

CA Clarity™ PPM

Guida per l'utente di Gestione domande

Release 13.2.00



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento.

Questa Documentazione non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA. Questa Documentazione è di proprietà di CA e non potrà essere divulgata o utilizzata se non per gli scopi previsti in (i) uno specifico contratto tra l'utente e CA in merito all'uso del software CA cui la Documentazione attiene o in (ii) un determinato accordo di confidenzialità tra l'utente e CA.

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

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

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

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

Il produttore di questa Documentazione è CA.

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

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive aziende.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

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

Sommario

Capitolo 1: Panoramica di Gestione domanda 9

Termini di Gestione domanda	9
Impostazione con Gestione domanda.....	10

Capitolo 2: Configurazioni di gestione delle domande 11

Modalità di impostazione dei valori predefiniti delle proprietà finanziarie per l'incidente	11
Categorie di incidente	11
Utilizzo delle categorie di incidenti	12
Associazione di investimenti con categorie di incidenti	12
Controllo dell'accesso a categorie di incidenti.....	13
Impostazione della priorità della categoria di incidente.....	14
Assegnazione di investimenti a incidenti	14
Processi di incidenti.....	15
Verifica di errori	15

Capitolo 3: Incidenti 17

Panoramica sugli incidenti	17
Componenti degli incidenti	18
Introduzione agli incidenti	19
Integrazione degli incidenti con i fornitori della gestione dei servizi.....	19
Visualizzazione e gestione degli incidenti	20
Tipi di incidenti.....	21
Registrazione di nuovi incidenti	21
Funzionamento del processo Assegna incidenti	24
Flusso del processo di assegnazione degli incidenti	25
Avvio e completamento del processo di assegnazione degli incidenti	26
Risoluzione e chiusura degli incidenti	27
Visualizzazione di incidenti assegnati di recente	27
Assegnazione di risorse a incidenti	28
Riassegnazione di incidenti	28
Modifica delle informazioni sul contatto per l'incidente	29
Modifica della categoria dell'incidente	30
Priorità incidente.....	30
Modifica della priorità dell'incidente	30
Sostituzione della priorità dell'incidente	31
Matrice di priorità dell'incidente.....	31

Modifica dello stato dell'incidente.....	32
Contrassegno degli incidenti per la conversione	33
Immissione del tempo impiegato (incidente)	34
Visualizzazione di associazioni di progetti e attività	35
Gestione delle note sull'incidente.....	35
Aggiunta di note agli incidenti	35
Visualizzazione delle note sull'incidente.....	36
Visualizzazione di campi di audit per gli incidenti.....	37
Gestione dei processi automatizzati degli incidenti.....	37
Conversione degli incidenti in lavoro pianificato	38
Conversione di incidenti in progetti.....	38
Conversione degli incidenti in attività di progetto.....	39
Mapping dei dati dell'incidente.....	40

Capitolo 4: Idee 41

Panoramica sulle idee	41
Componenti delle idee.....	42
Funzionamento del flusso di stato per le idee	42
Funzionamento del processo di approvazione delle idee.....	42
Idee importate da un altro sistema di record	45
Gestione delle idee.....	45
Creazione di nuove idee.....	45
Proprietà principali.....	48
Scenari di pianificazione capacità.....	56
Creazione di scenari di pianificazione delle capacità	57
Applicazione di scenari di pianificazione delle capacità.....	57
Gestione delle allocazioni all'investimento padre	57
Aggiunta e rimozione di associazioni di investimenti padre	58
Definizione di allocazioni a investimenti padre	58
Condivisione di idee tra investimenti.....	58
Aggregazione dei costi dell'idea all'investimento padre.....	59
Assegnazione di personale a un team.....	59
Informazioni sulla pagina Team: Personale	59
Aggiunta di risorse o ruoli al personale dell'idea	61
Prenotazione di risorse sovrallocate	62
Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee.....	63
Allocazioni del personale	63
Sostituzione dei membri del personale	70
Modifica dei ruoli dei membri del personale.....	72
Rimozione di membri del personale	73
Approvazione delle idee.....	73

Rifiuto delle idee	74
Conversione delle idee in investimenti	74
Convertire le idee in investimenti	75
Conversione di idee in progetti mediante modelli di progetto.....	75
Utilizzo di idee per creare più progetti	76
Eliminazione delle idee.....	76

Appendice A: Diritti di accesso **77**

Diritti di accesso dell'idea.....	77
Diritto di accesso risorsa per le idee	80
Diritti di accesso incidente	81
Ruoli risorsa dell'incidente	82
Ruoli risorsa dell'idea	84

Capitolo 1: Panoramica di Gestione domanda

La gestione delle domande consente di acquisire, classificare, valutare ed utilizzare tutte le origini di domande. La domanda in un'organizzazione IT può presentarsi in più forme. Si può trattare di una richiesta di progetto, una richiesta di assistenza, un incidente, un'idea per un nuovo prodotto o servizio, un'iniziativa strategica o una richiesta di supporto.

Utilizzare Gestione domanda per acquisire la domanda in uno o più modi. È possibile utilizzare i moduli di CA Clarity PPM per ottenere informazioni relative a un'idea, una richiesta di progetto o un incidente. È inoltre possibile integrare i dati di CA Clarity PPM con altri sistemi utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizi. Tali integrazioni sono supportate mediante XML Open Gateway (XOG).

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per gli sviluppatori di XML Open Gateway*.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Termini di Gestione domanda](#) (a pagina 9)

[Impostazione con Gestione domanda](#) (a pagina 10)

Termini di Gestione domanda

I seguenti termini vengono utilizzati nel contesto della gestione domanda:

ID esterno

Il numero di identificazione di un incidente ereditato da un sistema esterno, come Remedy.

Contrassegna per la conversione

Stato di un incidente una volta che è stato convertito manualmente in un progetto o un'attività di progetto.

Impatto

Il termine designa le conseguenze di un incidente sui livelli di servizio previsti in termini di impatto: Alta, Media e Bassa.

OBS

Le OBS designano una struttura gerarchica di unità. L'Organizational Breakdown Structure consente di visualizzare lo schema di un'organizzazione sia da un punto di vista visivo che funzionale per l'aggregazione, la visualizzazione dettagliata e la ricerca di risorse.

Priorità

Si tratta dell'ordine di risoluzione dell'incidente in termini di priorità alta, media e bassa.

Risorsa

Designa una persona che può essere assegnata per lavorare su un incidente o un altro investimento. Una risorsa può essere associata a competenze, ruolo principale, gruppi di risorse e OBS. Il profilo di una risorsa contiene proprietà come il nome della risorsa, l'indirizzo di posta elettronica, il tipo di impiego, il manager, le ore di disponibilità al giorno, la percentuale di destinazione fatturabile e il costo standard. Una risorsa non deve essere necessariamente un utente su CA Clarity PPM.

Service Connect

Serie di connessioni pre-compilate alle applicazioni ITSM (IT Service Management) per il trasferimento dei dati dell'incidente in CA Clarity PPM.

Urgenza

La misura della gravità di un incidente a livello aziendale in base alle esigenze dell'azienda in termini di urgenza alta, media o bassa.

Impostazione con Gestione domanda

Per utilizzare la gestione delle domande, verificare di disporre dei seguenti elementi:

- Modulo di gestione delle domande installato a cui deve essere associata una licenza valida.
- Accesso a Gestione domanda. Controllo dell'accesso e diritti di accesso. È possibile concedere i diritti per i due componenti della gestione delle domande: Idee e Incidenti. È necessario disporre di uno o entrambi i seguenti diritti di accesso:

Incidenti - Accesso

Consente all'utente di accedere alle pagine Incidente.

Tipo: Globale

Idee - Navigazione

Consente all'utente di accedere alle pagine Idee per includere il diritto di visualizzazione del collegamento Idee.

Tipo: Globale

Per utilizzare Gestione domanda, accedere a CA Clarity PPM. Selezionare Idee o Incidenti dal menu Gestione domanda, in base ai diritti di accesso e al ruolo.

Capitolo 2: Configurazioni di gestione delle domande

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Modalità di impostazione dei valori predefiniti delle proprietà finanziarie per l'incidente](#) (a pagina 11)

[Categorie di incidente](#) (a pagina 11)

[Processi di incidenti](#) (a pagina 15)

[Verifica di errori](#) (a pagina 15)

Modalità di impostazione dei valori predefiniti delle proprietà finanziarie per l'incidente

Prima che una risorsa possa immettere dati finanziari per gli incidenti, è necessario eseguire le seguenti operazioni:

- Impostare le matrici di tasso e abilitare a livello finanziario tutte le risorse che utilizzano gli incidenti

- Creare gruppi logici di investimenti

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione finanziaria*.

- Definire proprietà finanziarie predefinite per gli investimenti

Gli investimenti supportano soltanto allocazioni e riaddebiti a livello di investimento.

Categorie di incidente

Una parte della configurazione della gestione delle domande consiste nella creazione di gruppi logici di investimento denominati categorie di incidente. Le categorie di incidenti consentono di classificare incidenti di un tipo particolare. Permettono di configurare raggruppamenti logici di incidenti che riflettono la struttura organizzativa della proprio azienda. Sarà quindi possibile creare e associare investimenti a tali categorie di incidenti.

In aziende di piccole dimensioni, in cui le risorse interagiscono con tutte le categorie di incidente, è possibile aggiungere tutte le risorse a un gruppo. Assegnare quindi il gruppo a una categoria di incidente. In organizzazioni di dimensioni più grandi, in cui le risorse sono specialisti, è possibile creare gruppi e aggiungere le risorse ai gruppi in base al livello di esperienza. Assegnare quindi i gruppi a diverse categorie di incidente.

Utilizzo delle categorie di incidenti

Dopo aver creato le categorie di incidente, le risorse saranno in grado di registrare gli incidenti. Definire quindi le proprietà delle categorie dell'incidente, associare gli investimenti a tali categorie, quindi concedere alle risorse, ai gruppi e alle unità OBS l'accesso alla categoria di incidente.

Utilizzare la pagina Crea categoria incidente per creare una categoria di incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Nuovo.
Verrà visualizzata la pagina di creazione.
3. Completare i seguenti campi:

Nome categoria

Definisce il nome abbreviato per la categoria dell'incidente.

ID categoria

Indica l'identificatore univoco per la categoria dell'incidente.

Descrizione

Indica una descrizione breve.

4. Fare clic su Salva e Indietro.

Associazione di investimenti con categorie di incidenti

Dopo aver catalogato gli investimenti, è possibile associare tali investimenti (asset, applicazioni, prodotti, servizi e altre attività), individualmente o in batch, a categorie di incidente. Ad esempio, è possibile associare degli asset (monitor, tastiera e mouse) alla categoria di incidente Hardware: Periferiche.

È inoltre possibile associare investimenti a una categoria di incidente a partire dall'incidente.

Prima di associare gli investimenti ad una categoria di incidente, selezionare l'investimento interessato all'interno di una categoria di incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.

2. Fare clic sul nome della categoria di incidente a cui si desidera associare l'investimento.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Investimenti associati.
4. Selezionare un investimento per il campo Seleziona investimenti.
5. Fare clic su Salva.

Controllo dell'accesso a categorie di incidenti

Utilizzare le pagine Accesso alla categoria corrente per monitorare risorse, gruppi e unità OBS che dispongono dell'accesso a una categoria di incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic sul nome della categoria di incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Aprire il menu Accesso alla categoria corrente, quindi selezionare una delle seguenti opzioni:

Visualizzazione completa

Visualizza un elenco di tutte le risorse, gruppi e unità OBS che dispongono dell'accesso alla categoria di incidente, nonché i diritti di accesso delle risorse, gruppi e unità OBS associati alla categoria.

