

CA Clarity™ PPM

**Manuel de l'utilisateur de la gestion des
demandes**

Version 13.2.00



La présente documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA.

La présente Documentation ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA. La présente Documentation est confidentielle et demeure la propriété exclusive de CA. Elle ne peut pas être utilisée ou divulguée, sauf si (i) un autre accord régissant l'utilisation du logiciel CA mentionné dans la Documentation passé entre vous et CA stipule le contraire ; ou (ii) si un autre accord de confidentialité entre vous et CA stipule le contraire.

Nonobstant ce qui précède, si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2013 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1: Présentation de la gestion des demandes | 9 |
| Terminologie relative à la gestion des demandes..... | 9 |
| Procédure de configuration de la gestion des demandes..... | 11 |
| | |
| Chapitre 2: Configurations de la gestion des demandes | 13 |
| Procédure de configuration des valeurs financières par défaut de l'incident | 13 |
| Catégories d'incidents | 13 |
| Utilisation de catégories d'incidents | 14 |
| Association d'investissements à des catégories d'incidents | 15 |
| Contrôle de l'accès aux catégories d'incidents | 15 |
| Définition de la priorité d'une catégorie d'incident | 16 |
| Affectation d'investissements à des incidents | 17 |
| Jobs d'incidents | 17 |
| Vérification d'erreurs | 17 |
| | |
| Chapitre 3: Incidents | 19 |
| Présentation des incidents | 19 |
| Composants des incidents | 20 |
| Comment débuter le travail avec les incidents | 21 |
| Intégration des incidents aux fournisseurs de gestion de services | 21 |
| Affichage et gestion des incidents | 22 |
| Types d'incidents..... | 23 |
| Journalisation de nouveaux incidents..... | 24 |
| Processus d'affectation d'incidents..... | 27 |
| Flux de processus d'affectation d'incidents | 27 |
| Lancement et finalisation du processus d'affectation des incidents | 28 |
| Résolution et clôture d'incidents | 29 |
| Affichage d'incidents nouvellement affectés | 29 |
| Affectation de ressources aux incidents | 30 |
| Réaffectation des incidents | 30 |
| Modification des informations de contact de l'incident | 31 |
| Modification de la catégorie d'un incident | 32 |
| Priorité de l'incident..... | 32 |
| Modification de la priorité d'un incident | 32 |
| Remplacement de la priorité d'un incident | 33 |
| Matrice de priorité des incidents..... | 33 |

| | |
|---|----|
| Modification du statut d'un incident..... | 34 |
| Marquage d'incidents pour la conversion..... | 35 |
| Saisie du temps passé (incident) | 36 |
| Affichage des associations de projets et de tâches..... | 37 |
| Gestion des notes des incidents..... | 37 |
| Ajout de notes aux incidents..... | 37 |
| Affichage de notes d'incidents | 38 |
| Affichage des champs d'audit pour les incidents | 39 |
| Gestion des processus automatisés d'incident | 39 |
| Conversion d'incidents en travail prévu | 40 |
| Conversion d'incidents en projets..... | 40 |
| Conversion d'incidents en tâches de projet | 41 |
| Mappage de données d'incident..... | 42 |

Chapitre 4: Idées 43

| | |
|--|----|
| Présentation des idées | 43 |
| Composants des idées..... | 44 |
| Fonctionnement du flux de statut des idées..... | 44 |
| Fonctionnement du processus d'approbation d'idées..... | 44 |
| Idées importées à partir d'un autre système d'enregistrement | 47 |
| Gestion des idées | 47 |
| Création d'idées | 47 |
| Propriétés principales | 50 |
| Scénarios de planification de la capacité | 59 |
| Création de scénarios de planification de la capacité | 59 |
| Application de scénarios de planification de la capacité | 59 |
| Procédure de gestion des allocations pour les investissements parents..... | 60 |
| Ajout et suppression d'associations de parents..... | 60 |
| Définition d'allocations pour les investissements parents..... | 60 |
| Partage d'idées dans tous les investissements | 61 |
| Cumul des coûts de l'idée dans un investissement parent | 61 |
| Dotation d'une équipe en personnel | 61 |
| A propos de la page Equipe : Personnel..... | 62 |
| Ajout de ressources ou de rôles au personnel de l'idée | 64 |
| Réservation de ressources surallouées | 65 |
| Affichage de la capacité du rôle pour les idées..... | 65 |
| Allocations de personnel..... | 66 |
| Remplacement d'un membre du personnel | 72 |
| Modification de rôles de membres du personnel..... | 75 |
| Suppression de membres du personnel..... | 76 |
| Approbation d'idées..... | 76 |

| | |
|---|----|
| Rejet d'idées | 77 |
| Conversion d'idées en investissements..... | 77 |
| Conversion d'idées en investissements | 78 |
| Conversion d'idées en projets à l'aide de modèles de projet | 78 |
| Utilisation d'idées pour créer plusieurs investissements..... | 79 |
| Suppression d'idées..... | 79 |

Annexe A: Droits d'accès 81

| | |
|--|----|
| Droits d'accès aux idées | 81 |
| Droit d'accès des ressources aux idées | 84 |
| Droits d'accès aux incidents | 85 |
| Rôles des ressources d'incident | 87 |
| Rôles des ressources d'idée | 88 |

Chapitre 1: Présentation de la gestion des demandes

La gestion des demandes permet de collecter, de classer, d'évaluer et de supprimer toutes les sources des demandes. Les demandes d'une organisation informatique peuvent se présenter sous plusieurs formes. Il peut s'agir d'une demande de projet, d'une demande de service, d'un incident, d'une idée relative à un nouveau produit ou service, d'une initiative stratégique ou d'une demande d'assistance.

La gestion des demandes permet de collecter les demandes de deux manières. Vous pouvez utiliser les formulaires CA Clarity PPM pour collecter des informations sur une idée, une demande de projet ou un incident. Vous pouvez également intégrer des données CA Clarity PPM à d'autres systèmes utilisés pour la collecte de tickets de service d'assistance, d'incidents et de demandes de service. Ces intégrations sont prises en charge par XML Open Gateway (XOG).

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel du développeur XML Open Gateway*.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Terminologie relative à la gestion des demandes](#) (page 9)

[Procédure de configuration de la gestion des demandes](#) (page 11)

Terminologie relative à la gestion des demandes

Les termes suivants sont utilisés dans le contexte de la gestion des demandes :

ID externe

Il s'agit du numéro d'identification d'un incident hérité d'un système externe (Remedy, par exemple).

Indicateur de conversion

Il s'agit de l'état d'un incident après sa conversion manuelle en projet ou en tâche de projet.

Impact

Ce terme désigne les conséquences d'un incident sur les niveaux de services attendus en termes d'impact : élevé, moyen et faible.

Organigramme organisationnel

Les organigrammes organisationnels désignent une structure hiérarchique d'unités. Les organigrammes organisationnels fournissent un aperçu visuel et fonctionnel de la structure d'une organisation, à des fins de cumul, de navigation descendante et de recherche de ressources.

Priorité

Il s'agit de l'ordre de résolution d'un incident en termes de priorité : élevée, moyenne et faible.

Ressource

Ce terme désigne la personne que vous pouvez affecter pour travailler sur un incident ou un autre investissement. Une ressource peut être associée à des compétences, à un rôle principal, à des pools de ressources et à un organigramme organisationnel. Chaque profil de ressource se caractérise par ses propriétés : nom de la ressource, adresse électronique, type d'emploi, responsable, heures de disponibilité par jour, taux facturable cible et coût standard. Une ressource ne doit pas nécessairement être un utilisateur de CA Clarity PPM.

Service Connect

Il s'agit d'une série de connexions intégrées aux applications de gestion de services informatiques qui transfèrent les données sur les incidents vers CA Clarity PPM.

Urgence

Ce terme désigne la mesure de l'importance d'un incident en fonction des besoins métier et en termes d'urgence : élevée, moyenne et faible.

Procédure de configuration de la gestion des demandes

Pour utiliser la gestion des demandes, vous devez disposer des éléments suivants :

- Module de gestion des demandes installé avec une licence valide
- Accès à la gestion des demandes. Contrôle d'accès et droits d'accès. Vous pouvez octroyer des droits aux deux composants suivants de la gestion des demandes : Idées et Incidents. Les droits d'accès suivants sont requis :

Incidents - Accès

Permet à l'utilisateur d'accéder aux pages d'incidents.

Type : global

Idées - Naviguer

Permet à l'utilisateur de naviguer jusqu'aux pages Idées pour inclure le droit d'affichage du lien Idées.

Type : global

Pour utiliser la gestion des demandes, vous devez vous connecter à CA Clarity PPM. En fonction de vos droits d'accès et de votre rôle, sélectionnez Idées ou Incidents dans le menu Gestion des demandes.

Chapitre 2: Configurations de la gestion des demandes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Procédure de configuration des valeurs financières par défaut de l'incident](#) (page 13)

[Catégories d'incidents](#) (page 13)

[Jobs d'incidents](#) (page 17)

[Vérification d'erreurs](#) (page 17)

Procédure de configuration des valeurs financières par défaut de l'incident

Avant qu'une ressource puisse saisir des données financières pour des incidents, vous devez réaliser les tâches suivantes :

- Configurer les matrices de taux et activer financièrement toutes les ressources utilisées avec les incidents
- Créer des groupes logiques d'investissements
 - Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion financière*.
- Définir des propriétés financières par défaut pour les investissements

Les investissements prennent uniquement en charge les allocations de niveau investissement et les contre-passations.

Catégories d'incidents

Une partie de la configuration de la gestion des demandes consiste à créer des groupes logiques d'investissements nommés catégories d'incidents. Les catégories d'incidents servent à classer les incidents selon leur type. Elles permettent de configurer des groupements logiques d'incidents qui reflètent la structure de votre organisation. Vous pouvez alors créer et associer des investissements à ces catégories d'incidents.

Dans les organisations de petite taille, les ressources utilisent toutes les catégories d'incidents. Vous pouvez donc ajouter toutes les ressources à un groupe. Vous pouvez ensuite affecter le groupe à une catégorie d'incident. Dans les organisations de plus grande taille, les ressources sont spécialisées. Vous pouvez créer des groupes et ajouter des ressources à des groupes en fonction de leurs compétences. Vous pouvez ensuite affecter les groupes à différentes catégories d'incidents.

Utilisation de catégories d'incidents

Une fois les catégories d'incidents créées, les ressources peuvent journaliser des incidents. Définissez ensuite les propriétés des catégories d'incidents, associez vos investissements à ces catégories, puis octroyez aux ressources, aux groupes et aux unités d'organigramme organisationnel l'accès requis aux catégories d'incidents.

Pour créer une catégorie d'incident, utilisez la page [Créer une catégorie d'incident](#).

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur New.
La page [Créer](#) apparaît.
3. Remplissez les champs suivants :

Nom de la catégorie

Affiche le nom abrégé de la catégorie d'incident.

ID de la catégorie

Affiche l'identificateur unique de la catégorie d'incident.

Description

Fournit une brève description.

4. Cliquez sur Enregistrer et revenir.

Association d'investissements à des catégories d'incidents

Une fois les investissements répertoriés, vous pouvez associer ces investissements (actifs, applications, produits, services et autres activités), individuellement ou par lots, à des catégories d'incidents. Vous pouvez par exemple associer des actifs (moniteur, clavier et souris) à la catégorie d'incident Matériel : Périphériques.

Vous pouvez également associer des investissements à une catégorie d'incident à partir de l'incident.

Avant d'associer des investissements à une catégorie d'incident, sélectionnez les investissements concernés dans une catégorie d'incident.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur le nom de la catégorie d'incident que vous souhaitez associer à l'investissement.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur Investissements associés.
4. Dans le champ Sélectionner des investissements, choisissez un investissement.
5. Cliquez sur Save.

Contrôle de l'accès aux catégories d'incidents

Pour contrôler les ressources, les groupes et les unités d'organigramme organisationnel qui ont accès à une catégorie d'incident, utilisez la page Accéder à cette catégorie.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur le nom de la catégorie d'incident.
La page Propriétés apparaît.

3. Dans le menu Accéder à cette catégorie, cliquez sur l'une des options suivantes :

Vue complète

Affiche une liste de l'ensemble des ressources, groupes et unités d'organigramme organisationnel qui ont accès à la catégorie d'incident, ainsi que les droits d'accès de ces ressources, groupes et unités d'organigramme organisationnel à cette catégorie.

Ressource

Définit les ressources auxquelles vous souhaitez octroyer l'accès à cette catégorie d'incident.

Groupe

Définit les groupes auxquels vous souhaitez octroyer l'accès à cette catégorie d'incident.

Unité d'organigramme organisationnel

Définit les unités d'organigramme organisationnel auxquelles vous souhaitez octroyer l'accès à cette catégorie d'incident.

4. Cliquez sur Ajouter. Activez la case à cocher située à côté de chaque droit d'accès, puis cliquez sur Suivant.
5. Activez la case à cocher située à côté de chaque entité (ressource, groupe ou unité d'organigramme organisationnel), puis cliquez sur Ajouter.

Remarque : La liste des entités qui s'affiche dépend de votre sélection.

Définition de la priorité d'une catégorie d'incident

Utilisez la matrice de priorité des incidents pour escalader des incidents en fonction de leur impact et de leur urgence. Vous pouvez définir des niveaux de priorité pour la matrice. Par exemple : Faible, Moyen(ne), Elevé(e). Les valeurs d'impact sont mesurées en fonction des valeurs d'urgence. Le point d'intersection de chaque valeur d'impact et d'urgence devient la priorité de l'incident.

Lorsque vous enregistrez un incident existant, la priorité de cet incident est recalculée d'après les modifications apportées à la matrice de priorité des incidents.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur Configuration de la priorité et sélectionnez la priorité de l'incident pour une combinaison donnée d'impact et d'urgence.
3. Enregistrez les modifications.

Affectation d'investissements à des incidents

CA Clarity PPM n'est généralement pas la principale source de données pour les incidents. Vous pouvez utiliser XML Open Gateway pour capturer des incidents à partir d'autres systèmes et les importer dans CA Clarity PPM. Les données d'investissement importées dans les incidents sont souvent incomplètes. Les incidents peuvent contenir des entrées d'effort non associées à des investissements. Dans ce cas, vous pouvez affecter un investissement unique à toutes ces entrées d'effort.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel du développeur XML Open Gateway*.

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Sélectionnez Affecter un investissement et activez la case à cocher située à côté de l'incident auquel vous souhaitez affecter un investissement.
3. Cliquez sur Affecter.
L'investissement est affecté à l'incident.

Jobs d'incidents

CA Clarity PPM inclut les jobs d'incidents suivants :

- Job d'enregistrement des valeurs financières d'un incident
- Job d'enregistrement des contre-passations d'effort d'un incident

Vérification d'erreurs

Procédez comme suit :

1. Dans la section Administration, sélectionnez Administration des données et cliquez sur Incidents.
La page Configuration apparaît.
2. Cliquez sur Erreurs de traitement.

