campo per specificare la soglia. Tali dati vengono immessi manualmente dal cliente.

I colori utilizzati sono i seguenti:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il limite di soglia non è stato superato per un cliente. Ad esempio, se la soglia è 3, i numeri utilizzati in una bolla di colore giallo possono essere 1, 2 e 3.
- Verde: il campo Violazione SLA è pari a 0 (zero) per il cliente.

## Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica attualmente in corso. I progetto o gli ordini di modifica annullati o completati non vengono inclusi in questa portlet. Il proprietario del servizio può gestire le modifiche pianificate per i relativi servizi mediante questa portlet.

La portlet Analisi progetto visualizza i dati sotto forma di griglia gerarchica. Nel livello superiore della gerarchia sono riportati i nomi dei progetti. Fare clic su un nome di progetto per accedere alla pagina Proprietà progetto. Espandendo il nome di un progetto, i nomi delle attività chiave e degli ordini di modifica per tale progetto vengono visualizzati nel secondo livello. Fare clic sul nome di un ordine di modifica per accedere alla pagina Proprietà attività dell'ordine di modifica. Fare clic sul nome di un'attività per accedere alla pagina Proprietà attività dell'attività.

La portlet include le seguenti colonne:

### Nome

Visualizza il nome del progetto, dell'attività chiave o dell'ordine di modifica.

### Costo previsto

Visualizza il costo di previsione o il valore monetario del progetto.

**Costo effettivo**

Visualizza i costi effettivi del progetto.

**Varianza costo**

Visualizza una percentuale dedotta dal confronto tra il costo di previsione e il costo effettivo.

**Gantt**

Visualizza il diagramma di Gantt per il progetto o l'attività. Il colore delle barre del diagramma di Gantt viene stabilito in base al ritardo dell'attività o alla prossimità dell'attività alla data di completamento. Le barre sono di colore blu, salvo in caso di ritardo. In tal caso vengono visualizzate in rosso.

## Dashboard provider

Il Dashboard provider è disponibile nell'oggetto Dipartimento e mostra i dati per i dipartimenti contrassegnati come provider. Tale dashboard include più portlet con visualizzazioni dettagliate che evidenziano le statistiche del cliente, la distribuzione dei servizi e le richieste di assistenza future. Generalmente, questo dashboard è utilizzato dai manager del dipartimento provider o dai manager IT principali.

Le portlet seguenti consentono ai manager di dipartimento di visualizzare l'aggregazione dei servizi:

- Controllo clienti
- Analisi progetto
- Tutti i servizi

### Controllo clienti

La portlet Controllo clienti mostra la relazione esistente tra i clienti sottoscritti e i servizi del dipartimento provider. Le portlet evidenziano l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. I dati sono presentati sotto forma di grafico a bolle. I clienti con valori maggiori vengono visualizzati nella parte superiore destra e i clienti con valori minori vengono visualizzati nella parte inferiore sinistra del grafico.

Informazioni utili sul grafico a bolle:

- Ogni bolla rappresenta un cliente che ha effettuato la sottoscrizione a un servizio di proprietà del dipartimento provider.
- Sull'asse Y è riportato il numero di servizi. Ciascun dipartimento cliente contiene un elenco dei servizi inclusi nelle sottoscrizioni. Tale numero include i servizi dei dipartimenti secondari.
- Sull'asse X sono riportati gli addebiti di sottoscrizione.
- I dati per le bolle fanno riferimento a tutti i servizi sottoscritti dal cliente e supportati dal dipartimento provider. Per gli incidenti e gli addebiti, i dati vengono sommati per tutti i servizi.
- Vengono visualizzati i seguenti semafori per le violazioni SLA:
  - Rosso: tutte le sottoscrizioni presentano un semaforo rosso.
  - Giallo: tutte le sottoscrizioni presentano un semaforo giallo.
  - Verde: le sottoscrizioni non presentano semafori rossi né gialli.

## Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica attualmente in corso. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, salvo le eccezioni seguenti:

- È possibile applicare un filtro per progetto, manager di progetto o servizio
- I nomi di colonna includono: Nome, Servizio, Previsione, Valore effettivo, CV e Gantt;
- Sono inclusi anche i servizi dei dipartimenti secondari.

## Tutti i servizi

La portlet Tutti i servizi contiene un elenco di metriche con un semaforo indicante lo stato di ciascuna metrica. Il responsabile IT è in grado di individuare rapidamente le aree del servizio. Sono incluse le aree che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde). Include i servizi dei dipartimenti secondari, se presenti.

