

CA Clarity™ PPM

Brugervejledning til efterspørgselsstyring

Version 13.2.00



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

Dokumentationen må ikke kopieres, overføres, reproducere, offentliggøres, ændres eller mangfoldiggøres, hverken helt eller delvist, uden forudgående skriftlig tilladelse fra CA. Dokumentationen omfatter fortrolige og ejendomsretsbeskyttede oplysninger tilhørende CA, og må ikke offentliggøres eller anvendes til andre formål end de, der gives tilladelse til enten i (i) en separat aftale mellem dig og CA, der regulerer din anvendelse af den CA-software, som Dokumentationen relaterer sig til; eller (ii) en separat fortrolighedsaftale indgået mellem dig og CA.

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

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

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

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

Producenten af Dokumentationen er CA.

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

Copyright © 2013 CA. Alle rettigheder forbeholdes. Alle varemærker, firmanavne, varemærker og logoer, der henvises til heri, tilhører respektive ejere.

Kontakt teknisk support

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

Indhold

Kapitel 1: Oversigt over efterspørgselsstyring 9

Termer til efterspørgselsstyring	9
Sådan kommer du i gang med Efterspørgselsstyring	10

Kapitel 2: Konfigurationer af Efterspørgselsstyring 11

Sådan konfigureres til økonomiske standarder for hændelser	11
Hændelseskategorier	11
Sådan arbejder du med hændelseskategorier	12
Knyt investeringer til hændelseskategorier	12
Kontrollér adgang til hændelseskategorier	13
Angiv prioriteten for hændelseskategorien	14
Tildel investeringer til hændelser	14
Hændelsesjob	14
Kontrollér for fejl	15

Kapitel 3: Hændelser 17

Overblik over hændelser	17
Hændelseskompenerter	18
Sådan kommer du i gang med hændelser	19
Hændelsesintegration med servicestyngsleverandører	19
Sådan vises og administreres hændelser	20
Typer af hændelser	21
Logfør nye hændelser	21
Sådan fungerer processen Tildel hændelser	24
Procesrute for tildeling af hændelser	25
Start og afslut processen Tildel hændelser	26
Løs og luk hændelser	27
Vis nyligt tildelte hændelser	27
Tildel ressourcer til hændelser	28
Tildel hændelser igen	28
Rediger kontaktoplysninger for hændelsen	29
Rediger hændelseskategorien	29
Hændelsesprioritet	30
Rediger hændelsesprioriteten	30
Tilsidesæt hændelsesprioriteten	30
Hændelsesprioritetsmatrix	31

Skift hændelsesstatussen	31
Marker hændelser til konvertering	32
Angiv den tid, der er brugt (hændelse)	33
Få vist projekt- og opgavetilknytninger	34
Sådan håndteres hændelsesbemærkninger	34
Føj bemærkninger til hændelser	34
Få vist hændelsesbemærkninger	35
Vis revisionsfelter for hændelser	36
Administrer automatiserede hændelsesprocesser	36
Sådan konverteres hændelser til planlagt arbejde	37
Konverter hændelser til projekter	37
Konverter hændelser til projektopgaver	38
Tilknytning af hændelsesdata	39

Kapitel 4: Ideer 41

Oversigt over ideer	41
Idekomponenter	42
Sådan fungerer statusflow for ideer	42
Sådan fungerer idegodkendelsesprocessen	42
Ideer importeret fra et andet registreringssystem	44
Sådan administreres ideer	45
Opret nye ideer	45
Hovedegenskaber	48
Kapacitetsplanlægningsscenarier	56
Opret kapacitetsplanlægningsscenarier	56
Anvend kapacitetsplanlægningsscenarier	56
Sådan administreres allokeringer til overordnet investering	57
Tilføj og fjern tilknytninger til overordnede investeringer	57
Definer allokeringer til overordnede investeringer	57
Del ideer mellem andre investeringer	58
Sammenlæg ideomkostninger og den overordnede investering	58
Sådan bemandes et team	58
Om teamet: Personaleside	59
Tilføj ressourcer eller roller til idepersonalet	60
Reserver overallokerede ressourcer	61
Få vist rollekapaciteten på ideen	62
Medarbejderallokeringer	62
Medarbejdererstatning	68
Skift medarbejderroller	71
Fjern medarbejdere	71
Godkend ideer	72

Afvis ideer	72
Sådan konverteres ideer til investeringer	73
Konverter ideer til investeringer	73
Konvertér ideer til projekter vha. projektskabeloner	74
Brug ideer til at oprette flere investeringer	74
Slet ideer	75

Tillæg A: Adgangsrettigheder **77**

Ideadgangsrettigheder	77
Ressourceadgangsrettigheder til ideer	80
Hændelsesadgangsrettigheder	81
Hændelsesressourceroller	83
Ideressourceroller	85

Kapitel 1: Oversigt over efterspørgselsstyring

Efterspørgselsstyring giver mulighed for at registrere, klassificere, evaluere og ekspedere alle efterspørgselskilder. Krav til en IT-organisation kan være meget forskelligartede. Efterspørgsel kan være i form af en projekthanmodning, serviceanmodning, hændelse, ide til et nyt produkt eller en ny service, et strategisk initiativ eller en supportanmodning.

Efterspørgselsstyring anvendes til at registrere efterspørgsel på én af to måder. Du kan bruge CA Clarity PPM-formularer til at registrere oplysninger om en ide, en projekthanmodning eller en hændelse. Du kan også integrere CA Clarity PPM-data med andre systemer, som registrerer help desk-bilag, hændelser og serviceanmodninger. Disse integreringer understøttes via XML Open Gateway (XOG).

Se *Udviklingsvejledning til XML Open Gateway* for at få flere oplysninger.

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Termer til efterspørgselsstyring](#) (på side 9)

[Sådan kommer du i gang med Efterspørgselsstyring](#) (på side 10)

Termer til efterspørgselsstyring

Følgende begreber bruges i forbindelse med efterspørgselsstyring:

Eksternt id

Identifikationsnummeret på en hændelse, der er nedarvet fra et eksternt system, som f.eks. Remedy.

Markering for konvertering

En hændelses tilstand, når du manuelt har konverteret den til et projekt eller en projektopgave.

Påvirkning.

Det omfang, hvori hændelsen fører til forringelse af forventede serviceniveauer: stor indvirkning (Høj), mellemstor indvirkning (Medium) og lille indvirkning (Lav).

OBS

Organisationsmæssige fordelingsstrukturer er en hierarkisk enhedsstruktur. Organisationsmæssige fordelingsstrukturer anvendes til at få vist en organisations struktur fra både et visuelt og et funktionelt perspektiv til akkumulering, nedrulning og ressourcøsøgning.

Priority

Prioriteten for den hændelse, der skal løses, udtrykt som høj prioritet (Høj), mellemstor prioritet (Medium) og lav prioritet (Lav).

Resource

En person, der kan tildeles til arbejde på en hændelse eller en anden investering. En ressource kan knyttes til kompetencer, primær rolle, ressourcepuljer og OBS-enheder. En ressourceprofil har egenskaber som f.eks. ressourcenavn, e-mail-adresse, ansættelsestype, leder, tilgængelige timer pr. dag, fakturerbar målsats og standardomkostning. En ressource behøver ikke at være bruger af CA Clarity PPM.

Service Connect

En række forudoprettede forbindelser til IT-servicestyingsapplikationer (ITSM), som overfører hændelsesdata til CA Clarity PPM.

Vigtighed

Graden af en hændelses vigtighed for virksomheden udtrykt som stor vigtighed (Høj), mellemvigtighed (Medium) og lille vigtighed (Lav).

Sådan kommer du i gang med Efterspørgselsstyring

For at du kan bruge Efterspørgselsstyring, skal du have følgende:

- Modulet Efterspørgselsstyring skal være installeret, og du skal have en gyldig licens til det.
- Adgang til Efterspørgselsstyring. Adgangsrettigheder styrer adgang. Rettighederne kan gives til de to komponenter i Efterspørgselsstyring: ideer og hændelser. Én af eller begge følgende adgangsrettigheder kræves:

Hændelser – Adgang

Giver brugeren tilladelse til at få adgang til hændelsessiderne.

Type: Global

Ideer – Naviger

Lader brugeren navigere til idesiderne for at inkludere rettigheden til at få vist linket Ideer.

Type: Global

Hvis du vil bruge Efterspørgselsstyring, skal du logge på CA Clarity PPM. Afhængigt af dine adgangsrettigheder og din rolle kan du vælge ideer eller hændelser fra menuen Efterspørgselsstyring.

Kapitel 2: Konfigurationer af Efterspørgselsstyring

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Sådan konfigureres til Økonomiske standarder for hændelser](#) (på side 11)

[Hændelseskategorier](#) (på side 11)

[Hændelsesjob](#) (på side 14)

[Kontrollér for fejl](#) (på side 15)

Sådan konfigureres til Økonomiske standarder for hændelser

Før en ressource kan angive økonomiske data for hændelser, skal du gøre følgende:

- Konfigurer prismatrixerne, og aktiver alle ressourcer, der arbejder med hændelser, økonomisk
- Opret logiske grupper af hændelser
Se [Brugervejledning til økonomistyring](#) for at få flere oplysninger.
- Definér økonomiske standardegenskaber for investeringer

Investeringer understøtter kun allokeringer og tilbageførsler på investeringsniveau.

Hændelseskategorier

En del af at konfigurere Efterspørgselsstyring er at oprette logiske grupper af investeringer, som kaldes hændelseskategorier. Hændelseskategorier giver dig mulighed for at klassificere hændelser af en bestemt type. De giver dig mulighed for at konfigurere logiske grupper af hændelser, som afspejler organisationsstrukturen. Herefter kan du oprette og tilknytte investeringer til disse hændelseskategorier.

I små organisationer, hvor ressourcerne arbejder med alle hændelseskategorier, kan du føje alle ressourcer til en gruppe. Derefter kan du knytte gruppen til en hændelseskategori. I en større organisation, hvor ressourcerne er specialister, kan du oprette grupper og føje ressourcer til grupper baseret på deres ekspertise. Derefter kan du knytte grupperne til forskellige hændelseskategorier.

Sådan arbejder du med hændelseskategorier

Når du har oprettet hændelseskategorier, kan ressourcer logføre hændelser. Herefter kan du definere egenskaber for hændelseskategorier, tilknytte dine investeringer i hændelseskategorier og give ressourcer, grupper og OBS-enheder adgang til hændelseskategorien.

Brug siden Opret hændelseskategori til at oprette en hændelseskategori.

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.
2. Klik på Ny.
Oprettelsessiden vises.
3. Udfyld følgende felter:

Kategorinavn

Definerer det korte navn på hændelseskategorien.

Kategori-id

Definerer det entydige id for hændelseskategorien.

Beskrivelse

Definerer en kort beskrivelse.

4. Klik på Gem og gå tilbage.

Knyt investeringer til hændelseskategorier

Når du katalogiserer dine investeringer, kan du knytte investeringsaktiver, applikationer, produkter, serviceydelser og andet arbejde til hændelseskategorier individuelt eller ved hjælp af en batchproces. Du kan f.eks. knytte aktiverne skærm, tastatur og mus til hændelseskategorien Hardware: Ydre enheder.

Du kan også knytte investeringer til en hændelseskategori fra hændelsen.

Før du knytter dine investeringer til en hændelseskategori, skal du vælge de berørte investeringer i en hændelseskategori.

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.

2. Klik på navnet på den hændelseskategori, som din investering skal knyttes til.
Siden med egenskaber vises.
3. Klik på Associerede investeringer.
4. Vælg en investering til feltet Vælg investeringer.
5. Klik på Gem.

Kontrollér adgang til hændelseskategorier

Brug siderne Adgang til denne kategori til at styre ressourcer, grupper og OBS-enheder, som har adgang til en hændelseskategori.

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.
2. Klik på navnet på hændelseskategorien.
Siden med egenskaber vises.
3. Åbn menuen Adgang til denne kategori, og klik på en af følgende indstillinger:

Fuld visning

Viser en liste over alle ressourcer, grupper og OBS-enheder, som har adgang til hændelseskategorien. Adgangsrettighederne for ressourcer, grupper og OBS-enheder giver også adgang til denne kategori.

Resource

Definerer de ressourcer, der gives adgang til denne hændelseskategori.

Gruppe

Definerer de grupper, der gives adgang til denne hændelseskategori.

OBS-enhed

Definerer de OBS-enheder, der gives adgang til denne hændelseskategori.

4. Klik på Tilføj, markér afkrydsningsfeltet ud for adgangsrettigheden, og klik på Næste.
5. Markér afkrydsningsfeltet ud for hver enhed (ressource, gruppe eller OBS-enhed), og klik på Tilføj.

Bemærk! De lister, der vises over enheder, afhænger af dit valg.

Angiv prioriteten for hændelseskategorien

Brug hændelsesprioritetsmatrixen til at eskalere hændelser på baggrund af påvirkning og vigtighed. Du kan angive prioritetsniveauerne for matrixen. F.eks. lav, medium eller høj. Påvirkningsværdierne afbildes i forhold til vigtighedsværdierne. Skæringspunktet for hver påvirknings- og vigtighedsværdi bliver hændelsesprioriteten.

Når du gemmer en eksisterende hændelse, genberegnes hændelsens prioritet på baggrund af ændringer, der er foretaget i hændelsesprioritetsmatrixen.

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.
2. Klik på Opsætning af prioritet, og vælg hændelsesprioriteten for given kombination af påvirkning og vigtighed.
3. Gem ændringerne.

Tildel investeringer til hændelser

CA Clarity PPM er ofte ikke den primære datakilde for hændelser. Du kan bruge XML Open Gateway til at hente hændelser fra andre systemer og overføre dem til CA Clarity PPM. Hændelser importeres ofte med ufuldstændige investeringsdata. Hændelserne kan have individuelle indsatsposter, som ikke er knyttet til en investering. I det tilfælde kan du knytte en enkelt investering til alle sådanne indsatsposter.

Se *Udviklingsvejledning til XML Open Gateway* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.
2. Åbn Tildel investering, og markér afkrydsningsfeltet ud for hændelsen for at tilknytte en investering.
3. Klik på Tildel.
Investeringen tildeles til hændelsen.

Hændelsesjob

CA Clarity PPM indeholder følgende job for hændelser:

- Job - Postér finansposter for hændelse
- Jobbet Poster tilbageførsler for hændelsesindsats

Kontrollér for fejl

Følg disse trin:

1. Åbn Administration, og klik på Hændelser fra Dataadministration.
Opsætningssiden vises.
2. Klik på Behandlingsfejl.

Kapitel 3: Hændelser

Det generelle mål med styring af hændelser er, at en organisation skal kunne vende tilbage til det normale serviceniveau så hurtigt som muligt. Hændelsesstyring gør det muligt for en IT-organisation mulighed for at hente, forudsige og tage beslutninger om det arbejde, der udføres af dens brugere.