Chapitre 3: Incidents

La gestion des incidents a pour objectif de permettre aux organisations de revenir le plus rapidement possible à un niveau de service normal. La gestion des incidents permet aux organisations informatiques de collecter des données, d'établir des prévisions et de prendre des décisions relatives aux tâches de chaque utilisateur.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Présentation des incidents \(page 19\)](#)
- [Processus d'affectation d'incidents \(page 27\)](#)
- [Affichage d'incidents nouvellement affectés \(page 29\)](#)
- [Affectation de ressources aux incidents \(page 30\)](#)
- [Réaffectation des incidents \(page 30\)](#)
- [Modification des informations de contact de l'incident \(page 31\)](#)
- [Modification de la catégorie d'un incident \(page 32\)](#)
- [Priorité de l'incident \(page 32\)](#)
- [Matrice de priorité des incidents \(page 33\)](#)
- [Modification du statut d'un incident \(page 34\)](#)
- [Marquage d'incidents pour la conversion \(page 35\)](#)
- [Saisie du temps passé \(incident\) \(page 36\)](#)
- [Affichage des associations de projets et de tâches \(page 37\)](#)
- [Gestion des notes des incidents \(page 37\)](#)
- [Affichage des champs d'audit pour les incidents \(page 39\)](#)
- [Gestion des processus automatisés d'incident \(page 39\)](#)
- [Conversion d'incidents en travail prévu \(page 40\)](#)
- [Mappage de données d'incident \(page 42\)](#)

Présentation des incidents

La gestion des demandes permet à votre organisation d'établir des priorités et de gérer les tâches non prévues. Les tâches non prévues peuvent inclure des incidents, des idées ou des demandes d'amélioration qui nécessitent des ressources au quotidien. L'ensemble des tâches prévues et non prévues pour un projet constitue la demande totale. La gestion des demandes permet d'évaluer les coûts liés au travail non prévu et de visualiser l'utilisation des ressources.

Un incident est un événement qui ne fait pas partie de l'opération standard d'un service. Cet incident est susceptible de provoquer une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. Les incidents peuvent inclure du matériel ou des logiciels, ainsi que des demandes de service.

Une demande de service informatique est une demande effectuée par un utilisateur pour obtenir de l'assistance, une livraison, des informations, des conseils ou de la documentation. Il ne s'agit donc pas d'une défaillance de l'infrastructure informatique. Les demandes de service informatique constituent une partie importante de la gestion des services informatiques. Grâce à la gestion des demandes, vous pouvez créer des incidents pour créer des demandes de service et y associer les informations correspondantes (affectation, discussion, résolution et temps consacré). Ces données sont essentielles aux opérations quotidiennes de tout service informatique. En l'absence d'incidents, les organisations et leurs utilisateurs risqueraient de subir des interruptions prolongées inutiles pouvant entraîner une augmentation des coûts pour la société.

Composants des incidents

Les incidents comprennent les éléments suivants :

Propriétés d'incident

La page Propriétés de l'incident permet de définir les principaux de chaque incident affiché : description courte, catégorie, statut, urgence et impact. Vous pouvez en outre convertir un incident en projet ou en tâche de projet dans la page Propriétés de l'incident.

Associations

Utilisez le menu Associations pour afficher une liste des projets et des tâches de projet que vous avez utilisés convertir cet incident.

Effort

Ce composant permet d'afficher une liste des efforts enregistrés dans les feuilles de temps par la ressource pour la résolution de cet incident.

Remarques

Utilisez ce composant pour ajouter des notes aux incidents ou afficher une liste des notes enregistrées dans chaque incident.

Processus

Les processus CA Clarity PPM permettent d'automatiser certains éléments de la gestion des demandes. Par exemple, vous pouvez créer un processus de notification du responsable de l'incident pour informer ce dernier lorsque le statut de l'incident devient Résolu(e). Vous pouvez également définir un processus d'implémentation pour les incidents, par exemple en définissant l'urgence d'un incident sur Elevé(e).

L'administrateur de CA Clarity PPM peut définir des processus propres à des incidents ou des processus globaux pour des incidents spécifiques.

Vous pouvez créer et exécuter ces processus pour les incidents.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Audit

Ce composant permet d'effectuer un suivi de l'historique des activités propres à un incident. L'administrateur CA Clarity PPM définit également les options d'audit, notamment les champs devant faire l'objet d'un audit et les informations à stocker dans la piste d'audit. Si l'option Piste d'audit est activée et que vous disposez des droits d'accès appropriés, le menu Audit apparaît lorsque vous ouvrez l'incident. Utilisez ce menu pour afficher un journal des enregistrements de modification, d'ajout ou de suppression réalisés pour les champs choisis pour l'audit.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Comment débuter le travail avec les incidents

Avant de commencer à signaler et à gérer des incidents, vérifiez que votre administrateur CA Clarity PPM a configuré le mappage des catégories d'incident. Si cette étape n'est pas terminée, le message d'erreur suivant apparaît lors de votre première tentative d'accès aux incidents :

ITL-0514 : Vous devez créer la catégorie de l'incident pour pouvoir créer l'instance de l'incident. Contactez votre administrateur.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Les informaticiens ou les demandeurs peuvent journaliser des incidents. Les ressources ayant l'un de ces rôles disposent des droits d'accès appropriés aux nouveaux incidents créés. Une fois l'incident journalisé, vous pouvez afficher et modifier les incidents que vous avez créés dans l'onglet Incidents que j'ai signalés. Les informaticiens peuvent afficher une liste de tous les incidents associés à la catégorie d'incident à laquelle ils sont affectés dans l'onglet Incidents qui me sont affectés.

Intégration des incidents aux fournisseurs de gestion de services

Vous pouvez créer des incidents dans CA Clarity PPM par intégration d'autres systèmes déjà utilisés pour la collecte de tickets de service d'assistance, d'incidents et de demandes de service. La principale source des données d'incidents provient généralement d'autres systèmes.

Si votre organisation utilise déjà un fournisseur de gestion de services, utilisez XML Open Gateway pour capturer des données dans CA Clarity PPM. Ces intégrations sont prises en charge dans les intégrations d'applications XOG et de connexion du service pour les systèmes de gestion de services informatiques. Vous pouvez utiliser XOG pour importer des incidents ainsi que les efforts et les notes associées. Une fois importés, les incidents peuvent être inclus dans le processus de gestion des demandes.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel du développeur XML Open Gateway*.

Affichage et gestion des incidents

La page Liste des incidents vous permet d'afficher les incidents qui vous sont affectés, mais aussi les incidents que vous avez signalés et ceux signalés par d'autres utilisateurs.

Vous pouvez réaliser les tâches suivantes dans la page Liste des incidents :

- [Journaliser les nouveaux incidents](#) (page 24)
- [Affecter des ressources aux incidents](#) (page 30)
- [Modifier les informations de contact](#) (page 31)
- [Définir la priorité de l'incident](#) (page 32)
- [Afficher les associations de projet et de tâches](#) (page 37)
- [Ajouter des notes aux incidents](#) (page 37)
- [Convertir des incidents en tâches prévues](#) (page 40)

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour afficher des incidents spécifiques, accédez aux menus suivants :
 - Incidents qui me sont affectés
 - Incidents que j'ai signalés
 - Incidents signalés par d'autres utilisateurs

Types d'incidents

Vous pouvez afficher une liste des incidents pour lesquels vous disposez des droits d'affichage sur la page Liste des incidents. La page Liste des incidents vous permet d'afficher les incidents qui vous sont affectés, mais aussi les incidents que vous avez signalés et ceux signalés par d'autres utilisateurs.

Incidents qui me sont affectés

La page Liste des incidents répertorie les incidents auxquels les demandeurs ou les informaticiens sont affectés. Si un incident vous est affecté, cette liste inclura également les incidents que vous avez signalés. La page Incidents qui me sont affectés apparaît. Vous devez disposer du droit d'accès Incidents - Gestion des incidents de catégorie pour au moins une catégorie d'incident.

Vous pouvez spécifier la méthode de notification des nouveaux incidents ou des incidents qui vous ont été affectés. Ces paramètres de compte sont gérés dans la page Paramètres du compte : Notifications.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Incidents que j'ai signalés

Affiche une liste des incidents que vous avez signalés aux demandeurs et aux responsables informatiques, ainsi que ceux qui vous ont été affectés.

Incidents signalés par d'autres utilisateurs

Affiche une liste des incidents qui vous ont été affectés ou qui ont été signalés par d'autres ressources. Cette liste inclut les incidents mappés vers des catégories d'incidents pour lesquelles vous disposez de droits d'accès, qu'il s'agisse d'un accès direct ou via une association à un groupe.

La page apparaît si vous disposez du droit d'accès Incidents - Créeer/Modifier - Tout ou du droit d'accès Incidents - Gestion des incidents de catégorie.

Journalisation de nouveaux incidents

Pour créer un incident afin de signaler un nouvel incident ou une demande de travail, utilisez la section Gestion des demandes ou accédez directement à la section Investissement.

Pour créer un incident, les droits d'accès suivants sont requis pour au moins l'une des catégories d'incident :

- Incidents - Créer
- Incidents - Sélectionner une catégorie

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur New.
La page Créer apparaît.
3. Dans la section Général de la page, remplissez les champs suivants :

Description courte

Définit le nom de l'incident. Utilisez un nom court et descriptif.

ID de suivi

Définit le numéro de suivi pour cet incident. Si l'option de numérotation automatique est activée, ce champ est en lecture seule.

Description détaillée

Décrit l'incident de façon détaillée.

Type

Indique un type pour cet incident. Sélectionnez Incident ou Demande de service dans la liste déroulante.

Catégorie

Définit la classification de cet incident et permet d'effectuer un suivi des coûts du travail non prévu. Pour sélectionner la catégorie de cet incident, cliquez sur l'icône Parcourir.

Statut

Indique le statut de cet incident. Le statut d'un nouvel incident est défini par défaut sur Nouveau lorsque vous l'enregistrez pour la première fois.

Pour définir le statut d'un incident, sélectionnez un des éléments suivants dans la liste déroulante : Nouveau, Affecté(e), Travaux en cours, Escaladé(e), En attente, Résolu(e) et Clôturé(e).

Urgence

Définit l'importance de l'incident en fonction des besoins du business.
Sélectionnez l'une des options suivantes : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e).

Valeur par défaut : Moyen(ne)

Impact

Définit l'effet d'un incident sur les niveaux de services attendus. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e).

Valeur par défaut : Moyen(ne)

Remplacer la priorité

Indique si la priorité de l'incident peut être remplacée. La priorité de l'incident est classée dans la matrice de priorité des incidents en fonction des niveaux d'urgence et d'impact sélectionnés.

Ce champ s'affiche uniquement si vous disposez du droit d'accès Incidents - Remplacer la priorité. Pour remplacer la priorité d'un incident, activez cette case à cocher.

Priorité

Définit l'ordre de résolution des incidents en fonction de leur impact et de leur urgence. Si vous ne disposez du droit d'accès Incidents - Remplacer la priorité, la priorité est générée par le système et accessible en lecture seule. Sinon, activez la case à cocher la case Remplacer la priorité, puis sélectionnez une priorité dans la liste déroulante : Faible, Moyen(ne) et Elevé(e).

Date de création

Après soumission d'un incident, affiche la date et l'heure de création de cet incident. Ce champ est en lecture seule.

Date de début

Définit la date à laquelle il est prévu que l'informaticien commence à travailler sur cet incident.

Remarque : Vous devez disposer du droit d'accès Incident - Créer/Modifier pour afficher ce champ.

Date de fin prévue

Définit la date à laquelle il est prévu que l'informaticien termine le travail et marque cet incident comme résolu.

Effort total estimé

Définit l'effort total estimé nécessaire à la résolution de cet incident.

Remarque : Vous devez disposer du droit d'accès Incident - Créer/Modifier pour afficher ce champ.

Effort total réel (heures)

Affiche la somme de toutes les heures d'entrées d'effort pour l'incident. Ce champ est en lecture seule.

Date de résolution

Indique la date à laquelle le statut de l'incident a été défini sur Résolu(e).

Date de vérification

Indique la date à laquelle la résolution de l'incident a été acceptée et vérifiée à des fins de clôture.

Pièce jointe

Indique si un fichier correspondant à cet incident soit être joint. Cliquez sur l'icône Parcourir et sélectionnez le fichier à joindre. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 pièces jointes.

4. Dans la section Contact principal, remplissez les champs suivants :

Nom

Définit le contact pour cet incident. Par défaut, il s'agit de la ressource actuellement connectée.

Courriel

Définit l'adresse électronique du contact principal.

Téléphone personnel

Définit le numéro de téléphone personnel du contact principal.

Téléphone professionnel

Définit le numéro de téléphone professionnel du contact principal.

Téléphone portable

Définit le numéro de téléphone portable du contact principal.

Récepteur d'appels

Définit le numéro de récepteur d'appels du contact principal.

Fax

Définit le numéro de fax du contact principal.

5. Enregistrez les modifications.

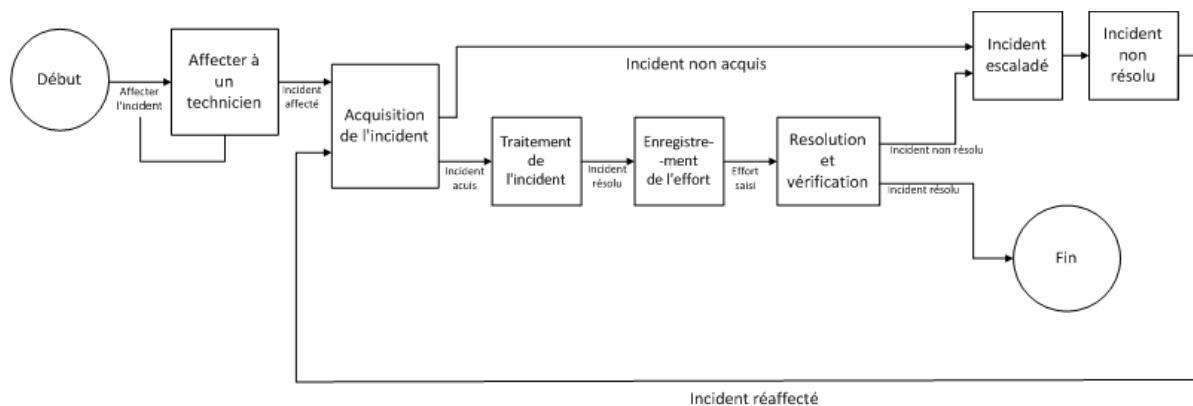
Processus d'affectation d'incidents

Les administrateurs de processus utilisent le processus d'affectation et d'approbation d'incidents pour gérer l'affectation, la révision et la finalisation des incidents. Par défaut, ce processus est inactif. L'administrateur de processus doit donc activer ce processus. Le demandeur journalise un incident et le processus est automatiquement lancé. Vous pouvez personnaliser le processus à l'aide de règles métier supplémentaires, après approbation de l'administrateur de processus.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Flux de processus d'affectation d'incidents

Certaines étapes du processus d'affectation des incidents peuvent être déclenchées.



Les étapes suivantes peuvent être déclenchées dans le processus :

Affecter un informaticien

Cette étape est déclenchée lors de la première journalisation d'un incident. Suite à cette étape, CA Clarity PPM exécute le job Affecter des incidents. A l'issue de ce job, cette étape est marquée comme étant terminée. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il révise l'incident auquel il a été affecté. Une fois cette étape terminée, l'étape Acquérir l'incident démarre.