La portlet Tutti i servizi dell'oggetto Dipartimento è simile alla portlet Stato servizio dell'oggetto Servizio con le seguenti eccezioni:

- Al dipartimento provider possono appartenere più servizi.
- Il dipartimento provider può includere i servizi dei dipartimenti secondari.
- I semafori di tutti i servizi del dipartimento provider vengono aggregati.

Di seguito si riporta un elenco delle portlet che consentono la visualizzazione dettagliata delle metriche nella portlet Tutti i servizi. Queste portlet sono diverse dalle portlet con visualizzazione dettagliata accessibili da Stato servizio del Dashboard servizio.

#### Metriche

Fare clic sul collegamento di metrica Valore o Uso per accedere alla portlet. La portlet visualizza i dati delle metriche chiave elencate in base al servizio (pre-filtrate per visualizzare solo i dati del tipo di metrica chiave Valore o Uso). Il dipartimento provider è il proprietario dei servizi.

#### Tendenza nuovi incidenti

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Incidenti. La portlet mostra il numero totale di incidenti creati dal cliente per tutti i servizi. I servizi corrispondono ai servizi di proprietà[a del dipartimento provider nei sei mesi precedenti (dalla data corrente).

#### Incidenti aperti per cliente

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Incidenti. La portlet visualizza il numero totale di incidenti aperti per tutti i servizi appartenenti al dipartimento provider, per ciascun cliente che ha effettuato la sottoscrizione.

#### Analisi budget

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Budget. La portlet visualizza i costi effettivi e pianificati per ogni servizio supportato dal provider. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

##### Servizio

L'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio. Fare clic sul nome di un servizio per accedere alla pagina secondaria del budget di servizio.

##### Costo effettivo

L'attributo Costo effettivo dell'oggetto Servizio.

##### Costo pianificato

L'attributo Costo pianificato dell'oggetto Servizio.

##### Varianza

La differenza tra il costo pianificato e il costo effettivo.

### Stato

I semafori riportati di seguito vengono visualizzati in base al valore di confronto dei costi effettivi e dei costi pianificati. I costi vengono calcolati dall'inizio dell'anno fino alla data degli ultimi valori effettivi.

- Rosso: il valore di confronto è superiore al 120% del costo pianificato.
- Giallo: il valore di confronto è superiore o uguale al 100% del costo pianificato.
- Verde: il valore di confronto è inferiore o uguale al 100% del costo pianificato.

### Analisi carico di lavoro per servizio

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Carico di lavoro. La portlet mostra il lavoro effettivo e il lavoro restante rispetto al lavoro previsto per ciascun singolo servizio supportato dal dipartimento provider. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

#### Servizio

l'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio.

#### Lavoro effettivo

La quantità totale di lavoro in numero di ore.

#### ETC

L'attributo ETC (in numero di ore) nell'oggetto Servizio.

#### Lavoro previsione

L'attributo del lavoro della previsione (in numero di ore) nell'oggetto Servizio.

#### Conformità servizio

Accedere alla portlet facendo clic sul collegamento di metrica Conformità. La portlet mostra ciascun servizio del dipartimento provider e i semafori di conformità corrispondenti. Generalmente, viene utilizzata con il semaforo di conformità nella portlet Stato servizio del Dashboard servizio. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e recuperati dalle singole pagine di conformità di ciascun servizio. Vengono visualizzate le seguenti colonne:

- Nome: l'attributo Nome servizio dell'oggetto Servizio. Fare clic sul collegamento del nome di un servizio per accedere alla pagina Conformità di tale servizio.
- Conformità licenza: Il semaforo di conformità globale della pagina Conformità del servizio.

**Attività chiave e cardini**

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Cardini. I dati contenuti in questa portlet si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio appartenente al dipartimento provider. Vengono visualizzate le seguenti colonne:

**Servizio**

Visualizza l'attributo di nome di ciascun servizio supportato dal dipartimento provider.

**Progetto**

Visualizza il nome del progetto nella gerarchia del servizio.

**Nome**

Visualizza il nome dell'attività chiave o del cardine per il progetto.

**Inizio/Fine**

Visualizza le date di inizio e fine per l'attività o il cardine.

**Stato**

Visualizza lo stato dell'attività chiave o del cardine.

**% di completamento**

Visualizza lo stato di completamento dell'attività chiave o del cardine espresso come percentuale.

**Pianificazione**

Visualizza la pianificazione del progetto.

**Rischi**

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Rischi. I dati contenuti in questa portlet si basano sui progetti e le attività chiave associate a ciascun servizio (attraverso la gerarchia) supportata dal dipartimento provider. L'attributo Nome servizio in questa portlet si riferisce a ciascun servizio supportato dal dipartimento provider.