Denne sektion indeholder følgende emner:

- [Overblik over hændelser](#) (på side 17)
- [Sådan fungerer processen Tildel hændelser](#) (på side 24)
- [Vis nyligt tildelte hændelser](#) (på side 27)
- [Tildel ressourcer til hændelser](#) (på side 28)
- [Tildel hændelser igen](#) (på side 28)
- [Rediger kontaktoplysninger for hændelsen](#) (på side 29)
- [Rediger hændelseskategorien](#) (på side 29)
- [Hændelsesprioritet](#) (på side 30)
- [Hændelsesprioritetsmatrix](#) (på side 31)
- [Skift hændelsesstatussen](#) (på side 31)
- [Marker hændelser til konvertering](#) (på side 32)
- [Angiv den tid, der er brugt \(hændelse\)](#) (på side 33)
- [Få vist projekt- og opgavetilknytninger](#) (på side 34)
- [Sådan håndteres hændelsesbemærkninger](#) (på side 34)
- [Vis revisionsfelter for hændelser](#) (på side 36)
- [Administrer automatiserede hændelsesprocesser](#) (på side 36)
- [Sådan konverteres hændelser til planlagt arbejde](#) (på side 37)
- [Tilknytning af hændelsesdata](#) (på side 39)

Overblik over hændelser

Efterspørgselsstyring indeholder den funktionalitet, der er nødvendig for organisationen for at kunne prioritere og styre alt ikke-planlagt arbejde. Ikke-planlagt arbejde omfatter hændelser, ideer eller anmodninger om forbedringer, som bruger ressourcer på daglig basis. Sammen med planlagt projektarbejde udgør ikke-planlagt arbejde det samlede IT-behov. Anvend Efterspørgselsstyring til at vurdere den omkostning, der påløber på grund af ikke-planlagt arbejde, og til at få vist ressourceudnyttelsen.

En hændelse er en hvilken som helst begivenhed, som ikke er en del af serviceydelsens standardoperation. Hændelsen kan potentielt forårsage en afbrydelse af eller en reduktion af kvaliteten af den pågældende serviceydelse. Hændelser omfatter hardware- eller software- og serviceanmodninger.

En IT-serviceanmodning er en anmodning fra en bruger om support, levering, information, rådgivning eller dokumentation, der ikke udgør en fejl i IT-infrastrukturen. IT-serviceanmodninger er en vigtig del af IT-servicestyling. I Efterspørgselsstyring kan du oprette hændelser for at hente serviceanmodninger og de associerede oplysninger vedrørende tildelingen, diskussion, løsning og tidsforbrug. Disse data er nøglen til enhver IT-afdelings daglige drift. Uden hændelser kan en organisation og dens brugere opleve unødvendige længerevarende afbrydelser, som medfører øgede omkostninger for virksomheden.

Hændelseskomponenter

Hændelser består af følgende komponenter:

Hændelsesegenskaber

Brug hændelsens egenskabsider til at definere eventuelle grundlæggende visningsoplysninger såsom dens korte beskrivelse, kategori, status, vigtighed og påvirkning. Ydermere kan du konvertere hændelsen til et projekt eller en projektopgave fra siden Hændelsesegenskaber.

Tilknytninger

Brug menuen Tilknytninger til at få vist en liste over projekter og projektopgaver, hvorfra denne hændelse blev konverteret.

Indsats

Brug denne komponent til at få vist en liste over den indsats, der er registreret af ressourcen på timesedler, for at løse denne hændelse.

Bemærkninger

Brug denne komponent til at føje bemærkninger til hændelsen eller til at få vist en liste over bemærkninger, der er knyttet til hændelsen.

Processer

Du kan bruge CA Clarity PPM-processer til at automatisere visse elementer i forbindelse med efterspørgselsstyring. Du kan f.eks. oprette en proces, hvorved hændelseslederen får besked, når hændelsens status ændres til "Løst". Du kan også definere en proces, hvorved handling iværksættes på hændelsen, f.eks. angivelse af hændelsens vigtighedsgrad til "Høj".

Din CA Clarity PPM-administrator kan definere typespecifikke processer for hændelser eller globale processer, som er beregnet til arbejde på en specifik hændelse.

Du kan oprette og køre processer på hændelser.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Revision

Denne komponent giver mulighed for at spore historikken for specifikke aktiviteter, som forekommer for en hændelse. CA Clarity PPM-administratoren, som bestemmer, hvilke felter der skal til revision, og hvilke oplysninger der skal gemmes i revisionssporet, konfigurerer Revision. Hvis Revisionsspor er aktiveret, og du har de relevante adgangsrettigheder, vises menuen Revision, når du åbner din hændelse. Brug denne menu til at få vist en log over ændrings-, tilføjelses- eller sletningsposter for et af de felter, der er valgt til revidering.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Sådan kommer du i gang med hændelser

Før du kan rapportere og administrere hændelser, skal du kontrollere, at CA Clarity PPM-administratoren har oprettet hændelseskategoritilknytningen. Hvis dette trin ikke er gennemført, vises nedenstående fejlmeddelelse, første gang du forsøger at få adgang til hændelser:

ITL-0514: Der skal være oprettet en hændelseskategori, inden hændelsesforekomsten kan oprettes. Kontakt administratoren.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

En IT-medarbejder eller en anmodende bruger kan logføre en hændelse. Ressourcer med en af disse roller har tilstrækkelige adgangsrettigheder til at oprette nye hændelser. Når du har logført hændelsen, kan du få vist og redigere de hændelser, du har oprettet, fra menuen Rapporteret af mig. IT-medarbejdere kan få vist en liste over alle hændelser, der er knyttet til hændelseskategorien, som de er tildelt, fra menuen Tildelt til mig.

Hændelsesintegration med servicestyringsleverandører

Opret hændelser i CA Clarity PPM eller via integrationer med andre systemer, som allerede henter help desk-bilag, hændelser og serviceanmodninger. Typisk er andre systemer den primære datakilde til hændelser.

Hvis din organisation bruger en eksisterende servicestyngsleverandør, skal du bruge XML Open Gateway til at hente data i CA Clarity PPM. Forudoprettede XOG- og Service Connect-integrationer til IT-servicestyngssystemer (ITSM) understøtter integrationerne. Du kan bruge XML Open Gateway til at importere hændelser og eventuelle tilknyttede bemærkninger og indsats. Når hændelserne er importeret, er de klar til at være en del af efterspørgselsstyringsprocessen.

Se *Udviklingsvejledning til XML Open Gateway* for at få flere oplysninger.

Sådan vises og administreres hændelser

Brug siden Liste over hændelser til at få vist hændelser, der er tildelt til dig, rapporteret af dig eller rapporteret af andre.

Du kan gøre følgende på siden Liste over hændelser:

- [Logføre nye hændelser](#) (på side 21).
- [Tildele ressourcer til hændelser](#) (på side 28).
- [Redigere kontaktoplysninger](#) (på side 29).
- [Angive hændelsesprioriteten](#) (på side 30).
- [Få vist projekt- og opgavetilknytninger](#) (på side 34).
- [Tilføj hændelsesbemærkninger](#) (på side 34).
- [Konvertere hændelser til planlagt arbejde](#) (på side 37).

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Oversigtssiden vises.
2. Åbn følgende menuer for at få vist bestemte hændelser:
 - Tildelt til mig
 - Rapporteret af mig
 - Rapporteret af andre

Typer af hændelser

Du kan få vist en liste over hændelser, som du har rettigheder til at få vist, på siden Liste over hændelser. Åbn siden Liste over hændelser for at få vist hændelser, der er tildelt til dig, rapporteret af dig eller rapporteret af andre.

Tildelt til mig

Viser siden Liste over hændelser med en liste over hændelser, som anmodende brugere eller IT-medarbejdere er tildelt til. Hvis du er tildelt til en hændelse, viser listen også de hændelser, du evt. rapporterer. Tildelt til mig vises. Eller hvis du har adgangsrettigheden Hændelser – Hændelser af typen Administrer kategori for mindst én hændelseskategori.

Du kan angive, hvordan du vil have besked om nye hændelser eller om hændelser, som er blevet tildelt til dig. Disse kontoindstillinger håndteres på siden Kontoindstillinger: Meddelelser.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Rapporteret af mig

Viser en liste over hændelser, som du rapporterer til anmodende brugere og IT-chefen, og hændelser som er tildelt til dig.

Rapporteret af andre

Viser en liste over hændelser, som tildelt til dig, eller som er rapporteret af andre ressourcer. Listen indeholder hændelser, der er knyttet til hændelseskategorier, som du har adgangsrettigheder til, enten direkte eller via din tilknytning til en gruppe.

Siden vises, hvis du enten har adgangsrettigheden Hændelser – Opret/rediger – Alle eller adgangsrettigheden Hændelser – Hændelser af typen Administrer kategori.

Logfør nye hændelser

Du kan oprette en hændelse for at rapportere nye hændelser eller arbejdsanmodninger fra Efterspørgselsstyring eller direkte fra investeringen.

For at kun oprette en hændelse skal du have følgende adgangsrettigheder til mindst én hændelseskategori:

- Hændelser – Opret
- Hændelser – Vælg kategori

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Oversigtssiden vises.

2. Klik på Ny.

Oprettelsessiden vises.

3. Udfyld følgende felter i afsnittet Generelt på siden:

Kort beskrivelse

Definerer navnet på hændelsen. Gør navnet kort og beskrivende.

Sporings-id

Definerer sporingsnummeret for hændelsen. Hvis automatisk nummerering er aktiveret, er feltet skrivebeskyttet.

Detaljeret beskrivelse

Definerer den detaljerede beskrivelse af hændelsen.

Type

Angiver en type for denne hændelse. Vælg Hændelse eller serviceanmodning på rullelisten.

Kategori

Definerer klassifikationen for denne hændelse og hjælper med at spore omkostninger til ikke-planlagt arbejde. Klik på ikonet Gennemse for at vælge hændelseskategorien for hændelsen.

Status

Angiver hændelsens status. Statussen på en ny hændelse indstilles som standard til "Ny", når du gemmer den første gang.

Vælg en af følgende på rullelisten for at ændre statussen: Ny, Tildelt, Igangværende arbejde, Eskaleret, I bero, Løst og lukket.

Vigtighed

Definerer den grad af alvorlighed, hændelsen har i forhold til forretningens behov. Vælg en af følgende: Lav, Mellem og Høj.

Standard: Medium

Påvirkning.

Den grad, hvormed hændelsen medfører en forringelse af forventede serviceniveauer. Vælg en af følgende på rullelisten: Lav, Mellem og Høj.

Standard: Medium

Tilsidesæt prioritet

Angiver, om hændelsens prioritet kan tilsidesættes. Hændelsesprioriteten klassificeres efter hændelsesprioritetsmatrixen ud fra valg af vigtighed og påvirkning.

Dette felt vises kun, hvis du har adgangsrettigheden Hændelser – Tilsidesæt prioritet. Markér dette afkrydsningsfelt for at tilsidesætte hændelsens prioritet.

Prioritet

Definerer den rækkefølge, hændelser skal løses i, ud fra påvirkning og vigtighed. Hvis du ikke har adgangsrettigheden Hændelser – Tilsidesæt prioritet, er prioriteten genereret af systemet og skrivebeskyttet. Markér ellers afkrydsningsfeltet Tilsidesæt prioritet, og vælg derefter en prioritet på rullelisten: Lav, Medium og Høj.

Oprettelsesdato

Når en hændelse er sendt, vises datoen og klokkeslættet for oprettelsen af denne hændelse. Dette felt er skrivebeskyttet.

Startdato

Angiver den dato, hvor IT-medarbejderen forventes at påbegynde arbejdet på hændelsen.

Bemærk! Du skal have adgangsrettigheden Hændelse – Opret/rediger for at få vist dette felt.

Forventet slutdato

Angiver den dato, hvor IT-medarbejderen forventes at fuldføre arbejdet og markere hændelsen som værende løst.

Estimeret, total indsats

Definerer den estimerede totale indsats, der kræves for at løse denne hændelse.

Bemærk! Du skal have adgangsrettigheden Hændelse – Opret/rediger for at få vist dette felt.

Faktisk, total indsats (timer)

Viser summen af alle timerne fra individuelle indsatsangivelser for hændelsen. Dette felt er skrivebeskyttet.

Dato for løsning

Angiver den dato, hvor hændelsens status sættes til "Løst".

Verificeringsdato

Angiver den dato, hvor hændelsens løsning accepteres, og hændelsen bekræftes som værende lukket.

Vedhæftning

Angiver, om en fil, som er knyttet til denne hændelse, er vedhæftet. Klik på ikonet Gennemse, og vedhæft filen. Du kan vedhæfte op til 10 filer.

4. Udfyld følgende felter i afsnittet Primær kontaktperson:

Navn

Definerer kontakten til denne hændelse. Som standard er det den ressource, der er logget på i øjeblikket.

E-mail

Definerer den primære kontaktpersons e-mail-adresse.

Telefon hjemme

Definerer den primære kontaktpersons telefonnummer hjemme.

Telefon arbejde

Definerer den primære kontaktpersons telefonnummer på arbejde.

Mobiltelefon

Definerer den primære kontaktpersons mobiltelefonnummer.

Personsøger

Definerer den primære kontaktpersons personsøgnrnummer.

Fax

Definerer den primære kontaktpersons faxnummer.

5. Gem ændringerne.

Sådan fungerer processen Tildel hændelser

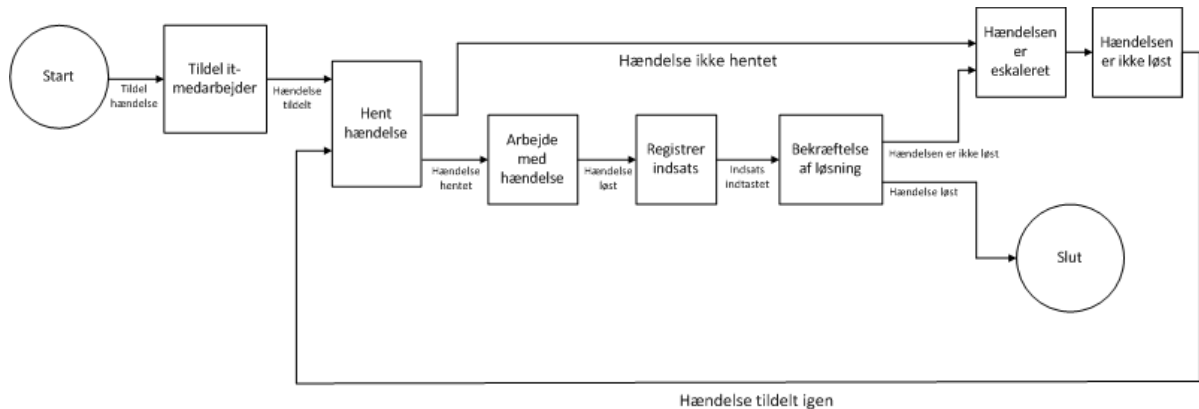
Procesadministratorerne bruger processen Tildel hændelser - en proces til godkendelse af hændelser - til at administrere tildeling, gennemgang og fuldførelse af hændelser. Denne proces er som standard ikke aktiv. Før den kan startes, aktiverer procesadministratoren processen. Den anmodende bruger logfører en hændelse, og processen starter automatisk. Processen kan tilpasses med yderligere forretningsregler efter godkendelse fra procesadministratoren.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Procesrute for tildeling af hændelser

Processen Tildel hændelser har trin, som kan udløses.

