

CA Clarity™ PPM

Benutzerhandbuch für Bedarfsmanagement

Version 13.2.00



Diese Dokumentation, die eingebettete Hilfesysteme und elektronisch verteilte Materialien beinhaltet (im Folgenden als "Dokumentation" bezeichnet), dient ausschließlich zu Informationszwecken des Nutzers und kann von CA jederzeit geändert oder zurückgenommen werden.

Diese Dokumentation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von CA weder vollständig noch auszugsweise kopiert, übertragen, vervielfältigt, veröffentlicht, geändert oder dupliziert werden. Diese Dokumentation enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen von CA und darf vom Nutzer nicht weitergegeben oder zu anderen Zwecken verwendet werden als zu denen, die (i) in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Nutzer und CA über die Verwendung der CA-Software, auf die sich die Dokumentation bezieht, zugelassen sind, oder die (ii) in einer separaten Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen dem Nutzer und CA festgehalten wurden.

Ungeachtet der oben genannten Bestimmungen ist der Benutzer, der über eine Lizenz für das bzw. die in dieser Dokumentation berücksichtigten Software-Produkt(e) verfügt, berechtigt, eine angemessene Anzahl an Kopien dieser Dokumentation zum eigenen innerbetrieblichen Gebrauch im Zusammenhang mit der betreffenden Software auszudrucken, vorausgesetzt, dass jedes Exemplar diesen Urheberrechtsvermerk und sonstige Hinweise von CA enthält.

Dieses Recht zum Drucken oder anderweitigen Anfertigen einer Kopie der Dokumentation beschränkt sich auf den Zeitraum der vollen Wirksamkeit der Produktlizenz. Sollte die Lizenz aus irgendeinem Grund enden, bestätigt der Lizenznehmer gegenüber CA schriftlich, dass alle Kopien oder Teilkopien der Dokumentation an CA zurückgegeben oder vernichtet worden sind.

SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ERLAUBT, STELLT CA DIESE DOKUMENTATION IM VORLIEGENDEN ZUSTAND OHNE JEGICHE GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET CA GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER UNMITTELBARE ODER MITTELBARE SCHÄDEN, DIE AUS DER NUTZUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN; DAZU GEHÖREN INSBESONDERE ENTGANGENE GEWINNE, VERLORENGEGANGENE INVESTITIONEN, BETRIEBSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GOODWILL ODER DATENVERLUST, SELBST WENN CA ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DIESES VERLUSTES ODER SCHADENS INFORMIERT WURDE.

Die Verwendung aller in der Dokumentation aufgeführten Software-Produkte unterliegt den entsprechenden Lizenzvereinbarungen, und diese werden durch die Bedingungen dieser rechtlichen Hinweise in keiner Weise verändert.

Diese Dokumentation wurde von CA hergestellt.

Zur Verfügung gestellt mit „Restricted Rights“ (eingeschränkten Rechten) geliefert. Die Verwendung, Duplizierung oder Veröffentlichung durch die US-Regierung unterliegt den in FAR, Absätze 12.212, 52.227-14 und 52.227-19(c)(1) bis (2) und DFARS, Absatz 252.227-7014(b)(3) festgelegten Einschränkungen, soweit anwendbar, oder deren Nachfolgebestimmungen.

Copyright © 2013 CA. Alle Rechte vorbehalten. Alle Marken, Produktnamen, Dienstleistungsmarken oder Logos, auf die hier verwiesen wird, sind Eigentum der entsprechenden Rechtsinhaber.

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter <http://www.ca.com/worldwide>. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Kapitel 1: Überblick über das Bedarfsmanagement 9

Begriffe zum Bedarfsmanagement.....	9
Arbeiten mit dem Bedarfsmanagement	11

Kapitel 2: Konfigurationen des Bedarfsmanagements 13

So richten Sie Ihr System für Finanz-Standardwerte von Vorfällen ein	13
Vorfallkategorien.....	13
So arbeiten Sie mit Vorfallkategorien	14
Verknüpfen von Investitionen mit Vorfallkategorien	14
Zugriff steuern für Vorfallkategorien	15
Festlegen der Vorfallkategoriepriorität	16
Investitionen zu Vorfällen zuweisen	16
Vorfallaufträge	17
Auf Fehler überprüfen.....	17

Kapitel 3: Vorfälle 19

Übersicht über Vorfälle	19
Vorfallkomponenten	20
Erste Schritte für die Arbeit mit Vorfällen.....	21
Integration von Vorfällen mit Servicemanagementanbietern	21
Anzeigen und Verwalten von Vorfällen	22
Vorfallarten	23
Protokollieren neuer Vorfälle	24
Funktionsweise des Prozesses "Vorfälle zuweisen"	27
Prozessablauf für "Vorfälle zuweisen"	27
Starten und Beenden des Prozesses "Vorfälle zuweisen".....	29
Bearbeiten und Schließen von Vorfällen.....	29
Neu zugewiesene Vorfälle anzeigen	29
Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen	30
Neuzuweisen von Vorfällen	31
Ändern der Kontaktinformationen für einen Vorfall.....	32
Ändern der Vorfallkategorie.....	32
Vorfallpriorität.....	33
Ändern der Vorfallpriorität	33
Außer Kraft setzen der Vorfallpriorität	34
Vorfallprioritätsmatrix.....	34

Ändern des Vorfallstatus	34
Markieren von Vorfällen für die Konvertierung	36
Eingeben der für einen Vorfall aufgewendeten Zeit	37
Anzeigen von Projekt- und Aufgabenverbindungen	38
Verwalten von Vorfallnotizen	38
Hinzufügen von Notizen zu Vorfällen	39
Anzeigen von Vorfallnotizen	39
Anzeigen von Rückverfolgungsfeldern für Vorfälle	40
Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen	40
Konvertieren von Vorfällen in geplante Arbeit	41
Konvertieren von Vorfällen in Projekte	42
Konvertieren von Vorfällen in Projektaufgaben	43
Zuordnung von Vorfalldaten	43

Kapitel 4: Ideen 45

Übersicht über Ideen	45
Komponenten von Ideen	46
Statusverlauf von Ideen	47
Ablauf des Ideengenehmigungsprozesses	47
Aus einem anderen Erfassungssystem importierte Ideen	49
Verwalten von Ideen	49
Erstellen neuer Ideen	50
Haupteigenschaften	53
Kapazitätsplanungsszenarien	61
Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien	62
Anwenden von Kapazitätsplanungsszenarien	62
Verwalten der Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen	62
Hinzufügen und Entfernen von Verbindungen mit übergeordneten Investitionen	63
Festlegen von Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen	63
Freigeben von Ideen für Investitionen	63
Kumulieren von Ideenkosten zu übergeordneten Investitionen	64
Zusammenstellen eines Mitarbeiterteams	64
Die Seite "Team: Mitarbeiter"	64
Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu Ideenmitarbeitern	66
Buchen überlasteter Ressourcen	67
Anzeigen der Rollenkapazität von Ideen	68
Mitarbeiterzuordnungen	68
Ersetzen von Mitarbeitern	75
Ändern der Rollen von Mitarbeitern	78
Entfernen von Mitarbeitern	79
Genehmigen von Ideen	79

Ablehnen von Ideen	80
So konvertieren Sie Ideen in Investitionen	80
Konvertieren von Ideen in Investitionen.....	81
Konvertieren von Ideen in Projekte unter Verwendung von Projektvorlagen	81
Erstellen mehrerer Investitionen aus einer Idee.....	82
Löschen von Ideen.....	82

Anhang A: Zugriffsrechte **83**

Ideen-Zugriffsrechte.....	83
Ressourcen-Zugriffsrecht für Ideen.....	86
Vorfall-Zugriffsrechte	87
Ressourcenrollen für Vorfälle.....	89
Ressourcenrollen für Ideen	90

Kapitel 1: Überblick über das Bedarfsmanagement

Bedarfsmanagement stellt ein Mittel zur Verfügung, um alle Quellen des Bedarfs zu erfassen, zu klassifizieren, zu bewerten und über sie zu verfügen. Der Bedarf gegenüber einer IT-Organisation kann sehr vielfältig sein. Er reicht von Projekt- und Dienstanforderungen, Vorfällen, Ideen für ein neues Produkt oder einen neuen Dienst bis hin zu strategischen Initiativen und Support-Anforderungen.

Mithilfe des Bedarfsmanagements können Sie den Bedarf auf zwei unterschiedliche Arten erfassen. Sie können CA Clarity PPM-Formulare verwenden, um Informationen zu einer Idee, einer Projektanforderung oder einem Vorfall zu erfassen. Sie können auch CA Clarity PPM-Daten mit anderen Systemen integrieren, die Helpdesk-Tickets, Vorfälle und Dienstanfragen erfassen. Diese Integrationen werden über XML Open Gateway (XOG) unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im *XML Open Gateway-Entwicklerhandbuch*.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Begriffe zum Bedarfsmanagement](#) (siehe Seite 9)

[Arbeiten mit dem Bedarfsmanagement](#) (siehe Seite 11)

Begriffe zum Bedarfsmanagement

Die folgenden Begriffe werden im Zusammenhang mit Bedarfsmanagement verwendet:

Externe ID

Die Identifikationsnummer eines aus einem externen System übernommenen Vorfalls, wie z. B. "Remedy".

Für Konvertierung markiert

Der Status, den ein Vorfall erhält, nachdem Sie ihn manuell in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertiert haben.

Auswirkung

Das Ausmaß, in dem der Vorfall die erwarteten Leistungsgrade verändert: hohe Auswirkung (Hoch), mittlere Auswirkung (Mittel), und niedrige Auswirkung (Niedrig).

OSP

Organisationsorientierte Strukturpläne sind eine hierarchische Struktur von Einheiten. OSP hilft, das Framework einer Organisation sowohl von einer visuellen als auch funktionellen Perspektive aus für die Gesamtsumme, das Drill-down und die Ressourcensuche anzuzeigen.

Priorität

Die Priorität, mit der der Vorfall gelöst wird: mit hoher Priorität (Hoch), mittlerer Priorität (Mittel) und niedriger Priorität (Niedrig).

Ressource

Eine Person, die zugewiesen werden kann, um an einem Vorfall oder einer anderen Investition zu arbeiten. Einer Ressource können Qualifikationen, eine primäre Rolle, Ressourcenpools und OBS zugeordnet werden. Ein Ressourcenprofil enthält Eigenschaften wie z. B. Ressourcenname, E-Mail-Adresse, Beschäftigungsart, Manager, Verfügbarkeit Stunden/Tag, angestrebter Rechnungssatz und Standardkosten. Eine Ressource muss nicht zwangsläufig ein CA Clarity PPM-Benutzer sein.

Dienstverbindung

Eine Reihe vorkonfigurierter Verbindungen zu ITSM (IT-Dienstverwaltung)-Anwendungen, über die Vorfalldaten in CA Clarity PPM übertragen werden.

Dringlichkeit

Das Ausmaß der Unternehmensbedeutung eines Vorfalls, abgestuft nach hoher Dringlichkeit (Hoch), mittlerer Dringlichkeit (Mittel) und niedriger Dringlichkeit (Niedrig).

Arbeiten mit dem Bedarfsmanagement

Für die Arbeit mit dem Bedarfsmanagement sollten Sie:

- Das Modul "Bedarfsmanagement" installiert haben und über eine gültige Lizenz verfügen.
- Über Zugriff auf das Bedarfsmanagement verfügen. Über das Zugriffsrecht "Zugriff steuern" verfügen. Die Rechte können den beiden Komponenten "Ideen und Vorfälle" des Bedarfsmanagements erteilt werden. Eines oder beide der folgenden Zugriffsrechte sind erforderlich:

Vorfälle - Zugriff

Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf die Vorfälleseiten.

Typ: Global

Ideen - Navigieren

Lässt den Benutzer zu den Ideenseiten wechseln, um das Recht zur Anzeige der Verknüpfung "Ideen" einzuschließen.

Typ: Global

Melden Sie sich bei CA Clarity PPM an, um das Bedarfsmanagement zu verwenden.

Wählen Sie je nach Ihren Zugriffsrechten und Ihrer Rolle im Menü

"Bedarfsmanagement" entweder "Ideen" oder "Vorfälle".

Kapitel 2: Konfigurationen des Bedarfsmanagements

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[So richten Sie Ihr System für Finanz-Standardwerte von Vorfällen ein](#) (siehe Seite 13)

[Vorfallkategorien](#) (siehe Seite 13)

[Vorfallaufträge](#) (siehe Seite 17)

[Auf Fehler überprüfen](#) (siehe Seite 17)

So richten Sie Ihr System für Finanz-Standardwerte von Vorfällen ein

Bevor eine Ressource Finanzdaten für Vorfälle eingeben kann, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Richten Sie die Satzmatrizen ein, und aktivieren Sie die Finanzeigenschaften aller Ressourcen, die mit Vorfällen arbeiten
- Erstellen Sie logische Gruppen von Investitionen
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Finanzmanagement*.
- Definieren Sie standardmäßige Finanzeigenschaften für Investitionen

Investitionen unterstützen Zuordnungen und Rückbelastungen nur auf Investitionsebene.

Vorfallkategorien

Zum Einrichten des Bedarfsmanagements gehört das Erstellen logischer Gruppen von Investitionen, die als Vorfallkategorien bezeichnet werden. Vorfallkategorien lassen Sie die Vorfälle eines bestimmten Typs klassifizieren. Sie erlauben es Ihnen, logische Gruppierungen für Vorfälle zu konfigurieren, die Ihre Organisationsstruktur widerspiegeln. Sie können Investitionen somit erstellen und sie diesen Vorfallkategorien zuordnen.

In kleinen Organisationen, wo Ressourcen mit allen Vorfallkategorien arbeiten, können Sie alle Ressourcen zu einer Gruppe hinzufügen. Weisen Sie dann die Gruppe einer Vorfallkategorie zu. In größeren Organisationen, wo Ressourcen Fachexperten sind, können Sie Gruppen erstellen, und Ressourcen auf der Basis ihres Fachwissens zu Gruppen hinzufügen. Weisen Sie dann die Gruppen unterschiedlichen Vorfallkategorien zu.

So arbeiten Sie mit Vorfallkategorien

Sobald Sie Vorfallkategorien erstellt haben, können Ressourcen Vorfälle protokollieren. Legen Sie daraufhin die Eigenschaften der Vorfallkategorien fest, ordnen Sie Ihre Investitionen den Vorfallkategorien zu, und erteilen Sie Ressourcen, Gruppen und OSP-Einheiten Zugriff auf die Vorfallkategorie.

Verwenden Sie die Seite "Vorfallkategorie erstellen", um eine Vorfallkategorie zu erstellen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".

Die Seite "Setup" wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf "Neu".

Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.

3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Kategorienname

Definiert den kurzen Namen der Vorfallkategorie.

Kategorie-ID

Legt die eindeutige Kennung der Vorfallkategorie fest.

Beschreibung

Definiert eine Kurzbeschreibung.

4. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren".

Verknüpfen von Investitionen mit Vorfallkategorien

Sobald Sie Ihre Investitionen katalogisiert haben, können Sie Investitions-Assets, Anwendungen, Produkte, Dienste und andere Vorfallkategorien, mit denen Sie arbeiten, individuell oder mithilfe eines Batch-Vorgangs zuordnen. Zum Beispiel können Sie Assets "Monitor", "Tastatur" und "Maus" der Vorfallkategorie "Hardware: Peripheriegeräte" zuordnen.

Sie können Investitionen auch einer Vorfallkategorie des Vorfalls zuordnen.

Bevor Sie Ihre Investitionen einer Vorfallkategorie zuordnen, wählen Sie die betroffenen Investitionen innerhalb einer Vorfallkategorie aus.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".

Die Seite "Setup" wird geöffnet.

2. Klicken Sie auf den Namen der Vorfallkategorie, die Sie Ihrer Investition zuordnen wollen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Verbundene Investitionen".
4. Wählen Sie eine Investition für das Feld "Investitionen auswählen" aus.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Zugriff steuern für Vorfallkategorien

Verwenden Sie die Seiten "Zugriff auf diese Kategorie", um Ressourcen, Gruppen, und OSP-Einheiten zu steuern, die Zugriff auf eine Vorfallkategorie haben.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
Die Seite "Setup" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf den Namen der Vorfallkategorie.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Öffnen Sie das Menü "Zugriff auf diese Kategorie", und klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:

Gesamtansicht

Zeigt eine Liste aller Ressourcen, Gruppen und OSP-Einheiten an, die Zugriff auf die Vorfallkategorie haben. Zeigt auch die Zugriffsrechte an, die Ressourcen, Gruppen und OSP-Einheiten zu dieser Kategorie haben.

Ressource

Definiert die Ressourcen, denen Zugriff zu dieser Vorfallkategorie erteilt werden soll.

Gruppe

Definiert die Gruppen, denen Zugriff zu dieser Vorfallkategorie erteilt werden soll.

OSP-Einheit

Definiert die OSP-Einheiten, denen Zugriff zu dieser Vorfallkategorie erteilt werden soll.

4. Klicken Sie auf "Hinzufügen", aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Zugriffsrechten, und klicken Sie auf "Nächste Ansicht".
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Entität (Ressource, Gruppe oder OSP-Einheit), und klicken Sie auf "Hinzufügen".

Hinweis: Die Liste von Entitäten, die angezeigt wird, hängt von Ihrer Auswahl ab.

Festlegen der Vorfallkategoriepriorität

Verwenden Sie die Vorfallkategoriematrix, um Vorfälle auf der Basis ihrer Auswirkung und Dringlichkeit zu eskalieren. Sie können die Prioritätsstufen für die Matrix festlegen. Zum Beispiel niedrig, mittel, oder hoch. Die Auswirkungswerte stehen in Abhängigkeit zu den Dringlichkeitswerten. Der Schnittpunkt zwischen den einzelnen Auswirkungs- und Dringlichkeitswerten gibt die jeweilige Vorfallpriorität an.

Wenn Sie einen vorhandenen Vorfall speichern, wird die Vorfallpriorität auf der Basis der Änderungen, die an der Vorfallprioritätsmatrix vorgenommen wurden, neu berechnet.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
Die Seite "Setup" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf "Prioritätseinrichtung" und wählen Sie die Vorfallpriorität für eine bestimmte Kombination aus Auswirkung und Dringlichkeit aus.
3. Speichern Sie die Änderungen.

Investitionen zu Vorfällen zuweisen

CA Clarity PPM ist oft nicht die primäre Datenquelle für Vorfälle. Sie können das XML Open Gateway verwenden, um Vorfälle von anderen Systemen zu erfassen und sie auf CA Clarity PPM zu übertragen. Oft werden Vorfälle mit unvollständigen Investitionsdaten importiert. Die Vorfälle können individuelle, keiner Investition zugeordnete Aufwandseinträge haben. In diesem Fall können Sie eine einzelne Investition jedem dieser Aufwandseinträge zuweisen.