### Beni

Accedere a questa portlet facendo clic sul collegamento della metrica Beni e applicazioni. I dati per questa portlet sono recuperati dall'oggetto Bene. I dati vengono selezionati in base ai valori dei seguenti campi:

- Stato bene: Approvato
- Avanzamento bene: Avviato, Non avviato

I dati vengono visualizzati in forma di griglia e includono tutti i beni associati al servizio attraverso la gerarchia. Sulla pagina sono presenti le seguenti colonne:

#### Nome

L'attributo del nome del bene nell'oggetto Bene.

#### Categoria

La categoria del bene.

#### Stato

Questo semaforo si basa sul semaforo Indicatore di stato della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: uno o più semafori rossi.
- Giallo: uno o più semafori gialli.
- Verde: nessun semaforo rosso né giallo.

#### Conformità alle normative

Questo semaforo è basato sul valore del semaforo Conformità alle normative della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità alle normative di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

#### Conformità licenza

Questo semaforo si basa sul valore del semaforo Conformità licenza della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità licenza di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

### Conformità manutenzione

Questo semaforo si basa sul valore del semaforo Conformità manutenzione della pagina Proprietà bene, aggregato per tutti i beni della gerarchia del servizio. Vengono visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: la metrica di conformità manutenzione di un bene presenta un semaforo rosso.
- Verde: Nessun semaforo rosso.

### Rischio

L'attributo Rischio nell'oggetto Bene.

### Applicazioni

Fare clic sulla metrica Beni e applicazioni per accedere alla portlet Applicazioni. Questa portlet è identica alla portlet Beni con l'eccezione che tutti i dati vengono recuperati dall'oggetto Applicazione in base alle gerarchie del servizio.

## Dashboard cliente

Il Dashboard cliente disponibile nell'oggetto Dipartimento mostra i dati per i dipartimenti selezionati come clienti. Include diverse portlet con visualizzazioni dettagliate. Generalmente, questo dashboard viene utilizzato dal manager del dipartimento cliente o dal manager delle relazioni commerciali.

Il manager di dipartimento può visualizzare le statistiche riguardanti gli elementi riportati di seguito:

- Offerta dei servizi
- Uso
- Costo dei servizi sottoscritti
- Richieste correnti di modifica del servizio
- Addebiti specifici al cliente per l'utilizzo del servizio.

Sono disponibili le seguenti portlet:

- Controllo sottoscrizione
- Analisi progetto
- Analisi addebito cliente
- Tutte le sottoscrizioni

## Controllo sottoscrizione

La portlet Controllo sottoscrizione mostra i servizi sottoscritti in base all'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA.

Il manager di dipartimento può visualizzare le sottoscrizioni più costose, nonché il numero di usi e violazioni SLA. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a bolle. Ciascuna bolla rappresenta un servizio.

Fare clic su una bolla per accedere al Dashboard servizio. Posizionare il mouse su una bolla per visualizzare il nome del servizio.

## Analisi progetto

La portlet Analisi progetto mostra i dati indicanti i diversi progetti e ordini di modifica. Si tratta di progetti e ordini attualmente in corso per tutti i servizi sottoscritti dal dipartimento. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, ma a differenza di questa, include un attributo Servizio aggiuntivo. L'attributo contiene il nome del servizio associato a un progetto o un ordine di modifica nella gerarchia.

## Analisi addebito cliente

La portlet Analisi addebito cliente esegue il confronto tra i costi effettivi e i costi pianificati per ciascun servizio, in un periodo di sei mesi. Questa portlet fornisce al manager di dipartimento l'accesso alle informazioni correnti sul budget del servizio relative al costo effettivo per la distribuzione del servizio. I dati vengono visualizzati in un grafico a colonne, in cui ciascuna colonna verticale corrisponde a un servizio. Sull'asse X sono riportati gli importi dei costi e sull'asse Y i nomi dei servizi, in base ai servizi sottoscritti dal cliente.

## Tutte le sottoscrizioni

Una sottoscrizione è un servizio al quale il dipartimento cliente ha effettuato la sottoscrizione e per l'uso del quale viene addebitato un importo.

La portlet Tutte le sottoscrizioni è simile alla portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Questa portlet contiene un elenco di metriche con un semaforo che indica lo stato di ciascuna metrica.

A differenza della portlet Stato servizio, non è presente una sezione Gestione per questa portlet. Il manager di dipartimento è in grado di individuare rapidamente le aree di sottoscrizione che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde). La visualizzazione include uno o più servizi a cui il dipartimento cliente ha effettuato la sottoscrizione.