Acquérir l'incident

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Affecter un informaticien ou de l'étape Incident non résolu. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il révise et accepte l'incident nouvellement affecté. Lors de la révision de cette action, l'informaticien peut accepter ou rejeter l'affectation. Si l'affectation est rejetée, l'étape Incident escaladé commence. Si l'affectation est acceptée, l'étape Travail sur l'incident commence.

Travail sur l'incident

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Acquérir l'incident. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il commence à travailler sur la nouvelle affectation. L'informaticien travaille ensuite sur l'incident, puis marque l'action comme étant terminée. Une fois l'action marquée comme terminée, l'étape Enregistrer l'effort commence.

Enregistrer l'effort

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Travail sur l'incident. Une action est ensuite envoyée à l'informaticien pour qu'il enregistre l'effort fourni pour l'incident. L'informaticien doit ensuite enregistrer l'effort et marquer l'action comme étant terminée. Une fois l'action marquée comme terminée, l'étape Vérification de la résolution commence.

Vérification de la résolution

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Enregistrer l'effort. Une action est ensuite envoyée au demandeur pour qu'il vérifie et confirme que l'incident a été résolu de manière satisfaisante. Lors de la révision de l'action, le demandeur peut approuver ou rejeter la résolution. Si la résolution est approuvée, le processus se termine. Si la résolution est rejetée, l'étape Incident escaladé commence.

Incident escaladé

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Acquérir l'incident ou de l'étape Vérification de la résolution. Cette étape modifie le statut de l'incident par Escaladé(e). Une fois cette étape terminée, l'étape Incident non résolu démarre.

Incident non résolu

Cette étape est déclenchée à l'issue de l'étape Incident escaladé. Le responsable informatique reçoit ensuite une notification indiquant que l'incident n'a pas été résolu : il est invité à réviser et à réaffecter l'incident. Lorsque le responsable informatique marque l'action comme étant terminée, l'étape Acquérir l'incident commence.

Lancement et finalisation du processus d'affectation des incidents

Lancement du processus

Une fois le processus d'affectation validé et activé, le processus peut être lancé à partir de la page Incident : Processus. Une instance du processus d'affectation des incidents est créée automatiquement à chaque fois qu'un incident est soumis à approbation.

Finalisation du processus

Le processus d'affectation des incidents se termine lorsque l'étape **Vérification de la résolution** est terminée.

Résolution et clôture d'incidents

Résolution des incidents

Une fois que l'informaticien a résolu l'incident, ouvrez l'incident et modifiez son statut en le définissant sur Résolu(e). Saisissez ensuite une date dans le champ Date de résolution. Pour apporter d'autres modifications, utilisez la page Propriétés de l'incident. Si vous modifiez le statut d'un incident sur Résolu(e) pendant que le processus d'affectation d'incidents est encore actif, une notification est déclenchée. La notification indique au demandeur de vérifier et de confirmer la résolution.

Remarque : Pour sélectionner et enregistrer une date dans le champ Date de résolution, vous devez disposer du droit d'accès Incident - Créer/Modifier.

Clôture d'incidents

Une fois que le demandeur a accepté la résolution de l'incident, l'informaticien doit modifier le statut de cet incident en le définissant sur Clôturé(e). Le statut est spécifié sur la page Propriétés de l'incident. Si le processus d'affectation des incidents est actif, la définition du statut d'un incident sur Clôturé(e) déclenche l'envoi d'une notification. Cette notification informe le demandeur de la clôture de l'incident. Ce processus ne modifie pas le statut de l'incident, qui reste Clôturé(e).

Affichage d'incidents nouvellement affectés

Les informaticiens reçoivent des notifications lorsqu'un responsable informatique affecte du travail sur un incident. La procédure suivante explique comment afficher les notifications d'incident.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Personnel, cliquez sur Organiseur.
Le portlet Actions s'affiche avec d'autres portlets.
2. Cliquez sur Notifications.
3. Dans le champ Afficher, sélectionnez Incidents.
Le nombre de notifications d'incident que vous avez reçues s'affiche.
4. Dans ce portlet, cliquez sur le lien Incidents.
La page Notifications s'affiche.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Affectation de ressources aux incidents

Vérifiez que tous les incidents sont affectés à une ressource. Pour affecter et réaffecter des incidents, utilisez le champ Affecter à de la page Liste des incidents. Ce champ apparaît sur la page après la première soumission de l'incident.

Lorsque vous affectez un incident, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. La réception de notifications dépend des paramètres de notification définis par l'utilisateur affecté.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur la description courte de l'incident.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur le bouton Parcourir situé à côté du champ Affecter à.
La ressource sélectionnée est affectée à l'incident.
4. Enregistrez les modifications.

Réaffectation des incidents

Vous pouvez réaffecter des incidents non résolus à un autre utilisateur. Lorsque vous affectez un incident, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. La réception de notifications dépend des paramètres de notification définis par l'utilisateur affecté.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Activez la case à cocher située à côté de l'incident que vous souhaitez réaffecter.
3. Cliquez sur Réaffecter.
La page Sélectionner des ressources s'affiche.
4. Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez affecter.

5. Cliquez sur Réaffecter.
La page Confirmation s'affiche.
6. Cliquez sur Réaffecter.

Modification des informations de contact de l'incident

Par défaut, le contact principal est la ressource actuellement connectée et inclut les informations de contact par défaut de la ressource. Lorsque vous affectez une autre ressource en tant que contact principal pour cet incident, les informations de contact de la ressource sont également mises à jour lors de l'enregistrement de la page.

Si vous modifiez les informations de contact de la ressource, les modifications seront enregistrées pour cet incident. Les informations de contact par défaut de la ressource demeurent inchangées.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des ressources*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Faites défiler la page pour afficher la section Contact principal de la page.
4. Dans le champ Nom, sélectionnez une autre ressource comme contact principal.
5. Enregistrez les modifications.

Modification de la catégorie d'un incident

Vous pouvez spécifier ou modifier la catégorie d'un incident. Les catégories d'incident permettent de distinguer les incidents réels des demandes de service informatique.

Tous les incidents doivent appartenir à une catégorie d'incident. Le mappage des catégories d'incident peut s'effectuer au niveau de l'investissement ou au niveau de l'administration. Ces deux opérations nécessitent des droits d'accès particuliers. La procédure suivante explique comment modifier la catégorie d'un incident.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des ressources*.

Procédez comme suit :

1. Dans la page Liste des incidents, cliquez sur la description courte de l'incident pour ouvrir l'incident.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans le champ Catégorie, sélectionnez une nouvelle catégorie.
3. Enregistrez les modifications.

Priorité de l'incident

Vous pouvez modifier ou remplacer la priorité de l'incident. La priorité d'un incident permet aux responsables informatiques de d'établir un plan de résolution des incidents. La priorité d'un incident est une valeur générée par le système via la matrice de priorité des incidents.

Modification de la priorité d'un incident

Pour modifier la priorité d'un incident, utilisez les champs Impact et Urgence. Vous pouvez également ajuster les valeurs d'impact et d'urgence en modifiant les données temporelles de l'incident ou en modifiant provisoirement le matériel ou les logiciels affectés.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.

3. Procédez comme suit :
 - Pour modifier l'impact de l'incident, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Impact. Les options suivantes sont disponibles : Faible, Moyen(ne) ou Elevé(e).
 - Pour modifier l'urgence de l'incident, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Urgence. Les options suivantes sont disponibles : Faible, Moyen(ne) ou Elevé(e).
4. Cliquez sur Save.

Remplacement de la priorité d'un incident

Lors de la phase d'évaluation de la priorité d'un incident, vous pouvez remplacer la priorité de cet incident dans la file d'attente.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Activez la case à cocher Remplacer la priorité.
Si vous ne disposez du droit d'accès *Incidents - Remplacer la priorité*, le champ Remplacer la priorité apparaît en lecture seule.
4. Sélectionnez une priorité dans le menu déroulant. Les options suivantes sont disponibles : Faible, Moyen(ne) ou Elevé(e).
5. Enregistrez les modifications.

Matrice de priorité des incidents

La priorité d'un incident est fonction de son impact et de son urgence. En fonction des paramètres configurés dans la matrice de priorité des incidents, l'administrateur CA Clarity PPM définit des priorités. Utilisez la matrice de priorité des incidents pour mesurer les valeurs d'impact en fonction des valeurs d'urgence.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Modification du statut d'un incident

Le statut d'un incident représente son état actuel dans CA Clarity PPM. Lorsque vous journalisez pour la première fois un incident, le statut de cet incident est défini sur Nouveau. A mesure que le travail avance sur cet incident, son statut change. Le champ Statut permet de modifier son état.

Voici une liste des valeurs pouvant être définies pour le statut d'un incident :

Nouveau

L'incident est nouveau et n'a été ni révisé ni résolu.

Affecté(e)

L'incident est ouvert et une ressource a été affectée dans le champ Affecter à.

En cours de traitement

L'incident est ouvert et l'informaticien travaille sur l'incident.

Escaladé(e)

L'incident est ouvert, mais nécessite une autorisation de plus haut niveau pour investir des ressources.

On Hold

L'incident est ouvert. L'informaticien nécessite cependant d'autres informations pour résoudre l'incident.

Résolu

L'incident n'est plus ouvert. Soit l'informaticien ne peut pas reproduire l'incident, car le demandeur n'a pas fourni les informations requises ou n'est plus en contact avec le service d'assistance. Soit l'incident est fermé, mais doit encore être vérifié par le demandeur. Si le processus d'affectation des incidents est actif, la définition du statut d'un incident sur Résolu(e) déclenche l'envoi d'une notification. La notification indique au demandeur de vérifier et de confirmer la résolution.

Clôturé

L'incident n'est plus ouvert. Le demandeur est satisfait de la résolution de l'incident. Le statut des incidents importés dans CA Clarity PPM via XML Open Gateway est Clôturé(e).

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Statut.

4. Cliquez sur Save.

Marquage d'incidents pour la conversion

La portée d'un incident peut parfois nécessiter la gestion comme projet ou comme tâche de projet. L'informaticien affecté pour travailler sur l'incident marque l'incident pour la conversion, puis affecte cet incident à un chef de projets.

En fonction des paramètres de notification définis pour le chef de projets, celui-ci reçoit une notification pour convertir l'incident en projet ou en tâche de projet.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Activez la case à cocher Marqué(e) pour conversion.
4. Dans le champ Chef de projets affecté, sélectionnez un chef de projets.
5. Enregistrez les modifications.

Saisie du temps passé (incident)

Vous pouvez établir une liaison directe avec votre feuille de temps pour enregistrer le temps consacré aux incidents auxquels vous êtes affecté. Utilisez le bouton Saisir le temps dans les pages Effort d'incident et Propriétés de l'incident.

La page Effort d'incident affiche une liste chronologique des entrées de la feuille de temps que vous avez enregistrées pour cet incident. L'effort d'incident sert à calculer le coût d'un travail non prévu. Le temps saisi pour cet incident n'est pas transféré lors de la conversion de l'incident. L'effort d'incident et l'effort du nouveau projet ou de la nouvelle tâche représentent des activités distinctes et font l'objet d'un suivi de temps séparé.

Vous pouvez saisir le temps consacré au travail sur ces incidents à partir de l'incident ou des feuilles de temps CA Clarity PPM.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur Saisir le temps.
La page Sélectionner un investissement et une période s'affiche.
4. Remplissez les champs suivants :

Par investissement

Spécifie l'investissement à imputer pour le coût final. Les investissements que vous pouvez sélectionner sont basés sur les critères suivants :

- La catégorie d'incidents associée
- Les incidents pour lesquels vous disposez de droits d'accès pour le suivi des incidents

Par période

Sélectionnez une période de feuille de temps ouverte dans la liste déroulante.

5. Cliquez sur Enregistrer et revenir.
La feuille de temps sélectionnée pour la période s'ouvre.
6. Journalisez le temps passé sur cet incident dans votre feuille de temps.

Affichage des associations de projets et de tâches

La page Associations d'incidents permet d'afficher une liste des projets et des tâches de projet associés à l'incident. Une association avec l'incident est établie pour chaque création de projet ou de tâche de projet pour cet incident.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur le lien Description courte de l'incident, puis cliquez sur Associations.

Gestion des notes des incidents

La page Notes des incidents permet d'ajouter et d'afficher des notes privées et publiques. Les notes servent à enregistrer des informations supplémentaires sur l'incident sur lequel vous travaillez. Toutes les notes ajoutées par l'informaticien sont répertoriées dans une liste, par ordre chronologique. Vous pouvez afficher et trier la liste des notes et ajouter des notes supplémentaires.

Par défaut, toutes les notes d'incidents sont publiques et visibles par le demandeur et l'informaticien. Après enregistrement d'une note, celle-ci devient en lecture seule et ne peut être ni modifiée ni supprimée. Des données d'horodatage et le nom de la ressource ayant ajouté la note sont enregistrés avec la note.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Ajouter des notes](#) (page 37)
- [Afficher des notes](#) (page 38)

Ajout de notes aux incidents

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Pour ouvrir un incident et y ajouter une note, cliquez sur Description courte.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans le menu Notes, remplissez les champs suivants :

Objet

Définit l'objet de la note.

Description

Définit une description courte de la note.

4. Cliquez sur Ajouter.

La nouvelle note apparaît dans la liste. Les notes sont répertoriées dans leur de création. La note la plus récente apparaît en tête de liste.

5. Pour trier la liste, cliquez sur l'en-tête de colonne.

Par exemple, pour trier la liste par objet, cliquez sur l'en-tête de colonne Objet. Une fois le tri effectué, une flèche apparaît à côté de l'en-tête.

Pour revenir à l'ordre de tri précédent, recliquez sur l'en-tête de la colonne. Procédez de même pour trier les données des colonnes Auteur de la saisie et Date de saisie.

6. Cliquez sur Revenir.

Affichage de notes d'incidents

Vous pouvez afficher une présentation de toutes les notes pour un incident particulier. Toutes les notes supplémentaires apparaissent dans la liste des notes.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'incident.
2. Cliquez sur Notes.
3. Pour ouvrir la note, cliquez sur l'objet de la note.
Les détails de la remarque s'affichent.
4. Cliquez sur Revenir.

Affichage des champs d'audit pour les incidents

Vous pouvez afficher toutes les valeurs (anciennes et nouvelles) des champs modifiés, ainsi que la ressource qui a apporté ces modifications et la date de la modification. Les champs s'affichent dans la moitié inférieure de la page Piste d'audit de l'incident.

Pour enregistrer une piste d'audit, vous devez configurer les attributs de propriétés des champs propres à l'audit.

Pour plus d'informations, contactez votre administrateur CA Clarity PPM ou reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur la description courte de l'incident.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur Audit.
La page Piste d'audit apparaît.

Gestion des processus automatisés d'incident

Vous pouvez créer et supprimer des processus automatisés d'incident, mais aussi effectuer le suivi de leur avancement. Vérifiez que les processus correspondants sont actifs et valides.