Risorsa

Definisce le risorse a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

Gruppo

Definisce i gruppi a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

Unità OBS

Definisce le unità OBS a cui viene concesso l'accesso alla categoria di incidente corrente.

4. Fare clic su Aggiungi, selezionare la casella di controllo corrispondente a ciascun diritto di accesso, quindi fare clic su Avanti.
5. Selezionare la casella di controllo corrispondente a ciascuna entità (risorsa, gruppo o unità OBS), quindi fare clic su Aggiungi.

Nota: l'elenco di entità visualizzate dipende dalla selezione effettuata.

Impostazione della priorità della categoria di incidente

Utilizzare la matrice di priorità degli incidenti per eseguire l'escalation di incidenti in base all'impatto e all'urgenza. È possibile impostare i livelli di priorità per la matrice. Ad esempio, Bassa, Media o Alta. I valori di impatto vengono definiti confrontando i valori di urgenza. L'intersezione di ogni valore di impatto e urgenza rappresenta la priorità dell'incidente.

Quando viene salvato un incidente esistente, la priorità dell'incidente stesso viene ricalcolata in base alle modifiche apportate alla matrice di priorità dell'incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Impostazione priorità, quindi selezionare la priorità dell'incidente per una determinata combinazione di impatto e urgenza.
3. Salvare le modifiche.

Assegnazione di investimenti a incidenti

Solitamente CA Clarity PPM non corrisponde all'origine di dati primaria per gli incidenti. È possibile utilizzare XML Open Gateway per acquisire incidenti da altri sistemi ed importarli in CA Clarity PPM. Gli incidenti vengono spesso importati con dati di investimento incompleti. Gli incidenti possono disporre di singole voci di lavoro non associate a un investimento. In tal caso, è possibile assegnare un singolo investimento a tali voci.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per gli sviluppatori di XML Open Gateway*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Assegna investimento, quindi selezionare la casella di controllo corrispondente all'incidente per cui si desidera assegnare un investimento.
3. Fare clic su Assegna.
L'investimento viene assegnato all'incidente.

Processi di incidenti

CA Clarity PPM fornisce i seguenti processi per gli incidenti:

- Processo Contabilizza dati finanziari per Incidente
- Processo di contabilizzazione dei riaddebiti relativi al lavoro per l'incidente

Verifica di errori

Procedere come descritto di seguito:

1. Fare clic su Amministrazione, Amministrazione dati, quindi selezionare Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di impostazione.
2. Fare clic su Errori di elaborazione.

Capitolo 3: Incidenti

L'obiettivo principale della gestione degli incidenti da parte di un'organizzazione è di ripristinare il prima possibile il normale livello di servizio. La gestione degli incidenti consente a un'organizzazione IT di acquisire, prevedere e stabilire le attività di ciascun utente.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Panoramica sugli incidenti](#) (a pagina 17)
- [Funzionamento del processo Assegna incidenti](#) (a pagina 24)
- [Visualizzazione di incidenti assegnati di recente](#) (a pagina 27)
- [Assegnazione di risorse a incidenti](#) (a pagina 28)
- [Riassegnazione di incidenti](#) (a pagina 28)
- [Modifica delle informazioni sul contatto per l'incidente](#) (a pagina 29)
- [Modifica della categoria dell'incidente](#) (a pagina 30)
- [Priorità incidente](#) (a pagina 30)
- [Matrice di priorità dell'incidente](#) (a pagina 31)
- [Modifica dello stato dell'incidente](#) (a pagina 32)
- [Contrassegno degli incidenti per la conversione](#) (a pagina 33)
- [Immissione del tempo impiegato \(incidente\)](#) (a pagina 34)
- [Visualizzazione di associazioni di progetti e attività](#) (a pagina 35)
- [Gestione delle note sull'incidente](#) (a pagina 35)
- [Visualizzazione di campi di audit per gli incidenti](#) (a pagina 37)
- [Gestione dei processi automatizzati degli incidenti](#) (a pagina 37)
- [Conversione degli incidenti in lavoro pianificato](#) (a pagina 38)
- [Mapping dei dati dell'incidente](#) (a pagina 40)

Panoramica sugli incidenti

Il modulo Gestione domanda fornisce le funzionalità necessarie all'organizzazione per definire le priorità e per gestire tutto il lavoro non pianificato. Il lavoro non pianificato include incidenti, idee o richieste di miglioramento che richiedono l'utilizzo di risorse su base quotidiana. Insieme al lavoro di progetto pianificato, il lavoro non pianificato crea la domanda IT totale. Utilizzare Gestione domanda per valutare il costo sostenuto a causa del lavoro non pianificato e per visualizzare l'uso delle risorse.

Per incidente si intende qualsiasi evento non appartenente all'operazione standard di un servizio. L'episodio può causare potenzialmente un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio in questione. Gli episodi includono hardware o software, nonché richieste di servizio.

Una richiesta di assistenza IT è una richiesta proveniente da un utente per ottenere supporto, consegne, informazioni, consigli o documentazione e non necessariamente un errore dell'infrastruttura IT. Le richieste di assistenza IT sono una parte importante della gestione dei servizi IT. All'interno di Gestione domanda, è possibile creare incidenti per l'acquisizione delle richieste di assistenza e delle informazioni associate relative ad assegnazione, discussione, risoluzione e tempo impiegato. Si tratta di dati fondamentali nelle operazioni giornaliere di qualsiasi dipartimento IT. In assenza di incidenti, un'organizzazione e i propri utenti potrebbero incorrere in interruzioni prolungate inutili che comporterebbero un aumento dei costi aziendali.

Componenti degli incidenti

Gli incidenti sono costituiti dai seguenti componenti:

Proprietà incidente

Utilizzare le pagine delle proprietà dell'incidente per definire le informazioni di base dell'incidente, ad esempio descrizione breve, categoria, stato, urgenza e impatto. È possibile inoltre convertire l'incidente in un progetto o in un'attività di progetto dalla pagina Proprietà incidente.

Associazioni

Il menu Associazioni consente di visualizzare un elenco di progetti e di attività di progetto da cui è stata eseguita la conversione dell'incidente.

Lavoro

Tale componente consente di visualizzare un elenco delle operazioni registrate dalle risorse nelle schede attività per la risoluzione dell'incidente.

Note

Tale componente consente di aggiungere note all'incidente o visualizzare un elenco di note inviate sull'incidente.

Processi

È possibile utilizzare i processi di CA Clarity PPM per automatizzare alcuni elementi della gestione della domanda. Ad esempio, è possibile creare un processo per notificare al manager dell'incidente che lo stato dell'incidente è stato modificato in "Risolto". È inoltre possibile definire un processo di implementazione degli incidenti, ad esempio impostandone l'urgenza su Alta.

L'amministratore di CA Clarity PPM può definire processi specifici di un incidente oppure processi globali progettati per incidenti specifici.

È possibile creare ed eseguire processi per gli incidenti.

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

Audit

Tale componente fornisce un modo per registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un incidente. L'amministratore di CA Clarity PPM determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. Se l'opzione Audit Trail è abilitata e si dispone dei diritti di accesso appropriati, all'apertura dell'incidente verrà visualizzato il menu Audit. Utilizzare tale menu per visualizzare un log dei record delle modifiche, aggiunte ed eliminazioni relative ai campi scelti per il controllo.

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

Introduzione agli incidenti

Per poter segnalare e gestire gli incidenti, è necessario che l'amministratore di CA Clarity PPM abbia impostato il mapping appropriato delle categorie di incidenti. Se questa operazione non è stata eseguita, verrà visualizzato il seguente messaggio di errore durante il primo tentativo di accesso agli incidenti:

ITL-0514: la categoria Incidente deve essere creata prima della creazione dell'istanza Incidente. Contattare l'amministratore di sistema.

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

Un operatore IT o un richiedente possono registrare un incidente. Entrambi i ruoli forniscono alle risorse i diritti di accesso adeguati per creare nuovi incidenti. Dopo aver registrato l'incidente, è possibile visualizzare e modificare gli incidenti creati dal menu Segnalato dall'utente corrente. Gli operatori IT possono visualizzare un elenco di tutti gli incidenti associati alla categoria di incidente alla quale sono assegnati nel menu Assegnato all'utente corrente.

Integrazione degli incidenti con i fornitori della gestione dei servizi

CA Clarity PPM consente di creare incidenti mediante integrazioni con altri sistemi già utilizzati per la raccolta di ticket di assistenza, di incidenti e di richieste di servizio. In genere, l'origine principale dei dati relativi agli incidenti deriva da altri sistemi.

Se la propria azienda utilizza già un fornitore di gestione dei servizi esistenti, utilizzare XML Open Gateway per acquisire dati in CA Clarity PPM. Tali integrazioni sono supportate dalle integrazioni delle applicazioni XOG e di connessione al servizio per i sistemi IT Service Management (ITSM). XML Open Gateway consente di importare incidenti e lavoro, nonché le note associate. Una volta importati, gli incidenti sono pronti per entrare nel processo di gestione della domanda.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per gli sviluppatori di XML Open Gateway*.

Visualizzazione e gestione degli incidenti

Utilizzare la pagina Elenco incidenti per visualizzare gli incidenti assegnati o riportati dall'utente, oppure riportati da altri utenti.

La pagina Elenco incidenti consente di eseguire le seguenti operazioni:

- [Registrazione nuovi incidenti](#) (a pagina 21).
- [Assegnare risorse a incidenti](#) (a pagina 28).
- [Modificare informazioni di contatto](#) (a pagina 29).
- [Impostare la priorità dell'incidente](#) (a pagina 30).
- [Visualizzare associazioni di progetti e attività](#) (a pagina 35).
- [Aggiungere note sull'incidente](#) (a pagina 35).
- [Convertire incidenti in lavoro pianificato](#) (a pagina 38).

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sui seguenti menu per visualizzare incidenti specifici:
 - Assegnato all'utente corrente
 - Segnalato dall'utente corrente
 - Segnalato da altri

Tipi di incidenti

È possibile visualizzare un elenco di incidenti per i quali si dispone dei diritti alla visualizzazione nella pagina Elenco incidenti. Utilizzare la pagina Elenco incidenti per visualizzare gli incidenti assegnati o riportati dall'utente, oppure riportati da altri utenti.

Assegnato all'utente corrente

Visualizza la pagina Elenco incidenti contenente un elenco di incidenti a cui sono assegnati i richiedenti o gli operatori IT. Se all'utente viene assegnato un incidente, l'elenco conterrà anche gli incidenti riportati dall'utente. Viene visualizzata la pagina Assegnato all'utente corrente. È necessario disporre del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria per almeno una categoria dell'incidente.

È possibile specificare la modalità di notifica dei nuovi incidenti o degli incidenti assegnati all'utente corrente. Tali impostazioni vengono gestite nella pagina Impostazioni account: Notifiche.

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

Segnalato dall'utente corrente

Visualizza un elenco di incidenti riportati dall'utente ai richiedenti e ai manager IT e qualsiasi incidente assegnato all'utente.

Segnalato da altri

Visualizza un elenco di incidenti assegnati all'utente o riportati da altre risorse. Questo elenco include gli incidenti associati alle categorie di incidenti per le quali si dispone dei diritti di accesso, direttamente o mediante un'associazione a un gruppo.