Di seguito vengono descritte le metriche e le portlet alle quali si collegano le metriche Tutte le sottoscrizioni.

#### **Valore**

Fare clic su questo collegamento per accedere ad un elenco delle metriche chiave per servizio. L'elenco include tutti i servizi ai quali il cliente ha effettuato la sottoscrizione. Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche prefiltrata al base al tipo di metrica Valore.

#### **Uso**

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche prefiltrata in base al tipo metrica Uso.

#### **Incidenti**

Fare clic sul collegamento Incidenti per accedere alle portlet seguenti della pagina di analisi degli incidenti cliente:

##### **Tendenza nuovi incidenti**

La portlet Tendenza nuovi incidenti è simile alla portlet Tendenza nuovi incidenti del Dashboard servizio, ma a differenza di questa, i dati visualizzati corrispondono al numero totale di nuovi incidenti per cliente. I dati si applicano a tutti i servizi sottoscritti durante i sei mesi precedenti (a partire dalla data corrente).

##### **Incidenti cliente aperti per servizio**

Questa portlet è simile alla portlet Incidenti cliente aperti per servizio del Dashboard servizio, tuttavia i dati visualizzati corrispondono al numero totale di incidenti aperti per tutti i servizi sottoscritti dal cliente.

#### **SLA**

Fare clic sul collegamento di metrica SLA per accedere alla portlet Punteggio. Questa portlet elenca i nomi dei servizi e include le metriche e i semafori (addebiti, incidenti, soddisfazione, SLA) per ciascun servizio al quale il cliente ha effettuato la sottoscrizione.

#### **Soddisfazione**

Fare clic sul collegamento per accedere alla portlet Punteggio.

#### **Progetti**

Fare clic per aggiornare la pagina.

#### **Cardini**

Fare clic sul collegamento per visualizzare le portlet Attività chiave e Cardini. La portlet è simile alle portlet Attività chiave e Cardini disponibile nel Dashboard servizio, tuttavia i dati visualizzati si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio sottoscritta dal cliente. Pertanto, include più servizi invece di un solo servizio. L'attributo Nome servizio della portlet fa riferimento ai nomi dei servizi del dipartimento provider.

### Rischi

Fare clic su questo collegamento per visualizzare la portlet Rischi. La portlet è simile alle portlet Rischi disponibile nel Dashboard servizio. tuttavia i dati visualizzati si basano sui progetti associati a ciascuna gerarchia di servizio sottoscritta dal cliente. Pertanto, include più servizi invece di un solo servizio. L'attributo Nome servizio della portlet fa riferimento ai nomi dei servizi del dipartimento provider.

## Portale cliente (BRM Accelerator)

È possibile visualizzare il Portale cliente nella capacità del manager delle relazioni commerciali per almeno un dipartimento cliente.

Il Portale cliente consente al manager delle relazioni commerciali di disporre delle informazioni aggiornate riguardanti tutti i clienti supportati e i servizi.

La portlet include i seguenti elementi:

- Consegnna sottoscrizione
- Richieste sottoscrizione
- Addebiti sottoscrizione

È possibile accedere al Portale cliente da Gestione servizio IT.

## Consegna sottoscrizione

La pagina Consegnna sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

### Controllo sottoscrizione

Visualizza un grafico a bolle che mostra i servizi a cui è stata effettuata la sottoscrizione evidenziandone l'uso, l'importo addebitato, il numero di incidenti e le violazioni SLA. Il manager delle relazioni commerciali può visualizzare le sottoscrizioni più costose, nonché il numero di usi e violazioni SLA. Questa portlet include tutti i servizi a cui i clienti del manager relazioni commerciali hanno effettuato la sottoscrizione. Ciascuna bolla del grafico rappresenta un servizio. Fare clic su una bolla per accedere al Dashboard servizio. Sull'asse Y è riportato il numero di clienti assegnati al manager relazioni commerciali. Questo numero include i dipartimenti secondari dei clienti. Sull'asse X sono riportati gli addebiti di sottoscrizione.

### Scheda punteggi

Visualizza una griglia che mostra i semafori per determinate metriche. Visualizza un elenco dei clienti gestiti dal manager relazioni commerciali ed esegue l'aggregazione dei semafori in base alle sottoscrizioni di tali clienti. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard cliente.

### Metriche

Visualizza i dati delle metriche chiave di uso per sottoscrizione di ciascun cliente. Consente manager delle relazioni commerciali di visualizzare le metriche registrate dai clienti. Inoltre indica la presenza di eventuali metriche che hanno superato la soglia impostata. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard cliente.