Remarque : Vous devez disposer des droits d'accès appropriés pour pouvoir accéder à ce menu.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur la description courte de l'incident.
La page Propriétés apparaît.
3. Cliquez sur Processus.
La page Processus apparaît.

4. Dans le menu Processus, cliquez sur les sous-menus suivants pour afficher les processus et leurs états :
 - Disponible : Répertorie tous les processus déjà créées pour cet incident.
 - Lancé(e) : Répertorie les processus déjà lancés.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Conversion d'incidents en travail prévu

La conversion d'un incident ou d'une demande de travail en projet ou en tâche de projet permet de convertir un travail non prévu en travail prévu. Lorsque les incidents deviennent des tâches prévues, ils sont convertis en projets ou en tâches de projet.

1. L'informaticien est généralement affecté pour réaliser les tâches suivantes sur l'incident :
 - a. Il marque l'incident pour conversion.
 - b. Il affecte l'incident à un chef de projets.
 - c. Il ferme l'incident.
2. Le chef de projets convertit l'incident en projet ou en tâche de projet. Seul le chef de projets affecté à l'incident peut convertir l'incident en projet ou en tâche de projet.

Vous pouvez effectuer le suivi des projets et des tâches de projets associés à l'incident. Après conversion d'un incident, utilisez la page Associations d'incidents.

Conversion d'incidents en projets

Si vous recevez une notification d'un informaticien vous demandant de convertir un incident en tâche de projet, utilisez cette notification pour établir un lien avec l'incident. La méthode de notification dépend des paramètres de notification que vous avez définis.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents. La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur Incidents qui me sont affectés.

3. Activez la case à cocher située à côté de l'incident, puis cliquez sur Convertir en projet.
La page Sélectionner un type de conversion s'affiche.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour convertir l'incident en nouveau projet basé sur un modèle de projet :
 - Sélectionnez Projet à partir d'un modèle, puis cliquez sur Suivant.
La page Sélectionner un modèle de projet apparaît.
 - Sélectionnez le modèle de projet.
 - Pour convertir l'incident en nouveau projet, sélectionnez Projet.
5. Cliquez sur Suivant.
La page Crée apparaît. Plusieurs informations figurant dans la page de l'incident (par exemple, le nom du projet, le responsable, les dates de début et de fin) sont recopiées dans la page du projet.
6. Remplissez les autres champs de la page.
Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.
7. Enregistrez les modifications.
Remarque : Si du travail supplémentaire est requis pour résoudre l'incident, le personnel informatique du projet peut rouvrir cet incident.

Conversion d'incidents en tâches de projet

Si vous recevez une notification pour convertir un incident en tâche de projet, utilisez l'action pour établir un lien avec l'incident. Chaque nouvelle tâche de projet créée est ajoutée au bas de l'organigramme des tâches du projet.

Seul le chef de projets affecté à l'incident peut convertir l'incident en tâche de projet. Vous pouvez uniquement associer une tâche à un projet existant et actif. Vous ne pouvez convertir qu'un incident à la fois.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Incidents.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur Incidents qui me sont affectés.
3. Activez la case à cocher située à côté de l'incident, puis cliquez sur Convertir en tâche.
La page Sélectionner un projet apparaît.

4. Sélectionnez le projet que vous souhaitez associer à la tâche.

5. Cliquez sur Ajouter.

La page Créer apparaît.

Plusieurs informations figurant dans la page de l'incident (par exemple, le nom du projet, le responsable, les dates de début et de fin) sont recopierées dans la page de la tâche.

6. Remplissez les autres champs de la page.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

7. Enregistrez les modifications.

Remarque : Si du travail supplémentaire est requis pour résoudre l'incident, le personnel informatique du projet peut rouvrir cet incident.

Mappage de données d'incident

Lorsqu'un incident est converti en projet ou en tâche de projet, les données sont transférées avec l'incident vers le nouveau projet. Si le contact ou la ressource eu affectée n'est pas un membre de l'équipe du projet, les données ne sont pas transférées. Les données d'effort ne sont pas transférées vers le projet ou la tâche de projet lors de la conversion. De même, les attributs personnalisés dans l'objet Incident ne sont pas convertis en attributs personnalisés identiques dans le projet ou la tâche.

Lors de la conversion d'un incident en projet ou en tâche de projet, vous ne pouvez pas établir de liaison inverse entre le projet ou la tâche du projet vers l'incident. Il doit exister un seul lien entre l'incident et le projet ou la tâche de projet convertis.

Les données déplacées vers le projet ou vers la tâche de projet sont définies dans le tableau suivant :

| Champs Données de l'incident | Champs Données du projet | Champ Tâche du projet |
|------------------------------|--------------------------|------------------------|
| Short Description | Nom du projet | Nom |
| ID de suivi | ID du projet | ID |
| Statut | Statut : Non approuvé(e) | Statut : Non débuté(e) |
| Description détaillée | Description | N/D |
| Chef de projets affecté | Responsable | N/D |
| Date de début | Date de début | Début (date) |
| Date de fin prévue | Date de fin | Fin (date) |

Chapitre 4: Idées

Les idées représentent l'étape initiale de la création d'opportunités d'investissement telles que les projets, les actifs, les applications, les produits, les services, etc. Les idées fondent les bases d'un type spécifique d'investissement en servant de conteneur aux informations pertinentes. Par exemple, vous pouvez avoir une idée suffisamment intéressante pour être évaluée et convertie en projet, en service ou en investissement.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Présentation des idées](#) (page 43)
- [Gestion des idées](#) (page 47)
- [Scénarios de planification de la capacité](#) (page 59)
- [Procédure de gestion des allocations pour les investissements parents](#) (page 60)
- [Dotation d'une équipe en personnel](#) (page 61)
- [Approbation d'idées](#) (page 76)
- [Rejet d'idées](#) (page 77)
- [Conversion d'idées en investissements](#) (page 77)
- [Suppression d'idées](#) (page 79)

Présentation des idées

Les idées permettent de réaliser plus rapidement des analyses en amont, afin d'éliminer les idées inutiles avant qu'elles ne soient converties en investissements et qu'elles monopolisent des ressources essentielles. Vous pouvez ainsi effectuer le suivi des idées et les convertir en opportunités d'investissement. Ces opportunités d'investissement peuvent alors être approuvées comme partie intégrante du portefeuille de votre société. Vous pouvez définir une idée pour un projet, un produit, un actif, une application, un service ou toute autre activité.

Vous pouvez également inclure des idées dans une hiérarchie d'investissements. Vous pouvez ajouter une idée en tant qu'enfant dans la hiérarchie des investissements et disposer d'un budget simple et de personnel.

Piste d'audit des idées

La piste d'audit permet de suivre l'historique d'activités spécifiques pour une idée. L'administrateur CA Clarity PPM définit également les champs devant faire l'objet d'un audit et les informations à stocker dans la piste d'audit. Si l'option Piste d'audit est activée pour les idées et que vous disposez des droits d'accès appropriés, la page Audit apparaît lorsque vous ouvrez l'idée. Utilisez ce menu pour afficher un journal des enregistrements de modification, d'ajout ou de suppression réalisés pour les champs choisis pour l'audit.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Composants des idées

Les incidents comprennent les éléments suivants :

Propriétés de l'idée

Les pages Propriétés de l'idée permettent de définir les informations de base de l'idée, de son sujet à sa planification. De plus, vous pouvez définir les propriétés du budget à partir des pages de propriétés.

Equipe

Le menu Équipe permet de mettre en place une équipe regroupant le personnel chargé d'effectuer le travail.

Budget

Ce composant permet de créer un budget simple et/ou des prévisions pour votre idée.

Rapports

Les rapports CA Clarity PPM permettent d'effectuer le suivi et d'analyser les activités et l'avancement des idées.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Fonctionnement du flux de statut des idées

Les nouvelles idées apparaissent avec le statut Non approuvé(e). Lorsque vous soumettez une idée pour approbation, le statut d'idée change et est défini sur Soumis(e) pour approbation. Le responsable de l'approbation peut approuver, rejeter ou modifier le statut de l'idée en le définissant sur Inachevé(e). Les processus automatisés d'idée déplacent alors le flux de travaux.

Fonctionnement du processus d'approbation d'idées

Le processus d'approbation d'idées est un processus d'idée prédéfini qui permet aux administrateurs de processus CA Clarity PPM de gérer les opérations de soumission, de révision, d'approbation ou de rejet des idées. Par défaut, ce processus est inactif. L'administrateur de processus CA Clarity PPM doit activer ce processus avant de commencer à gérer les idées.

Vous pouvez personnaliser ce processus à l'aide de règles métier supplémentaires. Le processus requiert l'approbation de l'administrateur de processus CA Clarity PPM.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel d'administration*.

Pour chaque action envoyée via ce processus, une notification correspondant à l'action est également envoyée. Le processus verrouille le statut de l'idée pendant toute la durée du processus d'approbation et n'autorise aucun approbateur à le modifier manuellement.

Voici une liste des étapes déclenchées par le processus d'approbation d'idées :

Définir le statut sur Approuvé(e)

Cette étape est déclenchée lorsqu'un approbateur utilise l'action pour approuver l'idée. Le statut de l'idée est défini sur Approuvé(e).

Définir le statut sur Rejeté(e)

Cette étape est déclenchée lorsqu'un approbateur utilise l'action pour rejeter l'idée. Le statut de l'idée est défini sur Rejeté(e).

Définir le statut sur Inachevé(e)

Cette étape est déclenchée lorsqu'un approbateur utilise l'action pour marquer l'idée comme étant inachevée. Le statut de l'idée est défini sur Inachevé(e).

Resoumettre

Cette étape permet de créer et d'envoyer une action au demandeur initial de l'idée pour que celui-ci finalise et resoumettre l'idée. L'approuveur utilise l'action pour resoumettre l'idée ou définit le statut de l'idée sur Soumis(e).

Notification d'approbation

Envoye une notification au demandeur initial de l'idée indiquant que l'idée a été approuvée.

Notification de rejet

Envoye une notification au demandeur initial de l'idée indiquant que l'idée a été rejetée.

Définir le statut sur Soumis(e)

Cette étape est déclenchée lorsqu'un approuveur utilise l'action pour resoumettre l'idée. Le statut de l'idée est défini sur Soumis(e). Le processus reprend depuis le début.

Lancement du processus d'approbation d'idées

Une instance du processus d'approbation d'idées est automatiquement créée à chaque fois que vous soumettez des idées pour approbation. Au cours de ce processus, l'approbateur révise l'idée. Vous pouvez approuver l'idée, la rejeter ou la définir comme étant inachevée pour solliciter des informations supplémentaires au demandeur initial d'idée. Dès que votre idée est approuvée, vous pouvez la convertir en projet, en service ou en investissement pour lequel vous disposez de droits de création.

Remarque : Vous disposez de droits d'accès pour un seul processus d'approbation d'idées à la fois. L'administrateur de processus peut octroyer des droits d'accès à un seul processus d'approbation d'idées. Dans le cas contraire, une erreur se produira lorsque vous cliquerez sur Soumettre pour approbation.

Envoi d'actions pour l'approbation d'idées

Lorsque vous soumettez une idée pour approbation, une instance du processus d'approbation d'idées est créée. Une action est envoyée à chaque utilisateur (approbateur) ayant le droit d'approuver l'idée. L'approbateur reçoit une action de révision et d'approbation de l'idée.

Une autre action est envoyée au demandeur initial de l'idée lorsque l'idée est approuvée ou rejetée. Si le statut est modifié et défini sur Inachevé(e), le demandeur initial de l'idée reçoit une action lui demandant de fournir des informations supplémentaires et de resoumettre l'idée.

Etant donné que plusieurs utilisateurs peuvent disposer du droit d'approbation d'idée, des réponses contradictoires peuvent être enregistrées. Par exemple, un approbateur peut approuver l'idée et un autre la rejeter avant de lancer le cycle du moteur de processus en arrière-plan. Dans ce cas, les actions en attente sont fermées (le cas échéant) et de nouvelles copies de la même action sont envoyées. La nouvelle action indique que des réponses contradictoires ont été reçues.

Approbation d'idées à partir d'actions

En tant qu'approbateur, vous pouvez recevoir des actions lorsque le demandeur initial d'une idée la soumet pour approbation. Vous pouvez réviser l'idée, puis l'approuver à partir de l'action en cliquant sur Approuvé(e).

Remarque : Le processus d'approbation d'idées modifie le statut et le définit sur Lecture seule. Vous devez alors approuver l'idée à partir de l'action en cliquant sur Approuvé(e).

Fin du processus d'approbation d'idées

Le processus d'approbation d'idées prend fin lorsque vous approuvez, rejetez ou supprimez une idée.

Idées importées à partir d'un autre système d'enregistrement

Les utilisateurs utilisent généralement un autre système d'enregistrement d'idées que CA Clarity PPM. Pour cette raison, vous pouvez importer les idées à partir d'un autre système d'enregistrement via l'interface XML Open Gateway afin de les afficher et de les gérer dans CA Clarity PPM. Une fois importées, les idées sont prêtes à faire partie du processus de gestion des portefeuilles.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel du développeur XML Open Gateway*.

Gestion des idées

Une idée constitue le point de départ de la création et de la maintenance des investissements dans CA Clarity PPM.

Dans la page *Idées*, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- [Créer des idées](#) (page 47)
- [Gérez les propriétés des idées](#) (page 51)
- [Définir des informations de planification](#) (page 53)
- [Définir des informations budgétaires](#) (page 55)
- [Mettre en place une équipe](#) (page 61)
- [Evaluier des idées à l'aide de scénarios de planification de la capacité](#) (page 59)
- [Gérer des allocations des investissements parents](#) (page 60)
- [Supprimer des idées](#) (page 79)

Création d'idées

La page *Créer une idée* permet de définir les propriétés générales de l'idée, les coûts et bénéfices estimés, ainsi qu'une description détaillée. Vous pouvez également lancer le processus Approbation d'idées. Certaines propriétés des idées sont utilisées lors de la conversion d'une idée en projet, en service ou en investissement.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur New.
La page *Créer* apparaît.

3. Dans la section Général de la page, remplissez les champs obligatoires suivants :

Objet

Permet de définir le nom et le récapitulatif de l'idée. Lorsque vous convertissez des données en projet, en service ou en investissement, l'objet est utilisé comme lien entre l'investissement et l'idée. Au cours du processus de conversion, l'objet devient la description de l'investissement.

ID de l'idée

Définit un ID unique pour l'idée. Si la numération automatique est configurée, ce champ est en lecture seule. Au cours du processus de conversion, l'ID de l'idée correspond au nom de l'investissement.

Priorité de l'idée

Permet de définir la valeur affectée à l'idée par le responsable de l'idée. La valeur correspond à la priorité de risque. Les options suivantes sont disponibles : Faible (par défaut), Moyen(ne) ou Elevé(e).

Description

Fournit une description de l'idée.

Responsable

Définit le nom de la ressource propriétaire de l'idée et chargée de gérer cette idée.

Le responsable de l'idée peut accéder au budget de l'idée et aux propriétés de planification.

Demandeur initial

Permet de définir le nom de la ressource à l'origine de la demande d'idée. Par défaut, ce champ affiche le nom de la ressource qui a créé l'idée.