Equation 1: Procesrutediagram til tildeling af hændelser, der viser trinnene i processen.



Følgende trin kan udløses under processen:

Tildel IT-medarbejder

Dette trin udløses, når en hændelse indledningsvist logføres. Trinnet får CA Clarity PPM til at køre jobbet Tildel hændelser og, når jobbet er færdigt, til at markere trinnet som fuldført. Med dette trin sendes et handlingspunkt til IT-medarbejderen, som skal gennemse den tildelte hændelse. Når dette trin er fuldført, starter trinnet Hent hændelse.

Hent hændelse

Dette trin udløses, når enten Tildel IT-medarbejder eller trinnet Hændelse er ikke løst er fuldført. Med dette trin sendes et handlingspunkt til IT-medarbejderen, som skal gennemse og acceptere den nyligt tildelte hændelse. Under IT-medarbejderens gennemgang af handlingspunktet kan denne enten acceptere eller afvise tildelingen. Hvis tildelingen afvises, starter trinnet Hændelsen er eskaleret. Hvis tildelingen accepteres, starter trinnet Arbejde med hændelse.

Arbejde med hændelse

Dette trin udløses, når trinnet Hent hændelse er fuldført. Med dette trin sendes et handlingspunkt til IT-medarbejderen, som går ud på at arbejde på den nye tildeling. IT-medarbejderen arbejder derefter med hændelsen og markerer handlingspunktet som værende udført. Når handlingspunktet er markeret som værende udført, starter trinnet Registrer indsats.

Registrer indsats

Dette trin udløses, når trinnet Arbejde med hændelse er fuldført. Med dette trin sendes et handlingspunkt til IT-medarbejderen, som skal registrere den indsats, der er indgået i hændelsen. IT-medarbejderen skal herefter registrere indsatsen og markere handlingspunktet som værende udført. Når handlingspunktet er markeret som værende udført, starter trinnet Bekræftelse af løsning.

Bekræftelse af løsning

Dette trin udløses, når trinnet Registrer indsats er udført. Med dette trin sendes et handlingspunkt til anmoderen, som skal kontrollere og bekræfte, at hændelsen er blevet løst tilfredsstillende. Under gennemgangen af handlingspunktet kan den anmodende bruger enten godkende eller afvise løsningen. Hvis løsningen godkendes, slutter processen. Hvis løsningen afvises, starter trinnet Hændelsen er eskaleret.

Hændelsen er eskaleret

Dette trin udløses, når enten trinnet Hent hændelse eller Bekræftelse af løsning er fuldført. Med dette trin ændres hændelsens status til "Eskaleret". Når dette trin er fuldført, starter trinnet Hændelsen er ikke løst.

Hændelsen er ikke løst

Dette trin udløses, når trinnet Hændelsen er eskaleret er udført. Med dette trin sendes en meddelelse til IT-chefen om, at hændelsen ikke er blevet løst og om at gennemse og gentildele hændelsen. Når IT-chefen har markeret handlingspunktet som værende udført, starter trinnet Hent hændelse.

Start og afslut processen Tildel hændelser

Start af processen

Når processen Tildel hændelser er bekræftet og aktiv, kan den startes på siden Hændelse: Processer. Der oprettes automatisk en forekomst af processen Tildel hændelser, hver gang en hændelse sendes til godkendelse.

Afslut processen

Processen Tildel hændelser afsluttes, når trinnet **Bekræftelse af løsning** er fuldført.

Løs og luk hændelser

Løsning af hændelser

Når IT-medarbejderen har løst hændelsen, skal du åbne hændelsen og ændre statussen til "Løst". Angiv herefter datoen i feltet Dato for løsning. Brug siden Hændelsesegenskaber til at redigere. Hvis du sætter status for en hændelse til "Løst", når processen Tildel hændelser er i gang, udløses en meddelelse. Meddelelsen indeholder en anmodning til den anmodende bruger om at kontrollere og bekræfte løsningen.

Bemærk! Hvis du vil vælge og gemme en dato i feltet Dato for løsning, skal du have adgangsrettigheden Hændelse – Opret/redigere.

Lukning af hændelser

Når den anmodende bruger har accepteret løsningen af hændelsen, skal IT-medarbejderen ændre hændelsens status til "Lukket". Statussen angives på siden Hændelsesegenskaber. Hvis processen Tildel hændelser er aktiv og kører, vil der blive udløst en meddelelse, hvis status for en hændelse sættes til "Lukket". Meddelelsen informerer den anmodende bruger om, at hændelsen er lukket. Denne proces ændrer ikke en hændelses status til "Lukket".

Vis nyligt tildelte hændelser

IT-medarbejdere modtager meddelelser, når en IT-chef tildeler arbejde til en hændelse. Følgende procedure forklarer, hvordan du kan få vist hændelsesmeddelelser.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Planlægning fra Personlig.
Portletten Handlingspunkter vises sammen med andre portletter.
2. Klik på Meddelelser.
3. Vælg Hændelser i feltet Vis.
Antallet af modtagne hændelsesmeddelelser vises.
4. Klik på linket Hændelser i portletten.
Siden Meddelelser vises.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Tildel ressourcer til hændelser

Kontrollér, at alle hændelser er tildelt til en ressource. Brug feltet Tildel til på siden Liste over hændelser for at tildele og gentildele hændelser. Feltet vises på siden, når du har sendt hændelsen første gang.

Når du tildeler en hændelse, sendes en meddelelse til den tildelte bruger. Den måde, brugeren modtager meddelelser på, afhænger af den tildelte brugers personlige meddelelsesindstillinger.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på hændelsens korte beskrivelse.
Siden med egenskaber vises.
3. Klik på ikonet Gennemse ved siden af feltet Tildelt.
Den valgte ressource tildeles til hændelsen.
4. Gem ændringerne.

Tildel hændelser igen

Du kan gentildele hændelser, som ikke er løst, til en anden bruger. Når du tildeler en hændelse, sendes en meddelelse til den tildelte bruger. Den måde, brugeren modtager meddelelser på, afhænger af den tildelte brugers personlige meddelelsesindstillinger.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for den hændelse, som du vil gentildele.
3. Klik på Tildel igen.
Siden Vælg ressourcer vises.
4. Vælg den bruger, du vil tildele.
5. Klik på Tildel igen.
Bekræftelsessiden vises.

6. Klik på Tildel igen.

Rediger kontaktoplysninger for hændelsen

Som primær kontaktperson anvendes som standard den ressource, der aktuelt er logget på, og omfatter ressourcens standardkontaktoplysninger. Når du tildeler en anden ressource som primær kontaktperson for hændelsen, opdateres ressourcens kontaktoplysninger også, når siden gemmes.

Hvis du ændrer ressourcens kontaktoplysninger, gemmes ændringerne for hændelsen. Standardkontaktoplysningerne for hændelsen ændres ikke.

Se *Brugervejledning til ressourcestyring* for at få flere oplysninger om administration af ressourcer.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.
3. Rul om nødvendigt ned for at få vist afsnittet Primær kontaktperson på siden.
4. Vælg en anden ressource som primær kontaktperson i feltet Navn.
5. Gem ændringerne.

Rediger hændelseskategorien

Du kan angive eller ændre hændelseskategori for en hændelse. Hændelseskategorier er med til at skelne faktiske hændelser fra IT-serviceanmodninger.

Alle hændelser skal høre til en hændelseskategori. Hændelseskategoritilknytning kan forekomme på investeringsniveau eller på administrationsniveau. Begge kræver bestemte adgangsrettigheder. Proceduren nedenfor forklarer, hvordan du ændrer hændelseskategori for hændelsen.

Se *Brugervejledning til ressourcestyring* for at få flere oplysninger om administration af ressourcer.

Følg disse trin:

1. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen på siden Liste over hændelser for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.

2. Vælg en ny kategori i feltet Kategori.
3. Gem ændringerne.

Hændelsesprioritet

Du kan ændre eller tilsidesætte hændelsesprioriteten. En hændelses prioritet er en hjælp for IT-chefer, når de skal fastlægge planen for løsning af hændelser. En hændelses prioritet er en systemgenereret værdi, der fastsættes via matrixen Hændelsesprioritet.

Rediger hændelsesprioriteten

Du kan ændre hændelsesprioriteten ved at ændre felterne Påvirkning og Vigtighed. Du kan også justere værdierne for påvirkning og vigtighed ved at redigere timingen af hændelsen eller ved midlertidigt at ændre den påvirkede hardware eller software.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.
3. Gør ét af eller begge følgende:
 - Hvis du vil ændre påvirkningen af hændelsen, skal du vælge en værdi på rullelisten Påvirkning. Valgmulighederne er: Lav, Mellem og Høj.
 - Hvis du vil ændre hændelsens vigtighed, skal du vælge en værdi på rullelisten Vigtighed. Valgmulighederne er: Lav, Mellem og Høj.
4. Klik på Gem.

Tilsidesæt hændelsesprioriteten

I fasen evaluering af prioritet for hændelsen skal du tilsidesætte hændelsens prioritet i køen.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.

3. Markér feltet Tilsidesæt prioritet.
Hvis du ikke har adgangsrettigheden Hændelser – Tilsidesæt prioritet, er feltet Tilsidesæt prioritet skrivebeskyttet.
4. Vælg prioriteten på rullelisten. Valgmulighederne er: Lav, Mellem og Høj.
5. Gem ændringerne.

Hændelsesprioritetsmatrix

En hændelsesprioritet er en funktion af dens påvirkning og vigtighed. Baseret på indstillingerne på matrixen Hændelsesprioritet angiver CA Clarity PPM-administratoren prioriteterne. Brug matrixen Hændelsesprioritet til at afsætte påvirkningsværdierne i forhold til vigtighedsværdierne.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Skift hændelsesstatussen

En hændelses status er dens aktuelle tilstand i CA Clarity PPM. Første gang du logfører en hændelse, er statussen for hændelsen "Ny." Når der er arbejdet på en hændelse, ændres dens status. Brug feltet Status til at ændre dens tilstand.

Nedenfor er en liste over værdier, du kan angive som status for en hændelse:

Ny

Hændelsen er ny og er ikke blevet gennemgået og løst.

Tildelt

Hændelsen er åben, og en ressource er blevet tildelt (feltet Tildelt).

Igangværende arbejde

Hændelsen er åben, og IT-medarbejderen arbejder på den.

Eskaleret

Hændelsen er åben, men kræver en myndighed på højere niveau til at investere ressourcer.

On Hold

Hændelsen er åben, men IT-medarbejderen venter på oplysninger for at kunne løse hændelsen.

Løst

Hændelsen er ikke længere åben. Enten kan IT-medarbejderen ikke genskabe hændelsen, og den anmodende bruger har ikke givet tilstrækkelige oplysninger, eller kontakten til Service Desk er gået tabt. Eller hændelsen er lukket, men afventer bekræftelse fra den anmodende bruger. Hvis processen Tildel hændelser er aktiv og kører, vil der blive udløst en meddelelse, hvis status for en hændelse sættes til "Løst". Meddelelsen indeholder en anmodning til den anmodende bruger om at kontrollere og bekræfte løsningen.

Closed

Hændelsen er ikke længere åben. Den anmodende bruger er tilfreds med løsningen af hændelsen. Hændelser, der importeres til CA Clarity PPM via XML Open Gateway, har også statussen "Lukket".

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.
3. Vælg en værdi i rullemenuen Status.
4. Klik på Gem.

Marker hændelser til konvertering

Hændelsens omfang kan nå et punkt, der kræver håndtering som et projekt eller en projektopgave. Den IT-medarbejder, der er tildelt til at arbejde på hændelsen, markerer denne til konvertering og tildeler hændelsen til en projektleder.

Afhængigt af projektlederens personlige meddelelsesindstillinger modtager denne en besked om at konvertere hændelsen til et projekt eller en projektopgave.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet Markeret for konvertering.

4. Vælg en projektleder i feltet Tildelt projektleder.
5. Gem ændringerne.

Angiv den tid, der er brugt (hændelse)

Du kan oprette forbindelse direkte til din timeseddel for at registrere den tid, du bruger på at arbejde på de hændelser, du er tildelt til. Brug knappen Angiv tid, der vises på siden med hændelsesindsats og på siden med hændelsesegenskaber.

Siden med hændelsesindsats viser en kronologisk liste over de timeseddelposter, du har registeret for denne hændelse. Hændelsesindsatsen bruges til at beregne omkostninger for ikke-planlagt arbejde. Den tid, du bruger og angiver for hændelsen, overføres ikke, når hændelsen konverteres. Hændelsesindsatsen og det nye projekts eller opgaves indsats repræsenterer separate aktiviteter og timestyres særskilt.

Du kan angive tid brugt på arbejde på hændelser fra hændelsen eller fra dine CA Clarity PPM-timesedler.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen.
Siden med egenskaber vises.
3. Klik på Angiv tid.
Siden Vælg investering og tidsperiode vises.
4. Udfyld følgende felter:

Ved investering

Angiver den investering, som den resulterende omkostning skal tilskrives. De investeringer, som du kan vælge, er baseret på følgende kriterier:

- Den associerede hændelseskategori for hændelsen.
- De hændelser, for hvilke du har adgangsrettigheder til hændelsessporing.

Ved tidsperiode

Vælg en åben timeseddelperiode på rullelisten.

5. Klik på Gem og gå tilbage.
Den valgte timeseddel for perioden åbnes.
6. Logfør den tid, du har brugt på at arbejde på hændelsen, på timesedlen.

Få vist projekt- og opgavetilknytninger

Brug siden med hændelsestilknytninger til at få vist en liste over de projekter og projektopgaver, der er knyttet til hændelsen. En tilknytning til hændelsen forekommer, hver gang du opretter et projekt eller en projektopgave for hændelsen.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på linket Kort beskrivelse for hændelsen, og klik på Tilknytninger.

Sådan håndteres hændelsesbemærkninger

Brug siden med hændelsesbemærkninger til at tilføje og få vist private og offentlige bemærkninger. Bemærkninger giver mulighed for at registrere yderligere oplysninger om den hændelse, du arbejder på. Alle de bemærkninger, som IT-medarbejderen tilføjer, vises i kronologisk rækkefølge på en liste. Du kan få vist og sortere listen over bemærkninger og tilføje yderligere bemærkninger.

Alle hændelsesbemærkninger er som standard offentlige og kan vises for den anmodende bruger og IT-medarbejderen. Når en bemærkning gemmes, bliver den skrivebeskyttet og kan ikke redigeres eller slettes. Et tidsstempel og navnet på den ressource, der har tilføjet bemærkningen, gemmes sammen med bemærkningen.

Du kan gøre følgende:

- [Tilføj bemærkninger](#) (på side 34).
- [Få vist bemærkninger](#) (på side 35).

Føj bemærkninger til hændelser

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på den korte beskrivelse af hændelsen for at åbne hændelsen og tilføje en bemærkning.
Siden med egenskaber vises.
3. Åbn menuen Bemærkninger, og udfyld følgende felter:

Emne

Definerer bemærkningens emne.