### Azioni

Supporta l'uso del Portale cliente come pagina di panoramica predefinita. Si tratta di una portlet di azione predefinita.

## Richieste sottoscrizione

La pagina Richieste sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

### Idee

Raccoglie le statistiche relative alle idee per tutti i servizi a cui i clienti del manager relazioni commerciali hanno effettuato la sottoscrizione. Le idee vengono recuperate in base all'utente appartenente a uno dei dipartimenti associato al manager delle relazioni commerciali. Ogni idea visualizzata è associata a un servizio sottoscritto dal dipartimento. Le informazioni degli attributi presenti in questa portlet sono acquisiti dai seguenti oggetti:

- Idea
- Servizio
- Dipartimento

I dati vengono presentati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

### Priorità

Visualizza la priorità dell'oggetto Idea.

- Rosso: idea con priorità alta.
- Giallo: idea con priorità media.
- Verde: idea con priorità bassa.

### Servizio

Visualizza il nome del servizio elencato nella gerarchia dell'idea. Si tratta dell'attributo Nome servizio associato all'oggetto Servizio.

### Oggetto Idea

Visualizza il soggetto dell'idea dell'oggetto Idea.

### Dipartimento

Visualizza il dipartimento al quale appartiene l'utente.

### Benefit stimato

Visualizza il benefit stimato dell'oggetto Idea.

#### **Costo previsto**

Visualizza il costo previsto dell'oggetto Idea.

#### **Data di invio**

Visualizza la data di invio dell'oggetto Idea.

#### **Data di approvazione**

Visualizza la data di approvazione dell'oggetto Idea.

#### **Analisi progetto**

Visualizza i dati che rappresentano i progetti e gli ordini di modifica in corso per i servizi sottoscritti da tutti i clienti del manager delle relazioni commerciali. I dati sono presentati sotto forma di griglia gerarchica. I nomi dei progetti vengono visualizzati nel livello superiore.

**Nota:** Fare clic sul nome di un progetto per accedere alla pagina delle proprietà del progetto. Per visualizzare l'elenco delle attività, espandere il progetto. L'attributo Servizio mostra il nome del servizio associato a un progetto o a un ordine di modifica (nella gerarchia).

### **Addebiti sottoscrizione**

La pagina Addebiti sottoscrizione contiene le seguenti portlet:

#### **Fatture dipartimento**

Visualizza l'importo corrente delle fatture di ciascun cliente del manager delle relazioni commerciali per il periodo fiscale corrente e precedente. Le informazioni degli attributi presenti in questa portlet sono acquisiti dai seguenti oggetti:

- Dipartimento
- Fattura

I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

#### **Nome**

Visualizza il nome del dipartimento cliente dell'oggetto Dipartimento supportato dalla gestione delle relazioni commerciali. Fare clic sul nome di un cliente per accedere al Dashboard consumatore.

#### **ID**

Visualizza il numero di fattura nell'oggetto Fattura. Fare clic su un numero fattura per accedere alla scheda Fattura nel dipartimento cliente.

#### **Data fattura**

Visualizza la data della fattura nell'oggetto Fattura.

**Importo**

Visualizza l'importo della fattura nell'oggetto Fattura.

**Period**

Visualizza il periodo fiscale per il quale la fattura include gli addebiti.

**Stato**

Visualizza lo stato dall'oggetto Fattura.

**Addebiti per servizio nel tempo**

Visualizza tutti i servizi sottoscritti dai clienti della gestione delle relazioni commerciali. Vengono aggregati gli importi totali della fattura per ciascun servizio durante gli ultimi sei mesi. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a linee con una linea per servizio. Ad esempio, se un manager delle relazioni commerciali dispone di tre servizi utilizzati dai propri clienti, saranno presenti tre linee con i punti tracciati per il periodo di tempo specificato. Sull'asse X sono riportati i mesi mentre sull'asse Y sono riportati gli importi dei costi.

**Cronologia fattura**

Fornisce uno snapshot degli addebiti delle fatture per ciascun cliente per un periodo di tempo di sei mesi. Gli addebiti sono aggregati per tutti i servizi a cui il cliente ha effettuato la sottoscrizione. I dati vengono presentati sotto forma di grafico a linee con una linea per cliente. Ad esempio, se un responsabile relazioni commerciali dispone di tre clienti, saranno presenti tre linee con i punti tracciati per il periodo di tempo specificato. Sull'asse X sono riportati gli ultimi sei mesi a partire dalla data corrente. Sull'asse Y sono riportati gli importi dei costi.