Remarque : Si vous sélectionnez une autre ressource, il se peut que vous perdiez les droits d'accès nécessaires pour afficher cette idée. Pour afficher cette idée, vous devez notamment disposer du droit d'accès Idée - Afficher - Tout ou Ressource - Idée - Afficher.

Actif

Spécifie si l'idée est active. Activez l'idée pour autoriser les ressources à l'afficher dans un portlet de planification de la capacité.

Par défaut : option sélectionnée

Notes générales

Toute information supplémentaire concernant l'idée ne figurant pas dans la description de l'idée.

-
4. Si nécessaire, remplissez les champs suivants de la section Coûts et bénéfices estimés de la page. Certaines de ces propriétés sont utilisées lors de la conversion d'une idée en projet, en service ou en investissement :

Type d'estimation

Permet de définir le type d'estimation pour les bénéfices, les coûts et l'impact sur le chiffre d'affaires de l'idée.

Code de la devise

Définit la devise du système. Ce champ est en lecture seule. Si l'option Multidevise est activée, tous les codes de devises actives apparaissent dans la liste déroulante. Au cours du processus de conversion, le code de la devise devient également celui de l'investissement.

Unité commerciale

Permet de définir l'unité commerciale associée à l'idée.

Description du bénéfice

Permet de décrire de manière générale les bénéfices de l'idée.

Coût estimé

Définit le coût total estimé de l'idée. Au cours du processus de conversion, le coût estimé correspond au coût prévu de l'investissement.

Bénéfice estimé

Permet de définir les bénéfices financiers totaux estimés de l'idée, à la fois en termes de chiffres d'affaires et d'économies.

Date de début estimée

Indique la date de début estimée de l'idée. Cette date doit être égale ou antérieure à la date de fin estimée.

Date de fin estimée

Indique la date de fin estimée de l'idée. Cette date doit être égale ou antérieure à la date de fin estimée.

Date de rentabilité

Définit la date de rentabilité estimée pour l'idée. Au cours du processus de conversion, la date de rentabilité correspond à la date de rentabilité budgétaire pour l'investissement.

5. Dans la section Description détaillée, remplissez les champs suivants :

Impact sur les initiatives existantes

Permet de décrire l'impact que l'idée peut avoir sur les initiatives existantes.

Risques

Permet de décrire les risques, que l'idée soit ou non mise en oeuvre.

Dépendances

Permet de décrire les dépendances ou de répertorier les dépendances incluses dans l'idée.

6. Dans la section Organigramme organisationnel, cliquez sur l'icône Parcourir situé à côté de l'organigramme organisationnel que vous souhaitez associer à l'idée à des fins de sécurité, d'organisation ou de création de rapports.

Le département portant le nom de l'organigramme organisationnel permet d'associer l'idée à un département CA Clarity PPM. Si plusieurs organigrammes organisationnels existent, le département portant le nom de l'organigramme organisationnel est répertorié en dernier.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

7. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Enregistrez la nouvelle idée.

La nouvelle idée apparaît dans la liste de la page Idées avec le statut Non approuvé(e).

- Pour enregistrer la nouvelle idée et la soumettre pour approbation, cliquez sur Soumettre pour approbation.

La nouvelle idée apparaît dans la liste de la page Idées avec le statut Soumis(e) pour approbation.

Propriétés principales

Les propriétés principales vous permettent de définir les informations de base sur l'idée.

Procédez comme suit :

1. Pour afficher les propriétés principales, ouvrez l'idée.
La page Général apparaît.
2. Dans le menu Propriétés, cliquez sur les liens pour accéder à d'autres pages de propriétés principales.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Modifier les informations générales](#) (page 51), telles que le nom, le responsable, les objectifs, le statut, l'alignement et les associations d'organigrammes organisationnels.
- [Gérer les informations de planification](#) (page 53), telles que les dates de début et de fin, ainsi que les méthodes de suivi.
- [Gérer les informations budgétaires](#) (page 55), telles que le coût et le bénéfice prévus, la valeur actualisée nette (VAN) et les mesures de rentabilité.

Procédure de gestion des informations générales

Dans la page Propriétés pour une idée, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- [Associer l'idée à un organigramme organisationnel](#) (page 51)
- [Définir le responsable cible](#) (page 51)
- [Afficher un récapitulatif des coûts et bénéfices estimés](#) (page 52)
- [Afficher une description détaillée de l'idée](#) (page 52)
- [Soumettre une idée pour approbation](#) (page 52)
- [Demander des informations sur l'idée](#) (page 53)

Vous pouvez modifier les propriétés générales dans cette page ou dans la page des listes d'idées.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Association d'idées avec des organigrammes organisationnels

Les organigrammes organisationnels permettent de contrôler l'accès, les hiérarchies de départements et les rapports. S'il existe au moins un organigramme organisationnel pour les idées, vous pouvez associer l'un de ces organigrammes à votre idée.

L'organigramme organisationnel nommé Département permet d'associer une idée à un département CA Clarity PPM. S'il existe plusieurs organigrammes, l'organigramme organisationnel du département est répertorié en dernier.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Définition d'un responsable cible

Le responsable cible est la ressource chargée de gérer l'idée lors de sa conversion en projet, en service ou en investissement. Il est recommandé de remplir ce champ.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Pour affecter un responsable cible, cliquez sur l'objet de l'idée.
La page Propriétés apparaît.

3. Dans le champ Responsable cible, sélectionnez une ressource.

Remarque : Vous devez remplir ce champ avant de convertir l'idée en projet, en service ou en investissement. Si vous ne remplissez pas ce champ, la ressource identifiée comme responsable de l'idée devient le responsable du projet, du service ou de l'investissement.

Affichage des coûts et bénéfices estimés

Une présentation globale des coûts et bénéfices estimés de l'idée apparaît dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés. Les champs qui s'affichent dans cette section sont les mêmes que ceux qui apparaissent lors de la création de l'idée, sur la page Créer une idée.

Affichage d'une description détaillée

Affichez et modifiez l'influence de l'idée sur les initiatives existantes, les risques de l'idée et les dépendances de l'idée sur les initiatives existantes. Pour afficher ces données, utilisez la section Description détaillée de la page Propriétés.

Soumission d'idées pour approbation

Soumettez la nouvelle idée pour approbation. Vous pouvez également soumettre une idée pour approbation lors du processus de création.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée que vous souhaitez soumettre pour approbation.
La page Propriétés apparaît.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur Soumettre pour approbation.
 - Modifiez le statut et définissez-le sur Soumis(e) pour approbation, puis cliquez sur Enregistrer.
 - Pour revenir à la page Idées, cliquez sur Revenir.

Remarque : Vous pouvez soumettre toutes les idées pour approbation, à l'exception des idées qui ont été converties en projets, en services ou en investissements.

Demande d'informations complémentaires

Une idée soumise pourrait nécessiter des informations supplémentaires avant son approbation et sa conversion en projet, en service ou en investissement.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée soumise.
La page Propriétés apparaît.
3. Modifiez le statut de l'idée soumise et définissez-le sur Inachevé(e).
4. Dans le champ Notes générales, saisissez les notes ou les instructions relatives aux informations supplémentaires que vous souhaitez obtenir du responsable de l'idée.
5. Pour revenir à la page Idées, cliquez sur Enregistrer et revenir.
L'idée apparaît avec le statut Inachevé(e) dans la page Idées.
6. Envoyez une action et une notification au responsable de l'idée pour que celui-ci fournisse des informations supplémentaires et resoumettre l'idée.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Désactivation d'idées

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée à désactiver.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans la section Général de la page, désélectionnez la case à cocher Actif.
4. Cliquez sur Save.

Définition des informations de planification

Pour définir les dates de début et de fin de l'idée, l'ouvrir pour la saisie de temps et définir son code d'imputation, utilisez la page Propriétés d'idée.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.

2. Cliquez sur l'objet de l'idée.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans le menu Propriétés, sélectionnez Propriétés et cliquez sur Planification.
La page Planification apparaît.
4. Dans la section Planification de la page, remplissez les champs suivants. Certaines de ces propriétés sont utilisées lors de la conversion d'une idée en projet, en service ou en investissement :

Date de début

Indique la date de début de l'idée. Lors de la conversion de l'idée en investissement, la date correspond à la date de début de l'investissement.

Date de fin

Indique la date de fin de l'idée. Lors de la conversion de l'idée en investissement, la date devient la date de fin de l'investissement.

Définir les dates du coût prévu

Spécifie si les dates du coût prévu sont synchronisées avec les dates d'investissement. Sélectionnez cette option afin que le plan financier détaillé n'affecte pas les dates du coût prévu.

Par défaut : option sélectionnée

5. Dans la section Suivi de la page, remplissez les champs suivants :

Saisie de temps

Sélectionnez ce champ pour permettre aux membres du personnel d'enregistrer le temps de travail consacré à cette idée dans leurs feuilles de temps.

Important : Pour que les membres du personnel puissent enregistrer le temps de travail consacré aux idées dans leurs feuilles de temps, sélectionnez le champ Saisie de temps.

Par défaut : option sélectionnée

Mode de suivi

Indique la méthode utilisée par les membres du personnel pour saisir le nombre d'heures de travail consacrées à l'idée.

Options :

- Clarity : Les membres du personnel enregistrent le temps à l'aide des feuilles de temps.
- Aucun(e); Les ressources autres que celles de type main-d'oeuvre effectuent le suivi des charges constatées via les justificatifs de transactions ou lors de la saisie des charges constatées dans un planificateur (Open Workbench, par exemple).
- Autre. Permet d'importer les charges constatées à partir d'une application tierce.

Par défaut : Clarity

Code d'imputation

Sélectionnez un code d'imputation par défaut à utiliser pour toutes les tâches de l'idée. Si vous saisissez un autre code d'imputation au niveau de la tâche dans les feuilles de temps, les codes d'imputation de niveau tâche remplaceront le code d'imputation de niveau idée.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

6. Cliquez sur Enregistrer et revenir, ou sur Soumettre pour approbation.

Définition d'informations budgétaires

Les données budgétaires de l'idée sont essentielles pour la gestion et l'analyse des portefeuilles d'idées. Il est fondamental de définir et d'enregistrer les informations relatives aux coûts et aux bénéfices prévus de l'idée, pour évaluer et analyser précisément les idées au cours de la gestion des portefeuilles.

Vous pouvez définir les informations budgétaires dans la page Idées : Propriétés : Principal - Budget. Vous pouvez définir les propriétés du budget ainsi que des mesures. Exemple : informations sur le coût prévu, la VAN, le RSI et la rentabilité de l'idée. Le calcul peut être effectué automatiquement à l'aide du coût du capital. Vous pouvez également utiliser les champs de cette page pour définir les dates de début et de fin de la période du budget. Les propriétés du budget permettent de répartir les dépenses de manière constante et régulière pendant cette période.

Les valeurs des propriétés de budget sont appliquées pendant une seule période, comprise entre les dates de début et de fin de l'idée. Ces dates s'appliquent uniquement à votre idée et non aux investissements parents.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Cliquez sur l'objet de l'idée.
La page Propriétés apparaît.
3. Dans le menu Propriétés, sélectionnez Propriétés et cliquez sur Budget.
La page du budget apparaît.
4. Dans la section Planification financière, remplissez les champs suivants :

Devise

Indique la devise de l'investissement.

Valeur par défaut : devise du système

Budget = valeurs prévues

Spécifie si les valeurs du budget définies dans les propriétés du budget d'un investissement correspondent aux valeurs prévues. Si un plan budgétaire détaillé existe pour l'investissement, toutes les valeurs du champ sont en affichage seul dans la section Budget. Les champs reflètent les valeurs du plan budgétaire détaillé. Si la case à cocher est désactivée, vous pouvez modifier les champs du budget.

Par défaut : option sélectionnée

Calcul des mesures financières

Permet de spécifier le calcul automatique des mesures financières de l'investissement. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous pouvez définir manuellement la mesure financière.

Par défaut : option sélectionnée

5. Dans la section Options des mesures financières, remplissez les champs suivants :

Utiliser le taux système pour le coût total du capital

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système.

Utiliser le taux système de réinvestissement

Sélectionnez le champ pour calculer le coût total du capital en utilisant le taux système de réinvestissement.

Taux système

Affiche le taux système utilisé pour calculer le coût total du capital.

Taux d'investissement

Affiche le taux d'investissement utilisé pour calculer le coût total du capital.

Investissement initial

Définit l'investissement initial pour l'idée.

6. Dans la section Prévision, remplissez les champs suivants : Certaines de ces propriétés sont utilisées lors de la conversion d'une idée en projet, en service ou en investissement :

Coût prévu

Permet de définir les coûts prévus de l'idée. Cette valeur est répartie entre les dates de début et de fin du coût prévu.

Remarque : Lors de la conversion de l'idée en investissement, la valeur du coût prévu remplace le coût estimé saisi dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés de l'idée : Général.

Début du coût prévu

Sélectionnez la date de début du coût prévu pour l'idée.

Fin du coût prévu

Sélectionnez la date d'expiration du coût prévu pour l'idée.

Bénéfice prévu

Permet de définir le bénéfice total prévu que vous recevrez de cette idée.

Remarque : Lors de la conversion de l'idée en investissement, la valeur du bénéfice prévu remplace le bénéfice estimé saisi dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Propriétés de l'idée : Général.

Début du bénéfice prévu

Sélectionnez la date de début du bénéfice prévu pour l'idée.

Fin du bénéfice prévu

Sélectionnez la date d'expiration du bénéfice prévu pour l'idée.

VAN prévue

Affiche la VAN (Valeur actualisée nette) prévue pour l'investissement.

RSI prévu

Affiche le RSI (Retour sur investissement) prévu pour cet investissement.

Rentabilité prévue

Date à laquelle le montant du coût prévu pour l'idée est égal au bénéfice prévu. Ce champ est en lecture seule.

TRI prévu

Affiche le taux de rendement interne prévu pour l'investissement.

TRIM prévu

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne prévu modifié) pour l'investissement.

Délai de remboursement prévu

Affiche la période de remboursement prévue pour l'investissement.

7. Dans la section Budget, remplissez les champs suivants :

Coût budgétaire

Affiche le montant du coût budgété pour l'investissement.

Début du coût budgétaire

Affiche la date de début du coût budgété pour un investissement.

Fin du coût budgétaire

Affiche la date de fin du coût budgété pour un investissement.

Bénéfice budgétaire

Affiche le montant des bénéfices budgétés pour l'investissement.

Début du bénéfice budgétaire

Affiche la date de début du bénéfice budgété pour un investissement.

Fin du bénéfice budgétaire

Affiche la date de fin du bénéfice budgété pour un investissement.

VAN du budget

Affiche la VAN (Valeur actualisée nette) budgétée pour l'investissement.

RSI du budget

Affiche le RSI (Retour sur investissement) budgété pour cet investissement.

Rentabilité budgétaire

Affiche la date à laquelle le montant du coût budgété pour l'idée est égal au bénéfice prévu. Ce champ est en lecture seule.

TRI du budget

Affiche le taux de rendement interne budgété pour l'investissement.

TRIM du budget

Affiche le TRIM (Taux de rendement interne modifié) budgété pour l'investissement.

Délai de remboursement budgétaire (en mois)

Affiche la période de remboursement budgétaire pour l'investissement.