Weitere Informationen finden Sie im *XML Open Gateway-Entwicklerhandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
Die Seite "Setup" wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Option "Investition zuweisen" und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, um eine Investition zuzuweisen.
3. Klicken Sie auf "Zuweisen".
Die Investition wird dem Vorfall zugewiesen.

Vorfallaufträge

CA Clarity PPM stellt die folgenden Aufträge für Vorfälle zur Verfügung:

- Auftrag "Finanzwerte des Vorfalls verbuchen"
- Auftrag "Aufwandsrückbelastung des Vorfalls verbuchen"

Auf Fehler überprüfen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie "Verwaltung", und klicken Sie in "Datenverwaltung" auf "Vorfälle".
Die Seite "Setup" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf "Verarbeitungsfehler".

Kapitel 3: Vorfälle

Die Verwaltung von Vorfällen dient vor allem dazu, dem jeweiligen Unternehmen eine möglichst schnelle Rückkehr zum normalen Leistungsgrad zu ermöglichen. Die Vorfallverwaltung ermöglicht es einem IT-Unternehmen, die von seinen Benutzern ausgeführte Arbeit zu erfassen, sie langfristig einzuschätzen und Entscheidungen darüber zu treffen.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

- [Übersicht über Vorfälle](#) (siehe Seite 19)
- [Funktionsweise des Prozesses "Vorfälle zuweisen"](#) (siehe Seite 27)
- [Neu zugewiesene Vorfälle anzeigen](#) (siehe Seite 29)
- [Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen](#) (siehe Seite 30)
- [Neuzuweisen von Vorfällen](#) (siehe Seite 31)
- [Ändern der Kontaktinformationen für einen Vorfall](#) (siehe Seite 32)
- [Ändern der Vorfalkategorie](#) (siehe Seite 32)
- [Vorfallopriorität](#) (siehe Seite 33)
- [Vorfalloprioritätsmatrix](#) (siehe Seite 34)
- [Ändern des Vorfalstatus](#) (siehe Seite 34)
- [Markieren von Vorfällen für die Konvertierung](#) (siehe Seite 36)
- [Eingeben der für einen Vorfall aufgewendeten Zeit](#) (siehe Seite 37)
- [Anzeigen von Projekt- und Aufgabenverbindungen](#) (siehe Seite 38)
- [Verwalten von Vorfalnotizen](#) (siehe Seite 38)
- [Anzeigen von Rückverfolgungsfeldern für Vorfälle](#) (siehe Seite 40)
- [Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen](#) (siehe Seite 40)
- [Konvertieren von Vorfällen in geplante Arbeit](#) (siehe Seite 41)
- [Zuordnung von Vorfalldaten](#) (siehe Seite 43)

Übersicht über Vorfälle

Die Nachfrageverwaltung stellt die erforderlichen Funktionen bereit, die Ihrem Unternehmen die Priorisierung und Verwaltung der gesamten ungeplanten Arbeit ermöglichen. Ungeplante Arbeit schließt Vorfälle, Ideen oder Anträge auf Verbesserungen ein, für die Ressourcen täglich gebraucht werden. Die geplante Projektarbeit und die ungeplante Arbeit bilden zusammen die IT-Gesamtnachfrage. Mit dem Bedarfsmanagement können Sie die für ungeplante Arbeit entstandenen Kosten bewerten und die Verwendung der Ressourcen anzeigen.

Ein Vorfall ist ein Ereignis, das nicht Teil des standardmäßigen Vorgangs eines Dienstes ist. Der Vorfall kann eine potenzielle Unterbrechung oder Verringerung der Qualität dieses Dienstes verursachen. Vorfälle schließen Hardware oder Software und Dienstanfragen ein.

Eine IT-Dienstanforderung ist die Anforderung nach Unterstützung, Bereitstellung, Informationen, Rat oder Dokumentationen durch einen Benutzer und stellt keinen Fehler in der IT-Infrastruktur dar. IT-Dienstanforderungen sind ein wichtiger Bestandteil der IT-Dienstverwaltung. Im Bedarfsmanagement können Sie Vorfälle erstellen, um Dienstanforderungen und die zugehörigen Informationen hinsichtlich Zuweisung, Diskussion, Bearbeitung und Zeitaufwand zu erfassen. Diese Daten sind für den laufenden Betrieb jeder IT-Abteilung von wesentlicher Bedeutung. Ohne Vorfälle können ein Unternehmen und seine Benutzer unnötig lange Unterbrechungen erleben, die erhöhte Kosten für das Unternehmen bedeuten.

Vorfallkomponenten

Ein Vorfall besteht aus den folgenden Komponenten:

Vorfalleigenschaften

Auf der Seite "Vorfalleigenschaften" können Sie anhand der Kurzbeschreibung, der Kategorie, des Status, der Dringlichkeit und der Auswirkungen eine Ansicht für einfache Vorfälle definieren. Zusätzlich können Sie über die Seite "Vorfalleigenschaften" den Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertieren.

Verbindungen

Mit der Registerkarte "Verbindungen" können Sie eine Liste mit den Projekten und Projektaufgaben anzeigen lassen, aus denen dieser Vorfall konvertiert wurde.

Aufwand

Verwenden Sie diese Komponente zur Anzeige einer Liste des Ressourcenaufwands, der zur Behebung dieses Vorfalls im Zeitformular aufgezeichnet wurde.

Hinweise

Verwenden Sie diese Komponente zum Hinzufügen von Notizen zu Ihrem Vorfall oder zur Anzeige einer Liste mit Notizen, die Sie dem Vorfall beigelegt haben.

Prozesse

Mithilfe von CA Clarity PPM-Prozessen können bestimmte Elemente des Bedarfsmanagements automatisiert werden. Beispielsweise können Sie einen Prozess erstellen, der den Vorfallmanager benachrichtigt, wenn der Status des Vorfalls in "Gelöst" geändert wird. Sie können auch einen Prozess festlegen, der eine Aktion an Ihrem Vorfall durchführt (beispielsweise die Dringlichkeit des Vorfalls auf "Hoch" setzen).

Ihr CA Clarity PPM-Administrator kann vorfalltypspezifische Prozesse oder globale Prozesse für die Arbeit an einem spezifischen Vorfall festlegen.

Sie können Prozesse auf Vorfällen erstellen und ausführen.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Rückverfolgung

Mit dieser Komponente können Sie die Historie bestimmter Aktivitäten verfolgen, die bezüglich eines Vorfalls stattgefunden haben. Ihr CA Clarity PPM-Administrator, der bestimmt, welche Felder verfolgt und welche Informationen im Rückverfolgungspfad gespeichert werden, legt die Rückverfolgung fest. Wenn "Rückverfolgungspfad" aktiviert ist und Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen, wird beim Öffnen Ihres Vorfalls das Menü "Rückverfolgung" angezeigt. Über dieses Menü können Sie ein Protokoll über die geänderten, hinzugefügten oder gelöschten Datensätze für alle Felder anzeigen, die rückverfolgt werden sollen..

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Erste Schritte für die Arbeit mit Vorfällen

Bevor Sie Vorfälle melden und verwalten können, müssen Sie sicherstellen, dass der CA Clarity PPM-Administrator die Vorkategoriezuordnung eingerichtet hat. Wurde dieser Schritt nicht abgeschlossen, erhalten Sie beim ersten Zugriffsversuch auf die Funktion "Vorfälle" folgende Fehlermeldung:

ITL-0514: Vorfälle-Kategorie muss erstellt werden, bevor eine Vorfälleinstanz erstellt werden kann. Wenden Sie sich an den Administrator.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Ein IT-Mitarbeiter oder Anforderer kann einen Vorfall protokollieren. Ressourcen, die über beide Rollen verfügen, haben entsprechenden Zugriff auf neu erstellte Vorfälle. Sobald Sie sich beim Vorfall angemeldet haben, können Sie von Ihnen erstellte Vorfälle im Menü "Von mir gemeldet" ansehen und bearbeiten. IT-Mitarbeiter können eine Liste aller Vorfälle der ihnen zugewiesenen Vorkategorie im Menü "Mir zugewiesen" ansehen.

Integration von Vorfällen mit Servicemanagementanbietern

Erstellen Sie Vorfälle in CA Clarity PPM, oder durch Integrationen mit anderen Systemen, die bereits Helpdesk-Tickets, Vorfälle und Dienstleistungen erfassen. Häufig stellen andere Systeme die primäre Datenquelle für Vorfälle dar.

Wenn Ihre Organisation einen bereits existierenden Lieferanten für die Dienstverwaltung nutzt, verwenden Sie XML Open Gateway, um Daten in CA Clarity PPM zu erfassen. XOG und Integrationen in die Dienstverbindung der Systeme für IT Service Management (ITSM) unterstützen die Integrationen. Sie können XML Open Gateway verwenden, um Vorfälle und alle zugeordneten Hinweise und Aufwände zu importieren. Nach dem Import stehen die Vorfälle als Teil des Bedarfsmanagementprozesses zur Verfügung.

Weitere Informationen finden Sie im *XML Open Gateway-Entwicklerhandbuch*.

Anzeigen und Verwalten von Vorfällen

Verwenden Sie die Seite "Liste der Vorfälle", um Ihnen zugewiesene, von Ihnen berichtete oder von anderen berichtete Vorfälle anzuzeigen.

Auf der Seite "Liste der Vorfälle" können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- [Protokollieren neuer Vorfälle](#) (siehe Seite 24).
- [Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen](#) (siehe Seite 30).
- [Ändern der Kontaktinformationen](#) (siehe Seite 32).
- [Festlegen der Vorfallopriorität](#) (siehe Seite 33).
- [Anzeigen von Projekt- und Aufgabenverknüpfungen](#) (siehe Seite 38).
- [Hinzufügen von Vorfallnotizen](#) (siehe Seite 39).
- [Konvertieren von Vorfällen in geplante Arbeit](#) (siehe Seite 41).

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Öffnen Sie folgende Menüs, um bestimmte Vorfälle anzuzeigen:
 - Mir zugewiesen
 - Von mir gemeldet
 - Von anderen gemeldet

Vorfallarten

Sie können auf der Seite "Liste der Vorfälle" eine Liste mit Vorfällen anzeigen, wenn Sie zu deren Anzeige berechtigt sind. Öffnen Sie die Seite "Liste der Vorfälle", um Ihnen zugewiesene, von Ihnen berichtete, oder von anderen berichtete Vorfälle anzuzeigen.

Mir zugewiesen

Zeigt die Seite "Liste der Vorfälle" mit einer Liste von Vorfällen an, denen Anforderer oder IT-Mitarbeiter zugewiesen sind. Wenn Ihnen ein Vorfall zugewiesen ist, zeigt die Liste jeden Vorfall an, über den Sie berichten. Die Option "Mir zugewiesen" wird angezeigt. Sie wird auch angezeigt, falls Sie für mindestens eine Vorkategorie über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten" verfügen.

Sie können festlegen, in welcher Form Sie über neue Vorfälle oder Ihnen zugewiesene Vorfälle benachrichtigt werden möchten. Diese Benutzereinstellungen werden auf der Seite "Benutzereinstellungen: Benachrichtigungen" festgelegt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Von mir gemeldet

Zeigt eine Liste von Vorfällen an, über die Sie Anforderern und IT-Managern berichten, sowie alle Ihnen zugewiesenen Vorfälle.

Von anderen gemeldet

Zeigt eine Liste von Ihnen zugewiesenen oder von anderen Ressourcen berichteten Vorfällen an. Diese Liste umfasst Vorfälle, die Vorkategorien zugeordnet sind, auf die Sie Zugriffsrechte haben - entweder direkt oder über Ihre Zugehörigkeit zu einer Gruppe.

Die Seite wird angezeigt, wenn Sie entweder über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Erstellen/Bearbeiten - Alle" oder das Zugriffsrecht "Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten" verfügen.

Protokollieren neuer Vorfälle

Sie können einen Vorfall erstellen, um über neue Vorfälle oder Anträge auf Arbeit seitens des Bedarfsmanagements, oder direkt seitens der Investition zu berichten.

Um einen Vorfall zu erstellen, benötigen Sie die folgenden Zugriffsrechte für mindestens eine Vorkalkategorie:

- Vorfälle - Erstellen
- Vorfälle - Kategorie auswählen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf "Neu".

Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.

3. Füllen Sie im Bereich "Allgemeine Eigenschaften" die folgenden Felder aus:

Kurzbeschreibung

Definiert den Namen des Vorfalls. Verwenden Sie einen kurzen und beschreibenden Namen.

Nachverfolgungs-ID

Definiert die Nachverfolgungs-ID für diesen Vorfall. Wenn die automatische Nummerierung aktiviert wurde, ist dieses Feld schreibgeschützt.

Detaillierte Beschreibung

Beschreibt den Vorfall detailliert.

Typ

Gibt den Typ dieses Vorfalls an. Wählen Sie aus der Drop-down-Liste "Vorfall" oder "Dienst Anforderung" aus.

Kategorie

Definiert die Klassifizierung des Vorfalls und ermöglicht die Verfolgung der Kosten für ungeplante Aktivitäten. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen", um die Vorkalkategorie für diesen Vorfall auszuwählen.

Status

Gibt den Status dieses Vorfalls an. Der Status eines neuen Vorfalls wird standardmäßig auf "Neu" gesetzt, wenn Sie ihn zum ersten Mal speichern.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Drop-down-Liste aus, um den Status zu ändern: Neu, Zugewiesen, In Bearbeitung, Eskaliert, Zurückgestellt, Gelöst, Geschlossen.

Dringlichkeit

Gibt an, wie kritisch der Vorfall für die Geschäftsanforderungen ist. Wählen Sie eine der drei Optionen aus: Niedrig, Mittel, Hoch.

Standard: Mittel

Auswirkung

Hier wird der Grad der negativen Auswirkungen des Vorfalls auf den erwarteten Leistungsgrad angegeben. Wählen Sie eine der drei Optionen aus der Drop-down-Liste aus: Niedrig, Mittel, Hoch.

Standard: Mittel

Priorität außer Kraft setzen

Legt fest, dass die Priorität des Vorfalls außer Kraft gesetzt werden kann. Die Reihenfolge der Vorfallopriorität wird mit der Vorfalloprioritätsmatrix auf Basis der Dringlichkeits- und Auswirkungseinstellungen festgelegt.

Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie über das Zugriffsrecht "Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen" verfügen. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Priorität des Vorfalls außer Kraft zu setzen.

Priorität

Definiert auf der Basis von Auswirkung und Dringlichkeit die Reihenfolge, mit der Vorfälle gelöst werden. Wenn Sie nicht über das Zugriffsrecht Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen verfügen, wird die Priorität vom System festgelegt und kann nicht geändert werden. Wenn Sie über das entsprechende Zugriffsrecht verfügen, wählen Sie zunächst das Kontrollkästchen "Priorität außer Kraft setzen" und anschließend die gewünschte Priorität (Niedrig, Mittel, Hoch) aus der Drop-down-Liste aus.

Erstellungsdatum

Wenn ein Vorfall vorgelegt wurde, werden hier das Datum und die Uhrzeit der Erstellung des Vorfalls angezeigt. Das Feld ist schreibgeschützt.

Anfangsdatum

Gibt das Datum an, an dem der IT-Mitarbeiter voraussichtlich mit der Bearbeitung des Vorfalls beginnt.

Hinweis: Sie benötigen das Zugriffsrecht "Vorfall - Erstellen/Bearbeiten", um dieses Feld sehen zu können.

Voraussichtliches Enddatum

Definiert das Datum, an dem der IT-Mitarbeiter die Bearbeitung voraussichtlich beenden und den Vorfall als gelöst markieren wird.

Geschätzter Gesamtaufwand

Gibt eine Schätzung des für die Lösung dieses Vorfalls erforderlichen Gesamtaufwands an.

Hinweis: Sie benötigen das Zugriffsrecht *Vorfall - Erstellen/Bearbeiten*, um dieses Feld sehen zu können.

Tatsächlicher Gesamtaufwand (Stunden)

Zeigt die Gesamtstundenzahl aller für diesen Vorfall einzeln erfassten Arbeitsaufwände an. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

Gelöst am

Zeigt das Datum, an dem der Vorfallstatus auf "Gelöst" gesetzt wurde.

Bestätigt am

Zeigt das Datum, an dem die Vorfallslösung akzeptiert und für den Abschluss überprüft wird.

Anlage

Gibt an, ob eine mit dem Vorfall zusammenhängende Datei angehängt ist. Klicken Sie auf das Symbol "Durchsuchen", und hängen Sie die Datei an. Sie können bis zu zehn Dateianlagen hinzufügen.

4. Füllen Sie im Bereich **Hauptkontakt** folgende Felder aus:

Name

Gibt die Kontaktperson für diesen Vorfall an. Standardmäßig ist dies die aktuell angemeldete Ressource.

E-Mail

Gibt die E-Mail-Adresse des Hauptkontakts an.

Telefon privat

Gibt die private Telefonnummer des Hauptkontakts an.

Telefon dienstlich

Gibt die dienstliche Telefonnummer des Hauptkontakts an.

Mobiltelefon

Gibt die Mobiltelefonnummer des Hauptkontakts an.

Pager

Gibt die Pagernummer des Hauptkontakts an.

Fax

Gibt die Faxnummer des Hauptkontakts an.

- Speichern Sie die Änderungen.

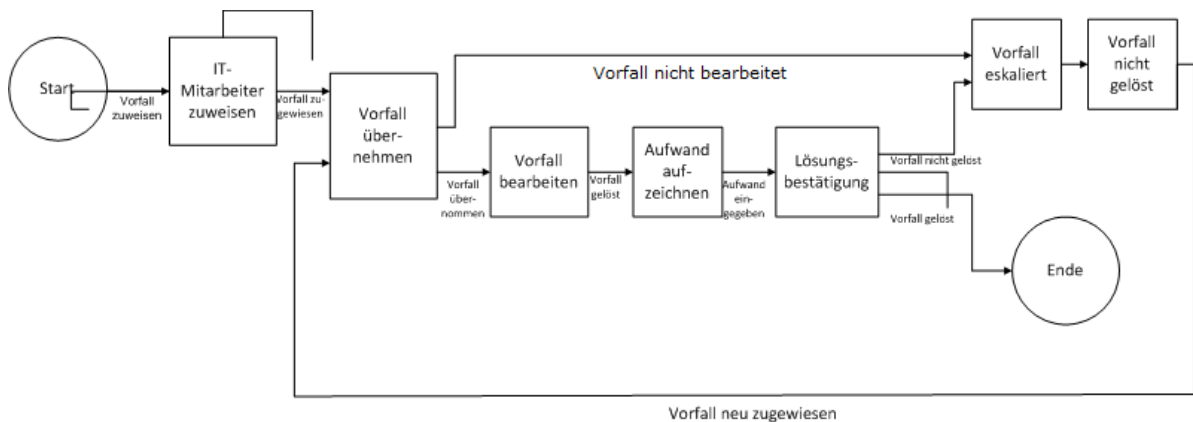
Funktionsweise des Prozesses "Vorfälle zuweisen"

Die Prozessadministratoren verwenden den Prozess "Vorfälle zuweisen" - einen Vorfallegenigungsprozess -, um die Zuweisung, Überprüfung und den Abschluss zu verwalten. Dieser Prozess ist standardmäßig nicht aktiviert. Bevor er gestartet werden kann, aktiviert der Prozessadministrator den Prozess. Der Anforderer protokolliert einen Vorfall und der Prozess startet automatisch. Der Prozess kann mit zusätzlichen Geschäftsregeln mit Zustimmung vom Prozessadministrator persönlich angepasst werden.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Prozessablauf für "Vorfälle zuweisen"

Der Prozess "Vorfälle zuweisen" besteht aus Schritten, die ausgelöst werden können.