Beskrivelse

Definerer en kort beskrivelse af bemærkningen.

4. Klik på Tilføj.

Den nye bemærkning vises på listen. Bemærkninger anføres i den rækkefølge, de oprettes. Den nyeste bemærkning vises øverst på listen.

5. Hvis du vil sortere listen, skal du klikke på kolonneoverskriften.

Hvis du f.eks. vil sortere listen efter emne, skal du klikke på kolonneoverskriften Emne. Når listen er sorteret, vises der en pil i kolonneoverskriften.

Hvis du ønsker den omvendte sorteringsrækkefølge, skal du klikke på kolonneoverskriften igen. Gør det samme for at sortere kolonnerne Indtastet af og Indtastningsdato.

6. Klik på Gå tilbage.

Få vist hændelsesbemærkninger

Du kan få vist en oversigt over alle bemærkningerne til en bestemt hændelse. Alle de yderligere bemærkninger vises på listen over bemærkninger.

Følg disse trin:

1. Åbn hændelsen.
2. Klik på Bemærkninger.
3. Klik på bemærkningens emne for at åbne bemærkningen.

Der vises detaljer om bemærkningen.

4. Klik på Gå tilbage, når du er færdig.

Vis revisionsfelter for hændelser

Du kan få vist alle de tidligere og nye værdier for felter, der er ændret, den ressource, der har ændret dem, og den dato, hvor værdierne blev ændret. Felterne vises på den nederste halvdel af siden Revisionsspor for hændelser.

For at du kan registrere revisionsspor, skal der oprettes særlige attributter for feltegenskaber til revision.

Kontakt CA Clarity PPM-administratoren, eller se *Administration Guide* (denne vejledning er muligvis på engelsk) for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på hændelsens korte beskrivelse.
Siden med egenskaber vises.
3. Klik på Revision.
Siden Revisionsspor vises.

Administrer automatiserede hændelsesprocesser

Du kan oprette, spore status og slette automatiserede hændelsesprocesser. Kontrollér, at de relaterede processer er aktive og gyldige.

Bemærk! Du skal have de relevante adgangsrettigheder for at få adgang til denne menu.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på hændelsens korte beskrivelse.
Siden med egenskaber vises.
3. Klik på Processer.
Siden Processer vises.

4. Klik fra menuen Processer på følgende undermenuer for at få vist processer med forskellige statusser:
 - Tilgængelig. Viser lister over processer, som allerede er oprettet for hændelsen.
 - Startet. Viser lister over processer, der allerede er startet.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

Sådan konverteres hændelser til planlagt arbejde

Konvertering af en hændelse eller arbejdsanmodning til et projekt eller en projektopgave konverterer ikke-planlagt arbejde til planlagt arbejde. Når hændelser bliver til planlagt arbejde, konverteres de til enten projekter eller projektopgaver.

1. En IT-medarbejder, som er tildelt til at arbejde på hændelsen, gør normalt følgende:
 - a. Marker hændelsen til konvertering.
 - b. Tildeler hændelsen til en projektleder.
 - c. Lukker hændelsen.
2. Projektlederen konverterer hændelsen til et projekt eller en projektopgave. Det er kun den projektleder, der er tildelt til hændelsen, der kan konvertere denne til et projekt eller en projektopgave.

Du kan spore projekter og projektopgaver, som er knyttet til hændelsen. Når en hændelse er konverteret, skal du bruge siden Hændelsestilknytninger.

Konverter hændelser til projekter

Hvis du får en meddelelse fra en IT-medarbejder om at konvertere en hændelse til en projektopgave, skal du bruge den meddelelse, du har modtaget, til at oprette et link til hændelsen. Den måde, du får besked på, afhænger af dine personlige meddelelsesindstillinger.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på Tildelt til mig.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for hændelsen, og klik på Konverter til projekt.
Siden Marker konverteringstype vises.

4. Gør ét af følgende:
 - Sådan konverteres hændelsen til et nyt projekt baseret på en projektskabelon:
 - Vælg Projekt fra skabelon, og klik på Næste.
Siden Vælg projektskabelon vises.
 - Vælg projektskabelonen.
 - Hvis du vil konvertere hændelsen til et nyt projekt, skal du vælge Projekt.
5. Klik på Next.
Oprettelsessiden vises. Detaljer fra hændelsessiden, som f.eks. navnet på projektet, lederen samt start- og slutdato, overføres til projektsiden.
6. Udfyld de resterende felter på siden.
Se Brugervejledning til projektstyring for at få flere oplysninger.
7. Gem ændringerne.
Bemærk! Hvis det kræver mere arbejde at løse hændelsen, kan den genåbnes af IT-projektpersonalet.

Konverter hændelser til projektopgaver

Hvis du modtager en meddelelse om at konvertere en hændelse til en projektopgave, skal du bruge handlingspunktet til at oprette forbindelse til hændelsen. Enhver ny projektopgave, der oprettes, tilføjes nederst i hierarkiet i arbejdsfordelingsstrukturen i selve projektet.

Det er kun den projektleder, der er tildelt til hændelsen, der kan konvertere denne til en projektopgave. En opgave kan kun knyttes til et eksisterende og aktivt projekt. Du kan kun konvertere én hændelse ad gangen.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Hændelser fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på Tildelt til mig.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for hændelsen, og klik på Konverter til opgave.
Siden Vælg projekt vises.
4. Vælg det projekt, som opgaven skal knyttes til.
5. Klik på Tilføj.
Oprettelsessiden vises.
Detaljer fra hændelsessiden, som f.eks. navnet på projektet, lederen samt start- og slutdato, overføres til opgavesiden.

6. Udfyld de resterende felter på siden.

Se *Brugervejledning til projektstyring* for at få flere oplysninger.

7. Gem ændringerne.

Bemærk! Hvis det kræver mere arbejde at løse hændelsen, kan den genåbnes af IT-projektpersonalet.

Tilknytning af hændelsesdata

Når en hændelse konverteres til et projekt eller en projektopgave, overføres data sammen med hændelsen til det nye projekt. Hvis kontaktpersonen eller den tildelte ressource ikke er teammedlem af projektet, overføres data ikke. Indsatsdata overføres ikke til projektet eller projektopgaven under konvertering. Derudover bliver eventuelle brugerdefinerede attributter for hændelsesobjektet ikke konverteret til identiske brugerdefinerede attributter på projektet eller opgaven.

Når du konverterer en hændelse til et projekt eller en projektopgave, kan du ikke oprette et link tilbage til hændelsen fra projektet eller projektopgaven. Der findes kun et link fra hændelsen til det konverterede projekt eller den konverterede projektopgave.

De data, der flyttes over til projektet eller projektopgaven, er defineret i nedenstående tabel:

Feltet Hændelsesdata	Feltet Projektdata	Feltet Projektopgave
Kort beskrivelse	Projektnavn	Navn
Sporings-id	Projekt-id	ID
Status	Status (Ikke godkendt)	Status (Ikke startet)
Detaljeret beskrivelse	Beskrivelse	Anvendes ikke
Tildelt projektleder	Leder	Anvendes ikke
Startdato	Start Date	Start (dato)
Forventet slutdato	Slutdato	Afslutning (dato)

Kapitel 4: Ideer

Ideer udgør den indledende fase i oprettelsen af nye muligheder for investering som f.eks. projekter, aktiver, applikationer, produkter, serviceydelser og andet arbejde. Ideer danner grundlaget for en specifik type investering ved at fungere som "beholder" for vigtige oplysninger. Du kan f.eks. have en ide, som du føler er værdifuld nok til at blive evalueret og konverteret til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Oversigt over ideer](#) (på side 41)

[Sådan administreres ideer](#) (på side 45)

[Kapacitetsplanlægningsscenarier](#) (på side 56)

[Sådan administreres allokeringer til overordnet investering](#) (på side 57)

[Sådan bemandes et team](#) (på side 58)

[Godkend ideer](#) (på side 72)

[Afvis ideer](#) (på side 72)

[Sådan konverteres ideer til investeringer](#) (på side 73)

[Slet ideer](#) (på side 75)

Oversigt over ideer

Ideer giver mulighed for at foretage mere hensigtsmæssig analyse på et tidligere stade, så du kan frasortere uønskede ideer, før de bliver til investeringer og optager vigtige ressourcer. Du kan spore og konvertere ideer til investeringsmuligheder. Disse investeringsmuligheder kan derefter blive godkendt som en del af virksomhedens portefølje. Du kan definere en ide til et projekt, et produkt, et aktiv, en applikation, en serviceydelse eller andet arbejde.

Du kan også inkludere ideer som del af et investeringshierarki. En ide kan tilføjes som underordnet til et investeringshierarki, have simpelt budget og et personale.

Revisionsspor for ide

Revisionsspor gør det muligt at spore historikken for specifikke aktiviteter, som forekommer i forbindelse med en ide. CA Clarity PPM-administratoren bestemmer også, hvilke felter der skal til revision, og hvilke oplysninger der skal gemmes i revisionssporet. Hvis Revisionsspor er aktiveret til ideer, og du har de relevante adgangsrettigheder, vises siden Revisionsspor, når du har åbnet din ide. Brug denne side til at få vist en log over ændrings-, tilføjelses- eller sletningsposter for de felter, der er valgt til revidering.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Idekomponenter

Ideer består af følgende komponenter:

Egenskaber for ide

Brug ideens egenskabssider til at definere grundlæggende oplysninger om ideen, fra emne til tidsplan. Herudover kan du definere budgetegenskaber fra egenskabssiderne.

Team

Brug menuen Team til at sammensætte et team, som indeholder det personale, der udfører arbejdet.

Budget

Brug denne komponent til at oprette et simpelt budget og/eller prognose for ideen.

Rapportering

Brug CA Clarity PPM-rapporter til at spore og analysere ideaktiviteter og -status.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Sådan fungerer statusflow for ideer

En ny ide har statussen "Ikke-godkendt". Når du sender en færdig ide til godkendelse, ændres statussen til "Sendt til godkendelse". Godkenderen kan enten godkende, afvise eller ændre ideens status til "Ufuldstændig". Automatiserede ideprocesser flytter arbejdsprocessen.

Sådan fungerer idegodkendelsesprocessen

Idegodkendelsesprocessen er en producentdefineret ideproces. Processen hjælper CA Clarity PPM-procesadministratorerne med at administrere afsendelse, gennemgang, godkendelse eller afvisning af ideer. Denne proces er som standard ikke aktiv. CA Clarity PPM-procesadministratoren aktiverer, før ideen kan startes.

Du kan tilpasse en proces med ekstra forretningsregler. Processen kræver CA Clarity PPM-procesadministratorens godkendelse.

Se *Administrationsvejledning* for at få flere oplysninger.

For ethvert handlingspunkt, der sendes af processen, sendes der en meddelelse sammenfaldende med handlingspunktet. Processen låser ideens status i godkendelsesprocessens varighed og tillader ikke, at godkendere manuelt ændrer ideens status.

Nedenstående trin udløses af idegodkendelsesprocessen:

Angiv status til Godkendt

Udløses, når en godkender anvender handlingspunktet til at godkende ideen. Ideens status angives til "Godkendt".

Angiv status som Afvist

Udløses, når en godkender anvender handlingspunktet til at afvise ideen. Ideens status angives til "Afvist".

Angiv status som Uafsluttet

Udløses, når en godkender anvender handlingspunktet til at markere ideen som værende ufuldstændig. Ideens status angives til "Ufuldstændig".

Send igen

Opretter og sender et handlingspunkt til ideens oprindelige anmoder og sender ideen igen. Godkenderen kræver herefter, at man bruger handlingspunktet til at sende ideen igen, eller at man sætter ideens status til "Sendt".

Giv besked om godkendelse

Sender en meddelelse til ideens oprindelige anmoder om, at ideen er blevet godkendt.

Giv besked om afvisning

Sender en meddelelse til ideens oprindelige anmoder om, at ideen er blevet afvist.

Angiv status til Sendt

Udløses, når en godkender anvender handlingspunktet til at sende ideen igen. Ideens status angives til "Sendt", og der vendes tilbage til processens start.

Start af idegodkendelsesprocessen

Der oprettes automatisk en forekomst af processen Idegodkendelse, hver gang du sender ideer til godkendelse. Under processen gennemgår godkenderen ideen. Ideer kan godkendes, afvises eller markeres som værende ufuldstændig for at anmode om yderligere oplysninger fra ideens oprindelige anmoder. Når din ide er blevet godkendt, kan du konvertere den til et projekt, en serviceydelse eller en investering, som du har rettighederne til at oprette.

Bemærk! Du kan på ethvert givet tidspunkt kun have adgang til én idegodkendelsesproces. Procesadministratoren kan ikke give adgang til mere end én idegodkendelsesproces. Ellers opstår der en fejl, når du klikker på Send til godkendelse.

Send handlingspunkter for at godkende ideer

Når en ide sendes til godkendelse, oprettes der en forekomst af idegodkendelsesprocessen. Der sendes et handlingspunkt til hver bruger (Godkender), som har ret til at godkende ideen. I handlingspunktet anmodes der om, at godkenderen gennemgår og godkender ideen.

Et andet handlingspunkt sendes til ideens oprindelige anmoder, når ideen godkendes eller afvises. Hvis statussen ændres til "Uafsluttet", sendes der et handlingspunkt til ideens oprindelige anmoder om at tilvejebringe yderligere oplysninger og sende ideen igen.

Da flere brugere kan have ret til at godkende ideen, er der mulighed for, at der kan blive registreret modstridende svar. Én godkender kan f.eks. godkende ideen og en anden afvise den, før procesprogrammet i baggrunden har gennemgået cyklus. I så fald lukkes udestående handlingspunkter (hvis sådanne findes), og der sendes nye kopier af det samme handlingspunkt. Af det nye handlingspunkt vil det fremgå, at der er modtaget modstridende svar.

Godkendelse af ideer fra handlingspunkter

Som godkender kan du modtage handlingspunkter, når en ides oprindelige anmoder sender en ide til godkendelse. Du kan gennemse ideen og derefter godkende den fra et handlingspunkt ved at klikke på Godkendt.

Bemærk! Processen Idegodkendelse ændrer feltet Status til skrivebeskyttet. Du skal derfor godkende ideen fra handlingspunktet ved at klikke på Godkendt.

Afslutning af idegodkendelsesprocessen

Idegodkendelsesprocessen afsluttes, når du godkender, afviser eller sletter den.

Ideer importeret fra et andet registreringssystem

Ofte er registreringssystemet til ideer ikke CA Clarity PPM. Derfor kan du importere ideer fra et andet registreringssystem vha. XML Open Gateway, så de kan gennemgås og administreres i CA Clarity PPM. Når ideerne er importeret, er de klar til at blive en del af porteføljeadministrationsprocessen.

Se *Udviklingsvejledning til XML Open Gateway* for at få flere oplysninger.

Sådan administreres ideer

En ide er udgangspunktet for oprettelse af nye investeringer og vedligeholdelse af disse i CA Clarity PPM.