8. Soumettez les modifications.
9. Une présentation globale des coûts et bénéfices estimés s'affiche.

Scénarios de planification de la capacité

Les scénarios vous permettent d'appliquer une méthodologie systématique afin d'optimiser votre idée ou votre portefeuille. Appliquez des scénarios à votre idée afin d'analyser l'impact des modifications de dotation du personnel ou de décalages de dates sur les résultats de votre idée ou de votre portefeuille. Vous pouvez évaluer vos idées en naviguant entre un scénario et le plan de préférence.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Créer des scénarios de planification de la capacité](#) (page 59)
- [Appliquer des scénarios de planification de la capacité à des idées](#) (page 59)

Création de scénarios de planification de la capacité

Vous pouvez créer un scénario de planification de la capacité à partir de toutes les pages d'idée incluant la barre d'outils Scénario. La barre d'outils Scénario se situe sous la barre d'outils de la page.

Vous ne pouvez pas créer de scénarios de portefeuille à partir d'une idée, mais à partir d'un portefeuille.

Application de scénarios de planification de la capacité

Utilisez la barre d'outils du scénario pour sélectionner un scénario de planification de la capacité pour lequel vous disposez de droits d'accès. Lorsque vous ouvrez une idée et que vous sélectionnez un scénario, que ce soit dans une page de planification de la capacité activée pour les scénarios ou dans la page Plan financier des propriétés de l'idée, ce scénario est défini comme scénario en cours.

Procédure de gestion des allocations pour les investissements parents

Pour afficher une liste des investissements et des services auxquels votre idée est allouée, utilisez la page Parents de la hiérarchie des idées. Vous pouvez également y afficher le pourcentage d'allocation de l'idée à chaque parent.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- [Ajouter et supprimer des associations de parents](#) (page 60)
- [Afficher les allocations pour les investissements parents](#) (page 60)
- [Partager l'allocation d'idée pour les différents investissements parents](#) (page 61)
- [Cumuler les coûts de l'idée dans les investissements parents](#) (page 61)

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page de liste s'affiche.
2. Pour afficher l'investissement auquel l'idée est allouée, cliquez sur l'objet de l'idée.
La page Propriétés apparaît.
3. Sélectionnez Hiérarchie.
La page Hiérarchie apparaît. Vous pouvez afficher les détails de l'investissement parent de l'idée.

Ajout et suppression d'associations de parents

Vous pouvez ajouter et supprimer des associations d'investissements pour votre idée, en fonction des règles métier appliquées par votre société. Vous pouvez ajouter ou supprimer des associations dans l'une des pages Définir une allocation de l'investissement parent.

Définition d'allocations pour les investissements parents

Vous pouvez allouer des idées à un ou plusieurs investissements ou services parents. Toutefois, le pourcentage total d'allocation de votre idée par rapport aux investissements parents doit être égal à 100 %. Vous pouvez afficher les montants d'allocation des investissements et services parents de l'idée sur la page Parents de la hiérarchie des idées.

Vous pouvez définir l'allocation d'une idée par rapport à un investissement parent dans cette page.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Hiérarchie.
3. Pour ajouter des investissements parents, cliquez sur Ajouter.
4. Une fois les investissements parents ajoutés, cliquez sur dans le champ Allocation de chaque parent et indiquez l'allocation de l'idée.
5. Cliquez sur Save.

Partage d'idées dans tous les investissements

Vous pouvez partager des idées entre investissements, services et idées. Vous pouvez par exemple partager une idée avec un système téléphonique de banque en ligne qui prend en charge des serveurs dans deux régions d'un pays. Pour ce faire, ajoutez tout d'abord les serveurs comme investissements enfants à la hiérarchie des investissements de l'idée du système téléphonique de la banque en ligne. Modifiez ensuite le pourcentage d'allocation du coût de l'investissement enfant et les segments temporels.

Le pourcentage d'allocation d'investissement de votre idée spécifie la part de l'idée allouée au parent, qu'il s'agisse d'un investissement, d'un service ou d'une idée. Toutes les informations relatives au coût affichées dans la hiérarchie des idées parentes reposent sur des pourcentages d'allocation.

Cumul des coûts de l'idée dans un investissement parent

Les coûts totaux de l'idée enfant sont automatiquement cumulés dans les investissements parents. Pendant le calcul, les dates de début et de fin de l'idée parente sont prises en compte pour appliquer les coûts des idées enfants au parent.

Dotation d'une équipe en personnel

Afin de fournir les données de planification de la capacité ou du portefeuille, vous pouvez doter votre idée en ressources. Vous pouvez affecter un membre de l'équipe à un travail préalable, avant d'approuver et de convertir l'idée en projet, en investissement ou en service.

Pour doter vos idées en personnel en y allouant des rôles et des ressources, utilisez la page Equipe : Personnel de l'idée. Vous pouvez ajouter des ressources du type main-d'œuvre ou autre. Cette page fournit un aperçu de l'effort de travail cumulé par rôle, dans un ordre croissant. Vous pouvez basculer la vue pour modifier le travail planifié direct de l'idée. Le menu Equipe contient trois options : Personnel, Détail et Capacité du rôle.

Pour afficher la page du personnel de l'équipe d'une idée, ouvrez l'idée et cliquez sur Equipe.

A propos de la page Equipe : Personnel

Pour afficher la page Personnel, ouvrez l'idée et cliquez sur Equipe.

Les membres du personnel sont des ressources ou des rôles pouvant être affectés pour travailler sur une idée. Le personnel peut enregistrer le nombre d'heures consacrées à l'idée dans leurs feuilles de temps. Les idées ne sont pas associées à des tâches. Lorsque vous doter une idée en personnel, ce dernier n'est pas engagé à long terme.

Vous pouvez utiliser un rôle comme un paramètre fictif si vous ne connaissez pas le nom de la ressource qui fera partie du personnel pour votre idée ou si la ressource à utiliser pour la dotation en personnel n'est pas disponible. Vous pouvez doter votre idée en personnel à l'aide de différentes instances de rôle, mais vous ne pouvez pas ajouter plusieurs instances d'une même ressource.

Pour ajouter du personnel à une idée, utilisez la page Equipe : Personnel de cette idée. Plusieurs colonnes et icônes apparaissent sur cette page lorsque vous dotez une idée en ressources :

Icône Propriétés

Permet d'ouvrir le profil de la ressource. Vous pouvez afficher les informations du profil et modifier les allocations, notamment les allocations prévues et fermes.

Pour plus d'informations sur la gestion des ressources, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des ressources*.

Icône Outil de recherche de ressources

Permet d'ouvrir la page Rechercher des ressources de la ressource sélectionnée. Sur cette page, vous pouvez remplacer la ressource ou le rôle par un(e) autre.

Colonne Ressource

Pour afficher et modifier les propriétés générales de la ressource, cliquez sur le nom d'une ressource.

Allocation des ressources

Permet d'ouvrir la page Allocations de ressources/rôles. Vous pouvez mettre à jour l'allocation de ressources.

Rôle

Affiche le rôle de la ressource, qui peut être différent du rôle principal sélectionné dans le profil de la ressource.

Colonne Heure

Affiche une coche jaune si la ressource ou le rôle est autorisé(e) à saisir du temps pour l'idée.

Colonne Statut de réservation

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle.

Valeurs

- Ferme. La ressource est engagée pour travailler sur l'idée.
- Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'idée selon une planification provisoire.

Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

Colonne Début

Affiche la date de début d'allocation du membre de l'équipe. Si vous ne définissez pas cette option, la date de début de l'idée est utilisée par défaut.

Colonne Fin

Affiche la date de fin d'allocation du membre de l'équipe. Si vous ne définissez pas cette option, la date de fin de l'idée est utilisée par défaut.

% d'allocation

Affiche le pourcentage d'allocation du membre de l'équipe à cette idée. Par défaut, l'affectation de chaque membre du personnel correspond à 100 % du temps disponible de la ressource.

Allocation

Affiche la durée (en heures) de réservation provisoire de la ressource pour l'idée. Sauf modification des dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée de l'idée. Ce champ ne peut pas être modifié, mais il est actualisé pour refléter les diverses modifications apportées :

- Options de définition des allocations
- Nouvelles courbes d'allocation définies dans la page Membre du personnel de l'idée : Propriétés.
- Option Dénicher l'allocation

Charges constatées allouées

Affiche le nombre total d'heures que la ressource a enregistrées à ce jour pour travailler sur cette idée.

Charges constatées pour l'incident

Affiche le temps enregistré pour les incidents associés à cette idée.

Total des charges constatées

Affiche le temps réel total cumulé enregistré. Cette valeur est la somme des charges constatées allouées et des charges constatées pour l'incident.

Ajout de ressources ou de rôles au personnel de l'idée

La page Equipe : Personnel d'une idée contient une liste des ressources ou des rôles ajoutés à votre idée. Les ressources sont automatiquement allouées à 100 % sur la base de leur disponibilité par jour ouvré. Vous pouvez ajuster cette valeur en fonction de vos besoins.

Lorsque vous dotez votre idée en ressources, une surallocation des ressources est possible. Dans ce cas, une page de confirmation apparaît : vous pouvez y surallouer la ressource ou accepter toute disponibilité restante.

Remarque : Vous pouvez ajouter plusieurs instances d'un rôle à une idée, mais pas plusieurs instances d'une ressource du même nom. Vous pouvez par exemple affecter un programmeur (1) et un programmeur (2) pour répondre à des besoins de rôle de programmeur.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour sélectionner individuellement des ressources ou des rôles à inclure dans le personnel de votre idée, cliquez sur Ajouter.
La page Sélectionner des ressources s'affiche.
 - Pour ajouter toutes les ressources d'une unité d'organigramme organisationnel sélectionnée au personnel de votre idée, cliquez sur Ajouter/Mettre à jour par organigramme organisationnel.
4. Sélectionnez les ressources et les rôles à ajouter au personnel de l'idée.
Pour rechercher des ressources ou des rôles par nom ou pour effectuer des recherches à l'aide d'autres critères, utilisez le filtre de recherche.
5. Pour ajouter des ressources et des rôles, cliquez sur Ajouter.
6. Enregistrez les modifications.

Réservation de ressources surallouées

Le nombre d'heures de disponibilité d'une ressource peut être inférieur au nombre total d'heures demandées. Dans ce cas, la page Confirmation de la disponibilité restante s'affiche à la place de la page Confirmation de réservation.

Si vous ajoutez une ressource au projet ou à l'investissement, la ressource apparaîtra comme étant surréservée dans la page Confirmation de la disponibilité restante. Si vous réservez une ressource à 100 % (valeur par défaut), la colonne d'allocation de ressource à 100 % indique le nombre d'heures utilisées. La colonne Disponibilité restante indique le nombre d'heures de travail réel dont la ressource dispose pour travailler sur le projet.

Dans la page de confirmation qui apparaît, sélectionnez l'une des options suivantes :

Surallouer

Permet de surallouer la ressource.

Disponibilité restante seulement

Permet de réserver la ressource pour la durée indiquée dans la colonne Disponibilité restante.

Affichage de la capacité du rôle pour les idées

La page Capacité du rôle de l'équipe de l'idée fournit une vue cumulée de toutes les demandes du rôle, qu'elles soient générées par des membres de l'équipe ou des ressources nommées utilisant un rôle. Vous pouvez comparer ces informations à la capacité des ressources occupant ces rôles. Pour accéder à cette page à partir du menu Équipe de l'idée, sélectionnez Capacité du rôle dans la barre d'outils de la page. Les ressources ne disposant d'aucun rôle d'équipe figurent sur la ligne [Aucun rôle].

La page Capacité du rôle contient les informations suivantes :

- L'allocation de rôle pour l'idée en question par rapport à l'allocation à d'autres investissements et surallocations
- Capacité du rôle disponible pour cette idée

Vous pouvez afficher ces informations dans un scénario ou en dehors d'un scénario. Si un rôle apparaît comme étant suralloué, cliquez sur la page Personnel de l'équipe de l'idée pour afficher toutes les ressources qui utilisent ce rôle

Allocations de personnel

L'allocation du personnel est la période pendant laquelle une ressource est réservée pour une idée. Sauf modification des dates de réservation, les membres du personnel sont automatiquement réservés pour toute la durée de l'idée. Vous pouvez calculer la quantité d'allocation accordée à une ressource comme suit :

Nombre total de jours ouvrés entre les dates de début et de fin * Nombre d'heures disponibles par jour

La charge restante est établie selon le nombre d'heures alloué à la ressource pour l'idée.

Modification des allocations du personnel

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.
3. Modifiez les champs suivants :

Rôle

Sélectionnez un rôle pour cette ressource dans l'idée.

Temps

Indique que la ressource peut saisir les heures utilisées pour terminer son travail sur l'idée.

Statut de la réservation

Sélectionnez le statut de la réservation de cette ressource sur cette idée.

% d'allocation

Saisissez le montant par défaut pour la ressource allouée à l'idée. Vous pouvez également saisir 0 (zéro) comme pourcentage d'allocation. La colonne Allocation reflète ces modifications.

4. Cliquez sur Save.

Modification de l'allocation par défaut de la ressource

Vous pouvez utiliser les sections Allocation prévue et Allocation ferme de la page Propriétés d'un membre du personnel d'une ressource pour indiquer les écarts par rapport au champ % d'allocation par défaut. Vous pouvez annuler la réservation ferme d'une ressource ou prolonger la planification d'une ressource.

La courbe Allocation prévue représente le montant par défaut ou total d'allocation demandée par le responsable. La courbe Allocation ferme représente le montant d'allocation validé par le responsable des ressources. Le statut de réservation d'une ressource change en fonction des montants de l'allocation définis dans les courbes d'allocations prévue et ferme.

Exemple : l'allocation prévue (ou par défaut) pour une ressource est de 100 %. Supposons qu'une ressource est réservée pour travailler sur votre idée du 01/08/11 au 30/11/11. Il est également prévu qu'elle travaille sur une autre idée pendant 50 % de son temps jusqu'au 1er septembre. En outre, des vacances ont été planifiées du 15/09/11 au 22/09/11. Dans ce cas, vous pouvez créer deux courbes d'allocation pour la ressource : l'une indiquant un écart de 50 % du 01/08/11 au 01/09/11 et l'autre indiquant un écart de 0 % du 15/09/11 au 22/09/11.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.
3. Pour modifier une allocation, cliquez sur l'icône Propriétés de la ressource.
La page Propriétés apparaît.
La page affiche les champs de profil de base et les champs liés aux allocations.
4. Dans % d'allocation par défaut, entrez le pourcentage de temps d'allocation à l'idée requis pour la ressource. Vous pouvez saisir 0 (zéro).
Remarque : Les colonnes Allocation et % d'allocation sur la page Idée : Équipe : Personnel reflètent les modifications apportées.
5. Dans les sections Allocation prévue et Allocation ferme, créez une ligne pour chaque écart par rapport à l'allocation par défaut.
Reprends le court exemple mentionné avant les étapes. Créez deux lignes : une pour la période pendant laquelle la ressource travaille à 50 % (par rapport à l'allocation prévue ou par défaut de 100 %) ; puis une autre pour la période pendant laquelle la ressource travaille à 0 % (par rapport à l'allocation prévue ou par défaut de 100 %).
6. Pour créer une période d'allocation prévue ou ferme :
 - a. Entrez ou sélectionnez une date de début pour la période.
 - b. Entrez ou sélectionnez une date de fin pour la période.
 - c. Entrez le pourcentage de temps de travail attendu (provisoire ou engagé) dans le champ % d'allocation. Vous pouvez saisir 0 (zéro).
7. Pour ajouter une ligne supplémentaire, cliquez sur Nouvelle ligne et répétez l'étape 4.
8. Une fois ces opérations effectuées, cliquez sur Enregistrer et revenir.