Folgende Schritte des Prozesses können ausgelöst werden:

IT-Mitarbeiter zuweisen

Dieser Schritt wird bei der ersten Protokollierung eines Vorfalls ausgeführt. Er veranlasst CA Clarity PPM, den Auftrag "Vorfälle zuweisen" auszuführen und diesen Schritt nach Abschluss des Auftrags als erledigt zu markieren. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser den ihm zugewiesenen Vorfall überprüft. Sobald dieser Schritt abgeschlossen ist, beginnt der Schritt "Vorfall übernehmen".

Vorfall übernehmen

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn entweder der Schritt "IT-Mitarbeiter zuweisen" oder der Schritt "Vorfall nicht gelöst" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser den neu zugewiesenen Vorfall prüft und akzeptiert. Während der Prüfung der Aktion kann der IT-Mitarbeiter die Zuweisung entweder akzeptieren oder ablehnen. Bei Ablehnung der Zuweisung wird der Schritt "Vorfall eskaliert" gestartet. Bei Annahme der Zuweisung beginnt der Schritt "Arbeit für Vorfall".

Arbeit für Vorfall

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn der Schritt "Vorfall übernehmen" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser an der neuen Zuordnung arbeitet. Der IT-Mitarbeiter bearbeitet den Vorfall und markiert daraufhin die Aktion als erledigt. Sobald die Aktion als erledigt markiert wurde, startet der Schritt "Aufwand aufzeichnen".

Aufwand aufzeichnen

Dieser Schritt wird ausgelöst, wenn der Schritt "Arbeit für Vorfall" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den IT-Mitarbeiter gesendet, damit dieser den für den Vorfall angefallenen Aufwand aufzeichnet. Der IT-Mitarbeiter muss den Aufwand dann aufzeichnen und die Aktion als erledigt markieren. Sobald die Aktion als erledigt markiert wurde, startet der Schritt "Lösungsbestätigung".

Lösungsbestätigung

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn der Schritt "Aufwand aufzeichnen" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Aktion an den Anforderer gesendet, damit dieser sie überprüft und bestätigt, dass der Vorfall zu seiner Zufriedenheit gelöst wurde. Während der Prüfung der Aktion kann der Anforderer die Lösung entweder genehmigen oder ablehnen. Genehmigt er die Lösung, wird der Prozess beendet. Bei Ablehnung der Lösung wird der Schritt "Vorfall eskaliert" gestartet.

Vorfall eskaliert

Dieser Schritt wird ausgeführt, wenn entweder der Schritt "Vorfall übernehmen" oder der Schritt "Lösungsbestätigung" abgeschlossen ist. In diesem Schritt ändert sich der Status des Vorfalls auf "Eskaliert". Sobald dieser Schritt abgeschlossen ist, beginnt der Schritt "Vorfall nicht gelöst".

Vorfall nicht gelöst

Dieser Schritt wird ausgelöst, wenn der Schritt "Vorfall eskaliert" abgeschlossen ist. In diesem Schritt wird eine Benachrichtigung an den IT-Manager gesendet, in der dieser über die nicht gelöste Bearbeitung des Vorfalls informiert und zur Prüfung und Neuweisung des Vorfalls aufgefordert wird. Sobald der IT-Manager die Aktion als erledigt markiert, beginnt der Schritt "Vorfall übernehmen".

Starten und Beenden des Prozesses "Vorfälle zuweisen"

Starten des Prozesses

Sobald der Prozess "Vorfälle zuweisen" überprüft wurde und aktiv ist, kann er auf der Seite "Vorfall: Prozesse" gestartet werden. Jedes Mal, wenn ein Vorfall zur Genehmigung vorgelegt wird, wird automatisch eine Instanz des Prozesses "Vorfälle zuweisen" erstellt.

Beenden des Prozesses

Der Prozess "Vorfälle zuweisen" wird beendet, sobald der Schritt **Lösungsbestätigung** abgeschlossen ist.

Bearbeiten und Schließen von Vorfällen

Bearbeiten von Vorfällen

Sobald der IT-Mitarbeiter den Vorfall gelöst hat, öffnen Sie den Vorfall und ändern Sie den Status in "Gelöst". Geben Sie im Feld "Gelöst am" ein Datum ein. Verwenden Sie zum Bearbeiten die Seite "Vorfalleigenschaften". Wenn bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess der Status eines Vorfalls auf "Gelöst" festgelegt wird, löst dies eine Benachrichtigung aus. Durch die Benachrichtigung wird der Anforderer gebeten, die Lösung zu überprüfen und zu bestätigen.

Hinweis: Zum Auswählen und Speichern eines Datums im Feld "Gelöst am" müssen Sie über das Zugriffsrecht "Vorfall - Erstellen/Bearbeiten" verfügen.

Schließen von Vorfällen

Sobald der Anforderer die Lösung des Vorfalls akzeptiert hat, sollte der IT-Mitarbeiter den Status des Vorfalls auf "Geschlossen" ändern. Der Status wird auf der Seite "Vorfalleigenschaften" festgelegt. Bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess löst das Festlegen des Status eines Vorfalls auf "Geschlossen" eine Benachrichtigung aus. Die Benachrichtigung informiert den Anforderer darüber, dass der Vorfall geschlossen wird. Durch diesen Prozess wird der Status eines Vorfalls nicht auf "Geschlossen" geändert.

Neu zugewiesene Vorfälle anzeigen

IT-Mitarbeiter erhalten Benachrichtigungen, wenn ihnen ein IT-Manager die Bearbeitung eines Vorfalls zuweist. Der folgende Vorgang beschreibt, wie Vorfallbenachrichtigungen angezeigt werden können.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie in "Persönlich" auf "Organizer".
Das Portlet "Aktionen" wird zusammen mit anderen Portlets angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Benachrichtigungen".

3. Wählen Sie im Feld "Anzeigen" "Vorfälle" aus.

Es zeigt die Anzahl der vorfallbezogenen Benachrichtigungen an, die Sie erhalten haben.

4. Klicken Sie in diesem Portlet auf die Verknüpfung "Vorfälle".

Die Seite "Benachrichtigungen" wird angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Zuweisen von Ressourcen zu Vorfällen

Stellen Sie sicher, dass jeder Vorfall einer Ressource zugewiesen ist. Mit dem Feld "Zuweisen zu" auf der Seite "Liste der Vorfälle" können Sie Vorfälle zuweisen und neu zuweisen. Nachdem Sie den Vorfall zum ersten Mal übergeben haben, wird das Feld auf der Seite angezeigt.

Wenn Sie einen Vorfall zuweisen, wird eine Benachrichtigung an den entsprechenden Benutzer gesendet. Die Methode des Erhaltens von Benachrichtigungen hängt von den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des zugewiesenen Benutzers ab.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Klicken Sie neben dem Feld "Zugewiesen zu" auf das Symbol "Durchsuchen".
Die ausgewählte Ressource wird dem Vorfall zugewiesen.
4. Speichern Sie die Änderungen.

Neuzuweisen von Vorfällen

Sie können einem anderen Benutzer Vorfälle neu zuweisen, die ungelöst sind. Wenn Sie einen Vorfall zuweisen, wird eine Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer gesendet. Die Methode des Erhaltens von Benachrichtigungen hängt von den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des zugewiesenen Benutzers ab.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, den Sie neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf "Neu zuweisen".
Die Seite "Ressourcen auswählen" wird geöffnet.
4. Wählen Sie den Benutzer aus, den Sie zuweisen möchten.
5. Klicken Sie auf "Neu zuweisen".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf "Neu zuweisen".

Ändern der Kontaktinformationen für einen Vorfall

Als Hauptkontakt wird standardmäßig die gegenwärtig angemeldete Ressource einschließlich ihrer Standardkontaktinformationen angegeben. Wenn Sie eine andere Ressource als Hauptkontakt für diesen Vorfall zuweisen, werden beim Speichern der Seite auch die Kontaktinformationen der Ressource aktualisiert.

Wenn Sie die Kontaktinformationen der Ressource ändern, werden die Änderungen für den Vorfall gespeichert. Die Standardkontaktinformationen der Ressource ändern sich nicht.

Weitere Informationen zum Managen von Ressourcen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Ressourcenmanagement*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Blättern Sie auf der Seite nach unten zu dem Bereich "Hauptkontakt".
4. Wählen Sie im Feld "Name" eine andere Ressource als Hauptkontakt aus.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Ändern der Vorfallkategorie

Sie können die Vorfallkategorie für einen Vorfall eingeben oder ändern. Vorfallkategorien ermöglichen die Unterscheidung zwischen echten Vorfällen und IT-Dienstanfragen.

Jeder Vorfall muss einer Vorfallkategorie angehören. Die Vorfallkategoriezuordnung kann entweder auf Investitionsebene oder auf Verwaltungsebene vorgenommen werden. Dazu sind jeweils entsprechende Zugriffsrechte erforderlich. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Vorfallkategorie für einen Vorfall ändern können.

Weitere Informationen zum Managen von Ressourcen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Ressourcenmanagement*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der Seite "Liste der Vorfälle" auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um einen Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

2. Wählen Sie im Feld "Kategorie" eine neue Kategorie aus.
3. Speichern Sie die Änderungen.

Vorfallopriorität

Sie können die Priorität eines Vorfalls ändern oder außer Kraft setzen. Anhand der Priorität eines Vorfalls kann der IT-Manager die Bearbeitung von Vorfällen planen. Die Priorität eines Vorfalls ist ein vom System generierter Wert, der über die Vorfalloprioritätsmatrix ermittelt wird.

Ändern der Vorfallopriorität

Sie können die Vorfallopriorität ändern, indem Sie die Werte in den Feldern "Auswirkung" und "Dringlichkeit" ändern. Sie können die Werte für Auswirkungen und Dringlichkeit auch über eine Änderung der Zeitplanung für den Vorfall oder über eine vorübergehende Änderung der betroffenen Hard- oder Software anpassen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Führen Sie einen oder beide der folgenden Schritte aus:
 - Um den Auswirkungsgrad des Vorfalls zu ändern, wählen Sie in der Drop-down-Liste "Auswirkung" einen Wert aus. Sie können zwischen "Niedrig", "Mittel" und "Hoch" wählen.
 - Um den Dringlichkeitsgrad des Vorfalls zu ändern, wählen Sie einen Wert in der Drop-down-Liste "Dringlichkeit" aus. Sie können zwischen "Niedrig", "Mittel" und "Hoch" wählen.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Außer Kraft setzen der Vorfallpriorität

Überschreiben Sie während der Prioritätsauswertungsphase des Vorfalls die Vorfallpriorität in der Warteschlange.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Priorität außer Kraft setzen".
Wenn Sie nicht über das Zugriffsrecht *Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen* verfügen, wird das Feld "Priorität außer Kraft setzen" schreibgeschützt angezeigt.
4. Wählen Sie die Priorität aus der Drop-down-Liste aus. Sie können zwischen "Niedrig", "Mittel" und "Hoch" wählen.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Vorfallprioritätsmatrix

Die Priorität eines Vorfalls ist eine Funktion seiner Auswirkungen und Dringlichkeit. Der CA Clarity PPM-Administrator legt auf der Basis der Einstellungen auf der Vorfallprioritätsmatrix die Prioritäten fest. Mithilfe der Vorfallprioritätsmatrix können Sie die Werte der Auswirkungen in Abhängigkeit bringen mit den Werten der Dringlichkeit.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Ändern des Vorfallstatus

Der Status eines Vorfalls ist der Status, über den der Vorfall gegenwärtig in CA Clarity PPM verfügt. Wenn Sie einen Vorfall erstmals protokollieren, lautet der Status des Vorfalls "Neu". Wenn ein Vorfall bearbeitet wird, ändert sich sein Status. Im Feld **Status** können Sie den Status ändern.

Für den Status eines Vorfalls können folgende Werte festgelegt werden:

Neu

Der Vorfall ist neu und wurde weder geprüft noch gelöst.

Zugewiesen

Der Vorfall ist offen und es wurde eine Ressource zugewiesen (Feld "Zugewiesen zu").

WIP

Der Vorfall ist offen und wird vom IT-Mitarbeiter bearbeitet.

Eskaliert

Der Vorfall ist offen, die Investition von Ressourcen muss jedoch auf höherer Ebene entschieden werden.

Zurückgestellt

Der Vorfall ist offen. Jedoch wartet der IT-Mitarbeiter auf Informationen, um den Vorfall zu lösen.

Gelöst

Der Vorfall ist nicht mehr offen. Entweder kann der IT-Mitarbeiter den Vorfall nicht reproduzieren und der Anforderer hat nicht die entsprechenden Informationen geliefert, oder der Kontakt zu Service Desk ging verloren. Der Vorfall könnte auch geschlossen sein und die Prüfung durch den Anforderer noch ausstehen. Bei aktivem und ausgeführtem Vorfallzuweisungsprozess löst das Festlegen des Status eines Vorfalls auf "Gelöst" eine Benachrichtigung aus. Durch die Benachrichtigung wird der Anforderer gebeten, die Lösung zu überprüfen und zu bestätigen.

Geschlossen

Der Vorfall ist nicht mehr offen. Der Vorfall wurde zur Zufriedenheit des Anforderers gelöst. Vorfälle, die über XML Open Gateway in CA Clarity PPM importiert werden, haben ebenfalls einen Status "Geschlossen".

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Wählen Sie einen Wert in der Drop-down-Liste des Status aus.
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Markieren von Vorfällen für die Konvertierung

Der Umfang eines Vorfalls kann einen Punkt erreichen, der erfordert, den Vorfall als Projekt oder Projektaufgabe zu betrachten. Der dem Vorfall zugewiesene IT-Mitarbeiter markiert den Vorfall für die Konvertierung und weist den Vorfall einem Projektmanager zu.

Je nach den persönlichen Benachrichtigungseinstellungen des Projektmanagers wird dieser per Benachrichtigung zur Konvertierung des Vorfalls in ein Projekt oder eine Projektaufgabe aufgefordert.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Für Konvertierung markiert".
4. Wählen Sie einen Projektmanager aus dem Feld "Zugewiesener Projektmanager" aus.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Eingeben der für einen Vorfall aufgewendeten Zeit

Sie können eine direkte Verbindung zu Ihrem Zeitformular erstellen, um die Zeit aufzuzeichnen, die Sie für die Bearbeitung der Ihnen zugewiesenen Vorfälle aufwenden. Verwenden Sie hierzu die Schaltfläche "Zeit eingeben" auf den Seiten "Vorfallaufwand" und "Vorfalleigenschaften".

Die Seite "Vorfallaufwand" enthält eine chronologische Liste der bereits erfassten Zeitformulareinträge für diesen Vorfall. Mithilfe des Vorfallaufwands werden die Kosten für ungeplante Arbeit berechnet. Die Zeit, die Sie aufwenden und für den Vorfall eintragen, wird nicht fortgesetzt, wenn der Vorfall konvertiert wird. Der Vorfallaufwand und der Aufwand für ein neues Projekt oder eine neue Aufgabe stellen unterschiedliche Aktivitäten dar und werden zeitlich separat nachverfolgt.

Sie können die für Vorfälle aufgewendete Zeit im Vorfall oder in Ihren CA Clarity PPM-Zeitformularen eingeben.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Zeit eingeben".
Die Seite "Investition und Rückmeldeperiode auswählen" auswählen wird angezeigt.
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Investition

Gibt die Investition an, die mit den entstandenen Kosten belastet werden soll. Die Investitionen, die zur Auswahl stehen, basieren auf folgenden Kriterien:

- Die zugeordnete Vorfalkategorie des Vorfalls.
- Die Vorfälle, für die Sie Zugriffsrechte für die Nachverfolgung von Vorfällen haben.

Rückmeldeperiode

Wählen Sie eine offene Zeitformular-Rückmeldeperiode aus der Drop-down-Liste aus.

5. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren".
Das ausgewählte Zeitformular für den Zeitraum öffnet sich.
6. Geben Sie die für diesen Vorfall aufgewendete Zeit in Ihrem Zeitformular ein.

Anzeigen von Projekt- und Aufgabenverbindungen

Über die Seite "Vorfallverbindungen" können Sie eine Liste der mit dem Vorfall verbundenen Projekte und Projektaufgaben anzeigen. Eine Verbindung zu einem Vorfall wird jedes Mal beim Erstellen eines Projektes oder eines Projektvorgangs für diesen Vorfall durchgeführt.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Verknüpfung zur Kurzbeschreibung des Vorfalls und danach auf "Verbindungen".

Verwalten von Vorfalldnotizen

Auf der Seite "Vorfalldnotizen" können Sie private und öffentliche Notizen anzeigen und hinzufügen. Über Notizen können Sie zusätzliche Informationen zum gegenwärtig von Ihnen bearbeiteten Vorfall aufzeichnen. Alle Notizen, die der IT-Mitarbeiter hinzufügt, werden in chronologischer Reihenfolge in einer Liste angezeigt. Sie können die Liste der Notizen anzeigen und sortieren und zusätzliche Notizen hinzufügen.

Alle Vorfalldnotizen sind standardmäßig öffentlich und können vom Anforderer und vom IT-Mitarbeiter angezeigt werden. Nachdem eine Notiz gespeichert wurde, ist sie schreibgeschützt und kann weder geändert noch gelöscht werden. Zusammen mit der Notiz werden ein Zeitstempel und der Name der Ressource, die die Notiz hinzugefügt hat, gespeichert.

Sie können Folgendes durchführen:

- [Notizen hinzufügen](#) (siehe Seite 39).
- [Notizen anzeigen](#) (siehe Seite 39).

Hinzufügen von Notizen zu Vorfällen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls, um den Vorfall zu öffnen und eine Notiz hinzuzufügen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Öffnen Sie das Menü "Notizen" und vervollständigen Sie die folgenden Felder:

Thema

Gibt das Thema der Notiz an.

Beschreibung

Definiert eine Kurzbeschreibung der Notiz.