Du kan gøre følgende på siden Ideer:

- [Oprette nye ideer](#) (på side 45).
- [Administrer egenskaber for ideer](#) (på side 48).
- [Definere planlægningsoplysninger](#) (på side 51).
- [Definere budgetoplysninger](#) (på side 52).
- [Sammensætte et team](#) (på side 58).
- [Evaluere ideer ved hjælp af kapacitetsplanlægningsscenarier](#) (på side 56).
- [Administrere overordnede investeringsallokeringer](#) (på side 57).
- [Slette ideer](#) (på side 75).

Opret nye ideer

Brug siden til at oprette en ide til at definere de generelle egenskaber for din ide, de estimerede omkostninger og det estimerede udbytte, den detaljerede beskrivelse og for at starte processen Idegodkendelse. Nogle af ideens egenskaber anvendes, når du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Ideer fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Klik på Ny.
Oprettelsessiden vises.
3. Udfyld de følgende obligatoriske felter i afsnittet Generelt på siden:

Emne

Definerer ideens oversigt/navn. Når du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller investering, anvendes emnet som link fra investeringen til ideen. Under konverteringsprocessen bliver emnet til beskrivelsen af investeringen.

Ide-id

Definerer ideens entydige id. Hvis automatisk nummerering er konfigureret, er feltet skrivebeskyttet. Under konverteringsprocessen bliver ide-id'et til navnet på investeringen.

Ideprioritet

Definerer den værdi, som ideens leder har tildelt ideen. Værdien svarer til risikoprioriteten. Valgmulighederne er: Lav (standard), Mellem og Høj.

Beskrivelse

Viser en detaljeret beskrivelse af ideen.

Leder

Definerer navnet på ressourcen, som administrerer og ejer ideen.

Lederen af en ide har adgang til ideens budget og planlægningssegenskaber.

Oprindelig anmoder

Definerer navnet på den ressource, som startede ideanmodningen. Dette felt forudfyldes som standard med navnet på den ressource, der oprettede ideen.

Bemærk! Hvis du vælger en anden ressource, kan dine adgangsrettigheder til at få vist ideen ophøre. Især skal du bruge adgangsrettigheden Ide – Vis – Alle eller Ressource – Ide – Vis til denne ressource for at få vist ideen.

Active

Angiver, om ideen er aktiv. Aktivér ideen for at give ressourcerne mulighed for at få vist ideen i enhver portlet til kapacitetsplanlægning.

Standard: Valgt

Generelle bemærkninger

Angiver yderligere oplysninger om ideen, der ikke er dækket af ideens beskrivelse.

4. Udfyld eventuelt de følgende felter i sideafsnittet Estimerede omkostninger og udbytte. Nogle af disse egenskaber anvendes, når du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Estimattype

Definerer estimattypen for ideens udbytte-, omkostnings- og indtægtpåvirkning.

Valutakode

Definerer systemvalutaen og et skrivebeskyttet felt. Hvis flere valutaer er aktiveret, vises en rulleliste med alle aktive valutakoder. Under konverteringsprocessen bliver valutakoden til valutakoden for investeringen.

Forretningsenhed

Definerer den forretningsenhed, der er knyttet til ideen.

Beskrivelse af udbytte

Definerer den generelle beskrivelse af ideens udbytte.

Estimeret omkostning

Definerer den estimerede samlede omkostning for ideen. Under konverteringsprocessen bliver den estimerede omkostning til investeringens planlagte omkostning.

Estimeret udbytte

Definerer det estimerede samlede udbytte af ideen, hvad angår både indtægt og penge sparet.

Estimeret startdato

Angiver den estimerede startdato for ideen. Denne dato skal være lig med eller ligge før den estimerede slutdato.

Estimeret slutdato

Angiver den estimerede slutdato for ideen. Denne dato skal være lig med eller ligge før den estimerede slutdato.

Nulpunktsdato

Definerer den estimerede nulpunktsdato for ideen. Under konverteringsprocessen er nulpunktsdatoen den estimerede nulpunktsdato for investeringen.

5. Udfyld følgende felter i afsnittet Detaljeret beskrivelse:

Påvirkning på eksisterende initiativer

Definerer beskrivelsen af den påvirkning, som ideen kan have på eksisterende initiativer.

Risici

Definerer beskrivelsen af risiciene, uanset om ideen implementeres eller ej.

Afhængigheder

Definerer beskrivelsen af de afhængigheder eller en liste over de afhængigheder, som ideen kan have.

6. Klik på ikonet Gennemse i afsnittet Organisationsmæssig fordelingsstruktur ved siden af den OBS, der skal knyttes til ideen af sikkerhedsmæssige, organisatoriske eller rapporteringsmæssige årsager.

OBS'en kaldet "Afdeling" anvendes til at knytte ideen til en CA Clarity PPM-afdeling. Hvis der er flere OBS'er, er OBS'en kaldet "Afdeling" anført til sidst.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

7. Gør ét af følgende:

- Gem den nye ide.

Den nye ide vises på listen på siden Ideer med statussen "Ikke-godkendt".

- Klik på Send til godkendelse for at gemme den nye ide og sende den til godkendelse.

Den nye ide vises på listen på siden Ideer med statussen "Sendt til godkendelse".

Hovedegenskaber

Med hovedegenskaberne kan du definere basisoplysninger om ideen.

Følg disse trin:

1. Få vist hovedegenskaber ved at åbne ideen.

Siden Generelt vises.

2. Klik på de links, der er i menuen Egenskaber, for at få adgang til andre sider med hovedegenskaber.

Du kan gøre følgende:

- [Rediger generelle oplysninger](#) (på side 48) såsom navn, leder, mål, status, justering og OBS-tilknytninger.
- [Administrer planlægningsoplysninger](#) (på side 51) såsom start- og slutdatoer og sporingsmetoder.
- [Administrer budgetoplysninger](#) (på side 52) såsom planlagt omkostning og udbytte samt nutidsværdi og nøgletal for nulresultat.

Sådan administreres generelle oplysninger

Fra egenskabssiden for en ide kan du udføre følgende handlinger:

- [Knytte ideen til en OBS](#) (på side 49).
- [Definere målsætningsadministrationen](#) (på side 49).
- [Få vist en oversigt over estimerede omkostninger og udbytte](#) (på side 49).
- [Få vist en detaljeret beskrivelse af ideen](#). (på side 49)
- [Sende en ide til godkendelse](#) (på side 49).
- [Anmode om oplysninger om ideen](#) (på side 50).

Du kan redigere de generelle egenskaber fra denne side eller fra oversigtssiden Ideer.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Knyt ideer til organisationsmæssige fordelingsstrukturer

Organisationsmæssige fordelingsstrukturer (OBS) styrer adgang, afdelingshierarkier og rapportering. Hvis der findes mindst én OBS til ideer, kan du tilknytte én af disse OBS'er til ideen.

OBS'en kaldet "Afdeling" anvendes til at knytte en ide til en CA Clarity PPM-afdeling. Hvis der findes flere, er OBS'en kaldet "Afdeling" anført til sidst.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Definer målsætningsadministrationen

Målsætningsadministrationen er den ressource, der administrerer ideen, når den er konverteret til et projekt, en serviceydelse eller en investering. Det anbefales, at du udfylder feltet.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen for at tildele en målsætningsadministrator.
Siden med egenskaber vises.
3. Vælg en ressource i feltet Målsætningsadministration.

Bemærk! Udfyld feltet, før du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller en investering. Ellers bliver den ressource, der er angivet som ideens leder, leder for projektet, serviceydelsen eller investeringen.

Få vist estimerede omkostninger og udbytte

En oversigt på højt niveau over ideens estimerede omkostninger og udbytte vises i afsnittet Estimerede omkostninger og udbytte på siden med egenskaber. De felter, der vises i dette afsnit, er de samme felter, som blev vist, da du oprettede ideen, på siden Opret ide.

Få vist en detaljeret beskrivelse

Få vist og rediger den påvirkning, som ideen har på eksisterende initiativer, de risici, som denne ide indebærer, samt de afhængigheder, som ideen har i forhold til eksisterende initiativer. Brug afsnittet Detaljeret beskrivelse på siden med egenskaber for at vist dataene.

Send ideer til godkendelse

Send den nye ide til godkendelse. Du kan også sende en ide til godkendelse, mens den stadig er under oprettelse.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen for sende den til godkendelse.
Siden med egenskaber vises.
3. Gør ét af følgende:
 - Klik på Send til godkendelse.
 - Skift statussen til "Sendt til godkendelse", og klik på Gem.
 - Klik på Gå tilbage for at vende tilbage til siden Ideer.

Bemærk! Du kan sende enhver ide til godkendelse, undtagen ideer, der kan konverteres til projekter, serviceydelser eller investeringer.

Anmod om flere oplysninger

Der kan kræves yderligere oplysninger, før ideen godkendes og konverteres til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for den indsendte ide.
Siden med egenskaber vises.
3. Skift statussen for den indsendte ide til "Ufuldstændig".
4. I feltet Generelle bemærkninger skal du skrive eventuelle bemærkninger eller anvisninger vedrørende de yderligere oplysninger, som du anmoder om fra ideens leder.
5. Klik på Gem og Gå tilbage for at vende tilbage til siden Ideer.
Siden Ideer vises med statussen "Ufuldstændig" for ideen.
6. Send et handlingspunkt og en meddelelse til ideens leder om at tilvejebringe yderligere oplysninger og sende ideen igen.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Deaktiver ideer

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen for at deaktivere.
Siden med egenskaber vises.
3. Ryd afkrydsningsfeltet Aktiv i afsnittet Generelt.
4. Klik på Gem.

Definer planlægningsoplysninger

Brug siden med egenskaber for ideen til at definere ideens start- og slutdato, åbne den for tidsangivelse og definere dens debiteringskode.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen.
Siden med egenskaber vises.
3. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Planlæg fra Egenskaber.
Siden Oversigt vises.
4. Udfyld følgende felter i afsnittet Tidsplan på siden. Nogle af disse egenskaber anvendes, når du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Startdato

Angiver startdatoen for ideen. Når du konverterer ideen til en investering, bliver datoen startdatoen for investeringen.

Slutdato

Angiver slutdatoen for ideen. Når du konverterer ideen til en investering, bliver datoen slutdatoen for investeringen.

Angiv datoer for planlagt omkostning

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

Standard: Valgt

5. Udfyld følgende felter i afsnittet Sporing på siden:

Tidsindtastning

Markér dette felt for at gøre det muligt for medarbejdere at registrere den tid, de har arbejdet på ideen, på deres timesedler.

Vigtigt! Du skal markere feltet Tidsangivelse for at gøre det muligt for medarbejdere at registrere arbejde på ideer på deres timesedler.

Standard: Valgt

Sporingstilstand

Angiver den metode, som du ønsker, at medarbejdere skal bruge til at angive tid for de timer, der er arbejdet på denne ide.

Indstillinger:

- Clarity. Medarbejderne registrerer tid ved hjælp af timesedler.
- Ingen. Ikke-arbejdsressourcer sporer faktiske værdier via transaktionsbilag, eller når der angives faktiske værdier via et opgavestyingsprogram, f.eks. Open Workbench.
- Andet. Importer faktiske værdier fra en tredjeparts applikation.

Standard: Clarity

Debiteringskode

Vælg en standarddebiteringskode, der skal anvendes til alle ideopgaver. Hvis du indtaster en anden debiteringskode på opgaveniveau på timesedlerne, vil debiteringskoderne på opgaveniveau tilsidesætte debiteringskoden på ideniveau.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

6. Klik på Gem og Gå tilbage eller på Send til godkendelse.

Definer budgetoplysninger

Ideens budgetdata er af afgørende betydning for administration og analyse af ideporteføljer. Korrekt definition og registrering af ideens planlagte omkostnings- og udbytteoplysninger er nøglen til nøjagtig vurdering og analyse af ideer under porteføljestyring.

Du kan definere budgetoplysninger på siden Ide: Egenskaber: Hoved – Budget. Med budgetegenskaber kan du definere nøgletal. F.eks. oplysninger om ideens planlagte omkostninger, NPV, ROI og nulresultat. Eller beregn automatisk ved hjælp af kapitalomkostninger. Du kan også bruge felterne på siden til at angive start- og slutdato for budgettet. Med budgetegenskaber flyder penge konstant og jævnt i denne periode.

Værdierne for budgetegenskaber anvendes kun på én tidsperiode: Fra ideens startdato til dens slutdato. Datoerne anvendes kun på din ide og ikke på dens overordnede investeringer.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen.
Siden med egenskaber vises.
3. Åbn menuen Egenskaber, og klik på Budget fra Egenskaber.
Siden Budget vises.
4. Udfyld følgende felter i afsnittet Økonomisk planlægning:

Valuta

Definerer valutaen for investeringen.

Standard: Systemvaluta

Budget svarer til planlagte værdier

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

Standard: **Valgt**

Beregn finansielle nøgletal

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

Standard: Valgt

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

Brug systemsatsen for samlet kapitalomkostning

Vælg feltet for at beregne den samlede kapitalomkostning til systemsatsen.

Brug systemdefineret geninvesteringssats

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

Systemsats

Viser systemsatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Investeringssats

Viser investeringssatsen til beregning af den samlede kapitalomkostning.

Indledende investering

Definerer den indledende investering på ideen.

6. Udfyld følgende felter i afsnittet Planlagt. Nogle af disse egenskaber anvendes, når du konverterer ideen til et projekt, en serviceydelse eller en investering.

Planlagt omkostning

Definerer ideens planlagte omkostninger. Denne værdi fordeles mellem Startdato for planlagt omkostning og Slutdato for planlagt omkostning.

Bemærk! Når du konverterer denne ide til en investering, afløser værdien for planlagt omkostning den estimerede omkostning, der er angivet i afsnittet Estimerede omkostninger og udbytte på siden Egenskaber for ide: Generelt.

Planlagt omkostning – start

Vælg den dato, hvor ideens planlagte omkostninger starter.

Planlagt omkostning – afslutning

Vælg den dato, hvor ideens planlagte omkostninger udløber.

Planlagt udbytte

Definerer det samlede, planlagte udbytte, som du vil opnå fra denne ide.

Bemærk! Når du konverterer denne ide til en investering, afløser værdien for planlagt udbytte det estimerede udbytte, som er angivet i afsnittet Estimerede omkostninger og udbytte på siden Egenskaber for ide: Generelt.

Planlagt udbytte – start

Vælg den dato, hvor ideens planlagte udbytte starter.

Planlagt udbytte – afslutning

Vælg den dato, hvor ideens planlagte udbytte udløber.

Planlagt NPV

Viser den planlagte NPV (aktuel nettoværdi) af investeringen.

Planlagt ROI

Viser den planlagte ROI (kapitalforrentning) af denne investering.

Planlagt nulresultat

Den dato, hvor de planlagte omkostninger for ideen vil være lig med det planlagte udbytte. Dette felt er skrivebeskyttet.

Planlagt IRR

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

Planlagt MIRR

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

Planlagt tilbagebetalingsperiode

Viser datoen for den planlagte tilbagebetalingsperiode for investeringen.