Réinitialisation des allocations de personnel

Vous pouvez réinitialiser des allocations de personnel pour une idée de plusieurs façons :

- [Décaler une allocation](#) (page 68) afin de décaler ou de mettre à l'échelle tout ou partie des allocations des ressources
- [Définir une allocation](#) (page 69) afin de mettre à jour l'allocation de plusieurs membres de l'équipe à la fois
- [Valider une allocation prévue](#) (page 70) afin de réinitialiser l'allocation ferme d'une ressource pour qu'elle corresponde à l'allocation prévue
- [Accepter une allocation ferme](#) (page 71) afin de réinitialiser l'allocation prévue d'une ressource pour qu'elle soit égale à l'allocation de réservation ferme

Pour les options précédentes, utilisez le menu Actions dans la page du personnel de l'équipe et dans les pages Détails de l'équipe d'une idée.

Décalage et mise à l'échelle d'allocations de ressources pour des idées

Pour décaler ou mettre à l'échelle tout ou partie des allocations d'une ressource dans une idée, vous pouvez déplacer les allocations de ressources dans le temps. Lorsque vous déplacez des données, les données d'allocation segmentée restent inchangées, même si le pourcentage alloué à chaque segment change. Le décalage des allocations s'avère utile pour effectuer des prévisions d'allocations au-delà de l'échelle de temps autorisée (limitée à six mois).

Par exemple, supposons qu'une période d'allocation commence le 1er mai, qu'elle continue avec son taux d'allocation par défaut de 100 % jusqu'à fin mai, puis qu'elle s'étende sur le mois de juin avec un taux d'allocation réduit de 50 %. Décalez l'allocation du 1er juin jusqu'au 2 juillet (soit 31 jours calendaires) à 100 %, puis à 50 % jusqu'au 2 août. Vous pouvez également décaler des allocations pour des durées qui ne comportent pas de segments.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.

La page Liste du personnel apparaît.
3. Pour décaler une allocation, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
4. Dans le menu Actions, cliquez sur Décaler l'allocation.

La page des allocations s'affiche.
5. Dans la section Période à décaler, cliquez sur Sélectionner une date pour modifier les dates de début et de fin pour la ressource allouée à l'idée. Les données sont décalées en fonction des dates saisies dans ces champs.

6. Dans la section Paramètres de décalage, procédez comme suit :
 - Dans le champ Date de décalage, cliquez sur Sélectionner une date pour sélectionner une nouvelle date de début pour décaler les données. Si vous laissez ce champ vide, aucun décalage ne se produira.
 - Dans le champ Date limite de décalage, cliquez sur Sélectionner une date pour sélectionner la date butoir de décalage des données. Vous ne pouvez pas décaler les allocations au-delà de cette date.
 - Dans le champ % de mise à l'échelle de l'allocation, saisissez le pourcentage de modification à appliquer à l'allocation devant être décalée. Si vous laissez ce champ vide, aucune mise à l'échelle ne se produira.
7. Enregistrez les modifications.

Définition d'allocation pour plusieurs membres de l'équipe

Vous pouvez définir les allocations de plusieurs membres de l'équipe simultanément. Dans la page du personnel de l'équipe et dans les pages Détails de l'équipe d'une idée, cliquez sur Plus pour utiliser l'option Définir une allocation.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Pour mettre à jour une allocation, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
4. Dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit, cliquez sur Définir une allocation.
La page des allocations s'affiche.
5. Dans la section Général de la page, définissez les allocations suivantes pour les membres de l'équipe sélectionnés :

Date de début

Définit la date de début du travail sur l'idée. Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et rétablir la correspondance avec la date de début de l'idée, activez la case à cocher Réinitialiser pour correspondre avec la date de début de l'investissement.

Date de fin

Définit la dernière date de travail sur l'idée. Pour réinitialiser les demandes de dotation en personnel pour la ressource et rétablir la correspondance avec la date de fin de l'idée, activez la case à cocher Réinitialiser pour correspondre avec la date de début de l'investissement.

% d'allocation par défaut

Définit le pourcentage de temps d'allocation de la ressource à l'idée. Vous pouvez saisir 0 %. Les colonnes Allocation et % d'allocation sur la page Idée : Équipe : Personnel reflètent ces modifications.

Colonne Statut de réservation

Affiche le statut de réservation de la ressource ou du rôle.

Valeurs

- Ferme. La ressource est engagée pour travailler sur l'idée.
- Optionnel(le). La ressource travaillera sur l'idée selon une planification provisoire.
- Mixte. Il existe une allocation ferme et optionnelle pour la ressource.

6. Cliquez sur Enregistrer et revenir.

Validation de l'allocation prévue d'une ressource

La validation des allocations prévues permet d'unifier l'allocation ferme par rapport à l'allocation prévue pour la ressource. Cette validation doit être effectuée après modification du segment d'allocation prévue pour la réservation ferme des segments d'une ressource. Le statut de réservation ferme pour une ressource équivaut à engagement complet.

Pour utiliser l'option Valider l'allocation prévue, cliquez sur Plus dans les pages Idée : Équipe : Personnel et Idée : Équipe : Détail, puis sélectionnez l'option.

La validation de l'allocation prévue ne permet pas de réinitialiser le pourcentage d'allocation par défaut. L'allocation prévue est copiée dans la section Allocation ferme de la page Propriétés d'un membre du personnel de la ressource.

Remarque : La section Allocation ferme apparaît sur la page si vous avez défini des paramètres de réservation mixte. Consultez votre administrateur CA Clarity PPM.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Pour valider une allocation prévue, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
4. Dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit, cliquez sur Valider l'allocation prévue.
La page Confirmation s'affiche.

-
5. Cliquez sur Oui.

Acceptation de l'allocation ferme d'une ressource

Pour réinitialiser l'allocation prévue afin qu'elle soit égale à l'allocation de réservation ferme, utilisez l'option Accepter l'allocation ferme. Si la section Allocation prévue contient des segments prévus de réservation optionnelle, ces derniers sont supprimés. Tous les segments sont réinitialisés pour être égaux au segment de réservation ferme.

Remarque : L'option Accepter l'allocation ferme apparaît sur la page si vous avez défini des paramètres de réservation mixte. Consultez votre administrateur CA Clarity PPM.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Pour accepter une allocation ferme, activez la case à cocher située à côté de la ressource.
4. Dans le menu Actions situé dans le coin supérieur droit, cliquez sur Accepter l'allocation ferme.
La page Confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur Oui.
L'allocation prévue est alors égale alors à l'allocation validée. Les valeurs des colonnes % d'allocation et Allocation sont modifiées en conséquence. La valeur du statut de réservation est Ferme, car l'allocation est entièrement validée.

Modification des allocations des ressources

La page Détails de l'équipe pour une idée répertorie les allocations prévues et validées d'une idée, par ressource et par période, sous forme de graphique. Cette vue permet de déterminer si une ressource est surallouée ou sous-allouée, et dans quelle proportion. Vous pouvez également vérifier si une ressource est disponible pour une idée.

Pour afficher la page, sélectionnez Equipe, puis cliquez sur Détails dans la barre d'outils de la page.

La page Détails de l'équipe affiche les données relatives à la ressource, à l'allocation et à la période. Lorsque vous faites défiler une période, une note contenant un récapitulatif des éléments affichés apparaît. Les colonnes Période sont définies par défaut sur le statut Hebdomadaire et commencent toujours par la semaine en cours. Les codes de couleurs des allocations sont les suivants :

Jaune

Indique que la ressource est affectée ou disponible pour cette période.

Rouge

La ressource est surallouée (c'est-à-dire que la durée de la réservation dépasse sa disponibilité) pour cette période.

Vert

Indique une allocation à d'autres investissements, idées ou services.

Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur sur les principes de base*.

Remplacement d'un membre du personnel

Vous pouvez remplacer l'affectation d'un membre du personnel dans la page Equipe : Personnel d'une idée. Pour rechercher un remplacement dans l'équipe, vous pouvez utiliser indice de disponibilité.

De plus, vous pouvez remplacer une ressource par une ressource portant un autre nom ou remplacer un rôle par une ressource. Le processus de remplacement peut se traduire par une surallocation du membre remplaçant le ou les membres précédents.

Directives pour le remplacement de membres du personnel

Tenez compte des éléments suivants avant de procéder au remplacement d'un membre du personnel :

- Lors du remplacement d'une ressource par une autre, les charges constatées et les charges constatées en attente (le cas échéant) du membre du personnel d'origine ne sont pas transférées vers le nouveau membre. Seule la charge restante est transférée vers le nouveau membre du personnel.
- Le membre du personnel d'origine doit terminer les saisies de temps pour que les données réelles soient enregistrées avant le remplacement.
- Le rôle du membre du personnel d'origine est transféré au nouveau membre (sauf si vous changez de rôle).

Transfert des données liées à des membres du personnel remplacés

Le tableau suivant permet d'identifier le mode de transfert des données du membre remplacé vers le nouveau membre.

| Type de données | Transfert |
|-------------------------------|--|
| Début de la disponibilité | Oui, si la date n'est pas encore passée et si la nouvelle ressource n'est pas réservée à cette date. |
| Fin de la disponibilité | Oui |
| Allocation restante | Oui |
| Pourcentage (%) d'allocation | Oui |
| Rôle de l'investissement | Oui |
| Charges constatées existantes | Non |
| Charges constatées en attente | Non |
| Références | Non |

Remplacement de membres du personnel

Pour remplacer les membres du personnel affectés à une idée, utilisez la page Equipe : Personnel de cette idée. Une liste des ressources répertorie les membres du personnel disposant du même rôle que la ressource remplacée, ainsi que leur disponibilité au cours de la période de l'idée. Vous pouvez remplacer une ressource dans la page Personnel ou Détails.

Utilisez cette méthode pour sélectionner les ressources présentant la meilleure disponibilité pour remplacer d'autres ressources. Un indice de disponibilité est automatiquement généré pour chaque ressource à laquelle vous avez accès. L'indice indique le niveau de correspondance entre les ressources candidates au remplacement et les ressources remplacées. La disponibilité se base sur la durée de l'affectation et sur la disponibilité quotidienne de la ressource. En général, plus l'indice est élevé, plus la correspondance est importante.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

Utilisez la page Remplacer ses ressources pour remplacer des membres du personnel. Cette page contient toutes les ressources auxquelles vous avez accès.

Le champ Disponibilité situé dans le coin supérieur droit de la page identifie la période d'affectation. La page affiche également le nombre d'heures allouées à la ressource de remplacement pour travailler sur l'idée. Les dates et les heures allouées sont transférées au nouveau remplacement.

La colonne Correspondance de disponibilité affiche un indice prenant en compte la période de travail et la disponibilité de chaque ressource. Si vous n'ajoutez aucune spécification de compétences à vos critères de recherche, la valeur de la colonne Correspondance totale multiplie l'indice de correspondance de disponibilité par deux et la colonne Correspondance de compétence reste vide. Si vous effectuez une recherche à l'aide de critères de compétence et de disponibilité, la colonne Correspondance totale affiche une moyenne des deux indices.

Remarque : Le message suivant apparaît en haut de la fenêtre :

Les indices de correspondance peuvent être inexacts si les dates de disponibilité ne sont pas comprises dans la plage suivante : jjmmaa - jjmmaa.

Ce message apparaît en cas de divergence entre la plage de dates indiquée dans le message et les dates spécifiées dans le champ Disponibilité. L'indice de correspondance de disponibilité pourrait donc être inexact. Supposons par exemple que les dates du champ Disponibilité soient comprises entre le 01/09/11 et le 07/02/12 et que la plage de dates indiquée dans le message commence le 07/09/1 pour finir le 07/09/12. Il est impossible de trouver une concordance exacte pour une ressource, ce qui diminue les résultats de disponibilité globale.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Cliquez sur l'icône Outil de recherche de ressources à côté de la ressource.
La page Outil de recherche de ressources s'affiche.
4. Spécifiez des critères de filtre pour rechercher une ressource de remplacement.
Les résultats apparaissent.
5. Activez la case à cocher située à côté de la ressource et cliquez sur Remplacer.
La page Confirmation s'affiche.
6. Cliquez sur Oui.

Modification de rôles de membres du personnel

Vous pouvez modifier le rôle d'un membre du personnel par idée. Cette modification n'affecte pas le rôle mentionné dans leur profil de ressource. Vous pouvez remplacer une affectation de rôle dans la page Personnel ou Détails de l'idée.

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Equipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Pour modifier un rôle d'investissement, cliquez sur l'icône Propriétés de la ressource.
La page Propriétés apparaît.
La page affiche les champs de profil de base et les champs liés aux allocations.
4. Dans la section Général de la page Propriétés du membre du personnel, sélectionnez un rôle dans le champ Rôle de l'investissement.
5. Enregistrez les modifications.

Suppression de membres du personnel

Si la ressource n'a pas enregistré de charges constatées pour l'idée et qu'une aucune charge constatée en attente n'a été soumise, vous pouvez supprimer ce membre du personnel de votre idée.

Remarque : La suppression d'un membre du personnel de votre idée ne permet pas de :

- Supprimer la ressource de CA Clarity PPM
- Modifier le statut de ce membre du personnel pour le définir sur Inactif

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Équipe.
La page Liste du personnel apparaît.
3. Activez la case à cocher située à côté de la ressource et cliquez sur Supprimer.
La page Confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur Oui.

Approbation d'idées

Vous pouvez uniquement approuver les idées dont le statut est Soumis(e) pour approbation.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
La page de liste s'affiche.
2. Activez la case à cocher située à côté de l'idée, puis cliquez sur Approuver.

OR

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans la liste déroulante Statut, sélectionnez Approuvé(e).
3. Enregistrez les modifications.

Rejet d'idées

Vous pouvez rejeter des idées à partir de la page de liste ou dans la page Propriétés d'une idée. Vous pouvez uniquement rejeter les idées dont le statut est Soumis(e) pour approbation.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Accueil. Dans la section Gestion des demandes, cliquez sur Idées.
La page de liste s'affiche.
2. Activez la case à cocher située à côté de l'idée, puis cliquez sur Rejeter.

OR

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
La page Propriétés apparaît.
2. Dans la liste déroulante Statut, sélectionnez Rejeté(e).
3. Enregistrez les modifications.
Le statut de l'idée est défini sur Approuvé(e).

Conversion d'idées en investissements

Les utilisateurs disposant de droits d'accès appropriés peuvent convertir leurs idées approuvées en projets, en services ou en investissements. Avant de pouvoir convertir une idée, vous devez la soumettre pour approbation.