La pagina viene visualizzata se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Creazione/Modifica o del diritto di accesso Incidenti - Gestione incidenti categoria.

Registrazione di nuovi incidenti

È possibile creare un incidente per segnalare nuovi incidenti o richieste di lavoro dalla sezione Gestione domande, oppure direttamente dall'investimento.

Per creare un incidente, è necessario disporre dei seguenti diritti di accesso per almeno una categoria di incidente:

- Incidenti - Creazione
- Incidenti - Selezione categoria

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.

-
2. Fare clic su Nuovo.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

-
-
3. Compilare i seguenti campi nella sezione Generale della pagina:

Descrizione breve

Definisce il nome dell'incidente. Applicare un nome breve e descrittivo.

ID registrazione

Definisce il numero di registrazione dell'incidente. Se è abilitata la numerazione automatica, questo campo è di sola lettura.

Descrizione dettagliata

Definisce la descrizione dettagliata dell'incidente.

Tipo

Indica un tipo per l'incidente. Selezionare Incidente o Richiesta di assistenza dall'elenco a discesa.

Categoria

Definisce la classificazione dell'incidente e consente di tenere traccia dei costi per il lavoro non pianificato. Fare clic sull'icona Sfoglia per selezionare la categoria dell'incidente.

Stato

Indica lo stato dell'incidente. Lo stato di un nuovo incidente viene impostato automaticamente su "Nuovo" al primo salvataggio.

Selezionare una delle seguenti voci dall'elenco a discesa per modificare lo stato: Nuovo, Assegnato, WIP, Escalation eseguita, In attesa, Risolto e Chiuso.

Urgenza

Definisce la misura della gravità dell'incidente in base alle esigenze dell'azienda. Selezionare una delle seguenti voci: Bassa, Media e Alta.

Impostazione predefinita: Media

Impatto

Definisce il grado di impatto dell'incidente sui livelli di servizio previsti.

Selezionare una delle seguenti voci dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta.

Impostazione predefinita: Media

Sostituisci priorità

Indica se la priorità dell'incidente può essere sostituita. La priorità dell'incidente viene classificata mediante la matrice Priorità incidente in base alle selezioni relative all'urgenza e all'impatto.

Questo campo è disponibile solo se si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità. Selezionare tale casella di controllo per sovrascrivere la priorità dell'incidente.

Priorità

Definisce l'ordine di risoluzione degli incidenti in base all'impatto e all'urgenza. Se non si dispone del diritto di accesso Incidenti - Sostituzione priorità, la priorità viene generata dal sistema ed è di sola lettura. In alternativa, selezionare la casella di controllo Sostituisci priorità, quindi selezionare una priorità dall'elenco a discesa: Bassa, Media e Alta.

Data di creazione

Dopo aver inviato un incidente, viene visualizzata la data e l'ora di creazione dell'incidente. Si tratta di un campo di sola lettura.

Data di inizio

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT inizi a lavorare sull'incidente.

Nota: per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

Data di fine prevista

Definisce la data in cui è previsto che l'operatore IT completi il lavoro e contrassegni l'incidente come risolto.

Lavoro totale stimato

Definisce la stima della quantità totale di lavoro necessaria per risolvere l'incidente.

Nota: per visualizzare tale campo, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

Lavoro totale effettivo (ore)

Consente di visualizzare la somma di tutte le ore delle singole voci di lavoro per l'incidente. Questo è un campo di sola lettura.

Data di risoluzione

Indica la data in cui lo stato dell'incidente viene impostato su Risolto.

Data di verifica

Indica la data di accettazione della risoluzione dell'incidente e di verifica per la chiusura.

Allegato

Indica se è allegato un file correlato all'incidente. Fare clic sull'icona su Sfoglia, quindi allegare il file. È possibile aggiungere fino a un massimo di 10 allegati.

4. Compilare i seguenti campi nella sezione Contatto principale:

Nome

Definisce il contatto dell'incidente. Per impostazione predefinita, corrisponde alla risorsa attualmente collegata.

Posta elettronica

Definisce l'indirizzo di posta elettronica del contatto principale.

Telefono abitazione

Definisce il numero di telefono dell'abitazione del contatto principale.

Telefono ufficio

Definisce il numero di telefono dell'ufficio del contatto principale.

Cellulare

Definisce il numero di telefono cellulare del contatto principale.

Cercapersone

Definisce il numero di cercapersone del contatto principale.

Fax

Definisce il numero di fax del contatto principale.

5. Salvare le modifiche.

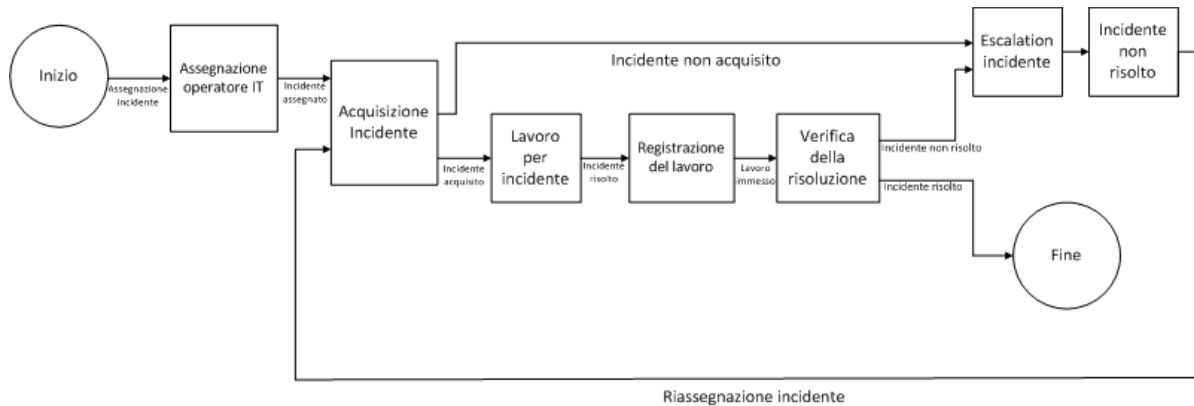
Funzionamento del processo Assegna incidenti

Gli amministratori di processo utilizzano il processo di assegnazione e approvazione degli incidenti per gestire l'assegnazione, la revisione e il completamento degli incidenti. Per impostazione predefinita, il processo non è attivo. Per poter essere avviato, l'amministratore di processo deve attivare il processo. Il richiedente registra un incidente e il processo viene avviato automaticamente. È possibile personalizzare il processo con regole di business aggiuntive con approvazione da parte dell'amministratore di processo.

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

Flusso del processo di assegnazione degli incidenti

Il processo Assegna incidenti è costituito da operazioni che è possibile attivare.



Nel processo, è possibile attivare le seguenti operazioni:

Assegna operatore IT

Questa operazione viene attivata al momento della prima registrazione dell'incidente. Questa operazione indica a CA Clarity PPM di eseguire il processo Assegna incidenti e, al termine di tale processo, di contrassegnare questa operazione come completata. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione dell'incidente al quale è stato assegnato. Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.

Acquisisci incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Assegna operatore IT o Incidente non risolto. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la revisione e l'accettazione dell'incidente appena assegnato. Durante la revisione dell'azione, l'operatore IT può accettare o rifiutare l'assegnazione. Se l'assegnazione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata. Se l'assegnazione viene accettata, viene avviata l'operazione Lavora su incidente.

Lavora su incidente

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per il lavoro sulla nuova assegnazione. L'operatore IT lavora sull'episodio, quindi contrassegna l'azione come completata. Una volta contrassegnata come Completato, viene avviata l'operazione Registra lavoro.

Registra lavoro

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Lavora su incidente. Questa operazione prevede l'invio di un'azione all'operatore IT per la registrazione del lavoro svolto sull'incidente. L'operatore IT deve quindi registrare il lavoro e contrassegnare l'azione come completata. Una volta contrassegnata come completata, viene avviata l'operazione Verifica risoluzione.

Verifica risoluzione

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Registra lavoro. Questa operazione prevede l'invio di un'azione al richiedente per la verifica e la conferma che l'incidente sia stato risolto in modo soddisfacente. Durante la revisione dell'azione, il richiedente può approvare o rifiutare la risoluzione. Se la risoluzione viene approvata, il processo viene completato. Se la risoluzione viene rifiutata, viene avviata l'operazione Escalation incidente effettuata.

Escalation incidente effettuata

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Acquisisci incidente o Verifica risoluzione e modifica lo stato dell'incidente in "Escalation eseguita". Una volta completata questa operazione, viene avviata l'operazione Incidente non risolto.

Incidente non risolto

Questa operazione viene attivata al termine dell'operazione Escalation incidente effettuata. Prevede l'invio di una notifica al manager IT per informarlo che l'incidente non è stato risolto e che è necessario esaminarlo e riassegnarlo. Una volta che il manager IT ha contrassegnato l'azione come completata, viene avviata l'operazione Acquisisci incidente.

Avvio e completamento del processo di assegnazione degli incidenti

Avvio del processo

Una volta convalidato e attivato il processo Assegna incidenti, è possibile avviarlo dalla pagina Incidente: Processi. Ogni volta che un incidente viene inviato per l'approvazione, viene creato automaticamente un'istanza del processo Assegna incidenti.

Completamento del processo

Il processo Assegna incidenti termina al completamento dell'operazione **Verifica risoluzione**.

Risoluzione e chiusura degli incidenti

Risoluzione degli incidenti

Una volta risolto l'incidente da parte dell'operatore IT, aprire l'incidente e modificarne lo stato su Risolto. Immettere quindi una data nel campo Data di risoluzione. Utilizzare la pagina Proprietà incidente per apportare modifiche. La modifica dello stato di un incidente su Risolto quando il processo di assegnazione degli incidenti è ancora attivo comporta l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.

Nota: per selezionare e salvare una data nel campo Data di risoluzione, è necessario disporre del diritto di accesso Incidente - Creazione/Modifica.

Chiusura degli incidenti

Una volta che il richiedente ha accettato la risoluzione dell'incidente, l'operatore IT deve modificare lo stato dell'incidente in Chiuso. Lo stato viene specificato nella pagina Proprietà incidente. Se il processo Assegna incidenti è attivo e in esecuzione, l'impostazione dello stato di un incidente su Chiuso consente l'attivazione di una notifica. La notifica informa il richiedente che l'incidente è chiuso. Questo processo non modifica lo stato dell'incidente in "Chiuso".

Visualizzazione di incidenti assegnati di recente

È possibile che gli operatori IT ricevano notifiche quando un manager IT assegna lavoro per un incidente. La seguente procedura descrive la modalità di visualizzazione delle notifiche di incidenti.

Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina iniziale, selezionare Personale e fare clic su Agenda.
La portlet Azioni viene visualizzata assieme ad altre portlet.
2. Fare clic su Notifiche.
3. Dal campo Mostra, selezionare Incidenti.
Viene visualizzato il numero di notifiche di incidenti ricevute.
4. Fare clic sul collegamento Incidenti della portlet.
Viene visualizzata la pagina Notifiche.

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

Assegnazione di risorse a incidenti

Verificare che tutti gli incidenti siano assegnati a una risorsa. Il campo Assegna a nella pagina Elenco incidenti consente di assegnare e riassegnare incidenti. Il campo viene visualizzato nella pagina dopo il primo invio dell'incidente.