7. Følgende felter vises i afsnittet Budget.**Budgetomkostning**

Viser det budgetterede omkostningsbeløb for investeringen.

Budgetomkostning – start

Viser startdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetomkostning – afslutning

Viser slutdatoen for den budgetterede omkostning for investeringen.

Budgetteret udbytte

Viser det budgetterede udbyttebeløb for investeringen.

Budgetudbytte – start

Viser startdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgetudbytte – afslutning

Viser slutdatoen for det budgetterede udbytte for investeringen.

Budgettér NPV

Viser den budgetterede NPV (aktuel nettoværdi) af investeringen.

Budgettér ROI

Viser den budgetterede ROI (kapitalforrentning) af denne investering.

Budgettér nulresultat

Viser den dato, hvor de budgetterede omkostninger for ideen vil være lig med det planlagte udbytte. Dette felt er skrivebeskyttet.

Budgettér IRR

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

Budgettér MIRR

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

Budgetter tilbagebetalingsperiode (i måneder)

Viser datoen for den budgetterede tilbagebetalingsperiode for investeringen.

8. Send dine ændringer.
9. Få vist en oversigt over estimeret omkostning og udbytte.

Kapacitetsplanlægningsscenarier

Med scenarier kan du anvende en systematisk metode til at optimere din ide eller portefølje. Anvend scenarier på din ide for at analysere, hvordan ændringer i personale eller forskydninger i datoer påvirker resultatet af ideen eller porteføljen. Du kan evaluere dine ideer ved at skifte mellem et scenarie og den gældende plan.

Du kan gøre følgende:

- [Opret kapacitetsplanlægningsscenarier](#) (på side 56).
- [Anvend kapacitetsplanlægning på ideer](#) (på side 56).

Opret kapacitetsplanlægningsscenarier

Opret et kapacitetsplanlægningsscenarie fra enhver ideside, der viser scenarietværktøjslinjen. Scenarietværktøjslinjen vises under sidens værktøjslinje.

Du kan ikke oprette porteføljescenarier fra ideen, men fra en portefølje.

Anvend kapacitetsplanlægningsscenarier

Brug scenarietværktøjslinjen til at vælge eventuelle eksisterende kapacitetsplanlægningsscenarier, som du har adgang til. Når du åbner en ide og vælger et scenarie, enten fra en side, som er aktiveret til kapacitetsplanlægningsscenarier, eller siden med økonomiplanen for ideens egenskaber, angives det pågældende scenarie som det aktuelle scenarie.

Sådan administreres allokeringer til overordnet investering

Brug idehierarkiets overordnede side til at få vist en liste over investeringer og serviceydelser, som ideen er knyttet til. Dette kan også bruges til at se, hvor stor en procentdel ideen er allokeret til hver patient med.

Du kan gøre følgende:

- [Tilføje og fjerne overordnede tilknytninger](#) (på side 57).
- [Få vist allokeringer til overordnede investeringer](#) (på side 57).
- [Dele ideallokering på tværs af overordnede investeringer](#) (på side 58).
- [Sammenlægge ideomkostninger til overordnede investeringer](#) (på side 58).

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Oversigtssiden vises.
2. Klik på emnet for ideen for at få vist den investering, som ideen er allokeret til.
Siden med egenskaber vises.
3. Vælg Hierarki.
Siden Hierarki vises. Du kan få vist detaljerne for ideens overordnede investering.

Tilføj og fjern tilknytninger til overordnede investeringer

Du kan føje overordnede investeringstilknytninger til og fjerne dem fra din ide baseret på virksomhedens forretningsregler. Tilføj eller fjern tilknytninger på siden Angiv allokeringer til en overordnet investering.

Definer allokeringer til overordnede investeringer

Alloker ideer til en eller flere overordnede investeringer eller serviceydelser. Den samlede allokeringsprocent for ideen i forhold til dens overordnede investering skal dog være lig med 100 procent. Få vist allokeringsmængderne for de overordnede investeringer og serviceydelser for en ide på siden Overordnede for idehierarkiet.

Du kan også definere ideens allokering til en overordnet investering fra denne side.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Hierarki.
3. Klik på Tilføj for at tilføje overordnede investeringer.
4. Når alle overordnede investeringer er tilføjet, skal du klikke i feltet Allokering for hver overordnede og angive allokeringen af ideen.
5. Klik på Gem.

Del ideer mellem andre investeringer

Du kan dele ideer mellem andre investeringer, serviceydelser og ideer. Du kan f.eks. dele en ide til et telefonsystem til onlinebanking, som understøtter servere i to områder i landet. Først skal du tilføje serverne som underordnede investeringer ideinvesteringshierarkiet for telefonsystemet til onlinebanking. Rediger den underordnede investerings omkostningsallokeringsprocent og tidssegmenter.

Ideens investeringsallokeringsprocent bestemmer den mængde, hvormed ideen allokere til den overordnede investering, serviceydelse eller ide. Alle omkostningsoplysninger, som vises i investeringshierarkiet, er baseret på allokeringsprocenterne.

Sammenlæg ideomkostninger og den overordnede investering

Samlede omkostninger for en underordnet ide sammenlægges automatisk med dens overordnede investeringer. Under beregningen tages der højde for den overordnede ides start- og slutdato ved overvejelsen af, om omkostningerne for den underordnede ide skal anvendes på den overordnede.

Sådan bemandes et team

For at skaffe planlægningsdata til kapacitetsplanlægning eller porteføljeplanlægning kan du bemane ideen med ressourcer. Bemand din ide med et teammedlem, der skal udføre forhåndsarbejde, før ideen godkendes og konverteres til et projekt, en investering eller en serviceydelse.

Brug teammedarbejdersiden for en ide til at bemane dine ideer ved at allokere roller og ressourcer. Du kan tilføje både arbejds- og ikke-arbejdsressourcer. Fra denne side kan du få vist den samlede arbejdsindsats nedefra og op pr. rolle. Du kan skifte visningen for at redigere ideens direkte, planlagte arbejde. Menuen Team indeholder tre indstillinger: Personale, Detalje og Rollekapacitet.

Du kan få vist teammedarbejdersiden for en ide ved at åbne ideen og klikke på Team.

Om teamet: Personaleside

Du kan få vist siden med teamets personale ved at åbne ideen og klikke på Team.

Medarbejdere er roller, som kan tildeles til arbejde på en ide. Personalet kan registrere den tid, de har arbejdet på ideen, på deres timeseddel. Ideer er ikke knyttet til opgaver, og bemanding af dem resulterer ikke i langtidsengagementer for det pågældende personale.

Du kan bruge en rolle som pladsholder, hvis du ikke kender navnet på den ressource, du vil bruge til ideen. Eller hvis den ressource, du vil bruge, ikke er tilgængelig. Du kan bemande ideen med flere forekomster af en rolle, men ikke med flere forekomster af en ressource.

Brug teammedarbejdersiden for en ide til at føje personale til ideen. I det følgende beskrives kolonnerne og ikonerne på siden, når ideen bemandes med ressourcer:

Ikonet Egenskaber

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

Se *Brugervejledning til ressourcestyring* for at få flere oplysninger om administration af ressourcer.

Ikonet Ressourcesøgning

Åbner siden Find ressourcer for den valgte ressource. På denne side kan du erstatte ressourcen eller rollen med en anden ressource eller rolle.

Kolonnen Ressource

Klik på en resources navn for at få vist og redigere ressourcens generelle egenskaber.

Ressourceallokering

Åbner siden Ressource/rolleallokeringer. Du kan opdatere ressourceallokeringen.

Rolle

Viser ressourcens rolle, som kan være en anden end den primære rolle, som er valgt i ressourceprofilen.

Kolonnen Tidspunkt

Viser en gul markering, hvis ressourcen eller rollen har tilladelse til at angive tid for denne ide.

Kolonnen Reservationsstatus

Viser ressourcens eller rollens reservationsstatus.

Værdier

- Fast. Ressourcen er blevet bekræftet til ideen.
- Midlertidig. Ressourcen er blevet midlertidigt planlagt til ideen.

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

Kolonnen Start

Viser allokeringsstartdatoen for teammedlemmet. Hvis datoen ikke er defineret, vil datoen som standard blive angivet som ideens startdato.

Kolonnen Slut

Viser allokeringsslutdatoen for teammedlemmet. Hvis datoen ikke er defineret, vil datoen som standard blive angivet som ideens slutdato.

% allokering

Viser teammedlemmets allokering til ideen i procent. Hver medarbejder tildeles som standard til ideen med 100 % af ressourcens tilgængelige tid.

Allokering

Viser det antal timer, som ressourcen er blevet midlertidigt reserveret til ideen. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele ideperioden. Dette felt kan ikke redigeres, men ændrer sig for at afspejle redigeringer, du udfører med:

- Indstillingerne for angivelse af allokering.
- De nye allokeringsskurver, der defineres på siden Idemedarbejder: Egenskaber.
- Indstillingen Skift allokering

Allokerede realiserede

Viser det samlede antal timer, som ressourcen har registreret til dato for ideen.

Faktiske hændelser

Viser den tid, der er posteret til hændelser, der er knyttet til ideen.

Faktiske tal i alt

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

Tilføj ressourcer eller roller til idepersonalet

Teammedarbejdersiden for en ide viser en liste over de ressourcer eller roller, som er føjet til din ide. Alle ressourcer allokeres automatisk med 100% af de arbejdsdage, de er tilgængelige. Du kan justere værdien efter behov.

Når du føjer ressourcer til idepersonale, kan det forekomme, at ressourcen overallokeres. I dette tilfælde vises en bekræftelsesside, hvor du enten kan overallokere ressourcen eller acceptere ressourcens resterende tilgængelighed.

Bemærk! Du kan føje flere forekomster af en rolle til en ide. Du kan dog ikke tilføje flere forekomster af en rolle med samme navn. Du kan f.eks. tildele "programmør (1)" og "programmør (2)", som repræsenterer to forskellige krav med en programmeringsrolle.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
3. Gør ét af følgende:
 - Klik på Tilføj for at vælge individuelle ressourcer eller roller til idepersonalet.
Siden Vælg ressourcer vises.
 - Klik på Tilføj/opdater efter OBS for at tilføje alle ressourcerne i en valgt OBS-enhed til din ides personale.
4. Vælg de ressourcer og roller, der skal føjes til idepersonalet.
Brug Søgefilter til at finde ressourcer eller roller efter navn eller andre kriterier.
5. Klik på Tilføj for at tilføje ressourcer og roller.
6. Gem ændringerne.

Reserver overallokerede ressourcer

De tilgængelige timer for en ressource kan være mindre end antallet af anmodede timer. I dette tilfælde vises siden Bekræftelse af resterende tilgængelighed i stedet for siden Reservationsbekræftelse.

Hvis der føjes en ressource til projektet eller investeringen, vises overreservering på siden Bekræftelse af resterende tilgængelighed. Hvis ressourcen er reserveret til 100 procent (standard) af dens tilgængelighed, viser kolonnen 100 % ressourceallokering antallet af brugte timer. Kolonnen Resterende tilgængelighed angiver det faktiske antal arbejdstimer, som ressourcen har til rådighed til at arbejde på projektet.

Når bekræftelsessiden vises, skal du vælge en af følgende indstillinger:

Overalloker

Overallokerer ressourcen.

Kun resterende

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

Få vist rollekapaciteten på ideen

Siden med rollekapacitet for ideens team indeholder en samlet visning af al rolleefterspørgsel, hvad enten den er genereret efter rollebaserede teammedlemmer eller navngivne ressourcer. Du kan få vist disse oplysninger i forhold til kapaciteten for de ressourcer, som udfylder rollerne. Du får adgang til siden fra menuen Team for ideen ved at vælge Rollekapacitet på sideværktøjslinjen. Ressourcer uden teamrolle hentes på denne side i rækken [Ingen rolle].

Fra rollekapacitetssiden kan du få vist:

- Rolleallokering til ideen i forhold til allokering til andre investeringer og overallokeringer.
- Tilgængelig rollekapacitet til ideen.

Du kan få vist disse oplysninger inden for og uden for et scenarie. Hvis en rolle ser ud til at være overallokeret, skal du klikke på Personale for at gå til teammedarbejdersiden for en ide og få vist alle de ressourcer, der bruger denne rolle.

Medarbejderallokeringer

Personaleallokering er den periode, i hvilken en ressource er reserveret til en ide. Medmindre du ændrer reservationsdatoerne, reserveres medarbejdere automatisk til hele ideperioden. Den allokeringsmængde, der tildeles for en ressource, kan beregnes på følgende måde:

$\text{Det samlede antal arbejdsdage inklusive start- og slutdatoen} * \text{Antallet af tilgængelige timer pr. dag}$

ETC (estimeret tid til fuldførelse) er baseret på antallet af timer, som en ressource er tildelt til ideen.

Rediger personaleallokeringer

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
3. Rediger følgende felter:

Rolle

Vælg en rolle til denne ressource på denne ide.

Tid

Angiver, at ressourcen kan indtaste den tid, det har taget at færdiggøre arbejdet på ideen.

Reservationsstatus

Vælg reservationsstatussen for ressourcen på ideen.

% allokering

Angiv standardtiden for den ressource, som er allokeret til ideen. Du kan angive "0" (nul) som allokeringsprocent. Kolonnen Allokering afspejler de ændringer, der er foretaget her.

4. Klik på Gem.

Rediger standardallokering for en ressource

Brug afsnittene Planlagt allokering og Fast allokering på siden Egenskaber for medarbejdere for en ressource til at angive eventuelle afvigelser fra feltet Standard-%-allokering. Du kan fjerne en reservation for en fastreserveret ressource eller udvide en ressource for at udføre yderligere planlægning.

Kurven Planlagt allokering repræsenterer standardallokeringen eller den samlede allokeringsmængde, som lederen har anmodet om. Kurven Fast allokering repræsenterer den allokeringsmængde, som ressourcelederen bekræfter. Reservationsstatussen for en ressource ændrer sig i henhold til allokeringsmængderne i kurverne for planlagt og fast allokering.

Lad os f.eks. sige, at den planlagte allokering eller standardallokeringen er 100 % for en ressource. Ressourcen er reserveret til at arbejde på din ide fra 01-08-11 til og med 30-11-11. Ressourcen er samtidig reserveret til at arbejde på en anden ide 50 % af tiden til og med 1. september. Ressourcen har desuden planlagt at holde ferie fra 15-09-11 til og med 22-09-11. I dette tilfælde kunne du vælge at oprette to allokeringskurver til ressourcen: En, som angiver en afvigelse på 50 % fra den 1. august 2011 til og med den 1. september 2011, og en anden, som angiver en afvigelse på 0 % fra den 15. september 2011 til den 22. september 2011.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
3. Klik på ikonet Egenskaber for den ressource, der skal ændres allokering for.
Siden med egenskaber vises.
Siden viser de grundlæggende profilmelter og allokeringsrelaterede felter.
4. Angiv den procentdel af tiden, ressourcen skal være allokeret til ideen, i Standard %-allokering. Du kan angive 0 %.