## Portale provider

È possibile visualizzare il Portale provider nella capacità del manager delle relazioni commerciali contenente almeno un dipartimento provider. Approvare tutte le fatture prima di visualizzare i dati nelle portlet finanziarie.

Il portale è disponibile come collegamento in Gestione di servizi IT. Il portale è progettato per fornire al manager o al responsabile IT le informazioni aggiornate sui servizi e i clienti di più dipartimenti provider.

Le portlet contengono i seguenti elementi:

- Panoramica
- Clienti
- Incidenti
- Progetti/Ordini di modifica
- Carico di lavoro
- Dati finanziari

**Nota:** esempio di sovrapposizione: un responsabile IT gestisce un dipartimento e un servizio. Il servizio appartiene alla gerarchia di un secondo servizio gestito dallo stesso responsabile IT. Entrambi i servizi vengono conteggiati.

## Panoramica

La pagina Panoramica contiene le seguenti portlet:

### Azioni

Supporta l'uso del Portale cliente come pagina panoramica predefinita. Si tratta di una portlet di azioni predefinite presenti nel prodotto.

### Tutti i servizi

Visualizza un elenco di metriche con un semaforo che indica lo stato di ciascuna metrica. Il responsabile IT è in grado di individuare le aree dei servizi che superano la soglia impostata (rosso), le aree che richiedono una verifica (giallo) e le aree con funzionamento corretto (verde).

**Nota:** questa portlet differisce dalla portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Il responsabile IT può visualizzare più dipartimenti e i relativi servizi, invece di un solo dipartimento e i servizi corrispondenti. La portlet include le metriche seguenti:

### Valore

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche, prefiltrata per visualizzare le metriche chiave di tipo Valore.

### Uso

Fare clic su questo collegamento per accedere alla portlet Metriche, prefiltrata per visualizzare le metriche chiave di tipo Uso.

### Incidenti

Fare clic per accedere alla scheda Incidenti del Portale provider.

### SLA

Fare clic per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente. Questa portlet consente di accedere alle metriche di servizio specifiche aggregate per tutti i clienti.

### Soddisfazione

Fare clic per accedere alla portlet Scheda punteggi cliente.

### Budget

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento di questa metrica per accedere alla portlet Analisi budget. I dati mostrati nella portlet corrispondono ai dati visualizzati mediante il collegamento Budget del Dipartimento provider.

### Recupero costi

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento della metrica per aggiornare la pagina.

### Carico di lavoro

Calcolare i valori aggregati per i servizi rappresentati per aggiungere un semaforo alla metrica. Quindi applicare le regole di semaforo definite per la portlet Stato servizio del Dashboard servizio. Fare clic sul collegamento di questa metrica per accedere alla portlet Analisi carico di lavoro per servizio.

### Conformità

Fare clic per accedere alla portlet Conformità servizio. Il funzionamento del semaforo è il seguente:

- Rosso: i servizi rappresentati presentano un semaforo rosso.
- Giallo: i servizi rappresentati presentano un semaforo giallo.
- Verde: i servizi rappresentati presentano un semaforo verde.

### Beni e applicazioni

Fare clic per accedere alla pagina Beni servizio contenente le portlet Beni e Applicazioni.

### Progetti

Fare clic per aggiornare la pagina. Il semaforo mostra lo stato complessivo dei progetti. I progetti sono associati a tutti i servizi gestiti dal manager IT per tutti i dipartimenti provider a cui appartengono.

### Cardini

Fare clic per accedere alla portlet Attività chiave e cardini.

### Rischi

Fare clic per accedere alla portlet Rischi.

### Ordini di modifica

Fare clic per aggiornare la pagina. Il semaforo mostra lo stato generale di tutti gli ordini di modifica all'interno o all'esterno di un progetto. I progetti sono associati a tutti i servizi gestiti dal manager IT per tutti i dipartimenti provider a cui appartengono.

## Clienti (BRM Accelerator)

La pagina Clienti contiene le seguenti portlet:

### Valore

Visualizza i dati delle metriche chiave di valore per ciascuna sottoscrizione del cliente. Consente al responsabile o al manager IT di visualizzare le metriche registrate dai clienti che hanno effettuato la sottoscrizione e di determinare la presenza di metriche superiori alle soglie impostate.

Fare clic sul collegamento del nome di un cliente nella portlet per accedere al Dashboard cliente del dipartimento. Fare clic sul collegamento del nome di un servizio per accedere al Dashboard servizio. Fare clic sul nome di una metrica per accedere alla pagina Proprietà metrica chiave.