Quando si assegna un incidente, viene inviata una notifica all'utente assegnato. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

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

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic sull'icona Sfoglia situata accanto al campo Assegnato a.
La risorsa selezionata viene assegnata all'incidente.
4. Salvare le modifiche.

Riassegnazione di incidenti

È possibile riassegnare gli incidenti non risolti a un altro utente. Quando si assegna un incidente, viene inviata una notifica all'utente assegnato. Il metodo di ricezione delle notifiche dipende dalle impostazioni di notifica definite dall'utente interessato.

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

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente che si desidera riassegnare.
3. Fare clic su Riassegna.
Viene visualizzata la pagina Seleziona risorse.
4. Selezionare l'utente che si desidera assegnare.
5. Fare clic su Riassegna.
Viene visualizzata la pagina Conferma.

6. Fare clic su Riassegna.

Modifica delle informazioni sul contatto per l'incidente

Come contatto principale viene utilizzata automaticamente la risorsa che ha eseguito l'accesso, incluse le informazioni di contatto predefinite della risorsa. Se si assegna un'altra risorsa come contatto principale per l'incidente, al momento del salvataggio della pagina vengono aggiornate anche le informazioni di contatto della risorsa.

Se vengono modificate le impostazioni di contatto della risorsa, le modifiche verranno salvate per tale incidente. Le informazioni di contatto predefinite della risorsa non vengono modificate.

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle risorse, consultare la *Guida per l'utente della gestione risorse*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Individuare la sezione Contatto principale della pagina.
4. Nel campo Nome, selezionare un'altra risorsa come contatto principale.
5. Salvare le modifiche.

Modifica della categoria dell'incidente

È possibile immettere o modificare la categoria di un incidente. Le categorie di incidenti consentono di distinguere gli incidenti reali dalle richieste di assistenza IT.

Tutti gli incidenti devono appartenere a una categoria. Il mapping della categoria di incidente può essere eseguito a livello di investimento o a livello di amministrazione. Entrambi richiedono diritti di accesso specifici. La procedura seguente illustra come modificare la categoria dell'incidente.

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle risorse, consultare la *Guida per l'utente della gestione risorse*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Nella pagina Elenco incidenti, fare clic sulla descrizione breve dell'incidente per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Selezionare una nuova categoria dal campo Categoria.
3. Salvare le modifiche.

Priorità incidente

È possibile modificare o sostituire la priorità dell'incidente. La priorità di un incidente consente ai manager IT di determinare il piano per la risoluzione degli incidenti. La priorità di un incidente è un valore generato dal sistema che viene determinato attraverso la matrice Priorità incidente.

Modifica della priorità dell'incidente

È possibile modificare la priorità dell'incidente mediante i campi Impatto e Urgenza. È inoltre possibile regolare i valori di impatto e urgenza modificando i tempi dell'incidente o variando temporaneamente l'hardware o il software interessato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Effettuare una o entrambe le seguenti operazioni:
 - Per modificare l'impatto dell'incidente, selezionare un valore dall'elenco a discesa Impatto. Le opzioni disponibili sono: Bassa, Media e Alta.
 - Per modificare l'urgenza dell'incidente, selezionare un valore dall'elenco a discesa Urgenza. Le opzioni disponibili sono: Bassa, Media e Alta.
4. Fare clic su Salva.

Sostituzione della priorità dell'incidente

Durante la fase di valutazione della priorità dell'incidente, sostituire la priorità dell'incidente nella coda.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare la casella di controllo Sostituisci priorità.
Se non si dispone del diritto di accesso *Incidenti - Sostituzione priorità*, il campo Sostituisci priorità viene visualizzato in sola lettura.
4. Selezionare la priorità dal menu a discesa. Le opzioni disponibili sono: Bassa, Media e Alta.
5. Salvare le modifiche.

Matrice di priorità dell'incidente

La priorità di un incidente è una funzione dell'impatto e dell'urgenza a esso relativi. In base alle impostazioni della matrice Priorità incidente, l'amministratore CA Clarity PPM stabilisce le priorità. Utilizzare la matrice Priorità incidente per tracciare i valori di impatto a fronte dei valori di urgenza.

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

Modifica dello stato dell'incidente

Lo stato di un incidente corrisponde alla condizione corrente in CA Clarity PPM. Quando si registra un incidente per la prima volta, lo stato dell'incidente è "Nuovo." Una volta eseguito del lavoro sull'incidente, il relativo stato cambia. Il campo Stato consente di modificarne lo stato.

Di seguito è riportato un elenco di valori che è possibile impostare per lo stato di un incidente:

Nuova portlet

L'incidente è nuovo e non è stato ancora revisionato e risolto.

Assegnato

L'incidente è aperto ed è stata assegnata una risorsa (campo Assegnato a).

Operazione in corso

L'incidente è aperto e l'operatore IT vi sta lavorando.

Escalation eseguita

L'incidente è aperto ma richiede un'autorità di livello superiore per l'assegnazione di altre risorse.

In attesa

L'incidente è aperto, tuttavia l'operatore IT è in attesa di informazioni per la risoluzione dell'incidente.

Risolto

L'incidente non è più aperto. Ciò si verifica perché l'operatore IT non è in grado di riprodurre l'incidente, pertanto il richiedente non è in grado di fornire le informazioni adeguate, oppure è stato perso il contatto con il servizio assistenza. Oppure l'incidente è stato chiuso ma rimane in attesa di verifica da parte del richiedente. Se il processo Assegna incidenti è attivo e in esecuzione, l'impostazione dello stato di un incidente su Risolto consente l'attivazione di una notifica. La notifica richiede al richiedente di verificare e confermare la risoluzione.

Chiuso

L'incidente non è più aperto. Il richiedente è soddisfatto della risoluzione dell'incidente. Lo stato degli incidenti importati in CA Clarity PPM mediante XML Open Gateway corrisponde a Chiuso.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare un valore dall'elenco a discesa Stato.
4. Fare clic su Salva.

Contrassegno degli incidenti per la conversione

L'ambito di un incidente può richiedere a volte la gestione come progetto o come attività di progetto. Solitamente, l'operatore IT assegnato per lavorare sull'incidente contrassegna l'incidente per la conversione e lo assegna a un manager di progetto.

Il manager di progetto, in base alle proprie impostazioni di notifica personale, riceve una notifica in cui viene richiesta la conversione dell'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.

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

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare la casella di controllo Contrassegnato per la conversione.
4. Selezionare un manager di progetto dal campo Manager di progetto assegnato.
5. Salvare le modifiche.

Immissione del tempo impiegato (incidente)

È possibile collegarsi direttamente alla propria scheda attività per tenere traccia del tempo dedicato agli incidenti a cui l'utente è assegnato. Utilizzare il pulsante Immetti orario visualizzato delle pagine Lavoro per incidente e Proprietà incidente.

La pagina Lavoro per incidente consente di visualizzare un elenco cronologico delle voci della scheda attività registrate per l'incidente. Il lavoro per l'incidente viene utilizzato per calcolare i costi del lavoro non pianificato. Il tempo dedicato all'incidente non viene trasferito al momento della conversione dell'incidente. Il lavoro per l'incidente e quello per il nuovo progetto o per l'attività rappresentano attività distinte il cui tempo viene registrato separatamente.

È possibile immettere il tempo dedicato agli incidenti a partire dall'incidente stesso o tramite le schede attività di CA Clarity PPM.

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

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve per aprire l'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Immetti orario.
Viene visualizzata la pagina Seleziona investimento e periodo di tempo.
4. Completare i seguenti campi:

In Investimento

Specifica l'investimento su cui effettuare l'addebito per il costo risultante. Gli investimenti che è possibile selezionare si basano sui criteri seguenti:

- La categoria di incidente associata all'incidente.
- Gli incidenti per cui si dispone dei diritti di accesso per la relativa registrazione.

In Periodo di tempo

Selezionare un periodo aperto della scheda attività dall'elenco a discesa.

5. Fare clic su Salva e Indietro.
Viene visualizzata la scheda attività selezionata per il periodo.
6. Immettere il tempo dedicato all'incidente nella scheda attività.

Visualizzazione di associazioni di progetti e attività

La pagina Associazioni incidente consente di visualizzare un elenco dei progetti e delle attività di progetto associate all'incidente. Un'associazione all'incidente si verifica ogni volta che si crea un progetto o un'attività di progetto per l'incidente.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sul collegamento Descrizione breve dell'incidente, quindi selezionare Associazioni.

Gestione delle note sull'incidente

La pagina Note sull'incidente consente di aggiungere e visualizzare note pubbliche e private. Le note consentono di registrare ulteriori informazioni sull'incidente al quale si sta lavorando. Tutte le note aggiunte dall'operatore IT vengono visualizzate in ordine cronologico in un elenco. Da questa pagina, è possibile visualizzare e ordinare l'elenco di note e aggiungere altre note.

Per impostazione predefinita, tutte le note sull'incidente sono pubbliche e visualizzabili da parte del richiedente e dell'operatore IT. Una volta salvata, la nota diventa di sola lettura e non può essere modificata o eliminata. Insieme alla nota vengono memorizzati l'indicatore data e ora e il nome della risorsa che l'ha aggiunta.

Questa pagina consente di eseguire le operazioni seguenti:

- [Aggiungere note](#) (a pagina 35).
- [Visualizzare note](#) (a pagina 36).

Aggiunta di note agli incidenti

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente per aprire l'incidente e aggiungere una nota.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Aprire il menu Note e completare i seguenti campi:

Oggetto

Definisce l'oggetto della nota.

Descrizione

Definisce una breve descrizione della nota.

4. Fare clic su Aggiungi.

La nuova nota verrà visualizzata nell'elenco. Le note vengono elencate in base all'ordine di creazione. La nota più recente verrà visualizzata nella parte superiore dell'elenco.

5. Per ordinare l'elenco, fare clic sull'intestazione della colonna.

Ad esempio, per ordinare l'elenco in base all'oggetto, fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto. Dopo l'ordinamento, nell'intestazione di colonna è visibile una freccia.

Per invertire il criterio di ordinamento, è sufficiente fare di nuovo clic sulla stessa intestazione. Per ordinare in base alle colonne Immesso da e Data di immissione, eseguire la stessa operazione.

6. Fare clic su Ritorna.

Visualizzazione delle note sull'incidente

È possibile visualizzare una panoramica di tutte le note relative a un determinato incidente. Tutte le note aggiuntive verranno visualizzate nell'elenco delle note.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'incidente.
2. Fare clic su Note.
3. Fare clic sull'oggetto della note per aprire la nota.
Vengono visualizzati i dettagli della nota.
4. Una volta completata l'operazione, fare clic su Restituisci.

Visualizzazione di campi di audit per gli incidenti

È possibile visualizzare tutti i valori dei campi (nuovi e precedenti), la risorsa che ha eseguito la modifica e la data di modifica dei valori. I campi vengono visualizzati nella parte inferiore della pagina Audit Trail.

Per registrare l'audit trail, è necessario impostare gli attributi di proprietà del campo specifici del controllo.

Rivolgersi al proprio amministratore di CA Clarity PPM oppure consultare la *Guida all'amministrazione*.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Audit.
Viene visualizzata la pagina Audit Trail.

Gestione dei processi automatizzati degli incidenti

È possibile creare ed eliminare processi di incidenti automatizzati, nonché registrarne l'avanzamento. Verificare che i processi correlati siano attivi e validi.