4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
Die neue Notiz wird in der Liste angezeigt. Notizen werden in der Reihenfolge ihrer Erstellung aufgelistet. Die neueste Notiz wird auf der Liste ganz oben angezeigt.
5. Um die Liste zu sortieren, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift.
Wenn Sie die Liste z. B. nach Themen sortieren möchten, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift "Thema". Wenn nach einer Spalte sortiert wurde, wird in der Spaltenüberschrift ein Pfeil angezeigt.
Klicken Sie erneut auf die Überschrift, um die Sortierreihenfolge umzukehren. Verfahren Sie entsprechend, um nach den Spalten "Eingegeben von" und "Eingabedatum" zu sortieren.
6. Klicken Sie auf "Zurückkehren".

Anzeigen von Vorfallnotizen

Sie können eine Übersicht über alle Notizen zu einem bestimmten Vorfall anzeigen. Alle zusätzlichen Notizen werden in der Liste der Notizen angezeigt.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Vorfall.
2. Klicken Sie auf "Notizen".
3. Klicken Sie auf das Thema der Notiz, um die Notiz zu öffnen.
Die Details der Notiz werden angezeigt.
4. Klicken Sie auf "Zurückkehren", wenn Sie fertig sind.

Anzeigen von Rückverfolgungsfeldern für Vorfälle

Sie können alle vorherigen und neuen Werte der Felder anzeigen, die geändert wurden, die Ressource, die sie geändert hat, und das Datum, an dem die Werte geändert wurden. Die Felder werden in der unteren Hälfte der Seite "Vorfall - Rückverfolgungspfad" angezeigt.

Um den Rückverfolgungspfad aufzuzeichnen, müssen bestimmte Feldeigenschaftsattribute für die Überwachung eingerichtet werden.

Von Ihrem CA Clarity PPM-Administrator oder im *Administrationshandbuch* erhalten Sie weitere Informationen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf "Rückverfolgung".

Die Seite "Rückverfolgungspfad" wird angezeigt.

Verwalten von automatisierten Vorfallprozessen

Sie können automatische Vorfallprozesse erstellen, den Fortschritt verfolgen und sie löschen. Stellen Sie sicher, dass die zugehörigen Prozesse aktiv und gültig sind.

Hinweis: Um dieses Menü aufrufen zu können, müssen Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf die Kurzbeschreibung des Vorfalls.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf "Prozesse".

Die Seite "Prozesse" wird geöffnet.

4. Klicken Sie im Menü "Prozesse" auf die folgenden Untermenüs, um Prozesse in verschiedenen Status anzuzeigen:
 - Verfügbar. Listet alle Prozesse auf, die bereits für den Vorfall erstellt wurden.
 - Initiiert. Auflistung der Prozesse bereits gestartet.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Konvertieren von Vorfällen in geplante Arbeit

Beim Konvertieren eines Vorfalls oder eines Arbeitsantrags in ein Projekt oder eine Projektaufgabe wird ungeplante Arbeit in geplante Arbeit konvertiert. Wenn aus Vorfällen geplante Arbeit wird, werden sie entweder in Projekte oder in Projektaufgaben konvertiert.

1. Ein einem Vorfall zur Bearbeitung zugewiesener IT-Mitarbeiter führt normalerweise folgende Schritte aus:
 - a. Markiert den Vorfall für die Konvertierung.
 - b. Weist den Vorfall einem Projektmanager zu.
 - c. Schließt den Vorfall.
2. Der Projektmanager konvertiert den Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe. Die Konvertierung des Vorfalls in ein Projekt oder eine Projektaufgabe kann nur von dem Projektmanager vorgenommen werden, der dem Vorfall zugeordnet ist.

Verfolgen Sie die Projekte und Projektaufgaben, die dem Vorfall zugeordnet sind. Wenn ein Vorfall konvertiert wurde, verwenden Sie hierzu die Seite Vorfallverknüpfungen.

Konvertieren von Vorfällen in Projekte

Wenn Sie von einem IT-Mitarbeiter eine Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Konvertierung eines Vorfalles in eine Projektaufgabe erhalten, können Sie den Vorfall über eine in der Benachrichtigung vorhandene Verknüpfung aufrufen. Wie Sie benachrichtigt werden, hängt von Ihren persönlichen Benachrichtigungseinstellungen ab.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf "Mir zugewiesen".
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, und klicken Sie auf "In Projekt konvertieren".

Die Seite "Konvertierungsart auswählen" wird geöffnet.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um den Vorfall auf Basis einer Projektvorlage in ein neues Projekt zu konvertieren, gehen Sie wie folgt vor:
 - Wählen Sie "Projekt auf Basis von Vorlage", und klicken Sie auf "Nächste Ansicht".

Die Seite "Projektvorlage auswählen" wird geöffnet.

- Wählen Sie die Projektvorlage aus.

- Um den Vorfall in ein neues Projekt zu konvertieren, wählen Sie "Projekt".

5. Klicken Sie auf "Next".

Die Seite "Erstellen" wird geöffnet. Auf der Projektseite werden Details aus der Vorfallseite, wie der Projektname, der Name des Managers und das Anfangs- und Enddatum repliziert.

6. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Seite aus.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

7. Speichern Sie die Änderungen.

Hinweis: Wenn weitere Arbeit zur Lösung des Vorfalles erforderlich ist, können die IT-Projektmitarbeiter den Vorfall wieder öffnen.

Konvertieren von Vorfällen in Projektaufgaben

Wenn Sie eine Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Konvertierung eines Vorfalls in eine Projektaufgabe erhalten, können Sie den Vorfall über die entsprechende Aktion aufrufen. Jede neu erstellte Projektaufgabe wird am Ende des Projektstrukturplans (PSP) innerhalb des Projekts hinzugefügt.

Die Konvertierung des Vorfalls in eine Projektaufgabe kann nur von dem Projektmanager vorgenommen werden, der dem Vorfall zugeordnet ist. Eine Aufgabe kann nur einem vorhandenen und aktiven Projekt zugeordnet werden. Es können nicht mehrere Vorfälle gleichzeitig konvertiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Vorfälle".

Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf "Mir zugewiesen".

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Vorfall, und klicken Sie auf "In Aufgabe konvertieren".

Die Seite "Projekt auswählen" wird geöffnet.

4. Wählen Sie das Projekt aus, das Sie der Aufgabe zuordnen wollen.

5. Klicken Sie auf "Hinzufügen".

Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.

Auf der Aufgabenseite werden Details aus der Vorfallseite, wie der Projektname, der Name des Managers und das Anfangs- und Enddatum repliziert.

6. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Seite aus.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

7. Speichern Sie die Änderungen.

Hinweis: Wenn weitere Arbeit zur Lösung des Vorfalls erforderlich ist, können die IT-Projektmitarbeiter den Vorfall wieder öffnen.

Zuordnung von Vorfalldaten

Wenn ein Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertiert wird, werden die Daten des Vorfalls in das neue Projekt übernommen. Wenn der Kontakt oder die zugewiesene Ressource kein Teammitglied des Projekts ist, werden Daten nicht übertragen. Aufwandsdaten werden bei der Konvertierung nicht in das Projekt oder die Projektaufgabe übernommen. Zudem werden benutzerdefinierte Attribute im Objekt "Vorfall" nicht in identische benutzerdefinierte Attribute im Projekt bzw. in der Aufgabe umgewandelt.

Wenn Sie einen Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertieren, können Sie keine Verknüpfung vom Projekt oder von der Projektaufgabe zum Vorfall mehr erstellen. Eine Verknüpfung besteht nur vom Vorfall zum konvertierten Projekt oder zur konvertierten Projektaufgabe.

In der folgenden Tabelle sind die Daten, die in das Projekt oder die Projektaufgabe übernommen werden, aufgeführt:

Feld für Vorfalldaten	Feld für Projektdaten	Feld für Projektaufgabe
Kurzbeschreibung	Projektname	Name
Nachverfolgungs-ID	Projekt ID	ID
Status	Status (Nicht genehmigt)	Status (Nicht gestartet)
Detaillierte Beschreibung	Beschreibung	-
Zugewiesener Projektmanager	Manager	-
Anfangsdatum	Anfangsdatum	Anfang (Datum)
Voraussichtliches Enddatum	Enddatum	Ende (Datum)

Kapitel 4: Ideen

Ideen sind der erste Schritt zur Erstellung neuer Chancen für Investitionen, wie z. B. Projekte, Assets, Anwendungen, Produkte, Dienste und Anderes. Ideen bilden die Grundlage für eine bestimmte Investitionsart, indem sie als Aufnahmeort für entsprechende Informationen dienen. Sie haben beispielsweise eine Idee, die Sie für wertvoll genug erachten, um sie zu bewerten und in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition zu konvertieren.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Übersicht über Ideen](#) (siehe Seite 45)

[Verwalten von Ideen](#) (siehe Seite 49)

[Kapazitätsplanungsszenarien](#) (siehe Seite 61)

[Verwalten der Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 62)

[Zusammenstellen eines Mitarbeiterteams](#) (siehe Seite 64)

[Genehmigen von Ideen](#) (siehe Seite 79)

[Ablehnen von Ideen](#) (siehe Seite 80)

[So konvertieren Sie Ideen in Investitionen](#) (siehe Seite 80)

[Löschen von Ideen](#) (siehe Seite 82)

Übersicht über Ideen

Ideen lassen Sie sinnvolle Analysen durchführen, um unerwünschte Ideen auszusortieren, bevor sie zu Investitionen werden und wichtige Ressourcen in Anspruch nehmen. Sie können Ideen verfolgen und in Chancen für Investitionen umwandeln. Diese Chancen auf Investitionen können dann als Teil Ihres Unternehmensportfolios genehmigt werden. Sie können eine Idee für ein Projekt, ein Produkt, ein Asset, eine Anwendung, einen Dienst oder eine andere Aktivität definieren.

Sie können auch Ideen als Teil einer Investitionshierarchie einbeziehen. Eine Idee kann als untergeordnetes Element zu einer Investitionshierarchie hinzugefügt werden und mit einem einfachen Budget sowie Mitarbeitern ausgestattet sein.

Idee - Rückverfolgungspfad

Mit dem Rückverfolgungspfad können Sie die Historie bestimmter Aktivitäten verfolgen, die bezüglich einer Idee stattgefunden haben. Ihr CA Clarity PPM-Administrator legt fest, welche Felder zurückverfolgt und welche Informationen im Rückverfolgungspfad gespeichert werden. Wenn der Rückverfolgungspfad für Ihre Ideen aktiviert ist und Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen, wird die Seite "Rückverfolgung" angezeigt, wenn Sie die Idee öffnen. Über diese Seite können Sie ein Protokoll über die geänderten, hinzugefügten oder gelöschten Datensätze für alle Felder anzeigen, die rückverfolgt werden sollen.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Komponenten von Ideen

Eine Idee besteht aus den folgenden Komponenten:

Ideeneigenschaften

Auf der Seite "Ideeneigenschaften" können Sie anhand des Themas und des Terminplans die Grundeigenschaften für Ideen definieren. Darüber hinaus können Sie auf den Eigenschaftenseiten die Budgeteigenschaften definieren.

Team

Verwenden Sie das Menü "Team", um ein Team aus Mitarbeitern zusammenzustellen, die die Arbeit durchführen.

Budget

Mit dieser Komponente können Sie einfache Budgets und/oder Prognosen für Ihre Ideen erstellen.

Berichterstellung

Anhand der Berichte von CA Clarity PPM können Sie die Ideenaktivitäten und den Fortschritt verfolgen und analysieren.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Statusverlauf von Ideen

Eine neue Idee hat den Status "Nicht genehmigt". Wenn Sie eine abgeschlossene Idee zur Genehmigung vorlegen, ändert sich der Ideenstatus auf "Zur Genehmigung vorgelegt". Der Genehmigende kann die Idee somit genehmigen oder ablehnen oder ihren Status auf "Unvollständig" ändern. Automatisierte Ideenprozesse treiben den Workflow voran.

Ablauf des Ideengenehmigungsprozesses

Der Prozess "Ideengenehmigung" ist ein standardmäßiger Ideenprozess. Der Prozess hilft den CA Clarity PPM-Prozessadministratoren dabei, die Vorlage, Überprüfung, Genehmigung oder Ablehnung von Ideen zu verwalten. Dieser Prozess ist standardmäßig nicht aktiviert. Der CA Clarity PPM-Prozessadministrator aktiviert ihn, bevor die Idee gestartet werden kann.

Sie können einen Prozess mithilfe zusätzlicher Geschäftsregeln benutzerdefinieren. Der Prozess benötigt die Genehmigung des CA Clarity PPM-Prozessadministrators.

Weitere Informationen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Für jede durch diesen Prozess versendete Aktion wird eine Benachrichtigung übermittelt, die mit der Aktion übereinstimmt. Für die Dauer des Genehmigungsprozesses bleibt der Status der Idee unverändert, und er kann auch nicht manuell durch einen Genehmigenden geändert werden.

Im Folgenden sind die Schritte aufgeführt, die durch den Ideengenehmigungsprozess ausgelöst werden:

Status auf "Genehmigt" setzen

Wird ausgelöst, wenn ein Genehmiger die Aktion verwendet, um die Idee zu genehmigen. Der Status der Idee wird auf "Genehmigt" gesetzt.

Status auf "Abgelehnt" setzen

Wird ausgelöst, wenn ein Genehmiger die Aktion verwendet, um die Idee abzulehnen. Der Status der Idee wird auf "Abgelehnt" gesetzt.

Status auf "Unvollständig" setzen

Wird ausgelöst, wenn ein Genehmiger die Aktion verwendet, um die Idee als unvollständig zu markieren. Der Status der Idee wird auf "Unvollständig" gesetzt.

Erneut übernehmen

In diesem Schritt wird eine Aktion erstellt und an den ursprünglichen Anforderer der Idee geschickt, damit dieser die Idee abschließt und erneut übernimmt. Der Genehmiger verwendet dann die Aktion, um die Idee erneut zu übernehmen, oder den Ideenstatus auf "Vorgelegt" festzulegen.

Genehmigte Personen benachrichtigen

Sendet eine Benachrichtigung an den ursprünglichen Anforderer der Idee, und teilt ihm mit, dass die Idee genehmigt wurde.

Abgelehnte Personen benachrichtigen

Sendet eine Benachrichtigung an den ursprünglichen Anforderer der Idee, und teilt ihm mit, dass die Idee abgelehnt wurde.

Status auf "Vorgelegt" setzen

Wird ausgelöst, wenn ein Genehmiger die Aktion verwendet, um die Idee erneut vorzulegen. Der Status der Idee wird auf "Vorgelegt" gesetzt, und der Prozess beginnt von vorn.

Starten des Prozesses "Ideengenehmigung"

Jedes Mal, wenn Sie eine Idee zur Genehmigung vorlegen, wird automatisch eine Instanz des Prozesses Ideengenehmigung erstellt. Während des Prozesses überprüft der Genehmiger die Idee. Die Idee kann genehmigt, abgelehnt, oder als unvollständig festgelegt werden, um beim ursprünglichen Anforderer der Idee Zusatzinformationen zu erfragen. Nachdem eine Idee genehmigt wurde, können Sie sie in ein beliebiges Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren, für die Sie Erstellungsrechte besitzen.

Hinweis: Sie können keinen Zugriff auf mehrere Ideengenehmigungsprozesse gleichzeitig haben. Der Prozessadministrator kann keinen Zugriff auf mehr als einen Ideengenehmigungsprozess erteilen. Andernfalls tritt ein Fehler auf, wenn Sie auf "Zur Genehmigung vorlegen" klicken.

Senden von Aktionen zur Genehmigung von Ideen

Das Vorlegen einer Idee zur Genehmigung erstellt eine Instanz des Ideengenehmigungsprozesses. Eine Aktion wird an jeden Benutzer (Genehmiger) gesendet, der das Recht hat, die Idee zu genehmigen. Über die Aktionen werden die Genehmigenden zur Prüfung und Genehmigung der Idee aufgefordert.

Eine weitere Aktion wird an den ursprünglichen Anforderer der Idee gesendet, sobald die Idee genehmigt oder abgelehnt wurde. Wenn der Status der Idee auf "Unvollständig" geändert wurde, erhält der ursprüngliche Anforderer der Idee eine Aktion zur Übermittlung zusätzlicher Informationen und zur erneuten Vorlage der Idee.

Da mehrere Benutzer das Recht haben können, die Idee zu genehmigen, könnten widersprüchliche Antworten aufgezeichnet werden. Beispiel: Die Idee wird von einem Genehmigenden genehmigt und von einem anderen abgelehnt, bevor die Zyklen der Hintergrundprozess-Engine ablaufen. In diesem Fall werden die noch ausstehenden Aktionen, sofern vorhanden, geschlossen und neue Kopien derselben Aktion versendet. Die neue Aktion enthält den Hinweis, dass widersprüchliche Antworten empfangen wurden.

Genehmigen von Ideen aus Aktionen heraus

Als Genehmiger können Sie Aktionen empfangen, wenn der ursprüngliche Anforderer einer Idee die Idee zur Genehmigung vorlegt. Sie können die Idee überprüfen und sie anschließend in der Aktion genehmigen, indem Sie auf "Genehmigt" klicken.

Hinweis: Nach dem Ideengenehmigungsprozess ist das Statusfeld schreibgeschützt. Daher müssen Sie die Idee in der Aktion genehmigen, indem Sie auf "Genehmigt" klicken.

Beenden des Prozesses "Ideengenehmigung"

Der Prozess "Ideengenehmigung" wird beendet, wenn Sie ihn genehmigen, ablehnen oder löschen.

Aus einem anderen Erfassungssystem importierte Ideen

Häufig wird ein anderes System als CA Clarity PPM für die Erfassung von Ideen verwendet. Daher können Sie Ideen aus einem anderen Datensatzsystem mithilfe von XML Open Gateway importieren, anzeigen und in CA Clarity PPM verwalten. Nach dem Import stehen die Ideen als Teil des Portfoliomanagementprozesses zur Verfügung.

Weitere Informationen finden Sie im *XML Open Gateway-Entwicklerhandbuch*.

Verwalten von Ideen

Eine Idee ist der Ausgangspunkt für das Erstellen und Verwalten neuer Investitionen in CA Clarity PPM.

Auf der Seite "*Ideen*" können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- [Erstellen neuer Ideen](#) (siehe Seite 50).
- [Verwalten der Ideeneigenschaften](#) (siehe Seite 53).
- [Definieren von Terminplaninformationen](#) (siehe Seite 56).
- [Definieren von Budgetinformationen](#) (siehe Seite 58).
- [Zusammenstellen eines Teams](#) (siehe Seite 64).
- [Bewerten von Ideen mithilfe von Kapazitätsplanungsszenarien](#) (siehe Seite 61).
- [Verwalten von Zuordnungen übergeordneter Investitionen](#) (siehe Seite 62).
- [Löschen von Ideen](#) (siehe Seite 82).