Bemærk! Kolonnerne Allokering og Allokering % på siden Ide: Team: Personale afspejler de eventuelle ændringer.

5. Opret en række for afvigelse fra standardallokeringen i hver af afsnittene Planlagt allokering og Fast allokering.

Hvis vi bruger det korte eksempel, der gik forud for disse trin, skal du oprette to rækker: En, der omfatter perioden, hvor ressourcen arbejder 50 % (i stedet for standardallokeringen eller den planlagte allokering på 100 %). En anden for den periode, hvor ressourcen faktisk arbejder 0 % (i stedet for standardallokeringen eller den planlagte allokering på 100 %).

6. Sådan oprettes en planlagt eller fast allokeringsperiode:
 - a. Angiv eller vælg en startdato for perioden.
 - b. Angiv eller vælg en slutdato for perioden.
 - c. Angiv den procentvise tid, du forventer dem at arbejde i (som midlertidig eller bekræftet), i feltet Allokering (%). Du kan angive 0 %.
7. Klik på Ny række for at tilføje endnu en række, og gentag trin 4.
8. Klik på Gem og gå tilbage, når du er færdig.

Sådan nulstilles personaleallokeringer

Du kan nulstille personaleallokeringerne for en ide på følgende måder:

- [Skift allokeringen](#) (på side 64) for at skifte eller skalere alle eller en del af ressourceallokeringerne.
- [Angiv allokeringen](#) (på side 65) for at opdatere allokeringen af flere teammedlemmer på samme tid.
- [Bekræft planlagt allokering](#) (på side 66) for at nulstille en resources faste allokering, så den svarer til den planlagte allokering.
- [Accepter den faste allokering](#) (på side 67) for at nulstille en resources planlagte allokering, så den svarer til den fast reservede allokering.

Brug menuen Handlinger på teammedarbejdersiden og teamdetaljesiderne for en ide til at udføre de foregående trin.

Skift og skaler ressourceallokeringerne på ideer

Flyt ressourceallokeringer tilbage og frem i tiden for at skifte eller skalere alle eller en del af ressourceallokeringerne i en ide. Når du flytter data, forbliver segmenterede allokeringsdatoer intakte, også selvom den allokerede procent for hvert segment ændrer sig. Det er praktisk at skifte allokeringer, hvis du vil planlægge allokeringer ud over den maksimale, tidsskalerede visning, som kun kan udvides til at omfatte seks måneder.

Forestil dig f.eks. en allokering, der starter den 1. maj og fortsætter med standardallokeringen på 100 % videre til slutningen af maj. Derefter fortsætter den videre gennem juni med en reduceret allokering på 50 %. Skift nu allokeringen, så den starter fra 1. juni til 2. juli (31 kalenderdage) med 100 % og derefter til 2. august med 50 %. Du kan også skifte allokeringer for tidsrum uden segmenter.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have skiftet allokering.
4. Klik på Skift allokering i menuen Handlinger.
Allokeringssiden vises.
5. Klik på Vælg dato i afsnittet Tidsrum til skift for at ændre start- og slutdatoen for den ressource, der er allokert til ideen. Dataene ændrer sig i henhold til de datoer, du angiver i felterne.
6. Gør følgende i afsnittet Parametre for tidsskift:
 - Klik på Vælg dato ved Skift til dato for at vælge en ny startdato for ændring af dataene. Hvis feltet efterlades tomt, forekommer der ikke skift.
 - Klik på Vælg dato ved Skæringsdato for skift for at vælge den sidste dato for skift af data. Du kan ikke skifte allokeringer ud over denne dato.
 - Ved Skaler allokeringsprocent med skal du angive den procentvise ændring i allokeringen for skiftet. Hvis feltet efterlades tomt, forekommer der ikke skalering.
7. Gem ændringerne.

Indstil allokeringer for flere teammedlemmer

Indstil allokeringer for flere teammedlemmer samtidig med en enkelt handling. Klik på Mere på teammedarbejdersiden og teamdetaljesiderne for en ide for at bruge indstillingen Angiv allokering.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have opdateret allokering.

4. Klik på Angiv allokering i menuen Handlinger øverst til højre.

Allokeringssiden vises.

5. I sektionen Generelt på siden skal du angive følgende allokeringer for de valgte teammedlemmer:

Startdato

Definerer den dato, hvor arbejdet på ideen påbegyndes. Markér afkrydsningsfeltet Nulstil for at matche investeringsstartdato for at nulstille kravene til ressourcebemanding på denne ide, så de passer til ideens startdato.

Slutdato

Definerer den sidste dag, hvor der arbejdes på ideen. Markér afkrydsningsfeltet Nulstil for at matche investeringslstdato for at nulstille kravene til ressourcebemanding på denne ide, så de passer til ideens slutdato.

Standard %-allokering

Definerer den procentdel af tiden til allokering af ressourcen til ideen. Du kan angive 0 procent. Kolonnerne Allokering og Allokering % på siden Ideteam: Personale afspejler ændringen.

Kolonnen Reservationsstatus

Viser ressourcens eller rollens reservationsstatus.

Værdier

- Fast. Ressourcen er blevet bekræftet til ideen.
- Midlertidig. Ressourcen er blevet midlertidigt planlagt til ideen.
- Blandet. Der findes både midlertidig og fast allokering for ressourcen.

6. Klik på Gem og gå tilbage.

Bekræft resources planlagte allokering

Hvis du bekræfter den planlagte allokering, kommer den faste allokering til at svare til den planlagte allokering for ressourcen. Bekræft efter redigering af det planlagte allokeringssegment til fastreservation af segmenterne for en ressource. Reservationsstatussen Fast for en ressource betyder, at den er fuldt bekræftet.

Hvis du vil bruge indstillingen Bekræft planlagt allokering, skal du klikke på Mere på siden Ideteam: Personale og siderne Ideteam: Detalje og vælge indstillingen.

Bekræftelse af planlagt allokering nulstiller ikke standardallokeringsprocenten. Denne handling kopierer den planlagte allokering til afsnittet Fast allokering på siden Egenskaber for medarbejdere for ressourcen.

Bemærk! Afsnittet Fast allokering vises på siden afhængigt af dine indstillinger for blandet reservation. Kontakt CA Clarity PPM-administratoren.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have bekræftet planlagt allokering.
4. Klik på Bekræft planlagt allokering i menuen Handlinger øverst til højre.
Bekræftelsessiden vises.
5. Klik på Ja.

Accepter resources faste allokering

Brug indstillingen Accepter fast allokering for at nulstille den planlagte allokering, så den svarer til den fastreserverede allokering. Hvis midlertidigt reserverede planlagte segmenter vises i afsnittet Planlagt allokering, fjernes de. Alle segmenter nulstilles herefter, så de svarer til de fastreserverede segmenter.

Bemærk! Indstillingen Accepter fast allokering vises på siden afhængigt af dine indstillinger af blandet reservation. Kontakt CA Clarity PPM-administratoren.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for den ressource, der skal have accepteret planlagt allokering.
4. Klik på Accepter planlagt allokering i menuen Handlinger øverst til højre.
Bekræftelsessiden vises.
5. Klik på Ja.

Denne handling indstiller den planlagte allokering, så den svarer til den bekræftede allokering. Værdierne i kolonnerne % allokering og Allokering ændres tilsvarende. Værdien for reservationsstatus vises som "Fast", fordi hele allokeringen er fuldt bekræftet.

Rediger ressourceallokeringer

Teamdetaljesiden for en ide indeholder en liste over planlagt og bekræftet allokering til en ide efter ressource og efter tidsperiode i grafformat. Med denne visning kan du fastslå, om en ressource er overreserveret eller underreserveret og i hvilket omfang. Du kan også konstatere en ressources tilgængelighed til en ide.

Du kan få vist siden ved at vælge Team og derefter klikke på Detaljer i sideværktøjslinjen.

Teamdetaljesiden viser data baseret på ressource, allokering og tidsperiode. Hvis du ruller hen over en tidsperiode, vises en note med en kort beskrivelse af det, du ser. Tidsperiodekolonnerne er som standard angivet til ugentlig og starter med den aktuelle uge. Farvekoden for allokering er som følger:

Gul

Ressourcen er allokeret med det, der er til rådighed eller mindre for den pågældende tidsperiode.

Rød

Ressourcen er overallokeret (mængden af tid, der er reserveret, overstiger det, der er til rådighed) for den pågældende tidsperiode.

Grøn

Allokering til andre investeringer, ideer eller serviceydelse.

Se *Grundlæggende brugervejledning* for at få flere oplysninger.

Medarbejdererstatning

Erstat en medarbejdertildeling på siden teammedarbejdersiden for en ide. Brug tilgængelighedsscoren til at finde en erstatning på teamniveau.

Desuden kan du erstatte en ressource med en anden, navngivet ressource og en rolle med en ressource. Under erstatning kan det forekomme, at det medlem, der erstatter det eller de tidligere medlemmer, overallokeres.

Retningslinjer for udskiftning af medarbejdere

Overvej følgende, før du foretager en medarbejdererstatning:

- Hvis en ressource erstattes med en anden ressource, overføres de faktiske værdier og afventende faktiske værdier (hvis relevant) fra den oprindelige medarbejder til den nye medarbejder. Kun resterende ETC overføres til den nye medarbejder.
- Den oprindelige medarbejder skal færdiggøre sine tidsangivelser, så de faktiske data posteres, før erstatningen foretages.
- Den oprindelige medarbejders rolle overføres til den nye medarbejder, medmindre du erstatter en rolle med en anden rolle.

Sådan overføres data fra erstattede medarbejdere

I tabellen nedenfor vises, hvordan data fra den erstattede medarbejder overføres til den nye medarbejder:

Datatype	Overførsler
Tilgængelig start	Ja, hvis datoen ikke er overskredet, og hvis en ny ressource ikke er reserveret den pågældende dato.
Tilgængelig slut	Ja
Resterende allokering	Ja
Allokeringsprocent	Ja
Investeringsrolle	Ja
Eksisterende, faktiske værdier	Nej
Afventer faktiske værdier	Nej
Oprindelige planer	Nej

Erstat medarbejdere

Brug teammedarbejdersiden for en ide til at erstatte medarbejdere, som er tildelt til din ide. En liste over ressourcer viser medarbejdere med den samme rolle som den ressource, der erstattes, og deres tilgængelighed i tidsperioden for ideen. Du kan erstatte en ressource ved hjælp af medarbejder- eller detaljesiden.

Brug den metode til at vælge en ressource, som er mest velegnet til at erstatte den anden, hvad angår tilgængelighed. En tilgængelighedsscore genereres automatisk for hver af de ressourcer, du har adgang til. Scoren angiver overensstemmelsen mellem den potentielt erstattende og den erstattede ressource. Tilgængelighed beregnes ud fra tildelingens varighed og ressourcens daglige tilgængelighed. Generelt set gælder det, jo højere score, jo tættere match.

Se *Brugervejledning til projektstyring* for at få flere oplysninger.

Brug siden Erstat ressourcer til at erstatte medarbejdere. Siden indeholder en liste over alle de ressourcer, som du har adgang til.

Feltet Tilgængelighed øverst til højre på siden angiver den tildelte periode. Siden viser desuden det antal timer, den erstattende ressource er allokeret til ideen. Både de allokerede datoer og timerne overføres til den nye erstatning.

I kolonnen Tilgængelighedsmatch vises en score, som indregner arbejdsperioden og tilgængeligheden for hver ressource. Lad os antage, at du ikke føjer nogen kompetencespecifikationer til dine søgekriterier. Scoren i Tilgængelighedsmatch kopieres så til kolonnen Samlet overensstemmelse og gengiver kolonnen Kompetenceoverensstemmelse. Hvis du søger efter kompetencekriterier og tilgængelighedskriterier, indeholder kolonnen Samlet overensstemmelse et gennemsnit af de to scorere.

Bemærk! Følgende meddelelse vises øverst på siden:

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

Denne meddelelse vises, når der er en uoverensstemmelse mellem datointervallet i meddelelsen og datoerne i feltet Tilgængelighed. Scoren i Tilgængelighedsmatch kan være unøjagtig. Lad os f.eks. sige, at datoerne i feltet Tilgængelighed er 01-09-11 - 07-02-12, og datointervallet i meddelelsen er 07-09-11 - 07-09-12. Der kan ikke dannes en til en-sammenligning for nogen ressource, hvilket reducerer de samlede scorere for tilgængelighedsmatch.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.

Siden Personaleliste vises.

3. Klik på ikonet Ressourcesøgning ud for ressourcen.
Siden Ressourcesøgning vises.
4. Angiv filterkriterier for at finde erstatningsressourcen.
Resultaterne vises.
5. Markér afkrydsningsfeltet ud for ressourcen, og klik på Erstat.
Bekræftelsessiden vises.
6. Klik på Ja.

Skift medarbejderroller

Du kan ændre en medarbejders rolle på ide for ide-basis. Ændringen påvirker ikke den rolle, der er angivet for medarbejderen i dennes resourceprofil. Du kan erstatte en rolletildeling på siderne Personale og Detalje for ideen.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Klik på ikonet Egenskaber for ressourcen for at ændre investeringsrollen.
Siden med egenskaber vises.
Siden viser de grundlæggende profilmelter og allokeringsrelaterede felter.
4. Vælg en rolle i feltet Investeringsrolle i afsnittet Generelt på siden Egenskaber for medarbejdere.
5. Gem ændringerne.

Fjern medarbejdere

Hvis ressourcen ikke posterer faktiske værdier til ideen og ikke har nogen afventende sendte faktiske værdier, kan du fjerne en medarbejder fra din ide.

Bemærk! Selvom du fjerner en medarbejder fra ideen, sker følgende ikke:

- Ressourcen slettes fra CA Clarity PPM
- Medarbejderens status ændres til inaktiv

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.

2. Klik på Team.
Siden Personaleliste vises.
3. Markér afkrydsningsfeltet ud for ressourcen, og klik på Fjern.
Bekræftelsessiden vises.
4. Klik på Ja.

Godkend ideer

Kun ideer med statussen "Sendt til godkendelse" kan blive godkendt.

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Ideer fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for ideen, og klik på Godkend.

OR

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Siden med egenskaber vises.
2. Vælg "Godkendt" på rullelisten Status.
3. Gem ændringerne.

Afvis ideer

Du kan afvise ideer fra oversigtssiden eller fra siden med egenskaber for en bestemt ide. En ide kan kun afvises, hvis dens status er "Sendt til godkendelse".

Følg disse trin:

1. Åbn Startside, og klik på Ideer fra Efterspørgselsstyring.
Listesiden vises.
2. Markér afkrydsningsfeltet ud for ideen, og klik på Afvis.

OR

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
Siden med egenskaber vises.
2. Vælg "Afvist" på rullelisten Status.
3. Gem ændringerne.
Ideens status angives til "Godkendt".

Sådan konverteres ideer til investeringer

Hvis du har de relevante adgangsrettigheder, kan du konvertere dine godkendte ideer til projekter, serviceydelser eller investeringer. Inden du konverterer, skal du sende dine ideer til godkendelse.