Nota: per accedere al menu, è necessario disporre dei diritti di accesso appropriati.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sulla descrizione breve dell'incidente.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Fare clic su Processi.
Viene visualizzata la pagina Processi.

4. Dal menu Processi, fare clic sui seguenti menu secondari per visualizzare i processi in vari stati:
 - Disponibile: Elenca qualsiasi processo già creato per l'incidente.
 - Avviato. Elenco di processi già avviati.

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

Conversione degli incidenti in lavoro pianificato

La conversione di un incidente o di una richiesta di lavoro in un progetto o in un'attività di progetto consiste nella conversione del lavoro non pianificato in lavoro pianificato. Quando gli incidenti diventano lavoro pianificato, vengono convertiti in progetti o attività di progetto.

1. In genere, l'operatore IT assegnato all'incidente esegue le seguenti operazioni:
 - a. Contrassegna l'incidente per la conversione.
 - b. Assegna l'incidente a un manager di progetto.
 - c. Chiude l'incidente.
2. Il manager di progetto converte l'incidente in un progetto o in un'attività di progetto. Solo il manager di progetto assegnato all'incidente può convertire l'incidente in un progetto o in un'attività di progetto.

Tenere traccia dei progetti e delle attività di progetto associati all'incidente. Una volta convertito l'incidente, utilizzare la pagina Associazioni incidente.

Conversione di incidenti in progetti

Se si riceve una notifica da un operatore IT per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare la notifica ricevuta per collegarsi all'incidente. La modalità di notifica dipende dalle impostazioni di notifica personali.

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

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in progetto.
Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di conversione.

4. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Per convertire l'incidente in un nuovo progetto in base a un modello di progetto:
 - Selezionare Progetto in base a modello, quindi fare clic su Avanti.
Verrà visualizzata la pagina Seleziona modelli di progetto.
 - Selezionare il modello di progetto.
 - Per convertire l'incidente in un nuovo progetto, selezionare Progetto.
5. Fare clic su Next.

Verrà visualizzata la pagina di creazione. Le informazioni relative al nome del progetto, al manager e alle date di inizio e di fine (contenute nella pagina dell'incidente), vengono replicate nella pagina del progetto.
6. Compilare i campi restanti della pagina.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.
7. Salvare le modifiche.

Nota: se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

Conversione degli incidenti in attività di progetto

Se si riceve una notifica per la conversione di un incidente in un'attività di progetto, utilizzare l'azione per collegarsi all'incidente. Ogni nuova attività di progetto creata viene aggiunta in fondo alla gerarchia della WBS (Work Breakdown Structure) all'interno del progetto.

Solo il manager progetto assegnato all'incidente può convertire l'incidente in un'attività di progetto. È possibile associare un'attività soltanto a un progetto attivo ed esistente. È possibile convertire solo un incidente alla volta.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Incidenti.

Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Assegnato all'utente corrente.
3. Selezionare la casella di controllo accanto all'incidente, quindi fare clic su Converti in attività.

Viene visualizzata la pagina Seleziona progetto.
4. Selezionare il progetto che si desidera associare all'attività.

5. Fare clic su Aggiungi.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

Le informazioni relative al nome del progetto, al manager e alle date di inizio e di fine (contenute nella pagina dell'incidente), vengono replicate nella pagina dell'attività.

6. Compilare i campi restanti della pagina.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.

7. Salvare le modifiche.

Nota: se viene richiesto più lavoro per la risoluzione dell'incidente, il personale del progetto IT può riaprire l'incidente.

Mapping dei dati dell'incidente

Quando si converte un incidente in un progetto o un'attività di progetto, i dati vengono riportati nel nuovo progetto insieme all'incidente. Se la risorsa o il contatto assegnati non corrispondono a un membro del team di progetto, i dati non verranno trasferiti. I dati relativi al lavoro non vengono riportati nel progetto o nell'attività di progetto durante la conversione. Inoltre, qualsiasi attributo personalizzato nell'oggetto Incidente non viene convertito in attributi personalizzati identici sul progetto o sull'attività.

Quando un incidente viene convertito in un progetto o in un'attività di progetto, non sarà più possibile stabilire un collegamento inverso tra il progetto o l'attività di progetto e l'incidente. Deve esistere un solo collegamento tra l'incidente e il progetto o l'attività di progetto convertiti.

I dati spostati nel progetto o nell'attività di progetto sono definiti nella tabella seguente:

Campo Dati incidente	Campo Dati progetto	Campo Attività progetto
Descrizione breve	Nome progetto	Nome
ID registrazione	Project ID	ID
Stato	Stato (Non approvato)	Stato (Non avviato)
Descrizione dettagliata	Descrizione	N/A
Manager progetto assegnato	Manager	N/A
Data di inizio	Data di inizio	Inizio (data)
Data di fine prevista	Data di fine	Fine (data)

Capitolo 4: Idee

Le idee rappresentano la fase iniziale della creazione di nuove opportunità di investimento, ad esempio progetti, beni, applicazioni, prodotti, servizi e così via. Le idee formano le basi di uno specifico tipo di investimento, fungendo da contenitore di informazioni pertinenti. Ad esempio, si può avere un'idea che si ritiene valida al punto di valutarla e convertirla in progetto, servizio o investimento.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Panoramica sulle idee](#) (a pagina 41)

[Gestione delle idee](#) (a pagina 45)

[Scenari di pianificazione capacità](#) (a pagina 56)

[Gestione delle allocazioni all'investimento padre](#) (a pagina 57)

[Assegnazione di personale a un team](#) (a pagina 59)

[Approvazione delle idee](#) (a pagina 73)

[Rifiuto delle idee](#) (a pagina 74)

[Conversione delle idee in investimenti](#) (a pagina 74)

[Eliminazione delle idee](#) (a pagina 76)

Panoramica sulle idee

Le idee consentono di eseguire più rapidamente analisi vantaggiose in modo da eliminare idee inutili prima che vengano convertite in investimenti e vengano utilizzate risorse essenziali. È possibile tenere traccia e convertire le idee in opportunità di investimento. Tali opportunità di investimento possono quindi essere approvate come parte del portfolio aziendale. È possibile definire un'idea per un progetto, un prodotto, un bene, un'applicazione, un servizio e così via.

È inoltre possibile includere idee come parte di una gerarchia di investimenti. È possibile aggiungere un'idea come figlio della gerarchia di un investimento, disporre di budget semplici e di personale.

Audit Trail idea

Audit Trail fornisce un modo per registrare la cronologia delle attività specifiche che si verificano per un'idea. L'amministratore di CA Clarity PPM determina inoltre i campi da controllare e le informazioni da memorizzare nell'audit trail. Se la funzione Audit Trail è abilitata per le idee e si dispone dei diritti di accesso appropriati, viene visualizzata la pagina Audit quando un'idea è aperta. Utilizzare tale pagina per visualizzare un log dei record delle modifiche, aggiunte ed eliminazioni relative ai campi scelti per il controllo.

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

Componenti delle idee

Le idee sono costituite dai seguenti componenti:

Proprietà idea

Utilizzare le pagine delle proprietà dell'idea per definire le proprietà di base di un'idea in base all'oggetto e alla pianificazione, nonché definire le proprietà del budget.

Team

Il menu Team consente di creare un team che includa il personale che eseguirà il lavoro.

Budget

Utilizzare tale componente per creare un budget e/o una previsione semplici per l'idea.

Reporting

Utilizzare i report di CA Clarity PPM per registrare e analizzare le attività delle idee e il relativo stato di avanzamento.

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

Funzionamento del flusso di stato per le idee

Lo stato di una nuova idea corrisponde a Non approvato. Quando si inoltra un'idea completata per l'approvazione, lo stato dell'idea passerà da Inviato a Approvazione. Il responsabile dell'approvazione può approvare, rifiutare o modificare lo stato dell'idea su Incompleto. I processi automatizzati delle idee consentono un avanzamento del flusso di lavoro.

Funzionamento del processo di approvazione delle idee

Il processo di approvazione delle idee è un processo predefinito. Il processo consente agli amministratori di processo di CA Clarity PPM di gestire l'invio, la revisione, l'approvazione o il rifiuto delle idee. Per impostazione predefinita, il processo non è attivo. L'amministratore di processo di CA Clarity PPM deve attivare tale processo prima di avviare la gestione delle idee.

È possibile personalizzare un processo mediante regole di business aggiuntive. Il processo richiede l'approvazione dell'amministratore di processo di CA Clarity PPM.

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

Per ogni azione inviata in questo processo, viene inviata una notifica che coincide con l'azione. Il processo blocca lo stato dell'idea per la durata del processo di approvazione e non consente ad alcun responsabile dell'approvazione di modificarlo manualmente.

Di seguito vengono riportate le fasi attivate dal processo di approvazione delle idee:

Imposta stato su Approvato

Questa operazione viene attivata quando il responsabile dell'approvazione utilizza l'azione per approvare l'idea. Lo stato dell'idea viene impostato su Approvato.

Imposta stato su Rifiutato

Questa operazione viene attivata quando il responsabile dell'approvazione utilizza l'azione per rifiutare l'idea. Lo stato dell'idea viene impostato su Rifiutato.

Imposta stato su Incompleto

Questa operazione viene attivata quando il responsabile dell'approvazione utilizza l'azione per contrassegnare l'idea come incompleta. Lo stato dell'idea viene impostato su Incompleto.

Invia nuovamente

Questa operazione prevede la creazione e l'invio di un'azione al richiedente di origine dell'idea affinché venga completata e inviata nuovamente. Il responsabile dell'approvazione richiede l'utilizzo dell'azione per inviare nuovamente l'idea, oppure per impostare lo stato dell'idea su Inviato.

Notifica di approvazione

Invia una notifica al richiedente iniziale dell'idea indicante che l'idea è stata approvata.

Notifica di rifiuto

Invia una notifica al richiedente iniziale dell'idea indicante che l'idea è stata rifiutata.

Imposta stato su Inviato

Questa operazione viene attivata quando il responsabile dell'approvazione utilizza l'azione per inviare nuovamente l'idea. Lo stato dell'idea viene impostato su Inviato e consente di tornare all'avvio del processo.

Avvio del processo di approvazione dell'idea

Un'istanza del processo Approvazione idea viene creata automaticamente ogni volta che un'idea viene inviata per l'approvazione. Nel corso del processo, il responsabile dell'approvazione revisiona l'idea. È possibile approvare l'idea, rifiutarla o impostarla come incompleta per richiedere informazioni aggiuntive al richiedente originario dell'idea. Una volta approvata, l'idea può essere convertita in un qualsiasi progetto, servizio o investimento per il quale si dispone dei diritti di creazione.

Nota: è possibile accedere a un solo processo di approvazione delle idee alla volta. L'amministratore di processo non può concedere l'accesso a più di un processo di approvazione dell'idea. In caso contrario, si verificherà un errore facendo clic su Invia per approvazione.

Invio di azioni per l'approvazione delle idee

L'invio di un'idea per l'approvazione consente la creazione di un'istanza del processo di approvazione dell'idea. Viene inviata un'azione a ciascun utente (responsabile dell'approvazione) che dispone dei diritti di approvazione dell'idea. Tramite tale azione, si richiede al responsabile dell'approvazione di esaminare e approvare l'idea.

Quando un'idea viene approvata o rifiutata, un'altra azione viene inviata al richiedente di origine dell'idea. Se lo stato viene modificato in Incompleto, al richiedente di origine dell'idea viene inviata un'azione affinché fornisca ulteriori informazioni e invii nuovamente l'idea.