Erstellen neuer Ideen

Auf der Seite "Idee erstellen" können Sie die allgemeinen Eigenschaften sowie die geschätzten Kosten und Leistungen Ihrer Idee definieren, eine ausführliche Beschreibung erstellen und den Prozess "Ideengenehmigung" starten. Einige Eigenschaften der Idee werden verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Neu".
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.
3. Füllen Sie im Bereich "Allgemein" die folgenden Pflichtfelder aus:

Thema

Gibt den Namen oder eine Zusammenfassung der Idee an. Wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren, wird das Thema als Verknüpfung von der Investition auf die Idee verwendet. Bei der Konvertierung wird das Thema als Beschreibung der Investition verwendet.

Ideen-ID

Gibt die eindeutige Kennung der Idee an. Wenn automatische Nummerierung konfiguriert wird, wird das Feld als schreibgeschützt angezeigt. Bei der Konvertierung wird die ID der Idee als Namen der Investition übernommen.

Ideenpriorität

Gibt den Wert an, der der Idee vom Ideenmanager zugewiesen wurde. Der Wert entspricht der Risikopriorität. Sie können zwischen "Niedrig" (Standard), "Mittel" und "Hoch" wählen.

Beschreibung

Die detaillierte Beschreibung der Idee.

Manager

Definiert den Namen der Ressource, die diese Idee besitzt und verwaltet.

Der Ideenmanager hat Zugriff auf die Budget- und Terminplaneigenschaften der Idee.

Ursprünglicher Anforderer

Gibt den Namen der Ressource an, von der die Ideenanforderung stammt. Standardmäßig zeigt dieses Feld bereits den Namen der Ressource an, die die Idee erstellt.

Hinweis: Wenn Sie eine andere Ressource auswählen, könnten Sie Ihre Zugriffsrechte zum Anzeigen der Idee verlieren. Sie benötigen das Zugriffsrecht "Idee - Anzeigen - Alle" oder "Ressource - Idee - Anzeigen" für diese Ressource, um die Idee anzeigen zu können.

Aktiv

Gibt an, ob die Idee aktiv ist. Aktivieren Sie die Idee, um es Ressourcen zu ermöglichen, die Idee in einem Kapazitätsplanungs-Portlet anzuzeigen.

Standard: Aktiviert

Allgemeine Notizen

Gibt Zusatzinformationen an, die nicht durch die Ideenbeschreibung abgedeckt sind.

4. Füllen Sie bei Bedarf die folgenden Felder im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite aus. Einige dieser Eigenschaften werden verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren.

Schätzungstyp

Definiert die Art der Schätzung der Auswirkungen der Idee auf Leistungen, Kosten und Umsatz.

Währungscode

Definiert die Systemwährung und ein schreibgeschütztes Feld. Wenn mehrere Währungen aktiviert wurden, zeigt eine Drop-down-Liste alle aktiven Währungscode an. Bei der Konvertierung wird der Währungscode als Währungscode für die Investition übernommen.

Geschäftsbereich

Definiert den mit der Idee verknüpften Geschäftsbereich.

Leistungsbeschreibung

Definiert die allgemeine Beschreibung der Leistungen der Idee.

Geschätzte Kosten

Die geschätzten Gesamtkosten der Idee. Bei der Konvertierung werden die voraussichtlichen Kosten als Plankosten für die Investition übernommen.

Geschätzte Leistung

Die geschätzten finanziellen Gesamtvorteile der Idee in Hinblick auf Umsätze und Kostenersparnis.

Voraussichtliches Anfangsdatum

Gibt das voraussichtliche Anfangsdatum für die Idee an. Dieses Datum muss mit dem voraussichtlichen Enddatum identisch sein oder davor liegen.

Voraussichtliches Enddatum

Gibt das voraussichtliche Enddatum für die Idee an. Dieses Datum muss mit dem voraussichtlichen Enddatum identisch sein oder davor liegen.

Datum der Kostendeckung

Das geschätzte Kostendeckungsdatum der Idee. Bei der Konvertierung entspricht das Kostendeckungsdatum dem Budget-Kostendeckungsdatum für die Investition.

5. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Detaillierte Beschreibung" aus:

Auswirkung auf vorhandene Initiativen

Definiert die Beschreibung der Auswirkungen der Idee auf vorhandene Initiativen.

Risiken

Definiert die Beschreibung der Risiken, egal ob die Idee implementiert wird oder nicht.

Abhängigkeiten

Definiert die Beschreibung oder Liste eventueller Abhängigkeiten der Idee.

6. Klicken Sie im Bereich "Organisationsorientierter Strukturplan" neben dem OSP, den Sie für Sicherheits-, Organisations-, oder Berichterstattungszwecke mit der Idee verknüpfen möchten, auf das Symbol "Durchsuchen".

Mithilfe der Abteilung mit dem Namen des OSP wird die Idee mit einer CA Clarity PPM-Abteilung verknüpft. Wenn mehrere OSPs vorhanden sind, wird die Abteilung mit dem Namen des OSP zuletzt aufgelistet.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Speichern Sie die neue Idee.

Die neue Idee wird nun in der Liste auf der Seite "Ideen" mit dem Status "Nicht genehmigt" angezeigt.

- Klicken Sie auf "Zur Genehmigung vorlegen", um die neue Idee zu speichern und zur Genehmigung vorzulegen.

Die neue Idee wird nun in der Liste auf der Seite "Ideen" mit dem Status "Zur Genehmigung vorgelegt" angezeigt.

Haupteigenschaften

Unter "Haupteigenschaften" können Sie Basisinformationen zur Idee definieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee, um die Haupteigenschaften anzuzeigen.
Die Seite "Allgemein" wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü "Eigenschaften" auf die Verknüpfungen, um auf andere Seiten mit Haupteigenschaften zuzugreifen.

Sie können Folgendes durchführen:

- [Bearbeiten allgemeiner Informationen](#) (siehe Seite 53) wie Namen, Manager, Ziele, Status, Ausrichtung und OSP-Verknüpfungen.
- [Verwalten von Terminplanungsinformationen](#) (siehe Seite 56) wie Anfangs- und Enddatum sowie Nachverfolgungsmethoden.
- [Verwalten von Budgetinformationen](#) (siehe Seite 58) wie Plankosten und Leistungen sowie Kapitalwert- und Kostendeckungskennzahlen.

Verwalten allgemeiner Informationen

Auf der Eigenschaftsseite für eine Idee können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- [Zuordnen der Idee zu einem OSP](#) (siehe Seite 53).
- [Festlegen des Ziel-Managers](#) (siehe Seite 54).
- [Anzeigen einer Zusammenfassung der voraussichtlichen Kosten und Leistungen](#) (siehe Seite 54).
- [Anzeigen einer detaillierten Beschreibung der Idee.](#) (siehe Seite 54)
- [Vorlegen einer Idee zur Genehmigung](#) (siehe Seite 54).
- [Anfordern von Informationen zur Idee](#) (siehe Seite 55).

Sie können die allgemeinen Eigenschaften auf dieser Seite oder auf der Seite "Idee - Liste" bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Zuordnen von Ideen zu organisationsorientierten Strukturplänen

Organisationsorientierte Strukturpläne (OSP) steuern Zugriff, Abteilungshierarchien und Berichterstattung. Wenn wenigstens ein OSP für Ideen vorhanden ist, können Sie beliebige OSPs mit Ihrer Idee verknüpfen.

Mithilfe des OSP "Abteilung" wird eine Idee mit einer CA Clarity PPM-Abteilung verknüpft. Wenn mehrere vorhanden sind, wird der OSP "Abteilung" zuletzt aufgelistet.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Festlegen des Ziel-Managers

Der Zielmanager ist die Ressource, die die Idee verwaltet, wenn sie in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertiert wurde. Es wird empfohlen, dieses Feld auszufüllen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der Idee, um einen Zielmanager zuzuweisen.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Ressource im Feld "Zielmanager" aus.

Hinweis: Füllen Sie das Feld aus, bevor Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren. Sonst wird die als Ideenmanager identifizierte Ressource zum Manager für das Projekt, den Dienst oder die Investition.

Anzeigen der geschätzten Kosten und Leistungen

Eine Übersicht der geschätzten Kosten und Leistungen der Idee auf hoher Ebene werden im Abschnitt "Geschätzte Kosten und Leistungen" der Eigenschaftsseite angezeigt. Die in diesem Bereich angezeigten Felder entsprechen den Feldern, die beim erstmaligen Erstellen der Idee auf der Seite "Idee erstellen" angezeigt werden.

Anzeigen einer detaillierten Beschreibung

Sie können die Wirkung der Idee auf vorhandene Initiativen, die Risiken der Idee und die Abhängigkeiten der Idee für vorhandene Initiativen anzeigen und bearbeiten. Diese Daten können Sie im Bereich "Detaillierte Beschreibung" der Seite "Eigenschaften" anzeigen.

Vorlegen von Ideen zur Genehmigung

Legen Sie die neue Idee zur Genehmigung vor. Sie können eine Idee bereits zur Genehmigung vorlegen, während sie noch erstellt wird.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Thema der Idee, die Sie zur Genehmigung vorlegen möchten.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf "Zur Genehmigung vorlegen".
 - Ändern Sie den Status auf "Zur Genehmigung vorgelegt", und klicken Sie auf "Speichern".
 - Klicken Sie auf "Zurück", um zur Seite "Ideen" zurückzukehren.

Hinweis: Sie können alle Ideen zur Genehmigung vorlegen, bis auf die Ideen, die in Projekte, Dienste oder Investitionen konvertiert werden können.

Anfordern weiterer Informationen

Die vorgelegte Idee kann Zusatzinformationen erfordern, bevor sie genehmigt und in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertiert wird.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der vorgelegten Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Ändern Sie den Status der vorgelegten Idee auf "Unvollständig".
4. Geben Sie im Feld "Allgemeine Notizen" alle Hinweise oder Verweise zu zusätzlichen Informationen ein, die Sie vom Ideenmanager benötigen.
5. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren", um zur Seite "Ideen" zurückzukehren.
Die Seite "Ideen" wird mit dem Ideenstatus "Unvollständig" angezeigt.
6. Senden Sie dem Manager der Idee eine Aktion und eine Benachrichtigung zur Bereitstellung zusätzlicher Informationen und zur erneuten Vorlage der Idee.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Deaktivieren von Ideen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.

2. Klicken Sie auf das Thema der Idee, die deaktiviert werden soll.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Deaktivieren Sie im Bereich "Allgemein" das Kontrollkästchen "Verfügbar".
4. Klicken Sie auf "Speichern".

Definieren von Terminplaninformationen

Verwenden Sie die Seite "Ideeneigenschaften", um das Anfangs- und Enddatum der Idee zu definieren, sie für Zeiteinträge zu öffnen, und ihre Kostenart zu definieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Öffnen Sie das Menü Eigenschaften und klicken Sie unter "Eigenschaften" auf "Terminplan".
Die Seite "Terminplan" wird geöffnet.
4. Füllen Sie im Terminplanbereich der Seite die folgenden Felder aus: Einige dieser Eigenschaften werden verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren.

Anfangsdatum

Zeigt das Anfangsdatum der Idee an. Wenn Sie die Idee in eine Investition konvertieren, wird aus dem Datum das Anfangsdatum der Investition.

Enddatum

Zeigt das Enddatum der Idee an. Wenn Sie die Idee in eine Investition konvertieren, wird aus dem Datum das Enddatum der Investition.

Datumsangaben für Plankosten festlegen

Gibt an, ob die Datumsangaben der Plankosten mit den Datumsangaben der Investition synchronisiert sind. Wenn Sie die Option für einen detaillierten Finanzplan auswählen, wirkt sich dies nicht auf die Plankostendaten aus.

Standard: Aktiviert

5. Füllen Sie im Nachverfolgungsbereich der Seite die folgenden Felder aus:

Zeiteintrag

Aktivieren Sie dieses Feld, um es Mitarbeitern zu ermöglichen, für die Idee aufgewendete Arbeitszeit in ihren Zeitformularen zu erfassen.

Wichtig! Sie müssen das Feld "Zeiteintrag" aktivieren, damit die Mitarbeiter die Arbeit an den Ideen in ihren Zeitformularen erfassen können.

Standard: Ausgewählt

Nachverfolgungsmodus

Zeigt für die Mitarbeiter die Methode zur Zeiterfassung der gearbeiteten Stunden an der Idee an.

Optionen:

- Clarity. Mitarbeitern erfassen Zeit mithilfe von Zeitformularen.
- None (Keine). Nichtarbeitsressourcen verfolgen den Ist-Aufwand über Transaktionsbelege oder beim Eingeben des Ist-Aufwands über einen Scheduler wie z. B. Open Workbench.
- Sonstiges. Sie können den Ist-Aufwand von einer Drittanbieter-Anwendung importieren.

Standard: Clarity

Kostenart

Wählen Sie eine für alle Ideenaufgaben zu verwendende Standardkostenart aus. Wenn Sie auf der Aufgabenebene eine andere Kostenart in die Zeitformulare eingeben, wird die Kostenart auf der Ideenebene durch die Kostenart auf der Aufgabenebene überschrieben.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

6. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren" oder auf "Zur Genehmigung vorlegen".

Definieren von Budgetinformationen

Die Budgetdaten der Idee spielen eine grundlegende Rolle bei der Verwaltung und Analyse der Ideenportfolios. Die korrekte Definition und Aufzeichnung der Informationen zu den Plankosten und Leistungen der Idee sind der Schlüssel zu einer genauen Bewertung und Analyse von Ideen während der Durchführung des Portfoliomanagements.

Sie können Budgetinformationen auf der Seite "Ideeneigenschaften: Stammdaten - Budget" angeben. Mit Budgeteigenschaften können Sie Metrik definieren. Zum Beispiel die Ideenplankosten, den Kapitalwert, die GKR und die Kostendeckungsinformationen. Oder berechnen Sie sie automatisch anhand der Kapitalkosten. Sie können auch die Felder auf der Seite verwenden, um die Anfangs- und Enddaten des Zeitraums festzulegen, auf den sich das Budget bezieht. Bei den Budgeteigenschaften wird während dieses Zeitraums von einem konstanten und gleichmäßigen Geldfluss ausgegangen.

Die Wertebudgeteigenschaften werden auf nur einen Zeitraum angewendet: Vom Anfangs- bis zum Enddatum. Die Daten werden nur auf Ihre Idee und nicht auf ihre übergeordneten Investitionen angewendet.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Öffnen Sie das Menü Eigenschaften und klicken Sie unter "Eigenschaften" auf "Budget".
Die Seite "Budget" wird angezeigt.
4. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzplanung" aus:

Währung

Definiert die Währung für die Investition.

Standard: Systemwährung

Budget entspricht geplanten Werten

Gibt an, ob die Budgetwerte in den Budgeteigenschaften einer Investition mit den geplanten Werten übereinstimmen. Wenn ein detaillierter Budgetplan für die Investition vorhanden ist, sind alle Feldwerte im Bereich "Budget" schreibgeschützt. Die Felder spiegeln die Werte des detaillierten Budgetplans wider. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie die Budgetfelder bearbeiten.

Standard: **Aktiviert**

Finanzkennzahlen berechnen

Gibt an, ob die Finanzkennzahlen für die Investition automatisch berechnet werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Finanzkennzahlen manuell definieren.

Standard: Ausgewählt

5. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Finanzkennzahlen-Optionen" aus:

Systemsatz für Gesamtkapitalkosten verwenden

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum Systemsatz zu berechnen.

System-Wiederanlagesatz verwenden

Wählen Sie das Feld aus, um die Gesamtkapitalkosten zum System-Wiederanlagesatz zu berechnen.

Systemsatz

Zeigt den Systemsatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

Investitionssatz

Zeigt den Investitionssatz für die Berechnung der Gesamtkapitalkosten an.

Anfängliche Investition

Definiert die anfängliche Investition auf der Idee.

6. Füllen Sie folgende Felder im Bereich "Geplant" aus: Einige dieser Eigenschaften werden verwendet, wenn Sie die Idee in ein Projekt, einen Dienst oder eine Investition konvertieren.

Plankosten

Definiert die Plankosten der Idee. Dieser Wert wird zwischen den Datumsangaben für "Plankosten - Anfang" und "Plankosten - Ende" verteilt.

Hinweis: Wenn Sie diese Idee in eine Investition konvertieren, hat der Wert der Plankosten Vorrang vor dem Wert der voraussichtlichen Kosten, der im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite "Ideeneigenschaften: Allgemein" eingegeben wurde.

Plankosten - Anfang

Wählen Sie das Anfangsdatum der für die Idee geplanten Kosten aus.

Plankosten - Ende

Wählen Sie das Datum aus, an dem die für die Idee geplanten Kosten ablaufen.

Planleistung

Definiert die Gesamtplanleistung, die Sie von dieser Idee erhalten werden.

Hinweis: Wenn Sie diese Idee in eine Investition konvertieren, hat der Wert der Planleistung Vorrang vor dem Wert der geschätzten Leistung, der im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite "Ideeneigenschaften: Allgemein" eingegeben wurde.

Planleistung - Anfang

Wählen Sie das Datum aus, an dem die Planleistung für die Idee startet.

Planleistung - Ende

Wählen Sie das Datum aus, an dem die Planleistung für die Idee abläuft.

Geplanter Kapitalwert

Zeigt den geplanten Kapitalwert der Investition an.

Geplante GKR

Zeigt die geplante GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

Geplante Kostendeckung

Das Datum, an dem die Plankosten für die Idee gleich der Planleistung sind. Das Feld ist schreibgeschützt.

Geplanter IZF

Zeigt den geplanten internen Zinsfuß für die Investition an.

Geplanter modifizierter IZF

Zeigt den geplanten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Geplanter Rückerstattungszeitraum

Zeigt das Datum geplanten Rückerstattungszeitraum der Investition an.

7. Füllen Sie die folgenden Felder im Bereich "Budget" aus.

Budgetkosten

Zeigt den budgetierten Kostenbetrag der Investition an.

Budgetkosten - Anfang

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Kosten für die Investition an.

Budgetkosten - Ende

Zeigt das Enddatum der budgetierten Kosten für die Investition an.

Budgetierte Leistung

Zeigt die Höhe der budgetierten Leistungen der Investition an.

Budgetleistungen - Anfang

Zeigt das Anfangsdatum der budgetierten Leistungen für die Investition an.

Budgetleistungen - Ende

Zeigt das Enddatum der budgetierten Leistungen für die Investition an.

Budget-Kapitalwert

Zeigt den budgetierten Kapitalwert der Investition an.

Budget-GKR

Zeigt die budgetierte GKR (Gesamtkapitalrentabilität) dieser Investition an.