### Uso

Visualizza i dati delle metriche chiave di valore per ciascuna sottoscrizione del cliente. Consente ai manager delle relazioni commerciali di visualizzare le metriche registrate dai clienti sottoscritti. Inoltre, indica la presenza di eventuali metriche i cui valori superano la soglia impostata.

### Scheda punteggi cliente

Visualizza una griglia che mostra i semafori per determinate metriche. Visualizza un elenco dei servizi gestiti dal manager o responsabile IT. Inoltre esegue l'aggregazione dei semafori in base ai servizi di proprietà del responsabile o manager IT.

## incidenti (BRM Accelerator)

È possibile tenere traccia degli incidenti utilizzando sistemi esterni quali CA Unicenter Service Desk. I dati dell'incidente possono essere immessi manualmente in CA Clarity PPM, importati mediante XOG o il processo Importa dati di Unicenter Service Desk.

La pagina Incidenti contiene le seguenti portlet:

### Incidenti aperti per servizio

Visualizza il numero di incidenti aperti per ciascun servizio di proprietà del manager o responsabile IT. I dati vengono importati da Service Desk. I dati sono presentati in questa portlet sotto forma di grafico a torta. Ciascuna sezione della torta rappresenta un servizio. La larghezza della torta rappresenta il numero di incidenti per tale servizio. Posizionare il mouse su una sezione della torta (servizio) per visualizzare il numero di incidenti aperti per il servizio.

### Controllo incidenti servizio

Visualizza la relazione tra i servizi, il numero di clienti che hanno effettuato la sottoscrizione e il numero di incidenti e violazioni SLA corrispondenti. I dati derivano da tutti i servizi appartenenti al manager o al responsabile IT. La portlet visualizza un grafico a bolle in cui ciascuna bolla rappresenta un servizio. Sono inclusi solo i servizi supportati da questo provider. Di seguito vengono forniti dettagli sul grafico:

- Sull'asse X sono riportati gli addebiti, parte dell'oggetto Sottoscrizioni, aggregati per i clienti del servizio.
- Sull'asse Y è riportato il numero di clienti che hanno effettuato la sottoscrizione al servizio.
- La dimensione della bolla rappresenta il numero di incidenti, ovvero tutti gli incidenti aperti per un servizio. Un numero elevato di incidenti corrisponde a una bolla di grandi dimensioni. Questo numero viene aggregato per tutti i clienti che utilizzano il servizio.
- Il colore della bolla indica le violazioni SLA. La violazione viene calcolata in base alle violazioni SLA aggregate dei clienti sottoscritti a ciascun servizio. Tali informazioni derivano dai campi delle violazioni SLA della pagina Proprietà sottoscrizione: Principale. Tali dati di campo vengono immessi manualmente dal cliente.

Verranno visualizzati i seguenti semafori:

- Rosso: il limite di soglia è stato superato per un cliente.
- Giallo: il limite di soglia non è stato superato per un cliente. il valore del cliente è incluso tra 1 e il limite di soglia. Ad esempio, se la soglia è 3, i numeri utilizzati in una bolla di colore giallo possono essere 1, 2 e 3.
- Verde: il numero di violazioni SLA è pari a 0 (zero) per il cliente.
- Quando il mouse viene posizionato sopra una bolla, viene visualizzato il nome del servizio rappresentato da tale bolla.

### Incidenti aperti per cliente

Visualizza il numero di incidenti aperti per ciascun cliente per tutti i servizi appartenenti al manager o al responsabile IT. I dati vengono importati da Service Desk. e visualizzati nella portlet sotto forma di grafico a torta. Ciascuna sezione della torta rappresenta un dipartimento cliente e l'ampiezza della torta rappresenta il numero di incidenti per tale dipartimento cliente. Posizionare il mouse su una sezione della torta (cliente) per visualizzare il numero di incidenti aperti per tale cliente.

### **Incidenti chiusi e aperti**

Esegue il confronto tra il numero di incidenti aperti e il numero di incidenti chiusi per un determinato periodo di tempo. I dati derivano da tutti i servizi appartenenti al manager o responsabile IT. La portlet visualizza un grafico a colonne con due colonne per ciascun periodo di tempo. Una colonna rappresenta gli incidenti aperti e l'altra gli incidenti chiusi. Sull'asse X sono riportati gli ultimi sei mesi, a partire dalla data corrente. Sull'asse Y è riportato il numero di incidenti.