Poiché più utenti dispongono del diritto di approvazione dell'idea, è possibile che vengano registrate risposte contraddittorie. Ad esempio, un responsabile dell'approvazione potrebbe approvare l'idea, mentre un altro potrebbe rifiutarla prima dell'avvio del processo di background. In tal caso, vengono chiuse eventuali azioni in sospeso e vengono inviate nuove copie della stessa azione. La nuova azione indica che sono state ricevute risposte contraddittorie.

Approvazione delle idee dalle azioni

In qualità di responsabile dell'approvazione, è possibile che si ricevano azioni quando il richiedente di origine di un'idea invia un'idea per l'approvazione. È possibile esaminare l'idea e approvarla dall'azione facendo clic su Approvato.

Nota: il processo di approvazione dell'idea modifica lo stato e lo imposta su Sola lettura. Pertanto, è necessario approvare l'idea dall'azione facendo clic su Approvato.

Completamento del processo di approvazione dell'idea

Il processo di approvazione dell'idea termina quando l'idea viene approvata, rifiutata o eliminata.

Idee importate da un altro sistema di record

In molti casi, il sistema di record per le idee non è CA Clarity PPM. Per questo motivo, è possibile importare idee da un altro sistema di record mediante XML Open Gateway e visualizzarle e gestirle in CA Clarity PPM. Una volta importate, le idee sono pronte per entrare nel processo di gestione del portfolio.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per gli sviluppatori di XML Open Gateway*.

Gestione delle idee

Un'idea rappresenta il punto di partenza per la creazione e la gestione di nuovi investimenti in CA Clarity PPM.

Dalla pagina Idee, è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- [Creare nuove idee](#) (a pagina 45).
- [Gestire le proprietà dell'idea](#) (a pagina 49).
- [Definire le informazioni di pianificazione](#) (a pagina 51).
- [Definire le informazioni di budget](#) (a pagina 53).
- [Creare un team](#) (a pagina 59).
- [Valutare idee mediante gli scenari di pianificazione delle capacità](#) (a pagina 56).
- [Gestire le allocazioni degli investimenti padre](#) (a pagina 57).
- [Eliminare idee](#) (a pagina 76).

Creazione di nuove idee

La pagina Crea idea consente di definire le proprietà generali dell'idea, i costi e i benefit stimati, la descrizione dettagliata nonché avviare il processo di approvazione dell'idea. Alcune proprietà dell'idea vengono utilizzate quando l'idea viene convertita in un progetto, un servizio o un investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic su Nuovo.
Verrà visualizzata la pagina di creazione.

3. Compilare i seguenti campi obbligatori nella sezione Generale della pagina:

Oggetto

Definisce il nome o il riepilogo dell'idea. Quando si converte l'idea in un progetto, servizio o investimento, l'oggetto viene utilizzato come collegamento dall'investimento all'idea. Durante il processo di conversione, l'oggetto diventa la descrizione dell'investimento.

ID idea

Definisce l>ID univoco dell'idea. Se la numerazione automatica è configurata, il campo viene visualizzato in sola lettura. Durante il processo di conversione, l>ID dell'idea corrisponde al nome dell'investimento.

Priorità idea

Definisce il valore assegnato all'idea dal manager dell'idea. Il valore corrisponde alla priorità di rischio. Le scelte disponibili sono Bassa (predefinita), Media e Alta.

Descrizione

Fornisce la descrizione dell'idea.

Manager

Definisce il nome della risorsa proprietaria e responsabile dell'idea.

Il manager delle idee ha accesso al budget dell'idea e alle proprietà di pianificazione.

Richiedente originario

Definisce il nome della risorsa che ha originato la richiesta di idea. Per impostazione predefinita, il campo visualizza il nome della risorsa creatrice dell'idea.

Nota: se si seleziona un'altra risorsa, i diritti di accesso per la visualizzazione dell'idea potrebbero andare persi. In particolare, per visualizzare tale idea, la risorsa deve disporre del diritto di accesso Idea - Visualizzazione - Tutte o Risorsa - Idea - Visualizzazione.

Attivo

Specifica se l'idea è attiva. Attivare l'idea per consentire alle risorse di visualizzarla in una portlet qualsiasi di pianificazione della capacità.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Note generali

Specifica informazioni aggiuntive sull'idea non incluse nella descrizione dell'idea.

4. Compilare i seguenti campi nella sezione Costi stimati e benefit della pagina, secondo necessità. Alcune proprietà vengono utilizzate quando l'idea viene convertita in un progetto, un servizio o un investimento:

Tipo di stima

Definisce il tipo di stima dei benefit, i costi e l'impatto ricavi per l'idea.

Codice valuta

Definisce la valuta del sistema ed un campo di sola lettura. Se è abilitato l'uso di più valute, viene visualizzato un elenco a discesa contenente tutti i codici valuta attivi. Durante il processo di conversione, il codice della valuta diventa il codice di valuta dell'investimento.

Unità di business

Definisce l'unità di business associata all'idea.

Descrizione benefit

Definisce la descrizione generale dei benefit dell'idea.

Costo previsto

Definisce il costo totale previsto dell'idea. Durante il processo di conversione, il costo stimato corrisponde al costo pianificato dell'investimento.

Benefit stimato

Definisce il benefit finanziario totale previsto per l'idea in termini di ricavi e risparmio.

Data di inizio prevista

Indica la data di inizio prevista dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

Data di fine stimata

Indica la data di fine stimata dell'idea. La data deve corrispondere o precedere la data di fine stimata.

Data di pareggio

Definisce la data di pareggio stimata dell'idea. Durante il processo di conversione, la data di pareggio corrisponde alla data di pareggio a budget per l'investimento.

5. Completare i seguenti campi nella sezione Descrizione dettagliata:

Impatto su iniziative esistenti

Definisce la descrizione dell'impatto che l'idea può avere sulle iniziative esistenti.

Rischi

Definisce la descrizione dei rischi, a prescindere dall'implementazione o meno dell'idea.

Dipendenze

Consente di definire la descrizione delle dipendenze, o di creare un elenco delle dipendenze associate all'idea.

6. Nella sezione OBS, fare clic sull'icona Sfoglia accanto all'unità OBS da associare all'idea per ragioni di sicurezza, organizzative o di reporting.

L'unità OBS "Dipartimento" viene utilizzata per associare l'idea a un dipartimento di CA Clarity PPM. Se esistono più OBS, l'unità OBS "Dipartimento" verrà elencato per ultimo.

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

7. Effettuare una delle seguenti operazioni:

- Salvare la nuova idea.

La nuova idea viene visualizzata nell'elenco disponibile nella pagina Idee con lo stato di Non approvato.

- Fare clic su Invia per approvazione per salvare la nuova idea e inviarla per l'approvazione.

La nuova idea viene visualizzata nell'elenco disponibile nella pagina Idee con lo stato Inviato per l'approvazione.

Proprietà principali

Le proprietà principali consentono di definire le informazioni di base sull'idea.

Procedere come descritto di seguito:

1. Per visualizzare le proprietà principali, aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina Generale.
2. Fare clic sui collegamenti del menu Proprietà per accedere ad altre pagine delle proprietà principali.

Questa pagina consente di eseguire le operazioni seguenti:

- [Modificare informazioni generali](#) (a pagina 49), tra cui nome, manager, obiettivi, stato, allineamento e associazioni OBS.
- [Gestire informazioni di pianificazione](#) (a pagina 51), ad esempio date di inizio e fine, nonché metodi di registrazione.
- [Gestire informazioni sui budget](#) (a pagina 53), tra cui costi e benefit pianificati, NPV e metriche di pareggio.

Gestione delle informazioni generali

Dalla pagina delle proprietà di un'idea, è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- [Associare l'idea a un'unità OBS](#) (a pagina 49).
- [Definire il manager di destinazione](#) (a pagina 49).
- [Visualizzare un riepilogo di costi e benefit stimati](#) (a pagina 50).
- [Visualizzare una descrizione dettagliata dell'idea.](#) (a pagina 50)
- [Inviare un'idea per l'approvazione](#) (a pagina 50).
- [Richiedere informazioni sull'idea](#) (a pagina 51).

È possibile modificare le proprietà generali da questa pagina, oppure dalla pagina di elenco dell'idea.

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

Associazione di idee con unità OBS

Le OBS (Organizational Breakdown Structure) controllano l'accesso, le gerarchie di dipartimento e il reporting. Se esiste almeno un'unità OBS per le idee, è possibile associare all'idea una qualsiasi di queste OBS.

L'unità OBS denominata Dipartimento viene utilizzata per associare un'idea a un dipartimento di CA Clarity PPM. Se esistono più unità OBS, l'unità OBS Dipartimento verrà visualizzata per ultima.

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

Definizione del manager di destinazione

Il manager di destinazione corrisponde alla risorsa incaricata della gestione dell'idea quando essa viene convertita in progetto, risorsa o investimento. Si consiglia di completare il campo.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea per assegnare un manager di destinazione.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

3. Selezionare una risorsa dal campo Manager di destinazione.

Nota: prima di convertire l'idea in un progetto, un servizio o un investimento, è necessario completare il campo. In caso contrario, la risorsa identificata come manager dell'idea diventerà il manager del progetto, del servizio o dell'investimento.

Visualizzazione di costi e benefit previsti

Una panoramica generale dei costi e dei benefit previsti dell'idea viene visualizzata nella sezione Costi stimati e benefit della pagina delle proprietà. I campi visualizzati in questa sezione corrispondono a quelli visualizzati durante la creazione dell'idea, nella pagina Crea idea.

Visualizzare una descrizione dettagliata

Visualizzare e modificare l'impatto che l'idea ha sulle iniziative esistenti, i rischi dell'idea e le dipendenze che l'idea ha sulle iniziative esistenti. Utilizzare la sezione Descrizione dettagliata della pagina Proprietà idea per visualizzare tali dati.

Invio di idee per l'approvazione

Inviare la nuova idea per l'approvazione. È inoltre possibile inviare un'idea per l'approvazione durante il processo di creazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea che si desidera inviare per l'approvazione.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su Invia per approvazione.
 - Modificare lo stato in "Inviato per approvazione", quindi fare clic su Salva.
 - Fare clic su Indietro per tornare alla pagina Idee.

Nota: è possibile inviare qualsiasi idea per l'approvazione, ad eccezione delle idee convertite in progetti, servizi o investimenti.

Richiedere più informazioni

L'idea proposta potrebbe richiedere informazioni aggiuntive prima di essere approvata e convertita in un progetto, un servizio o un investimento.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea inviata.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Modificare lo stato dell'idea inviata in Incompleto.
4. Nel campo Note generali, immettere le note o le istruzioni relative a informazioni aggiuntive che si desidera ottenere dal manager dell'idea.
5. Fare clic su Salva e Indietro per tornare alla pagina Idee.
L'idea viene visualizzata con stato Incompleto nella pagina Idee.
6. Inviare un'azione e una notifica al manager dell'idea affinché fornisca ulteriori informazioni e invii nuovamente l'idea.

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

Disattivazione delle idee

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea che si desidera disattivare.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Nella sezione Generale della pagina, deselezionare la casella di controllo Attiva.
4. Fare clic su Salva.

Definizione delle informazioni di pianificazione

Utilizzare la pagina Proprietà dell'idea per definire le date di inizio e di fine dell'idea, per immettere le ore e per definirne il codice di addebito.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.