Budget-Kostendeckung

Das Datum, an dem die budgetierten Kosten für die Idee gleich der Planleistung sind. Das Feld ist schreibgeschützt.

Budget-IZF

Zeigt den budgetierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Budget - Modifizierter IZF

Zeigt den budgetierten modifizierten internen Zinsfuß für die Investition an.

Budget-Rückerstattung in Monaten

Zeigt das Datum des budgetierten Rückerstattungszeitraums der Investition an.

8. Übergeben Sie Ihre Änderungen.
9. Zeigen Sie eine Übersicht über die voraussichtlichen Kosten und Leistungen an.

Kapazitätsplanungsszenarien

Szenarien ermöglichen Ihnen die Anwendung einer systematischen Methode zur Optimierung Ihrer Idee oder Ihres Portfolios. Wenden Sie ein Szenario auf Ihre Idee an, um zu analysieren, wie sich Änderungen beim Personal oder zeitliche Verschiebungen auf das Ergebnis Ihrer Idee oder Ihres Portfolios auswirken. Sie können Ihre Ideen bewerten, indem Sie zwischen einem Szenario und dem grundlegenden Plan wechseln.

Sie können Folgendes durchführen:

- [Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien](#) (siehe Seite 62).
- [Anwenden der Kapazitätsplanungsszenarien auf Ideen](#) (siehe Seite 62).

Erstellen von Kapazitätsplanungsszenarien

Sie können ein Kapazitätsplanungsszenario von jeder Ideenseite aus erstellen, auf der die Szenario-Symbolleiste angezeigt wird. Die Szenario-Symbolleiste wird unter der Seitensymbolleiste angezeigt.

Sie können Portfolioszenarien nicht von der Idee aber innerhalb eines Portfolios erstellen.

Anwenden von Kapazitätsplanungsszenarien

Mit der Szenario-Symbolleiste können Sie alle vorhandenen Kapazitätsplanungsszenarien auswählen, für die Sie über Zugriffsrechte verfügen. Wenn Sie eine Idee öffnen und ein Szenario entweder auf einer für Szenarien aktivierten Kapazitätsplanungsseite oder der Seite "Finanzplan" der Ideeneigenschaften auswählen, wird dieses Szenario als das aktuelle Szenario festgelegt.

Verwalten der Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen

Verwenden Sie die übergeordnete Seite der Ideenhierarchie, um eine Liste von Investitionen und Diensten anzuzeigen, denen die Idee zugeordnet ist. Sie können auch den Prozentsatz anzeigen, mit dem die Idee jeder übergeordneten Idee zugeordnet ist.

Sie können Folgendes durchführen:

- [Hinzufügen und Entfernen von Verknüpfungen mit übergeordneten Objekten](#) (siehe Seite 63).
- [Anzeigen von Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen](#) (siehe Seite 63).
- [Gemeinsame Nutzung der Ideenzuordnung über mehrere übergeordnete Investitionen hinweg](#) (siehe Seite 63).
- [Kumulieren von Ideenkosten für übergeordnete Investitionen](#) (siehe Seite 64).

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Thema der Idee, um die Investition anzuzeigen, der die Idee zugeordnet ist.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Hierarchie aus.
Die Seite der Hierarchie wird geöffnet. Sie können die Details der übergeordneten Investition der Idee anzeigen.

Hinzufügen und Entfernen von Verbindungen mit übergeordneten Investitionen

Sie können übergeordnete Investitionsverbindungen entsprechend den Geschäftsregeln Ihres Unternehmens zu Ihrer Idee hinzufügen und aus ihr entfernen. Fügen Sie Verbindungen auf einer der Seiten "Zuordnung festlegen" übergeordneter Investitionen hinzu, oder entfernen Sie sie daraus.

Festlegen von Zuordnungen zu übergeordneten Investitionen

Ordnen Sie Ideen einer/-em oder mehreren übergeordneten Investitionen oder Diensten zu. Allerdings muss der gesamte Zuordnungsprozentwert Ihrer Idee zu ihren übergeordneten Investitionen 100 Prozent betragen. Zeigen Sie die Zuordnungsbeträge der übergeordneten Investitionen und Dienste einer Idee auf der übergeordneten Seite der Ideenhierarchie an.

Sie können die Zuordnungen der Idee zu übergeordneten Investitionen auf dieser Seite definieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Hierarchie".
3. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um übergeordnete Investitionen hinzuzufügen.
4. Wenn alle übergeordneten Investitionen hinzugefügt worden sind, klicken Sie auf das Feld "Zuordnung" jeder übergeordneten Investition und zeigen Sie die Zuordnung der Idee an.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Freigeben von Ideen für Investitionen

Sie können Ideen für andere Investitionen, Dienste und Ideen freigeben. Sie können eine Idee z. B. für ein Online-Banking-Telefonsystem freigeben, das Server in zwei Regionen eines Landes unterstützt. Fügen Sie zuerst die Server als untergeordnete Investitionen zur Investitionshierarchie der Ideen des Online-Banking-Telefonsystems hinzu. Ändern Sie dann den Prozentsatz der Kostenzuordnung und die Zeitsegmente der untergeordneten Investition.

Der Investitionszuordnungsprozentwert Ihrer Idee gibt den Zuordnungsbetrag der Idee zu übergeordneten Investitionen, Diensten oder Ideen vor. Alle Kosteninformationen, die in der Investitionshierarchie angezeigt werden, basieren auf den Zuordnungsprozentwerten.

Kumulieren von Ideenkosten zu übergeordneten Investitionen

Die Summen der untergeordneten Ideenkosten werden automatisch zu ihren übergeordneten Investitionen kumuliert. Während der Berechnung werden das Anfangs- und Enddatum der übergeordneten Idee berücksichtigt, wenn es darum geht, die Kosten der untergeordneten Idee auf die übergeordnete Idee anzuwenden.

Zusammenstellen eines Mitarbeiterteams

Um Planungsdaten zur Kapazitätsplanung oder Portfolioplanung zur Verfügung zu stellen, können Sie Ressourcen für Ihre Idee einsetzen. Weisen Sie Ihrer Idee einen Mitarbeiter zu, um Vorausarbeit zu leisten, bevor die Idee genehmigt und in ein Projekt, eine Investition oder einen Dienst konvertiert wird.

Verwenden Sie die Seite "Teammitarbeiter" einer Idee, um Ihre Ideen durch das Zuordnen von Rollen und Ressourcen mit Personal auszustatten. Sie können Arbeits- und Nichtarbeitsressourcen hinzufügen. Auf dieser Seite können Sie den von unten nach oben kumulierten Arbeitsaufwand nach Rollen anzeigen. Sie können die Ansicht wechseln, um die direkte geplante Arbeit der Idee zu bearbeiten. Das Menü "Team" enthält drei Optionen: Mitarbeiter, Detail und Rollenkapazität.

Um die Seite der Mitarbeiter des Teams einer Idee anzuzeigen, öffnen Sie die Idee und klicken Sie auf "Team".

Die Seite "Team: Mitarbeiter"

Um die Seite "Team: Mitarbeiter" anzuzeigen, öffnen Sie die Idee und klicken Sie auf "Team".

Mitarbeiter sind Ressourcen oder Rollen, die zugewiesen werden können, um an einer Idee zu arbeiten. Die Mitarbeiter können die für die Idee aufgebrauchte Zeit in ihrem Zeitformular aufzeichnen. Ideen sind nicht mit Aufgaben verknüpft und wenn ihnen Mitarbeiter zugewiesen werden, führt dies nicht dazu, dass diese Mitarbeiter langfristig verpflichtet werden.

Sie können eine Rolle als Platzhalter verwenden, wenn Sie den Namen der Ressource nicht kennen, mit der Sie Ihre Idee besetzen wollen. Dies gilt auch für den Fall, in dem diese Ressource nicht verfügbar ist. Sie können mehrere Instanzen einer Rolle für die Idee einsetzen, aber Sie können nicht mehrere Instanzen einer Ressource hinzufügen.

Verwenden Sie die Seite der Teammitarbeiter einer Idee, um der Idee Mitarbeiter hinzuzufügen. Im Folgenden werden die auf dieser Seite vorkommenden Spalten und Symbole beschrieben, die Sie für das Besetzen Ihrer Idee mit Ressourcen benötigen:

Eigenschaftensymbol

Öffnet das Ressourcenprofil. Auf dieser Seite können Sie Profilinformationen einsehen und Zuordnungen ändern, einschließlich geplanter und fester Zuordnungen.

Weitere Informationen zum Managen von Ressourcen finden Sie im *Benutzerhandbuch für Ressourcenmanagement*.

Symbol für Ressourcensuche

Öffnet die Seite "Ressourcen suchen" für die ausgewählte Ressource. Auf dieser Seite können Sie die Ressource oder Rolle durch eine andere Ressource oder Rolle ersetzen.

Spalte "Ressource"

Klicken Sie auf den Namen einer Ressource, um die allgemeinen Eigenschaften einer Ressource anzuzeigen und zu bearbeiten.

Ressourcenzuordnung

Öffnet die Seite "Ressource/Rolle - Zuordnungen". Sie können die Ressourcenzuordnung aktualisieren.

Rolle

Zeigt die Rolle der Ressource an, die eine andere als die im Ressourcenprofil ausgewählte primäre Rolle sein kann.

Spalte "Zeit"

Zeigt ein gelbes Häkchen an, wenn die Ressource oder Rolle die Arbeitszeit für diese Idee eingeben darf.

Spalte "Buchungsstatus"

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an.

Werte

- Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Idee verpflichtet.
- Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Idee vorläufig eingeplant.

Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl unverbindliche als auch feste Zuordnungen.

Spalte "Anfangsdatum"

Zeigt das Anfangsdatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Falls das Datum nicht festgelegt ist, wird standardmäßig das Anfangsdatum der Idee angezeigt.

Spalte "Enddatum"

Zeigt das Enddatum der Zuordnung des Teammitglieds an. Falls das Datum nicht festgelegt ist, wird standardmäßig das Enddatum der Idee angezeigt.

Zuordnung (%)

Zeigt die Zuordnung der Teammitglieder für diese Idee in Prozent an. Jeder Mitarbeiter wird standardmäßig mit 100 % seiner verfügbaren Zeit der Idee zugewiesen.

Zuordnung

Zeigt die Stundenzahl an, die die Ressource vorläufig für die Idee gebucht wurde. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer der Idee gebucht. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, gibt aber die Änderungen wieder, die Sie durch die Verwendung folgender Optionen vornehmen:

- Die Optionen zum Festlegen der Zuordnungen.
- Die neuen Zuordnungskurven, die auf der Seite Idee: Mitarbeiter: Eigenschaften definiert werden.
- Die Option "Zuordnung verschieben".

Zugeordneter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtzahl der Stunden an, die die Ressource für diese Idee erfasst hat.

Ist-Aufwand für Vorfälle

Zeigt die gebuchte Zeit für Vorfälle im Zusammenhang mit dieser Idee an.

Gesamter Ist-Aufwand

Zeigt die Gesamtsumme der gebuchten Ist-Zeit an. Dieser Wert stellt die Summe des zugeordneten Ist-Aufwands und des Ist-Aufwands für Vorfälle dar.

Hinzufügen von Ressourcen oder Rollen zu Ideenmitarbeitern

Die Seite der Teammitglieder einer Idee zeigt eine Liste der Ressourcen oder Rollen an, die Ihrer Idee hinzugefügt werden. Alle Ressourcen werden automatisch mit 100 % ihrer verfügbaren Arbeitstage zugeordnet. Sie können diesen Wert Ihren Wünschen entsprechend anpassen.

Beim Hinzufügen von Ressourcen zu den Mitarbeitern Ihrer Idee kann es vorkommen, dass Ressourcen überlastet werden. In diesem Fall wird eine Bestätigungsseite angezeigt, um die Ressource entweder zu überlasten oder die verbleibende Verfügbarkeit der Ressource zu akzeptieren.

Hinweis: Sie können einer Idee mehrere Instanzen einer Rolle hinzufügen. Sie können der Idee jedoch nicht mehrere Instanzen einer gleichnamigen Ressource hinzufügen. Weisen Sie zum Beispiel "Programmierer (1)" und "Programmierer (2)" zu, um zwei unterschiedliche Anforderungen mit einer Programmierrolle darzustellen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um individuelle Ressourcen oder Rollen für die Mitarbeiter der Idee auszuwählen.

Die Seite "Ressourcen auswählen" wird geöffnet.
 - Klicken Sie auf "Gemäß OSP hinzufügen/aktualisieren", um alle Ressourcen einer ausgewählten OSP-Einheit als Mitarbeiter der Idee hinzuzufügen.
4. Wählen Sie die Ressourcen und Rollen aus, die Sie zu den Mitarbeitern der Idee hinzufügen möchten.

Setzen Sie Suchfilter ein, um Ressourcen oder Rollen nach ihren Namen oder anderen Kriterien zu suchen.
5. Klicken Sie auf "Hinzufügen", um die Ressourcen und Rollen hinzuzufügen.
6. Speichern Sie die Änderungen.

Buchen überlasteter Ressourcen

Die Anzahl der verfügbaren Stunden für eine Ressource kann unter der Gesamtanzahl der angeforderten Stunden liegen. In diesem Fall wird anstatt der Seite "Buchungsbestätigung" die Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" angezeigt.

Beim Hinzufügen einer Ressource zum Projekt oder zur Investition wird eine Überbuchung auf der Seite "Verbleibende Verfügbarkeit - Bestätigung" angezeigt. Wenn die Ressource zu 100 Prozent (Standard) ihrer Verfügbarkeit gebucht ist, wird in der Spalte der 100-prozentigen "Ressourcenzuordnung" die Anzahl der aufgewendeten Stunden aufgelistet. In der Spalte "Verbleibende Verfügbarkeit" wird die tatsächliche Anzahl der Arbeitsstunden angezeigt, die die Ressource dem Projekt zur Verfügung steht.

Wenn diese Bestätigungsseite angezeigt wird, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Überlasten

Führt zu einer Überlastung der Ressource.

Nur Restverfügbarkeit

Bucht die Ressource für die in der Spalte **Verbleibende Verfügbarkeit** angegebene Stundenzahl.

Anzeigen der Rollenkapazität von Ideen

Die Seite "Rollenkapazität" des Ideenteams enthält eine zusammengefasste Ansicht des gesamten Rollenbedarfs, der sowohl aus rollenbasierten Teammitgliedern als auch aus namentlich benannten Ressourcen bestehen kann. Sie können diese Informationen der Kapazität der Ressourcen, die diese Rollen ausfüllen, gegenüberstellen. Um über das Menü "Team" der Idee auf die Seite zuzugreifen, wählen Sie in der Symbolleiste der Seite die Option "Rollenkapazität" aus. Ressourcen ohne Teamrolle werden auf dieser Seite in der Zeile "Keine Rolle" erfasst.

Auf der Seite "Rollenkapazität" können Sie Folgendes anzeigen:

- Rollenzuordnung zur Idee gegenüber der Zuordnung zu anderen Investitionen und Überlastungen.
- Verfügbare Rollenkapazitäten für diese Idee.

Diese Informationen können Sie innerhalb und außerhalb eines Szenarios anzeigen. Wenn eine Rolle als überlastet angezeigt wird, klicken Sie auf "Mitarbeiter", um zur Seite der Teammitarbeiter einer Idee zu gehen und alle Ressourcen anzuzeigen, die diese Rolle verwenden.

Mitarbeiterzuordnungen

Die Zuordnung von Mitarbeitern ist der Zeitraum, für den eine Ressource für eine Idee gebucht ist. Solange Sie die Buchungsdaten nicht ändern, werden Mitarbeiter automatisch für die gesamte Dauer der Idee gebucht. Der für eine Ressource gewährte Zuordnungsbetrag kann folgendermaßen berechnet werden:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl von Arbeitstagen einschließlich der Anfangs- und Enddaten} *}{\text{Anzahl der verfügbaren Stunden pro Tag}}$$

Der Restaufwand basiert auf der Anzahl der Stunden, die eine Ressource der Idee zugewiesen ist.

Bearbeiten von Mitarbeiterzuordnungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".

3. Bearbeiten Sie die folgenden Felder:

Rolle

Wählen Sie für diese Ressource eine Rolle bei dieser Idee aus.

Zeit

Zeigt an, dass die Ressource die Zeit für das Abschließen der Arbeit an der Idee eingeben kann.

Buchungsstatus

Wählen Sie für diese Idee den Buchungsstatus der Ressource aus.

Zuordnung (%)

Geben Sie den Standardbetrag für die zur Idee zugeordnete Ressource ein. Sie können als Prozentwert für die Zuordnung "0" (Null) eingeben. Die Spalte "Zuordnung" spiegelt die hier vorgenommenen Änderungen wider.

4. Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern der Standardzuordnung einer Ressource

Sie können die Bereiche "Geplante Zuordnung" und "Feste Zuordnung" auf der Seite "*Mitarbeiterigenschaften*" der Ressource verwenden, um Abweichungen vom Feld "Standardzuordnung (%)" anzugeben. Sie können die Buchung einer fest gebuchten Ressource aufheben oder eine Ressource für zusätzliche Projektplanungen erweitern.

Die Kurve der geplanten Zuordnung stellt den standardmäßigen oder gesamten vom Manager angeforderten Zuordnungsbetrag dar. Die Kurve der festen Zuordnung stellt den Zuordnungsbetrag dar, den der Ressourcenmanager autorisiert. Der Buchungsstatus für eine Ressource ändert sich entsprechend dem Zuordnungsbetrag, der in den Kurven "Zuordnung nach Plan" und "Feste Zuordnung" dargestellt wird.

Nehmen Sie zum Beispiel an, die geplante oder standardmäßige Zuordnung für eine Ressource beträgt 100 Prozent. Nehmen Sie an, eine Ressource wird gebucht, um vom 01.08.11 bis 30.11.11 an Ihrer Idee zu arbeiten. Aber die Ressource wurde auch dazu geplant, bis 01.09. zu 50 Prozent an einer anderen Idee zu arbeiten. Außerdem plant die Ressource, vom 15.09.11 bis 22.09.11 in Urlaub zu gehen. In diesem Fall könnten Sie für die Ressource zwei Zuordnungskurven erstellen: eine, für die in der Zeit vom 01.08.11 bis 01.09.11 eine Abweichung von 50 % angegeben ist, und eine andere, für die eine Abweichung von 0 % für die Zeit vom 15.09.11 bis 22.09.11 angegeben ist.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".

3. Klicken Sie auf das Eigenschaftensymbol der Ressource, deren Zuordnung Sie ändern möchten.

Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.

Die Seite zeigt die grundlegenden Profelfelder und die zur Zuordnung gehörenden Felder an.

4. Geben Sie in "Standardzuordnung" (%) den Prozentsatz der Zeit ein, die die Ressource zur Idee zugeordnet sein soll. Der Wert "0" (null) ist zulässig.