Hvis du har defineret et simpelt budget, vil de oplysninger, du angiver på siden Egenskaber for ide: Budget afløse de oplysninger, du angiv i afsnittet Estimerede omkostninger og udbytte på siden Egenskaber for ide: Generelt under konverteringen.

Du kan gøre følgende:

- Konverter ideen til en investeringstype (såsom en applikation eller et produkt).
Se *Brugervejledning til IT-servicestyring* for at få flere oplysninger
- [Konverter ideen til et projekt ved hjælp af en projektskabelon](#) (på side 74).
- [Brug ideen til at oprette flere investeringer](#) (på side 74).

Konverter ideer til investeringer

Kun en ide med statussen "Godkendt" kan konverteres.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.
2. Klik på Konverter.
Siden Vælg investeringstype vises.
Bemærk! De investeringstyper, der vises på siden, er baseret på dine adgangsrettigheder. Lad os f.eks. antage, at du har ret til at oprette investeringstyperne aktiv og applikation. Så vil "Aktiv" og "Applikation" blive vist som valgmuligheder på siden.
3. Vælg investeringstypen for at konvertere ideen.

4. Klik på Next.

Oprettelsessiden vises.

Hvis du f.eks. vil konvertere ideen til en serviceydelse, vises siden Opret service.

Se *Brugervejledning til IT-servicestyling* for at få flere oplysninger

5. Udfyld felterne på siden, og klik på Gem.

Konvertér ideer til projekter vha. projektskabeloner

Hvis en ide konverteres til et projekt ved hjælp af en projektskabelon, overføres visse egenskaber, som f.eks. budgetdata, til ideen. De egenskaber, der overføres fra ideen, afløser egenskaberne fra projektskabelonen. Når du konverterer ideen til et projekt, kan du redigere projektegenskaberne.

Kun en ide med statussen "Godkendt" kan konverteres.

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.

2. Klik på Konverter.

Siden Vælg investeringstype vises.

3. Vælg Projekt fra skabelon.

4. Klik på Next.

Siden Vælg skabelon vises.

5. Vælg skabelonen.

6. Klik på Next.

Oprettelsessiden vises.

7. Udfyld felterne på siden, og klik på Gem.

Se *Brugervejledning til projektstyring* for at få flere oplysninger.

Brug ideer til at oprette flere investeringer

Følg disse trin:

1. Åbn ideen.

2. Klik på Konverter.

Siden Vælg investeringstype vises.

3. Vælg investeringstypen for at konvertere ideen, og klik på Næste.
Oprettelsessiden vises.
4. Udfyld felterne på siden.
5. Gem ændringerne.
Siden Egenskaber vises med statussen "Konverteret".
6. Gentag trin 3 til og med trin 6 for at oprette flere investeringer.

Slet ideer

Du kan slette en hvilken som helst ide, herunder ideer der er konverteret til investeringer. Hvis du sletter en investering, der er konverteret fra en ide, vil linket fra den konverterede investering til ideen blive fjernet. Sletning af en ide sletter ikke den konverterede investering.

Følg disse trin:

1. På oversigtssiden Ideer skal du markere afkrydsningsfeltet ud for ideen.
2. Klik på Marker til sletning.
Ideen slettes og vises ikke længere på listen.

Tillæg A: Adgangsrettigheder

Denne sektion indeholder følgende emner:

[Ideadgangsrettigheder](#) (på side 77)

[Ressourceadgangsrettigheder til ideer](#) (på side 80)

[Hændelsesadgangsrettigheder](#) (på side 81)

[Hændelsesressourceroller](#) (på side 83)

[Ideressourceroller](#) (på side 85)

Ideadgangsrettigheder

Følgende adgangsrettigheder kræves til arbejde med ideer:

Ide – Godkend – Alle

Giver dig mulighed for at godkende alle ideer.

Type: Global

Ide – Godkend

Giver bruger tilladelse til at godkende en bestemt ide.

Type: Forekomst

Ideer – Opret

Giver dig mulighed for at oprette forekomster af ideobjektet. Denne rettighed omfatter adgangsrettigheden Ideer - Naviger.

Type: Global

Ide – Rediger – Alle

Giver dig mulighed for at redigere alle ideer. Adgangsrettigheden omfatter adgangsrettigheden Ide - Vis og muligheden for at slette alle ideer.

Type: Global

Ide – Rediger

Giver bruger tilladelse til at redigere en bestemt ide. Adgangsrettigheden omfatter adgangsrettigheden Ide - Vis og muligheden for at slette en specifik ide. Denne rettighed omfatter ikke adgangsrettigheden Ideer – Naviger.

Type: Forekomst

Ide – Rediger adgangsrettigheder – Alle

Giver dig mulighed for at redigere adgangsrettighederne for alle ideer. Denne rettighed omfatter ikke adgangsrettighederne Ideer – Naviger eller Ideer – Vis.

Type: Global

Ide – Rediger adgangsrettigheder

Tillader bruger at redigere adgangsrettighederne for en bestemt ide. Denne rettighed omfatter ikke adgangsrettighederne *Ideer – Naviger* eller *Ideer – Vis*.

Type: Forekomst

Ide - Hierarki - Overordnede - Tilføj - Alle

Giver dig mulighed for at føje investeringer til det overordnede hierarki for en hvilken som helst ide.

Type: Global

Ide – Hierarki – Overordnede – Tilføj

Tillader brugere at føje investeringer til det overordnede hierarki for en bestemt ide.

Type: Forekomst

Ide – Hierarki – Overordnede – Rediger – Alle

Giver dig mulighed for at redigere investeringer i det overordnede hierarki for en hvilken som helst ide.

Type: Global

Ide – Hierarki – Overordnede – Rediger

Tillader brugere at redigere investeringer i det overordnede hierarki for en bestemt ide.

Type: Forekomst

Ide - Hierarki - Overordnede - Vis - Alle

Giver dig mulighed for at få vist investeringer i det overordnede hierarki for en hvilken som helst ide.

Type: Global

Ide – Hierarki – Overordnede – Vis

Tillader bruger at få vist investeringer i det overordnede hierarki for en bestemt ide.

Type: Forekomst

Ide – Initiator (automatisk)

Denne rettighed gives automatisk til ideens initiator.

Type: Forekomst

Ide – Automatisk styring

Denne rettighed gives automatisk til ideens leder. Denne rettighed omfatter adgangsrettigheden *Ide – Hierarki – Overordnede – Vis*. Brugere med denne rettighed kan redigere eksisterende personaleallokeringer.

Type: Forekomst

Ideer – Naviger

Lader brugeren navigere til idesiderne for at inkludere rettigheden til at få vist linket Ideer.

Type: Global

Ide – Vis

Tillader bruger at få vist en bestemt ide. Denne rettighed omfatter ikke adgangsrettigheden *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ide – Vis – Alle

Giver dig mulighed for at få vist alle ideer. Denne rettighed omfatter adgangsrettigheden *Ideer - Naviger*.

Type: Global

Ide - Hierarki - Overordnede - Vis - Alle

Giver dig mulighed for at få vist investeringer i det overordnede hierarki for en hvilken som helst ide.

Type: Global

Ide – Hierarki – Overordnede – Vis

Tillader bruger at få vist investeringer i det overordnede hierarki for en bestemt ide.

Type: Forekomst

Ide – Vis – Alle

Giver dig mulighed for at få vist alle ideer. Denne rettighed omfatter adgangsrettigheden *Ideer - Naviger*.

Type: Global

Ide – Vis

Tillader bruger at få vist en bestemt ide. Denne rettighed omfatter ikke adgangsrettigheden *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ideer – Opret

Giver dig mulighed for at oprette forekomster af ideobjektet. Denne rettighed omfatter adgangsrettigheden *Ideer - Naviger*.

Type: Global

Ideer – Naviger

Lader brugeren navigere til idesiderne for at inkludere rettigheden til at få vist linket Ideer.

Type: Global

Ressourceadgangsrettigheder til ideer

De følgende ressourcerettigheder er tilgængelige under administration af ideer:

Ressource – Godkend ideer

Giver brugeren tilladelse til at godkende ideer for en bestemt ressource. Omfatter adgangsrettigheden *Ressource – Rediger ideer*.

Type: Forekomst

Ressource – Godkend ideer – Alle

Giver brugeren mulighed for at godkende ideer til alle ressourcer. Omfatter adgangsrettigheden *Ressource – Rediger ideer – Alle*.

Type: Global

Ressource – Rediger ideer

Giver brugeren tilladelse til at redigere og slette ideer for en bestemt ressource. Omfatter adgangsrettigheden *Ressource - Vis ideer*, men ikke adgangsrettigheden *Ideer - Naviger*.

Type: Forekomst

Ressource – Rediger ideer – Alle

Giver brugeren tilladelse til at redigere og slette ideer for alle ressourcer og adgangsrettigheden *Ressource - Vis ideer - Alle*.

Type: Global

Ressource – Angiv tid

Denne rettighed giver brugeren tilladelse til at udfylde, sende og afvise timesedler for en ressource. Linket Timesedler vises på siden Personlig.

Type: Forekomst

Ressource – Egen (automatisk)

Denne rettighed tildeles automatisk til ressourcen og omfatter adgangsrettigheden *Ressource - Rediger ideer*.

Type: Forekomst

Ressource – Vis ideer

Giver brugeren tilladelse til at få vist ideer for en bestemt ressource. Omfatter muligheden for at slette ideer, men ikke adgangsrettigheden *Ideer – Naviger*.

Type: Forekomst

Ressource – Vis ideer – Alle

Giver brugeren tilladelse til at få vist ideer for alle ressourcerne. Omfatter muligheden for at slette ideer samt adgangsrettigheden *Ideer – Naviger*.

Type: Global

Hændelsesadgangsrettigheder

Hændelser har typisk en kort levetid. Du kan have mange hændelser på et hvilket som helst tidspunkt. Adgangsrettighederne til hændelser reguleres fra hændelseskategorier. Du kan kun se hændelser, der er knyttet til de kategorier, du har adgangsrettigheder til. CA Clarity PPM-administratoren kan tildele adgangsrettigheder til hændelser, eller hændelseschefen kan tildele adgangsrettigheder inden for hændelsesforekomsten.

Der kræves følgende adgangsrettigheder for at arbejde med hændelser og hændelseskategorier:

Hændelser – Adgang

Giver brugeren tilladelse til at få adgang til hændelsessiderne.

Type: Global

Hændelser – Administrer

Giver brugeren adgang til administrationssiderne for hændelsen og til at administrere tilknytningerne kategoriinvestering og kategorigruppe samt prioritetsopsætning.

Type: Global

Hændelser – Opret

Giver brugeren tilladelse til at oprette og redigere hændelser, hvilket giver begrænset adgang til hændelsesegenskaberne. Omfatter adgangsrettigheden *Hændelser – Adgang*.

Type: Global

Hændelse – Opret/rediger

Giver brugeren tilladelse til at oprette nye hændelser og redigere en bestemt hændelse.

Type: Forekomst

Hændelser – Opret/rediger – Alle

Giver brugeren tilladelse til at oprette og redigere hændelser på hændelsessiderne. Omfatter adgangsrettighederne *Hændelser – Adgang* og *Hændelser – Vælg kategori – Alle*.

Type: Global

Hændelser – Hændelser af typen Administrer kategori

Giver brugeren tilladelse til at administrere hændelser, der er knyttet til en bestemt kategori. Omfatter adgangsrettigheden *Hændelser – Vælg kategori*.

Type: Forekomst

Hændelser – Tilsidesæt prioritet

Giver brugeren tilladelse til at tilsidesætte prioriteten for den hændelse, som brugeren har adgang til. Ressourcer med denne adgangsrettighed kan se feltet Tilsidesæt prioritet på siden Hændelsesegenskaber.

Type: Global

Hændelser – Vælg kategori

Tillader en ressource at vælge en bestemt hændelseskategori.

Type: Forekomst

Hændelser – Vælg kategori – Alle

Giver brugeren tilladelse til at vælge alle kategorier på hændelsessiderne. Omfatter adgangsrettigheden *Hændelser – Adgang*.

Type: Global

Hændelsesressourceroller

Der er ingen hændelæsspecifikke roller. Du kan tilføje de relevante roller for at arbejde med hændelser baseret på de forekomst- og globale adgangsrettigheder, der er til rådighed. Du kan f.eks. konfigurere følgende roller til at arbejde med hændelser:

Role	Rollebeskrivelse	Adgangsrettighed
IT-administrator	Tildel denne rolle til ressourcer med ansvar for at opsætte, administrere og tilknytte hændeskategorier og økonomiske indstillinger for hændelser i menuen Administration. Ressourcer med denne rolle er også ansvarlige for tildeling af investeringer til hændeskategorier. IT-administratorer bestemmer, hvilke ressourcer der har behov for hændelsesadgangsrettigheder, og de hændelsesadgangsrettigheder der bør tildeles til disse ressourcer.	Hændelser – Administrer, Administration – Adgang
IT-chef	Tildel denne rolle til ressourcer med ansvar for tildeling af hændelser. Med denne rolle kan en ressource få vist nye hændelser, tildele dem til IT-medarbejdere og, om nødvendigt, gentildele uløste hændelser til en anden ressource eller gruppe.	Hændelser – Opret/rediger – Alle

Role	Rollebeskrivelse	Adgangsrettighed
IT-medarbejder	Tildel denne rolle til ressourcer, som har ansvar for og løser hændelser. Med denne rolle kan en ressource oprette, få vist og på relevant vis tildele alle hændelser inden for et specifikt sæt hændelseskategorier. Siden Tildel til mig er standardsiden, der vises for en IT-medarbejder. Denne side viser de hændelser, der er blevet tildelt til IT-medarbejderen. Når en hændelse skal konverteres til et projekt eller en projektopgave, markerer IT-medarbejderen hændelsen til konvertering.	Hændelser – Hændelser af typen Administrer kategori
Anmodende bruger	Tildel denne rolle til ressourcer med ansvar for tildeling af nye hændelser. Med denne rolle kan en ressource få vist en prioriteret jobkø og registrere oplysninger om den form for arbejde, der udføres i forhold til den rapporterede hændelse. De hændelser, der logføres af en anmodende bruger, vises på siden Rapporteret af mig. Når en anmodende bruger er tildelt til en hændelse, vises siden Tildelt til mig og angiver en liste over disse hændelser. Anmodende brugere kan få vist hændelsesegenskaberne i begrænset omfang. De kan få vist hændelsens offentlige bemærkninger, sporings-id, kort beskrivelse, detaljeret beskrivelse, type og kategori.	Hændelser – Opret, enten Hændelser – Vælg kategori – Alle eller Hændelser – Vælg kategori for mindst én hændelseskategori

Ideressourceroller

Der er ingen idespecifikke roller i CA Clarity PPM. Du kan tilføje de relevante roller for at arbejde med ideer baseret på de forekomst- og globale adgangsrettigheder, der er til rådighed. Du kan f.eks. konfigurere følgende roller til at arbejde med ideer:

Leder

Ideens leder har implicitte adgangsrettigheder til de ideer, der oprettes.

Godkender

Godkenderen af ideen har adgang til at godkende og afvise ideer eller til at angive en ide som værende uafsluttet.