2. Fare clic sull'oggetto dell'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Aprire il menu Proprietà, quindi selezionare Pianificazione.
Viene visualizzata la pagina Pianificazione.
4. Nella sezione Pianificazione della pagina, compilare i seguenti campi: Alcune proprietà vengono utilizzate quando l'idea viene convertita in un progetto, un servizio o un investimento:

Data di inizio

Indica la data di inizio dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di inizio dell'investimento.

Data di fine

Indica la data di fine dell'idea. Quando l'idea viene convertita in un investimento, la data corrisponderà alla data di fine dell'investimento.

Imposta date del costo pianificato

Specifica se le date del costo pianificato sono sincronizzate con le date dell'investimento. La selezione dell'opzione per il piano finanziario dettagliato non influisce sulle date del costo pianificato.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

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

Immissione ore

Selezionare questo campo per consentire ai membri del personale di registrare il tempo impiegato sull'idea nelle relative schede attività.

Importante: è necessario selezionare il campo Immissione ore per consentire ai membri del personale di registrare il lavoro dedicato alle idee sulle relative schede attività.

Impostazione predefinita: opzione selezionata

Modalità di registrazione

Indica il metodo utilizzato dai membri del personale per immettere il numero di ore di lavoro dedicate all'idea.

Opzioni:

- Clarity. I membri del personale registrano i tempi nelle schede attività.
- Nessuno. Le risorse non di lavoro registrano i valori effettivi mediante giustificativi di transazione oppure con l'immissione di valori effettivi mediante un'utilità di pianificazione (ad esempio Open Workbench).
- Altro. Consente di importare i valori effettivi da un programma di terzi.

Impostazione predefinita: Clarity

Codice di addebito

Selezionare un codice di addebito predefinito da utilizzare per tutte le attività di idea. Se si immette un codice di addebito diverso a livello di attività nelle schede attività, i codici addebito a livello dell'attività prevalgono sul codice di addebito a livello dell'idea.

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

6. Fare clic su Salva e Indietro, oppure su Invia per approvazione.

Definizione delle informazioni di budget

I dati di budget dell'idea sono fondamentali per la gestione e l'analisi del portfolio dell'idea. La definizione e la registrazione corrette delle informazioni su costi e benefit pianificati per l'idea sono fondamentali per valutare e analizzare con cura le idee durante la gestione del portfolio.

È possibile definire le informazioni sul budget dalla pagina Idea: Proprietà: Principale - Budget. Le proprietà di budget consentono di definire le metriche. Ad esempio, il costo pianificato dell'idea, il VAN, il ROI e le informazioni relative al pareggio. Il calcolo può essere eseguito manualmente mediante il costo di capitale. È inoltre possibile utilizzare i campi della pagina per impostare le date di inizio e di fine del periodo di budget. Con le proprietà del budget, il flusso di denaro è costante e uniforme durante tale periodo.

I valori della proprietà di budget vengono applicati soltanto a un periodo di tempo compreso tra la data di inizio e di fine dell'idea. Le date vengono applicate soltanto all'idea e non agli investimenti padre.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Aprire il menu Proprietà, quindi selezionare Budget.
Viene visualizzata la pagina Budget.
4. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificazione finanziaria:

Valuta

Definisce la valuta dell'investimento.

Impostazione predefinita: Valuta del sistema

Budget equivalente ai valori pianificati

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

Impostazione predefinita: **opzione selezionata**

Calcola misure finanziarie

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

Impostazione predefinita: opzione selezionata

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

Utilizzo del tasso di sistema per il costo totale del capitale

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

Utilizzo del tasso di reinvestimento di sistema

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

Tasso di sistema

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

Tasso di investimento

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

Investimento iniziale

Definisce l'investimento iniziale per l'idea.

6. Completare i seguenti campi nella sezione Pianificato: Alcune proprietà vengono utilizzate quando l'idea viene convertita in un progetto, un servizio o un investimento:

Costo pianificato

Definisce i costi pianificati dell'idea. Questo valore viene distribuito nel periodo compreso tra le date specificate nei campi Inizio costo pianificato e Fine costo pianificato.

Nota: quando si converte l'idea in un investimento, il valore del costo pianificato prevale sul costo previsto immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

Inizio costo pianificato

Selezionare la data di inizio del costo pianificato dell'idea.

Fine costo pianificato

Selezionare la data di fine del costo pianificato dell'idea.

Benefit pianificato

Definisce il benefit pianificato totale ricevuto dall'idea.

Nota: quando si converte l'idea in un investimento, il valore del benefit pianificato prevale sul benefit stimato immesso nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Proprietà idea: Generale.

Inizio benefit pianificato

Selezionare la data di inizio del benefit pianificato per l'idea.

Fine benefit pianificato

Selezionare la data di fine del benefit pianificato per l'idea.

VAN pianificato

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

ROI pianificato

Visualizza il ROI pianificato (utile sugli investimenti) per l'investimento corrente.

Pareggio pianificato

La data in cui il costo pianificato per l'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

TIR pianificato

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

MIRR pianificato

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

Periodo di rimborso pianificato

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

7. Compilare i seguenti campi nella sezione Budget:

Costo a budget

Visualizza l'importo del costo a budget per l'investimento.

Inizio costo a budget

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

Fine costo a budget

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

Benefit di budget

Visualizza l'importo del benefit a budget dell'investimento.

Inizio benefit di budget

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

Fine benefit di budget

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

VAN budget

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

ROI budget

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

Pareggio budget

La data in cui il costo a budget dell'idea corrisponderà al benefit pianificato. Si tratta di un campo di sola lettura.

TIR budget

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

MIRR budget

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

Periodo di rimborso budget (in mesi)

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

8. Inviare le modifiche.
9. Visualizzare una panoramica dei costi e dei benefit previsti.

Scenari di pianificazione capacità

Gli scenari consentono di applicare una metodologia sistematica per ottimizzare l'idea o il portfolio. Applicare gli scenari all'idea per analizzare l'impatto delle modifiche del personale o degli spostamenti delle date sul risultato dell'idea o del portfolio. È possibile valutare le idee passando da uno scenario al piano del record e viceversa.

Questa pagina consente di eseguire le operazioni seguenti:

- [Creare scenari di pianificazione delle capacità](#) (a pagina 57).
- [Applicare la pianificazione delle capacità alle idee](#) (a pagina 57).

Creazione di scenari di pianificazione delle capacità

È possibile creare uno scenario di pianificazione delle capacità da qualsiasi pagina dell'idea in cui sia presente la barra degli strumenti dello scenario. Tale barra viene visualizzata sotto la barra degli strumenti della pagina.

Non è possibile creare scenari di portfolio a partire da un'idea. È possibile eseguire l'operazione a partire da un portfolio.

Applicazione di scenari di pianificazione delle capacità

Utilizzare la barra degli strumenti dello scenario per selezionare uno qualsiasi degli scenari di pianificazione della capacità esistenti per cui si dispone dei diritti di accesso. Quando si apre un'idea e si seleziona uno scenario, (sia a partire da una pagina attivata per gli scenari di pianificazione della capacità che dalla pagina Piano finanziario delle Proprietà idea), tale scenario viene impostato come lo scenario corrente.

Gestione delle allocazioni all'investimento padre

Utilizzare la pagina degli elementi padre della gerarchia dell'idea per visualizzare un elenco di investimenti e servizi a cui è allocata l'idea. È inoltre possibile visualizzare la percentuale di allocazione dell'idea a ciascun elemento padre.

Questa pagina consente di eseguire le operazioni seguenti:

- [Aggiungere e rimuovere associazioni di elementi padre](#) (a pagina 58).
- [Visualizzare allocazioni a investimenti padre](#) (a pagina 58).
- [Condividere l'allocazione delle idee tra gli investimenti padre](#) (a pagina 58).
- [Aggregare i costi delle idee a investimenti padre](#) (a pagina 59).

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Fare clic sull'oggetto dell'idea per visualizzare l'investimento a cui è allocata l'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
3. Selezionare Gerarchia.
Viene visualizzata la pagina della gerarchia. È possibile visualizzare i dettagli dell'investimento padre dell'idea.

Aggiunta e rimozione di associazioni di investimenti padre

È possibile aggiungere e rimuovere le associazioni di investimento padre di un'idea in base alle regole aziendali, nonché aggiungere o rimuovere associazioni a partire da una delle pagine di impostazione delle allocazioni dell'investimento padre.

Definizione di allocazioni a investimenti padre

È possibile allocare idee a uno o più investimenti o servizi padre. Tuttavia, la percentuale totale di allocazione dell'idea agli investimenti padre dovrà corrispondere al 100%. È possibile visualizzare la percentuale di allocazione degli investimenti e dei servizi padre dell'idea a partire dalla pagina degli elementi padre della gerarchia dell'idea.

In questa pagina è inoltre possibile definire l'allocazione dell'idea a un investimento padre.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Gerarchia.
3. Fare clic su Aggiungi per aggiungere investimenti padre.
4. Una volta aggiunti tutti gli investimenti padre, fare clic sul campo Allocazione di ciascun elemento padre ed indicare l'allocazione dell'idea.
5. Fare clic su Salva.

Condivisione di idee tra investimenti

È possibile condividere le idee tra altri investimenti, servizi e idee. Ad esempio, è possibile condividere un'idea per un sistema telefonico bancario online che supporti i server in due aree del paese. In primo luogo, aggiungere i server come investimenti figlio alla gerarchia degli investimenti dell'idea del sistema telefonico bancario online. Modificare quindi la percentuale di allocazione del costo e i periodi di tempo dell'investimento figlio.

La percentuale di allocazione degli investimenti dell'idea determina la quantità per cui l'idea è allocata a un investimento, un servizio o un'idea padre. Tutte le informazioni sui costi visualizzate nella gerarchia dell'idea padre si basano sulle percentuali di allocazione.

Aggregazione dei costi dell'idea all'investimento padre

I costi totali delle idee figlio vengono automaticamente aggregati ai relativi investimenti padre. Durante il calcolo, le date di inizio e di fine dell'idea padre vengono tenute in considerazione per l'applicazione dei costi dell'idea figlio all'idea padre.

Assegnazione di personale a un team

Per fornire i dati di pianificazione delle capacità o dei portfolio, è possibile assegnare personale all'idea utilizzando le risorse. È possibile assegnare un membro del team per l'esecuzione di lavoro iniziale prima di approvare e convertire l'idea in un progetto, un investimento o un servizio.

Utilizzare la pagina Team: Personale di un'idea per assegnare personale alle idee mediante l'allocazione di ruoli e risorse. È possibile aggiungere risorse di lavoro e risorse non di lavoro. Questa pagina consente di visualizzare il lavoro aggregato per ruolo in ordine crescente. È possibile attivare e disattivare la visualizzazione per modificare il lavoro pianificato diretto del servizio. Il menu Team contiene tre opzioni: Personale, Dettagli e Capacità ruolo.

Per visualizzare la pagina del personale del team di un'idea, aprire l'idea e fare clic su Team.

Informazioni sulla pagina Team: Personale

Per visualizzare la pagina Personale del team, aprire l'idea e fare clic su Team.

I membri del personale corrispondono a ruoli o risorse che possono essere assegnati a un'idea. Il personale è in grado di registrare il tempo dedicato a un'idea nella propria scheda attività. Le idee non sono associate alle attività e l'assegnazione di personale non implica impegni a lungo termine.