## **Progetti/Ordini di modifica**

La pagina Progetti/Ordini di modifica contiene le seguenti portlet per i servizi di proprietà dei manager e dei responsabili IT:

### **Analisi progetto**

Contiene un insieme di semafori e altri dati indicanti i progetti e gli ordini di modifica per i servizi. Questa portlet è simile alla portlet Analisi progetto del Dashboard servizio, tuttavia i dati della portlet possono includere più dipartimenti e più servizi. L'attributo Servizio rappresenta il nome del servizio a cui è associato un progetto o un ordine di modifica (nella gerarchia).

### **Rischi**

Visualizza i rischi di progetto e dell'ordine di modifica per i progetti contenuti nella gerarchia del servizio per ciascun servizio. Questa portlet è accessibile anche dal Dashboard servizio, mediante la metrica Rischi. Tuttavia, nel Portale provider questa portlet consente di gestire più dipartimenti associati a più servizi.

### **Attività chiave e cardini**

Visualizza le attività chiave appartenenti ai progetti contenuti nella gerarchia del servizio per ciascun servizio. Questa portlet è accessibile anche dal Dashboard servizio, mediante la metrica Cardini. Tuttavia, nel Portale provider questa portlet consente di gestire più dipartimenti associati a più servizi.

## **Carico di lavoro**

La pagina Carico di lavoro contiene le seguenti portlet:

### **Aggregazione risorse OBS**

Visualizza i dati specifici sulla domanda di risorse per le strutture OBS.

### Tempo impiegato per tipo di servizio

Esegue il confronto tra il numero di ore lavorate per periodi mensili specifici. Il tipo di servizio suddivide i dati affinché il responsabile o il manager IT possa visualizzare le aree del servizio che ricevono la maggior parte delle risorse. I dati vengono recuperati dall'attributo Tipo di servizio dell'oggetto Servizio e dal numero totale di giorni per ciascuna risorsa. La risorsa dovrà essere assegnata ai servizi di tale tipo oppure a un investimento delle gerarchie del servizio, quali le scale percentuali di allocazione della gerarchia. Questa portlet visualizza colonne impilate in cui ciascuna pila rappresenta un tipo di servizio. Sull'asse X sono riportati i periodi di tempo in mesi (tre mesi precedenti e successivi alla data corrente). Sull'asse Y è riportato il numero di ore (calcolate utilizzando i valori effettivi e le allocazioni restanti).

### Confronto tempo dipendente/lavoratore esterno

Visualizza un istogramma indicante le differenze tra l'importo monetario speso per i lavoratori esterni rispetto all'importo monetario speso per i dipendenti interni. In tal modo il manager IT è in grado di determinare le modalità di gestione del lavoro per tutti i servizi. L'istogramma visualizza due colonne per periodo di tempo. Una colonna visualizza il numero totale di ore per tutti i dipendenti che lavorano su un servizio o sugli investimenti associati alla gerarchia del servizio. Le colonne vengono adattate in base alle percentuali di gerarchia. L'altra colonna visualizza il numero totale di ore per tutti i lavoratori esterni assegnati a un servizio. Il numero totale di ore corrisponde all'assegnazione della risorsa. L'attributo Tipo dell'oggetto Risorsa definisce i lavoratori esterni e i dipendenti. Sull'asse X sono riportati i periodi di tempo in mesi (tre mesi precedenti e successivi alla data corrente). Sull'asse Y è riportato il numero di ore (calcolate utilizzando i valori effettivi e le allocazioni restanti).

## Dati finanziari

La pagina Dati finanziari contiene le seguenti portlet:

### Dichiarazione di recupero

Visualizza l'importo monetario del riaddebito recuperato e calcola la varianza tra costo di servizio totale e il valore monetario ricevuto. Per ciascun trimestre, viene visualizzato un elenco dei servizi e gli importi di addebito corrispondenti. I dati vengono visualizzati sotto forma di griglia e includono le seguenti colonne:

#### Servizio

Visualizza il nome del servizio appartenente al manager IT. Fare clic su un nome di servizio per accedere al Dashboard servizio.

#### Costo

Visualizza il costo totale di un servizio.

#### Addebiti

Visualizza l'importo addebitato per la consegna del servizio.

**Varianza**

Visualizza la differenza tra il costo e gli addebiti.

**Varianza%**

Visualizza l'importo della varianza espresso come percentuale di costo.

**Stato**

Visualizza lo stato rappresentato dai seguenti semafori:

- Rosso: la varianza è inferiore al 20 per cento.
- Giallo: la varianza è inferiore al 5 per cento.
- Verde: non sono presenti valori di semaforo di colore rosso o giallo.