Hinweis: Die Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung %" auf der Seite der Teammitarbeiter spiegeln die Änderungen wider, falls welche gemacht wurden.

5. In den Bereichen "Geplante Zuordnung" und "Feste Zuordnung" wird für jede Abweichung von der Standardzuordnung eine Zeile erstellt.

Um das diesen Schritten vorausgehende kurze Beispiel zu verwenden, erstellen Sie zwei Zeilen: Eine, um den Zeitraum für die Ressource abzudecken, die zu 50 Prozent arbeitet (anstelle der 100 Prozent bei standardmäßiger oder geplanter Zuordnung). Eine zweite für den Zeitraum, in dem die Ressource tatsächlich zu 0 Prozent arbeitet (anstelle der 100 Prozent bei standardmäßiger oder geplanter Zuordnung).

6. So erstellen Sie einen Zeitraum für eine geplante Zuordnung oder feste Zuordnung:
 - a. Geben Sie ein Anfangsdatum für den Zeitraum ein oder wählen Sie es aus.
 - b. Geben Sie ein Enddatum für den Zeitraum ein, oder wählen Sie es aus.
 - c. Geben Sie im Feld "Zuordnung (%)" einen Prozentwert für die erwartete Mitarbeit ein (vorläufige oder autorisierte Zuordnung). Der Wert "0" (null) ist zulässig.
7. Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Zeile auf "Neue Zeile", und wiederholen Sie Schritt 4.
8. Klicken Sie anschließend auf "Speichern und zurückkehren".

Zurücksetzen von Mitarbeiterzuordnungen

Sie können die Mitarbeiterzuordnungen für eine Idee auf folgenden Weisen zurücksetzen:

- [Zuordnung verschieben](#): (siehe Seite 71) Damit können Sie die Ressourcenzuweisungen des Projekts komplett oder teilweise verschieben oder skalieren.
- [Zuordnung festlegen](#) (siehe Seite 72): Mit dieser Option können Sie die Zuordnung mehrerer Teammitglieder gleichzeitig aktualisieren.
- [Geplante Zuordnung übergeben](#) (siehe Seite 73): Mit dieser Option können Sie die feste Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie der Zuordnung nach Plan entspricht.

- [Feste Zuordnung akzeptieren](#) (siehe Seite 74): Mit dieser Option können Sie die geplante Ressourcenzuordnung so zurücksetzen, dass sie der fest gebuchten Zuordnung entspricht.

Verwenden Sie, um die vorausgehenden Optionen zu erhalten, das Menü "Aktionen" auf den Seiten der Teammitarbeiter und Teamdetails einer Idee.

Verschieben und Skalieren von Ressourcenzuordnungen zu Ideen

Verschieben Sie Ressourcenzuordnungen zeitlich nach vorn und nach hinten, um alle oder einen Teil der Ressourcenzuordnungen in einer Idee zu verschieben oder zu skalieren. Durch das Verschieben von Daten bleiben segmentierte Zuordnungen erhalten, auch dann, wenn sich der Zuordnungsprozentsatz für jedes Segment ändert. Das Verschieben von Zuordnungen hilft dabei, Zuordnungen jenseits der zulässigen zeitskalierten Ansicht zu projizieren, die nur für sechs Monate angezeigt werden kann.

Gehen Sie zum Beispiel von einer Zuordnung aus, die am 1. Mai beginnt und bei ihrem Standardsatz von 100 Prozent bis Ende Mai fortgesetzt wird. Im Juni wird sie mit einer reduzierten Zuordnung von 50 Prozent fortgesetzt. Verschieben Sie also die Zuordnung so, dass sie von 1. Juni bis 2. Juli (31 Kalendertage lang) 100 Prozent, und bis 2. August 50 Prozent entspricht. Sie können Zuordnungen auch für Zeiträume verschieben, die keine Segmente enthalten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die Zuordnung zu verschieben.
4. Klicken Sie im Menü "Aktionen" auf "Zuordnung verschieben".
Die Seite "Zuordnungen" wird angezeigt.
5. Klicken Sie im Bereich "Zu verschiebende Zeitdauer" auf "Datum wählen", um die Anfangs- und Enddaten der zur Idee zugeordneten Ressource zu ändern. Die Daten ändern sich entsprechend den in diesen Feldern eingegebenen Daten.

6. Gehen Sie im Bereich "Zeitverschiebungsparameter" folgendermaßen vor:
 - Klicken Sie unter "Auf folgendes Datum verschieben" auf "Datum wählen", um ein neues Anfangsdatum für das Verschieben der Daten auszuwählen. Erfolgt kein Eintrag in dieses Feld, wird keine Verschiebung durchgeführt.
 - Klicken Sie unter "Stichtag verschieben" auf "Datum wählen", um das letzte Datum für das Verschieben von Daten auszuwählen. Sie können Zuordnungen nicht über dieses Datum hinaus verschieben.
 - Geben Sie unter "Zuordnung (%) anpassen um" die Prozentsatzänderung an der Zuordnung für die Verschiebung ein. Erfolgt kein Eintrag in dieses Feld, wird keine Skalierung durchgeführt.
7. Speichern Sie die Änderungen.

Festlegen von Zuordnungen für mehrere Teammitglieder

Legen Sie die Zuordnungen mehrerer Teammitglieder mit einer Aktion gleichzeitig fest. Klicken Sie auf der Seite der Teammitarbeiter und Teamdetails einer Idee auf "Mehr", um die Option "Zuordnung festlegen" zu verwenden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".

Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die Zuordnung zu aktualisieren.
4. Klicken Sie im Menü "Aktionen" oben rechts auf "Zuordnung festlegen".

Die Seite "Zuordnungen" wird angezeigt.
5. Legen Sie im Abschnitt "Allgemein" der Seite die folgenden Zuordnungen für die ausgewählten Teammitglieder fest:

Anfangsdatum

Definiert das Datum, an dem die Arbeit an der Idee beginnt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Anfangsdatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen an die Idee zurückzusetzen, sodass diese mit dem Anfangsdatum der Idee übereinstimmen.

Enddatum

Definiert das letzte Datum, um an der Idee zu arbeiten. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Enddatum der Investition zurücksetzen", um die Personaleinsatzanforderungen an die Idee zurückzusetzen, sodass diese mit dem Enddatum der Idee übereinstimmen.

Standardzuordnung (%)

Definiert den Prozentsatz der Zeit für das Zuordnen der Ressource zur Idee. Der Wert "0 %" ist zulässig. Die Spalten "Zuordnung" und "Zuordnung (%)" auf der Seite der Teammitarbeiter für die Idee geben die Änderung wieder.

Spalte "Buchungsstatus"

Zeigt den Buchungsstatus der Ressource oder Rolle an.

Werte

- Fest gebucht. Die Ressource wurde für die Idee verpflichtet.
- Vorgemerkt. Die Ressource wurde für die Idee vorläufig eingeplant.
- Gemischt. Für die Ressource existieren sowohl unverbindliche als auch feste Zuordnungen.

6. Klicken Sie auf "Speichern und zurückkehren".

Übergeben der geplanten Ressourcenzuordnung

Das Übergeben der geplanten Ressourcenzuordnung gleicht die feste Zuordnung mit der geplanten Zuordnung für die Ressource ab. Übergeben Sie nach der Bearbeitung des Segments der geplanten Zuordnung für feste Buchung die Segmente für eine Ressource. Der Status "Feste Buchung" für eine Ressource bedeutet volle Übergabe.

Um die Option "Geplante Zuordnung übergeben" zu verwenden, klicken Sie auf der Seite Idee: Team: Mitarbeiter oder Idee: Team: Details auf "Mehr", und aktivieren Sie die Option.

Der standardmäßige Zuordnungsprozentsatz wird durch das Übergeben einer geplanten Zuordnung nicht zurückgesetzt. Diese Aktion kopiert die geplante Zuordnung in den Abschnitt "Feste Zuordnung" der Seite "Mitarbeiterigenschaften" der Ressource.

Hinweis: Der Bereich "Feste Zuordnung" wird abhängig von den Einstellungen für gemischtes Buchen auf der Seite angezeigt. Wenden Sie sich bitte an den CA Clarity PPM-Administrator.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die geplante Zuordnung zu autorisieren.
4. Klicken Sie im Menü "Aktionen" oben rechts auf "Geplante Zuordnung übergeben".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.

5. Klicken Sie auf "Ja".

Akzeptieren der festen Ressourcenzuordnung

Verwenden Sie die Option "Feste Zuordnung akzeptieren", um die geplante Zuordnung so zurückzusetzen, dass sie mit der fest gebuchten Zuordnung übereinstimmt. Wenn vorgemerkte geplante Segmente im Bereich "Geplante Zuordnung" angezeigt werden, werden sie entfernt. Alle Segmente werden dann zurückgesetzt, um dem fest gebuchten Segment gleichzukommen.

Hinweis: Die Option "Feste Zuordnung akzeptieren" wird auf der Seite abhängig von den Einstellungen bezüglich gemischten Buchen angezeigt. Wenden Sie sich bitte an den CA Clarity PPM-Administrator.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, um die feste Zuordnung zu übergeben.
4. Klicken Sie im Menü "Aktionen" oben rechts auf "Feste Zuordnung akzeptieren".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf "Ja".

Hierdurch werden die geplanten Zuordnungen als gleichwertige, übergebene Zuordnungen festgelegt. Dementsprechend ändern sich die Werte der Spalten "Zuordnung (%)" und "Zuordnung". Der Wert des Buchungsstatus wird als "Fest gebucht" angezeigt, da die Zuordnung vollständig übergeben ist.

Bearbeiten von Ressourcenzuordnungen

Auf der Seite "Team: Details" einer Idee werden geplante sowie übergebene Zuordnungen für eine Idee nach Ressource und Zeitraum in grafischer Form dargestellt. Mit dieser Ansicht können Sie feststellen, ob eine Ressource überbucht oder unterbucht und um welchen Wert diese Ressource über- bzw. unterbucht ist. Sie können auch die Verfügbarkeit einer Ressource für eine Idee feststellen.

Um die Seite anzuzeigen, wählen Sie "Team" aus, und klicken Sie in der Seitensymbolleiste auf "Detail".

Die Seite der Teamdetails zeigt Daten auf der Basis von Ressource, Zuordnung und Rückmeldeperiode an. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Rückmeldeperiode positionieren, wird eine kurze Zusammenfassung der Ansicht angezeigt. Die Spalten für die Rückmeldeperiode sind standardmäßig auf eine wöchentliche Anzeige festgelegt, stets beginnend mit der aktuellen Woche. Die Farben für die Zuordnung werden folgendermaßen vergeben:

Gelb

Die Ressource ist für diesen Zeitraum entsprechend ihrer Verfügbarkeit voll oder noch nicht voll ausgelastet.

Rot

Die Ressource ist für diesen Zeitraum überlastet (d. h., die gebuchte Zeit übersteigt die Verfügbarkeit).

Grün

Zuordnung zu anderen Investitionen, Ideen oder Diensten.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch mit grundlegenden Informationen*.

Ersetzen von Mitarbeitern

Sie können eine Mitarbeiterzuweisung über die Seite "Team - Mitarbeiter" der Idee ersetzen. Nutzen Sie die Verfügbarkeitsbewertung zum Suchen eines Ersatzes auf Teamebene.

Zusätzlich können Sie eine Ressource durch eine Ressource mit einem anderen Namen und eine Rolle durch eine Ressource ersetzen. Während des Ersetzens kann es bei dem Mitglied, das das frühere Mitglied ersetzt, zu einer Überlastung kommen.

Richtlinien zum Ersetzen von Mitarbeitern

Beachten Sie beim Ersetzen von Mitarbeitern die folgenden Punkte:

- Das Ersetzen einer Ressource durch eine andere Ressource überträgt nicht den Ist-Aufwand und vorläufigen Aufwand (falls vorhanden) des Originals auf den neuen Mitarbeiter. Nur der verbleibende Restaufwand wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen.
- Der ursprüngliche Mitarbeiter muss seine Zeitformulare vollständig ausfüllen, damit die Ist-Daten vor dem Ersetzungsvorgang gebucht werden.
- Die Rolle des ursprünglichen Mitarbeiters wird auf den neuen Mitarbeiter übertragen (sofern Sie nicht eine Rolle durch eine andere Rolle ersetzen).

Übertragen von Daten ersetzter Mitarbeiter

Der folgenden Tabelle können Sie entnehmen, wie Daten des ersetzten Mitarbeiters auf den neuen Mitarbeiter übertragen werden:

Datentyp	Überträgt
Verfügbarer Anfang	Ja, wenn das Datum noch nicht vorbei ist und die neue Ressource für dieses Datum noch nicht gebucht ist.
Verfügbares Ende	Ja
Verbleibende Zuordnung	Ja
Zuordnung (%)	Ja
Investitionsrolle	Ja
Vorhandener Ist-Aufwand	Nein
Vorläufiger Aufwand	Nein
Basispläne	Nein

Ersetzen von Mitarbeitern

Über die Seite "Idee: Team: Mitarbeiter" können Sie die Mitarbeiter ersetzen, die Ihrer Idee zugewiesen sind. Eine Liste von Ressourcen zeigt die Mitarbeiter mit der gleichen Rolle an wie die Ressource, die ersetzt wird, sowie ihre Verfügbarkeit während der Rückmeldeperiode der Idee. Sie können eine Ressource mithilfe der Mitarbeiter- oder der Detailseite ersetzen.

Verwenden Sie diese Methode, um die bezüglich der Verfügbarkeit am besten geeignete Ressource für den Ersatz der anderen Ressource auszuwählen. Für jede Ressource, auf die Sie Zugriff haben, wird automatisch eine Verfügbarkeitsbewertung generiert. Die Bewertung zeigt, wie hoch die Übereinstimmung zwischen der potenziellen Ersatzressource und der zu ersetzenden Ressource ist. Die Verfügbarkeit basiert auf der Dauer der Zuweisung und der täglichen Verfügbarkeit der Ressource. Üblicherweise ist die Übereinstimmung größer, je höher der Auswertungswert ist.

Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

Verwenden Sie die Seite "Ressource ersetzen", um Mitarbeiter zu ersetzen. Auf dieser Seite werden alle Ressourcen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.

Das Feld "Verfügbarkeit" oben rechts auf der Seite zeigt den Zuweisungszeitraum an. Die Seite zeigt auch die Anzahl der Stunden, für die die ersetzende Ressource zu Ihrer Idee zugeordnet ist. Sowohl die zugewiesenen Daten als auch die zugewiesene Stundenzahl werden auf den Ersatz übertragen.

Die Spalte "Verfügbarkeitsübereinstimmung" zeigt eine Bewertung an, die den Arbeitszeitraum und die Verfügbarkeit jeder Ressource berücksichtigt. Nehmen Sie an, dass Sie Ihren Suchkriterien keine Qualifikationsangaben hinzufügen. In diesem Fall dupliziert der Wert in der Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den Wert für "Verfügbarkeitsübereinstimmung" und macht die Spalte "Qualifikationsübereinstimmung" verfügbar. Wenn Sie sowohl nach Qualifikations- als auch nach Verfügbarkeitskriterien suchen, zeigt die Spalte "Übereinstimmung insgesamt" den Durchschnitt der beiden Werte an.

Hinweis: Die folgende Meldung wird oben im Fenster angezeigt:

"Die Übereinstimmungsbewertungen sind möglicherweise nicht korrekt, falls die Verfügbarkeitsdaten nicht in den folgenden Bereich fallen: TTMMJJ - TTMMJJ."

Diese Meldung wird angezeigt, wenn zwischen dem Datumsbereich in der Meldung und den Daten im Feld "Verfügbarkeit" eine Diskrepanz besteht. Der Wert für "Verfügbarkeitsübereinstimmung" ist möglicherweise nicht genau. Zum Beispiel sind die Daten im Feld "Verfügbarkeit" beispielsweise "01.09.11 - 07.02.12" und der Datumsbereich in der Meldung ist "07.09.11 - 07.09.12". Es kann kein direkter Vergleich für eine Ressource generiert werden, wodurch die Werte der "Verfügbarkeitsübereinstimmung" sinken.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol "Ressourcensuche" neben der Ressource.
Die Seite "Ressourcensuche" wird geöffnet.
4. Geben Sie Filterkriterien ein, um die Ersatzressource zu suchen.
Die Ergebnisse werden angezeigt.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, und klicken Sie auf "Ersetzen".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
6. Klicken Sie auf "Ja".

Ändern der Rollen von Mitarbeitern

Sie können die Rolle eines Mitarbeiters ideenabhängig ändern. Die Änderung wirkt sich nicht auf die in ihrem Ressourcenprofil für sie identifizierte Rolle aus. Sie können eine Rollenzuordnung wahlweise auf der Mitarbeiter- oder der Detailseite einer Idee ersetzen.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" der Ressource, um die Investitionsrolle zu ändern.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
Die Seite zeigt die grundlegenden Profelfelder und die zur Zuordnung gehörenden Felder an.
4. Wählen Sie im Bereich "Allgemein" der Seite "Mitarbeitereigenschaften" eine Rolle im Feld "Investitionsrolle" aus.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Entfernen von Mitarbeitern

Wenn die Ressource keinen Ist-Aufwand auf der Idee verbucht und nicht bereits ein Ist-Aufwand für sie vorgelegt wurde, können Sie einen Mitarbeiter aus Ihrer Idee entfernen.

Hinweis: Das Entfernen eines Mitarbeiters aus Ihrer Idee verursacht nicht Folgendes:

- Löschen der Ressource aus CA Clarity PPM
- Ändern des Mitarbeiterstatus zu inaktiv

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Team".
Die Mitarbeiterlistenseite wird angezeigt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ressource, und klicken Sie auf "Entfernen".
Die Bestätigungsseite wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf "Ja".

Genehmigen von Ideen

Nur Ideen mit einem Status von "Für Zustimmung vorgelegt" können genehmigt werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Idee, und klicken Sie auf "Genehmigen".

OR

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Wählen Sie "Genehmigt" aus der Drop-down-Liste "Status" aus.
3. Speichern Sie die Änderungen.

Ablehnen von Ideen

Sie können Ideen auf der Listenseite oder der Eigenschaftsseite einer bestimmten Idee ablehnen. Eine Idee kann nur abgelehnt werden, wenn ihr Status "Zur Genehmigung vorgelegt" ist.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Startseite, und klicken Sie unter "Bedarfsmanagement" auf "Ideen".
Die Listenseite wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Idee, und klicken Sie auf "Ablehnen".

OR

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
Die Seite "Eigenschaften" wird angezeigt.
2. Wählen Sie "Abgelehnt" aus der Drop-down-Liste "Status" aus.
3. Speichern Sie die Änderungen.
Der Status der Idee wird auf "Genehmigt" gesetzt.