Si vous avez défini un budget simple, les informations saisies sur la page Propriétés de l'idée : Budget remplacent les informations saisies dans la section Coûts et bénéfices estimés de la page Idée : Propriétés : Principal - Général lors du processus de conversion.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Convertir l'idée en type d'investissement (application ou produit, par exemple)
Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des services informatiques*.
- [Convertir l'idée en projet à l'aide d'un modèle de projet](#) (page 78)
- [Utiliser l'idée pour créer plusieurs investissements](#) (page 79)

Conversion d'idées en investissements

Vous pouvez uniquement convertir une idée dont le statut est Approuvé(e).

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Convertir.

La page Sélectionner le type d'investissement apparaît.

Remarque : Les types d'investissements répertoriés sur cette page dépendent de vos droits d'accès. Supposons par exemple que vous disposez d'un droit de création de types d'investissements d'actif et d'application. Seuls Actif et Application apparaissent comme choix sur cette page.

3. Sélectionnez le type d'investissement qui servira à convertir l'idée.
4. Cliquez sur Suivant.

La page Créer apparaît.

Par exemple, pour la conversion d'une idée en service, la page Créer un service s'affiche.

Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion des services informatiques*.

5. Remplissez les champs de la page et enregistrez.

Conversion d'idées en projets à l'aide de modèles de projet

Lors de la conversion d'une idée en projet à l'aide d'un modèle de projet, certaines propriétés (telles que les données budgétaires) sont transférées vers l'idée. Les propriétés ainsi transférées vers l'idée remplacent celles du modèle de projet. Une fois l'idée convertie en projet, vous pouvez modifier les propriétés du projet.

Vous pouvez uniquement convertir une idée dont le statut est Approuvé(e).

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Convertir.

La page Sélectionner le type d'investissement apparaît.

3. Sélectionnez Projet à partir d'un modèle.
4. Cliquez sur Suivant.

La page Sélectionner un modèle apparaît.

5. Sélectionnez le modèle.

6. Cliquez sur Suivant.
La page Créer apparaît.
7. Remplissez les champs de la page et enregistrez.
Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'utilisateur du module de gestion de projets*.

Utilisation d'idées pour créer plusieurs investissements

Procédez comme suit :

1. Ouvrez l'idée.
2. Cliquez sur Convertir.
La page Sélectionner le type d'investissement apparaît.
3. Sélectionnez le type d'investissement qui servira à convertir l'idée, puis cliquez sur Suivant.
La page Créer apparaît.
4. Remplissez les champs de la page.
5. Enregistrez les modifications.
La page Propriétés apparaît avec le statut Converti(e).
6. Pour créer d'autres investissements, répétez les étapes 3-6.

Suppression d'idées

Vous pouvez supprimer des idées, y compris les idées converties en investissements. Lorsque vous supprimez une idée convertie en investissement, le lien entre l'investissement converti et l'idée est supprimé. La suppression d'une idée n'entraîne pas la suppression de l'investissement converti.

Procédez comme suit :

1. Sur la page de liste des idées, activez la case à cocher située à côté de l'idée.
2. Cliquez sur Marquer pour suppression.
L'idée est supprimée et n'apparaît plus dans la liste.

Annexe A: Droits d'accès

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Droits d'accès aux idées \(page 81\)](#)
- [Droit d'accès des ressources aux idées \(page 84\)](#)
- [Droits d'accès aux incidents \(page 85\)](#)
- [Rôles des ressources d'incident \(page 87\)](#)
- [Rôles des ressources d'idée \(page 88\)](#)

Droits d'accès aux idées

Les droits d'accès suivants sont requis pour utiliser des idées.

Idée - Approuver - Tout

Permet à l'utilisateur d'approuver toutes les idées.

Type : global

Idée - Approuver

Permet à l'utilisateur d'approuver une idée spécifique.

Type : instance

Idées - Créer

Permet de créer des instances de l'objet Idée. Ce droit inclut le droit d'accès Idées - Naviguer.

Type : global

Idée - Modifier - Tout

Permet à l'utilisateur de modifier toutes les idées. Ce droit inclut le droit d'accès Idée - Afficher ainsi qu'une fonctionnalité de suppression de toutes les idées.

Type : global

Idée - Modifier

Permet à l'utilisateur de modifier une idée spécifique. Ce droit inclut le droit d'accès Idée - Afficher ainsi qu'une fonctionnalité de suppression d'idées spécifiques. Ce droit ne comprend pas le droit d'accès Idées - Naviguer.

Type : instance

Idée - Modifier les droits d'accès - Tout

Permet à l'utilisateur de modifier les droits d'accès pour toutes les idées. Ce droit n'inclut pas les droits d'accès Idées - Naviguer ou Idée - Afficher.

Type : global

Idée - Modifier les droits d'accès

Permet à l'utilisateur de modifier les droits d'accès pour une idée spécifique. Ce droit n'inclut pas les droits d'accès *Idées - Naviguer* ou *Idée - Afficher*.

Type : instance

Idée - Hiérarchie - Parents - Ajouter - Tout

Permet aux utilisateurs d'ajouter des investissements à la hiérarchie des parents pour toutes les idées.

Type : global

Idée - Hiérarchie - Parents - Ajouter

Permet aux utilisateurs d'ajouter des investissements à la hiérarchie des parents pour une idée spécifique.

Type : instance

Idée - Hiérarchie - Parents - Modifier - Tout

Permet aux utilisateurs de modifier des investissements dans la hiérarchie des parents pour toutes les idées.

Type : global

Idée - Hiérarchie - Parents - Modifier

Permet aux utilisateurs de modifier des investissements dans la hiérarchie des parents pour une idée spécifique.

Type : instance

Idée - Hiérarchie - Parents - Afficher - Tout

Permet aux utilisateurs d'afficher des investissements dans la hiérarchie des parents pour toutes les idées.

Type : global

Idée - Hiérarchie - Parents - Afficher

Permet à l'utilisateur d'afficher des investissements dans la hiérarchie des parents pour une idée spécifique.

Type : instance

Idée - Initiateur (automatique)

Ce droit est automatiquement octroyé à l'initiateur de l'idée.

Type : instance

Idée - Gestionnaire (automatique)

Ce droit est automatiquement octroyé au responsable de l'idée. Ce droit inclut le droit d'accès *Idée - Hiérarchie - Parents - Afficher*. Les utilisateurs disposant de ce droit peuvent modifier les allocations de personnel existantes.

Type : instance

Idées - Naviguer

Permet à l'utilisateur de naviguer jusqu'aux pages Idées pour inclure le droit d'affichage du lien Idées.

Type : global

Idée - Afficher

Permet à l'utilisateur d'afficher une idée spécifique. Ce droit ne comprend pas le droit d'accès *Idées - Naviguer*.

Type : instance

Idée - Afficher - Tout

Permet à l'utilisateur d'afficher toutes les idées. Ce droit inclut le droit d'accès Idées - Naviguer.

Type : global

Idée - Hiérarchie - Parents - Afficher - Tout

Permet aux utilisateurs d'afficher des investissements dans la hiérarchie des parents pour toutes les idées.

Type : global

Idée - Hiérarchie - Parents - Afficher

Permet à l'utilisateur d'afficher des investissements dans la hiérarchie des parents pour une idée spécifique.

Type : instance

Idée - Afficher - Tout

Permet à l'utilisateur d'afficher toutes les idées. Ce droit inclut le droit d'accès Idées - Naviguer.

Type : global

Idée - Afficher

Permet à l'utilisateur d'afficher une idée spécifique. Ce droit ne comprend pas le droit d'accès *Idées - Naviguer*.

Type : instance

Idées - Créer

Permet de créer des instances de l'objet Idée. Ce droit inclut le droit d'accès Idées - Naviguer.

Type : global

Idées - Naviguer

Permet à l'utilisateur de naviguer jusqu'aux pages Idées pour inclure le droit d'affichage du lien Idées.

Type : global

Droit d'accès des ressources aux idées

Les droits d'accès aux ressources suivantes sont également disponibles lors de la gestion des idées :

Ressource - Approuver les idées

Permet à l'utilisateur d'approuver les idées d'une ressource spécifique. Ce droit inclut le droit d'accès *Ressource - Modifier les idées*.

Type : instance

Ressource - Approuver les idées - Tout

Permet à l'utilisateur d'approuver les idées de toutes les ressources. Ce droit inclut le droit d'accès *Ressource - Modifier les idées - Tout*.

Type : global

Ressource - Modifier les idées

Permet à l'utilisateur d'approuver ou de supprimer les idées d'une ressource spécifique. Inclut le droit d'accès *Ressource - Afficher les idées*, mais pas le droit d'accès *Idées - Naviguer*.

Type : instance

Ressource - Modifier les idées - Tout

Permet à l'utilisateur de modifier et de supprimer des idées pour toutes les ressources et inclut le droit d'accès *Ressource - Afficher les idées - Tout*.

Type : global

Ressource - Saisie de temps

Ce droit permet à l'utilisateur de compléter, de soumettre et de rejeter les feuilles de temps d'une ressource. Le lien Feuilles de temps apparaît sur la page Personnel.

Type : instance

Ressource - Automatique

Ce droit est automatiquement accordé à la ressource et inclut le droit d'accès *Ressource - Modifier les idées*.

Type : instance

Ressource - Afficher les idées

Permet à l'utilisateur d'afficher les idées d'une ressource spécifique. Inclut une fonctionnalité de suppression des idées, mais n'inclut pas le droit d'accès *Idées - Naviguer*.

Type : instance

Ressource - Afficher les idées - Tout

Permet à l'utilisateur d'afficher les idées pour toutes les ressources. Inclut une fonctionnalité de suppression des idées ainsi que le droit d'accès *Idées - Naviguer*.

Type : global

Droits d'accès aux incidents

Les incidents sont généralement de courte durée. De nombreux incidents peuvent se produire à tout moment. Les droits d'accès aux incidents sont classés par catégories d'incidents. Vous pouvez uniquement afficher les incidents mappés vers les catégories auxquelles vous avez accès. Votre administrateur CA Clarity PPM peut vous affecter des droits d'accès aux incidents. Le gestionnaire d'incidents peut affecter des droits d'accès à partir des instances d'incidents.

Les droits d'accès suivants sont requis pour utiliser les incidents et les catégories d'incidents :

Incidents - Accès

Permet à l'utilisateur d'accéder aux pages d'incidents.

Type : global

Incidents - Administrer

Permet à l'utilisateur d'accéder aux pages d'administration de l'incident et de gérer le mappage des investissements par catégorie, le mappage des groupes par catégorie et la configuration des priorités.

Type : global

Incidents - Créer

Permet à l'utilisateur de créer et de modifier des incidents, tout en limitant l'accès aux propriétés de l'incident. Ce droit inclut le droit d'accès *Incidents - Accès*.

Type : global

Incident - Créer/Modifier

Permet à l'utilisateur de créer des incidents et de modifier un incident spécifique.

Type : instance

Incidents - Créer/Modifier - Tout

Permet à l'utilisateur de créer et de modifier des incidents dans les pages d'incidents. Ce droit inclut les droits d'accès *Incidents - Accès* et *Incidents - Sélectionner une catégorie - Tout*.

Type : global

Incidents - Incidents - Gestion des incidents de catégorie

Permet à l'utilisateur de gérer les incidents mappés vers une catégorie spécifique. Ce droit inclut le droit d'accès *Incidents - Sélectionner une catégorie*.

Type : instance

Incidents - Remplacer la priorité

Permet à l'utilisateur de remplacer la priorité de l'incident auquel l'utilisateur a accès. Les ressources disposant de ce droit d'accès peuvent afficher le champ Remplacer la priorité dans la page Propriétés de l'incident.

Type : global

Incidents - Sélectionner une catégorie

Permet à une ressource de sélectionner une catégorie d'incident spécifique.

Type : instance

Incidents - Sélectionner une catégorie - Tout

Permet à l'utilisateur de sélectionner toutes les catégories sur les pages d'incidents. Ce droit inclut le droit d'accès *Incidents - Accès*.

Type : global

Rôles des ressources d'incident

Par défaut, il n'existe aucun rôle propre aux incidents. Vous pouvez ajouter les rôles appropriés à la résolution des incidents en fonction des droits d'accès globaux et de niveau instance fournis. Par exemple, vous pouvez définir les rôles suivants pour utiliser les incidents :

| Rôle | Description du rôle | Droit d'accès |
|-----------------------------|---|--|
| Administrateur informatique | Attribuez ce rôle aux ressources responsables de la définition, de l'administration et du mappage des catégories d'incidents et des paramètres financiers pour les incidents à partir du menu Administration. Les ressources ayant ce rôle sont également responsables de l'affectation des investissements aux catégories d'incidents. Les administrateurs informatiques déterminent les ressources nécessitant des droits d'accès aux incidents ainsi que les droits d'accès à octroyer à ces ressources. | Incidents - Administrer ; Administration - Accès |
| Responsable informatique | Attribuez ce rôle aux ressources responsables de l'affectation des incidents. Grâce à ce rôle, une ressource peut afficher les nouveaux incidents, les affecter aux informaticiens et, si nécessaire, réaffecter les incidents non résolus à une autre ressource ou à un autre groupe. | Incidents - Créer/Modifier - Tout |
| Informaticien | Attribuez ce rôle aux ressources chargés de traiter et de résoudre les incidents. Grâce à ce rôle, une ressource peut créer, afficher et affecter correctement tous les incidents dans un ensemble spécifique de catégories d'incidents. La page Incidents qui me sont affectés apparaît par défaut pour les informaticiens. Cette page contient les incidents qui ont été affectés à l'informaticien. Lorsqu'un incident doit être converti en projet ou en tâche de projet, l'informaticien marque l'incident pour la conversion. | Incidents - Incidents - Gestion des incidents de catégorie |

| Rôle | Description du rôle | Droit d'accès |
|-----------|--|---|
| Demandeur | <p>Attribuez ce rôle aux ressources responsables de l'enregistrement des nouveaux incidents. Grâce à ce rôle, une ressource peut afficher une file d'attente de travaux classés par ordre de priorité et enregistrer des informations sur la nature du travail effectué en fonction de l'incident signalé. Les incidents enregistrés par un demandeur apparaissent dans la page Incidents que j'ai signalés. Lorsqu'un demandeur est affecté à un incident, la liste des incidents apparaît dans la page Incidents que j'ai signalés.</p> <p>Les demandeurs ont une vue limitée des propriétés des incidents. Ils peuvent afficher les notes publiques, l'ID de suivi, la description courte, la description détaillée, le type et la catégorie de l'incident.</p> | <p>Incidents - Créer ; Incidents - Sélectionner une catégorie - Tout ou Incidents - Sélectionner une catégorie pour au moins une catégorie d'incident</p> |

Rôles des ressources d'idée

Il n'existe aucun rôle spécifique pour les idées dans CA Clarity PPM. Vous pouvez ajouter les rôles appropriés pour utiliser les incidents en fonction des droits d'accès globaux et de niveau instance fournis. Par exemple, vous pouvez définir les rôles suivants pour utiliser les idées :

Responsable

Le responsable de l'idée dispose des droits d'accès implicites aux idées qu'il a créées.

Approbateur

L'approuveur de l'idée peut approuver ou rejeter des idées, ou bien définir des idées comme étant inachevées.