So konvertieren Sie Ideen in Investitionen

Wenn Sie die entsprechenden Zugangsrechte besitzen, können Sie Ihre genehmigten Ideen in Projekte, Dienste oder Investitionen konvertieren. Legen Sie, bevor Sie die Konvertierung durchführen, Ihre Ideen zur Genehmigung vor.

Wenn Sie ein einfaches Budget definiert haben, haben bei der Konvertierung die Informationen auf der Seite "Ideeneigenschaften: Budget" Vorrang vor den Informationen im Bereich "Voraussichtliche Kosten und Leistungen" der Seite "Ideeneigenschaften: Allgemein".

Sie können Folgendes durchführen:

- Konvertieren der Idee in einen Investitionstyp (z. B. "Anwendung" oder "Produkt").
Hinweis: Im Benutzerhandbuch für IT-Service-Management finden Sie weitere Informationen.
- [Konvertieren der Idee in ein Projekt unter Verwendung einer Projektvorlage](#) (siehe Seite 81).
- [Erstellen mehrerer Investitionen aus einer Idee](#) (siehe Seite 82).

Konvertieren von Ideen in Investitionen

Nur eine Idee mit dem Status "Genehmigt" kann konvertiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Konvertieren".

Die Seite "Investitionstyp auswählen" wird geöffnet.

Hinweis: Welche Investitionstypen auf dieser Seite angezeigt werden, hängt von Ihren Zugriffsrechten ab. Nehmen Sie zum Beispiel an, Sie haben das Recht, die Investitionstypen "Asset" und "Anwendung" zu erstellen. Es werden dann "Asset" und "Anwendung" als Optionen auf der Seite angezeigt.

3. Wählen Sie den Investitionstyp aus, um die Idee zu konvertieren.
4. Klicken Sie auf "Next".

Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.

Zum Beispiel wird für das Konvertieren Ihrer Idee in einen Dienst die Seite "Dienst erstellen" angezeigt.

Hinweis: Im Benutzerhandbuch für IT-Service-Management finden Sie weitere Informationen.

5. Füllen Sie die Felder auf der Seite aus, und speichern Sie die Einstellungen.

Konvertieren von Ideen in Projekte unter Verwendung von Projektvorlagen

Durch das Konvertieren einer Idee in ein Projekt unter Verwendung einer Projektvorlage werden bestimmte Eigenschaften, wie z. B. die Budgetdaten, auf die Idee übertragen. Die somit aus der Idee übertragenen Eigenschaften ersetzen die Eigenschaften aus der Projektvorlage. Nachdem Sie die Idee in ein Projekt konvertiert haben, können Sie die Projekteigenschaften ändern.

Nur eine Idee mit dem Status "Genehmigt" kann konvertiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Konvertieren".

Die Seite "Investitionstyp auswählen" wird geöffnet.

3. Wählen Sie "Projekt auf Basis von Vorlage".
4. Klicken Sie auf "Next".

Die Seite "Vorlage auswählen" wird angezeigt.

5. Wählen Sie die Vorlage aus.
6. Klicken Sie auf "Next".
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.
7. Füllen Sie die Felder auf der Seite aus, und speichern Sie die Einstellungen.
Weitere Informationen finden Sie im *Benutzerhandbuch zum Projektmanagement*.

Erstellen mehrerer Investitionen aus einer Idee

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Idee.
2. Klicken Sie auf "Konvertieren".
Die Seite "Investitionstyp auswählen" wird geöffnet.
3. Wählen Sie den Investitionstyp aus, in den die Idee konvertiert werden soll, und klicken Sie auf "Nächste Ansicht".
Die Seite "Erstellen" wird geöffnet.
4. Füllen Sie die Felder auf dieser Seite aus.
5. Speichern Sie die Änderungen.
Die Eigenschaftsseite wird mit dem Status "Konvertiert" angezeigt.
6. Wiederholen Sie Schritt 3 bis Schritt 6, um weitere Investitionen zu erstellen.

Löschen von Ideen

Sie können jede Idee löschen, einschließlich der Ideen, die in Investitionen konvertiert wurden. Wenn eine aus einer Idee konvertierte Investition gelöscht wird, wird die Verknüpfung der konvertierten Investition zur Idee entfernt. Das Löschen einer Idee löscht nicht die konvertierte Investition.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie auf der Seite "Ideenliste" das Kontrollkästchen neben der Idee.
2. Klicken Sie auf "Zum Löschen markieren".
Die Idee wird gelöscht und aus der Liste entfernt.

Anhang A: Zugriffsrechte

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

[Ideen-Zugriffsrechte](#) (siehe Seite 83)

[Ressourcen-Zugriffsrecht für Ideen](#) (siehe Seite 86)

[Vorfall-Zugriffsrechte](#) (siehe Seite 87)

[Ressourcenrollen für Vorfälle](#) (siehe Seite 89)

[Ressourcenrollen für Ideen](#) (siehe Seite 90)

Ideen-Zugriffsrechte

Die folgenden Zugriffsrechte sind für die Arbeit mit Ideen erforderlich:

Idee - Genehmigen - Alle

Ermöglicht es dem Benutzer, alle Ideen zu genehmigen.

Typ: Global

Idee - Genehmigen

Ermöglicht dem Benutzer, eine bestimmte Idee zu genehmigen.

Typ: Instanz

Ideen - Erstellen

Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Instanzen des Ideenobjekts. Das Recht beinhaltet das Zugriffsrecht "Ideen - Navigieren".

Typ: Global

Idee - Bearbeiten - Alle

Ermöglicht es dem Benutzer, alle Ideen zu bearbeiten. Dieses Zugriffsrecht beinhaltet das Zugriffsrecht "Idee - Anzeigen" und die Möglichkeit, alle Ideen zu löschen.

Typ: Global

Idee - Bearbeiten

Ermöglicht dem Benutzer, eine bestimmte Idee zu bearbeiten. Dieses Zugriffsrecht beinhaltet das Zugriffsrecht *Idee - Anzeigen* und die Möglichkeit, eine bestimmte Idee zu löschen. Das Recht beinhaltet nicht das Zugriffsrecht *Ideen - Navigieren*.

Typ: Instanz

Idee - Zugriffsrechte bearbeiten - Alle

Lässt Sie die Zugriffsrechte für alle Ideen bearbeiten. Dieses Recht beinhaltet nicht die Zugriffsrechte "Ideen - Navigieren" oder "Idee - Anzeigen".

Typ: Global

Idee - Zugriffsrechte bearbeiten

Ermöglicht dem Benutzer die Bearbeitung der Zugriffsrechte für eine bestimmte Idee. Dieses Recht beinhaltet nicht die Zugriffsrechte *Ideen - Navigieren* oder *Idee - Anzeigen*.

Typ: Instanz

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Hinzufügen - Alle

Ermöglicht den Benutzern das Hinzufügen von Investitionen zur übergeordneten Hierarchie einer beliebigen Idee.

Typ: Global

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Hinzufügen

Ermöglicht den Benutzern das Hinzufügen von Investitionen zur übergeordneten Hierarchie einer bestimmten Idee.

Typ: Instanz

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Bearbeiten - Alle

Ermöglicht den Benutzern das Bearbeiten von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer beliebigen Idee.

Typ: Global

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Bearbeiten

Ermöglicht den Benutzern das Bearbeiten von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer bestimmten Idee.

Typ: Instanz

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Anzeigen - Alle

Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer beliebigen Idee.

Typ: Global

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Anzeigen

Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer bestimmten Idee.

Typ: Instanz

Idee - Initiator (automatisch)

Dieses Recht wird dem Initiator der Idee automatisch gewährt.

Typ: Instanz

Idee - Manager (automatisch)

Dieses Recht wird dem Manager der Idee automatisch gewährt. Dieses Recht umfasst das Zugriffsrecht "*Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Anzeigen*". Benutzer mit diesem Recht können vorhandene Mitarbeiterzuordnungen bearbeiten.

Typ: Instanz

Ideen - Navigieren

Lässt den Benutzer zu den Ideenseiten wechseln, um das Recht zur Anzeige der Verknüpfung "Ideen" einzuschließen.

Typ: Global

Idee - Anzeigen

Ermöglicht dem Benutzer, eine bestimmte Idee anzuzeigen. Das Recht beinhaltet nicht das Zugriffsrecht *Ideen - Navigieren*.

Typ: Instanz

Idee - Anzeigen - Alle

Ermöglicht es dem Benutzer, alle Ideen anzuzeigen. Das Recht beinhaltet das Zugriffsrecht "Ideen - Navigieren".

Typ: Global

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Anzeigen - Alle

Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer beliebigen Idee.

Typ: Global

Idee - Hierarchie - Übergeordnete - Anzeigen

Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen von Investitionen in der übergeordneten Hierarchie einer bestimmten Idee.

Typ: Instanz

Idee - Anzeigen - Alle

Ermöglicht es dem Benutzer, alle Ideen anzuzeigen. Das Recht beinhaltet das Zugriffsrecht "Ideen - Navigieren".

Typ: Global

Idee - Anzeigen

Ermöglicht dem Benutzer, eine bestimmte Idee anzuzeigen. Das Recht beinhaltet nicht das Zugriffsrecht *Ideen - Navigieren*.

Typ: Instanz

Ideen - Erstellen

Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Instanzen des Ideenobjekts. Das Recht beinhaltet das Zugriffsrecht "Ideen - Navigieren".

Typ: Global

Ideen - Navigieren

Lässt den Benutzer zu den Ideenseiten wechseln, um das Recht zur Anzeige der Verknüpfung "Ideen" einzuschließen.

Typ: Global

Ressourcen-Zugriffsrecht für Ideen

Folgende Ressourcenrechte sind auch für das Verwalten von Ideen verfügbar:

Ressource - Ideen genehmigen

Erlaubt es dem Benutzer, Ideen für eine bestimmte Ressource zu genehmigen. Umfasst das Zugriffsrecht *Ressource - Ideen bearbeiten*.

Typ: Instanz

Ressource - Ideen genehmigen - Alle

Erlaubt es dem Benutzer, Ideen für alle Ressourcen zu genehmigen. Umfasst das Zugriffsrecht *Ressource - Ideen bearbeiten - Alle*.

Typ: Global

Ressource - Ideen bearbeiten

Ermöglicht es dem Benutzer, die Ideen einer bestimmten Ressource zu bearbeiten oder zu löschen. Enthält das Zugriffsrecht "*Ressource - Ideen anzeigen*", jedoch nicht das Zugriffsrecht "*Ideen - Navigieren*".

Typ: Instanz

Ressource - Ideen bearbeiten - Alle

Erlaubt es dem Benutzer, Ideen für alle Ressourcen zu bearbeiten und zu löschen und enthält das Zugriffsrecht "*Ressource - Ideen anzeigen - Alle*".

Typ: Global

Ressource - Zeiterfassung

Dieses Recht ermöglicht es dem Benutzer, die Zeitformulare für eine Ressource auszufüllen, vorzulegen und abzulehnen. Die Verknüpfung "**Zeitformulare**" wird auf der persönlichen Seite angezeigt.

Typ: Instanz

Ressource - Selbst (automatisch)

Das Recht wird der Ressource automatisch erteilt und schließt das Zugriffsrecht "*Ressource - Ideen bearbeiten*" ein.

Typ: Instanz

Ressource - Ideen anzeigen

Erlaubt es dem Benutzer, Ideen für eine bestimmte Ressource anzuzeigen. Dieses Recht schließt die Fähigkeit zum Löschen der Ideen, jedoch nicht das Zugriffsrecht *Ideen - Navigieren* ein.

Typ: Instanz

Ressource - Ideen anzeigen - Alle

Erlaubt es dem Benutzer, Ideen aller Ressourcen anzuzeigen. Dieses Recht schließt die Fähigkeit zum Löschen von Ideen sowie das Zugriffsrecht *Ideen - Navigieren* ein.

Typ: Global

Vorfall-Zugriffsrechte

Vorfälle sind normalerweise von kurzer Dauer. Sie können zu jeder Zeit viele Vorfälle haben. Die Zugriffsrechte zu Vorfällen werden von Vorfallskategorien aus gesteuert. Sie können nur die Vorfälle sehen, die Kategorien zugeordnet sind, auf die Sie Zugriff haben. Der CA Clarity PPM-Administrator kann Zugriffsrechte auf Vorfälle erteilen und der Vorfallmanager kann Zugriffsrechte innerhalb der Vorfallinstanz erteilen.

Die folgenden Zugriffsrechte werden für die Arbeit mit Vorfällen und Vorfallkategorien benötigt:

Vorfälle - Zugriff

Ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf die Vorfallseiten.

Typ: Global

Vorfälle - Verwaltung

Ermöglicht dem Benutzer den Zugriff auf Vorfallverwaltungsseiten sowie die Verwaltung der Kategorie/Investition-Zuordnung, der Kategorie/Gruppe-Zuordnung und der Prioritätsfestlegung.

Typ: Global

Vorfälle - Erstellen

Ermöglicht es dem Benutzer, Vorfälle zu erstellen und zu bearbeiten, und dadurch beschränkten Zugriff auf die Vorfalleigenschaften zu erteilen. Dieses Recht umfasst das Zugriffsrecht *"Vorfälle - Zugriff"*.

Typ: Global

Vorfall - Erstellen/Bearbeiten

Erlaubt dem Benutzer das Erstellen neuer Vorfälle und das Bearbeiten eines bestimmten Vorfalls.

Typ: Instanz

Vorfälle - Erstellen/Bearbeiten - Alle

Erlaubt es dem Benutzer, Vorfälle zu erstellen und Vorfälle auf den Vorfallseiten zu bearbeiten. Dieses Recht umfasst die Zugriffsrechte *"Vorfälle - Zugriff"* und *"Vorfälle - Kategorie auswählen - Alle"*.

Typ: Global

Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten

Ermöglicht dem Benutzer die Verwaltung von Vorfällen, die einer bestimmten Kategorie zugeordnet sind. Dieses Recht umfasst das Zugriffsrecht *"Vorfälle - Kategorie auswählen"*.

Typ: Instanz

Vorfälle - Priorität außer Kraft setzen

Ermöglicht es dem Benutzer, die Priorität des Vorfalls außer Kraft zu setzen, auf den der Benutzer zugreifen kann. Ressourcen mit diesem Zugriffsrecht wird das Feld *"Priorität außer Kraft setzen"* auf der Seite *"Vorfalleigenschaften"* angezeigt.

Typ: Global

Vorfälle - Kategorie auswählen

Ermöglicht einer Ressource das Auswählen einer bestimmten Vorfallkategorie.

Typ: Instanz

Vorfälle - Kategorie auswählen - Alle

Ermöglicht es dem Benutzer, alle Kategorien auf den Vorfallseiten auszuwählen. Dieses Recht umfasst das Zugriffsrecht *"Vorfälle - Zugriff"*.

Typ: Global

Ressourcenrollen für Vorfälle

Es sind keine standardmäßigen vorfallspezifischen Rollen vorhanden. Die entsprechenden Rollen für das Arbeiten mit Vorfällen können auf Basis der bereitgestellten Zugriffsrechte auf Instanzen- und globaler Ebene hinzugefügt werden. Sie können beispielsweise folgende Rollen für das Arbeiten mit Vorfällen einrichten:

Rolle	Rollenbeschreibung	Zugriffsrecht
IT-Administrator	Weisen Sie diese Rolle über das Menü "Verwaltung" Ressourcen zu, die für die Einrichtung, Verwaltung und Zuordnung von Vorfallkategorien und Finanzeinstellungen für Vorfälle zuständig sind. Ressourcen mit dieser Rolle sind darüber hinaus für die Zuordnung von Investitionen zu Vorfallkategorien zuständig. IT-Verwalter bestimmen, welche Ressourcen Zugriffsrechte auf Vorfälle benötigen und welche Zugriffsrechte auf Vorfälle diesen Ressourcen jeweils erteilt werden sollen.	Vorfälle - Verwaltung; Verwaltung - Zugriff
IT Manager	Weisen Sie diese Rolle Ressourcen zu, die für die Zuweisung von Vorfällen zuständig sind. Mit dieser Rolle kann eine Ressource neue Vorfälle anzeigen und sie IT-Mitarbeitern zuweisen und bei Bedarf ungelöste Vorfälle einer anderen Ressource oder Gruppe neu zuweisen.	Vorfälle - Erstellen/Bearbeiten - Alle
IT-Mitarbeiter	Weisen Sie diese Rolle Ressourcen zu, die für die Bearbeitung und Lösung von Vorfällen zuständig sind. Mit dieser Rolle kann eine Ressource alle Vorfälle innerhalb einer spezifischen Vorfallkategoriegruppe erstellen, anzeigen und entsprechend zuweisen. Für einen IT-Mitarbeiter wird standardmäßig die Seite "Mir zugewiesen" angezeigt. Auf dieser Seite sind die dem IT-Mitarbeiter zugewiesenen Vorfälle aufgelistet. Wenn ein Vorfall in ein Projekt oder eine Projektaufgabe konvertiert werden muss, markiert der IT-Mitarbeiter den Vorgang für die Konvertierung.	Vorfälle - Kategorievorfälle verwalten

Rolle	Rollenbeschreibung	Zugriffsrecht
Anforderer	<p>Weisen Sie diese Rolle Ressourcen zu, die für die Protokollierung neuer Vorfälle zuständig sind. Mit dieser Rolle kann eine Ressource die anstehenden Aktivitäten nach ihrer Priorität geordnet anzeigen und Informationen über die Art der für den berichteten Vorfall durchgeführten Aktivitäten aufzeichnen. Diese von einem Anforderer protokollierten Vorfälle werden auf der Seite "Von mir gemeldet" angezeigt. Wenn ein Anforderer einem Vorfall zugewiesen wird, wird die Seite "Mir zugewiesen" mit einer Liste dieser Vorfälle angezeigt.</p> <p>Anforderer können nur einen Teil der Vorfalleigenschaften einsehen. Sie können die öffentlichen Notizen zu einem Vorfall sowie die Verfolgungs-ID, die Kurzbeschreibung, die detaillierte Beschreibung, den Typ und die Kategorie des Vorfalls anzeigen.</p>	<p>"Vorfälle - Erstellen"; entweder "Vorfälle - Kategorie auswählen" - "Alle" oder "Vorfälle - Kategorie auswählen" für mindestens eine Vorkalkategorie</p>

Ressourcenrollen für Ideen

Es gibt keine ideenspezifischen Rollen in CA Clarity PPM. Die entsprechenden Rollen für das Arbeiten mit Ideen können auf Basis der bereitgestellten Zugriffsrechte auf Instanzen- und globaler Ebene hinzugefügt werden. Sie können beispielsweise folgende Rollen für das Arbeiten mit Ideen einrichten:

Manager

Der Manager der Idee verfügt über implizite Zugriffsrechte auf die von ihm erstellten Ideen.

Genehmiger

Der Genehmiger der Idee ist berechtigt, Ideen zu genehmigen, abzulehnen oder als unvollständig zu markieren.