È possibile utilizzare un ruolo come segnaposto quando non si conosce il nome della risorsa che apparterrà al personale per l'idea, oppure nel caso in cui la risorsa da assegnare al personale non sia disponibile. È possibile assegnare personale all'idea con più istanze di un ruolo, ma non è possibile aggiungere più istanze di una risorsa.

Utilizzare la pagina del personale del team di un'idea per aggiungere personale all'idea. Di seguito vengono illustrate le colonne e le icone presenti su questa pagina quando le risorse vengono assegnate come personale a un'idea:

Icona Proprietà

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

Per ulteriori informazioni sulla gestione delle risorse, consultare la *Guida per l'utente della gestione risorse*.

Icona Ricerca risorse

Consente di aprire la pagina Trova risorse per la risorsa selezionata. In questa pagina, è possibile sostituire la risorsa o il ruolo con un altro ruolo o risorsa.

Colonna Risorsa

Fare clic sul nome della risorsa per visualizzare e modificare le proprietà generali di una risorsa.

Allocazione risorse

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

Ruolo

Visualizza il ruolo della risorsa, che può essere differente dal ruolo principale selezionato nel profilo della risorsa.

Colonna Ora

Consente di visualizzare un segno di spunta giallo se la risorsa o il ruolo è autorizzato a immettere l'ora per l'idea.

Colonna Stato prenotazione

Consente di visualizzare lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

Valori

- Effettiva. La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria. La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.

Combinata. Per la risorsa esiste sia l'allocazione provvisoria, sia quella effettiva.

Colonna Avvio

Consente di visualizzare la data di inizio dell'allocazione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di inizio dell'idea.

Colonna Fine

Consente di visualizzare la data di fine dell'allocazione del membro del team. Se non viene definita, per impostazione predefinita la data corrisponderà alla data di fine dell'idea.

% di allocazione

Visualizza la percentuale di allocazione del membro del team all'idea in questione. Per impostazione predefinita, l'assegnazione di ciascun membro del personale corrisponde al 100% del tempo disponibile della risorsa.

Allocazione

Consente di visualizzare il numero di ore per cui la risorsa è prenotata provvisoriamente per l'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. Questo campo non può essere modificato, tuttavia viene aggiornato per riflettere le modifiche apportate mediante:

- Le opzioni di impostazione dell'allocazione.
- Le nuove curve di allocazione definite nella pagina Idea: Membro personale: Proprietà.
- L'opzione Sposta allocazione.

Valori effettivi allocati

Consente di visualizzare il numero totale di ore che la risorsa ha registrato sull'idea fino alla data corrente.

Valori effettivi incidenti

Consente di visualizzare il tempo contabilizzato sugli incidenti associati all'idea.

Valori effettivi totali

Consente di visualizzare il tempo effettivo totale aggregato contabilizzato. Questo valore corrisponde alla somma dei valori effettivi allocati e dei valori effettivi dell'incidente.

Aggiunta di risorse o ruoli al personale dell'idea

La pagina del personale del team di un'idea visualizza un elenco delle risorse o dei ruoli che vengono aggiunti all'idea. Tutte le risorse vengono allocate automaticamente al 100% dei giorni lavorativi disponibili. È possibile modificare il valore in base alle proprie esigenze.

L'aggiunta di risorse al personale dell'idea può comportare una sovrallocazione delle risorse. In questo caso, verrà visualizzata una pagina di conferma che consentirà di sovrallocare la risorsa oppure accettare la disponibilità restata della risorsa.

Nota: è possibile aggiungere istanze multiple di un ruolo ad un'idea, ma non istanze multiple di una risorsa con lo stesso nome. Ad esempio, è possibile assegnare i ruoli Programmatore (1) e Programmatore (2) per rispondere alle diverse esigenze del ruolo di programmatore.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su Aggiungi per selezionare singoli ruoli o risorse da includere nel personale dell'idea.
Viene visualizzata la pagina Seleziona risorse.
 - Fare clic su Aggiungi/Aggiorna in base a OBS per aggiungere tutte le risorse in un'unità OBS selezionata al personale dell'idea.
4. Selezionare le risorse e i ruoli da aggiungere al personale dell'idea.
Utilizzare il filtro di ricerca per ricercare le risorse o i ruoli in base al nome o a altri criteri.
5. Fare clic su Aggiungi per aggiungere i ruoli e le risorse.
6. Salvare le modifiche.

Prenotazione di risorse sovrallocate

Le ore disponibili per una risorsa possono essere inferiori al numero totale di ore richieste. In questo caso, invece della pagina Conferma prenotazione, verrà visualizzata la pagina Conferma disponibilità restante.

L'aggiunta di una risorsa al progetto o all'investimento comporta la visualizzazione della sovrapprenotazione della risorsa nella pagina Conferma disponibilità restante. Se la risorsa viene prenotata al 100 per cento (valore predefinito) della disponibilità, la colonna Allocazione risorse al 100% indicherà il numero di ore utilizzate. Nella colonna Disponibilità restante viene riportato il numero effettivo di ore di lavoro della risorsa disponibili per il progetto.

Nella pagina di conferma visualizzata, selezionare una delle seguenti opzioni:

Sovrallocato

Consente di sovrallocare la risorsa.

Solo restante

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

Visualizzazione della capacità del ruolo sulle idee

La pagina Capacità ruolo dell'idea fornisce una visualizzazione aggregata di tutte le richieste di ruoli generate dai membri del team basati sul ruolo o dalle risorse denominate. È possibile visualizzare tali informazioni a fronte della capacità delle risorse di ricoprire tali ruoli. Per accedere alla pagina dal menu Team dell'idea, selezionare Capacità ruolo dalla barra degli strumenti della pagina. Le risorse senza un ruolo di team vengono riportate nella riga [Nessun ruolo] di questa pagina.

La pagina Capacità ruolo consente di visualizzare:

- L'allocazione del ruolo all'idea rispetto all'allocazione ad altri investimenti e le sovrallocazioni.
- La capacità disponibile del ruolo per l'idea.

È possibile visualizzare queste informazioni all'interno e all'esterno di uno scenario. Se un ruolo viene visualizzato come sovralllocato, fare clic su Personale del team dell'idea per visualizzare tutte le risorse che utilizzano tale ruolo.

Allocazioni del personale

Un'allocazione di personale è il periodo durante il quale una risorsa viene prenotata per un'idea. Se non si modificano le date di prenotazione, i membri del personale vengono prenotati automaticamente per l'intera durata dell'idea. È possibile calcolare il valore di allocazione concesso per una risorsa come segue:

$\text{Il numero totale di giorni lavorativi, comprese le date di inizio e di fine} * \text{Numero di ore disponibili per giorno}$

L'ETC si basa sul numero di ore per cui una risorsa è assegnata all'idea.

Modifica delle allocazioni di personale

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Modificare i seguenti campi:

Ruolo

Selezionare un ruolo della risorsa corrente per l'idea.

Ora

Indica che la risorsa può immettere il tempo richiesto per il completamento del lavoro per l'idea.

Stato prenotazione

Selezionare lo stato di prenotazione della risorsa per l'idea.

% di allocazione

Immettere la quantità predefinita per la risorsa allocata all'idea. È possibile immettere "0" (zero) come percentuale di allocazione. La colonna di Allocazione riflette tali modifiche.

4. Fare clic su Salva.

Modifica dell'allocazione predefinita della risorsa

È possibile utilizzare le sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva della pagina Proprietà membro del personale di una risorsa per indicare qualsiasi deviazione dal campo % di allocazione predefinita. È possibile annullare la prenotazione effettiva di una risorsa o estenderla a un'ulteriore pianificazione.

La curva Allocazione pianificata rappresenta il valore di allocazione predefinito o totale richiesto dal manager. La curva Allocazione effettiva rappresenta il valore di allocazione confermato dal manager delle risorse. Lo stato di prenotazione di una risorsa viene modificato in base alle quantità di allocazione indicate nelle curve di allocazione pianificata ed effettiva.

Per esempio, supporre che l'allocazione pianificata o predefinita corrisponda al 100% di una risorsa. Supporre che una risorsa viene prenotata per lavorare sull'idea dal 01/08/11 al 30/11/11. La risorsa, inoltre, lavorerà su un'altra idea per il 50% del tempo fino all'1 di settembre. Inoltre, la risorsa sarà in ferie dal 15/09/11 al 22/09/11. In questo caso, è possibile creare due curve di allocazione per la risorsa: una indicante una deviazione del 50% dal 01/08/11 al 01/09/11 e un'altra indicante una deviazione dello 0% dal 15/09/11 al 22/09/11.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
3. Fare clic sull'icona Proprietà relativa alla risorsa della quale si desidera modificare l'allocazione.

Verrà visualizzata la pagina Proprietà.

La pagina visualizza i campi del profilo di base e i campi relativi all'allocazione.
4. Nel campo % di allocazione predefinita, immettere la percentuale del tempo di allocazione all'idea richiesto dalla risorsa. È possibile immettere 0 (zero).

Nota: le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale rifletteranno tali modifiche.

5. Nelle sezioni Allocazione pianificata e Allocazione effettiva, creare una riga per ciascuna deviazione dall'allocazione predefinita.

Si consideri l'esempio breve menzionato prima della descrizione delle fasi. Creare due righe: una per il periodo in cui la risorsa ha lavorato al 50% (invece del valore predefinito 100% o dell'allocazione pianificata), e un altro per il periodo in cui la risorsa ha lavorato allo 0% (invece del valore predefinito 100% o dell'allocazione pianificata).
6. Per creare un periodo di allocazione pianificata o effettiva:
 - a. Immettere o selezionare una data di inizio per il periodo.
 - b. Immettere o selezionare una data di fine per il periodo.
 - c. Immettere la percentuale (provvisoria o approvata) relativa al tempo di lavoro previsto nel campo % di allocazione. È possibile immettere 0 (zero).
7. Fare clic su Nuova riga per aggiungere un'altra riga, quindi ripetere il punto 4.
8. Una volta completata l'operazione, fare clic su Salva e Indietro.

Ripristino delle allocazioni di personale

È possibile ripristinare le allocazioni del personale per un'idea nei modi seguenti:

- [Spostare l'allocazione](#) (a pagina 65) per modificare completamente o parzialmente le allocazioni della risorsa.
- [Impostare l'allocazione](#) (a pagina 66) per aggiornare l'allocazione di più membri del team allo stesso tempo.
- [Confermare l'allocazione pianificata](#) (a pagina 68) per reimpostare l'allocazione effettiva di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione pianificata.
- [Accettare l'allocazione effettiva](#) (a pagina 68) per reimpostare l'allocazione pianificata di una risorsa in modo che corrisponda all'allocazione con prenotazione effettiva.

Per le opzioni precedenti, utilizzare il menu Azioni delle pagine del personale del team e Dettagli del team di un'idea.

Spostamento e adattamento in scala delle allocazioni delle risorse per le idee

È possibile spostare le allocazioni di risorse nei periodi di tempo per spostare o scalare tutte o parte delle allocazioni di una risorsa in un'idea. Spostando i dati, le date dell'allocazione segmentata rimangono intatte, anche quando cambia la percentuale allocata per ciascun segmento. Lo spostamento delle allocazioni si rivela particolarmente utile per eseguire previsioni di allocazioni oltre la visualizzazione in scala cronologica consentita (limitata a sei mesi).

Si prenda ad esempio un periodo di allocazione con inizio il 1 maggio che mantiene il valore di allocazione predefinito del 100% fino alla fine di maggio e che prosegue nel mese di giugno con il valore dell'allocazione ridotto al 50%. Se l'inizio dell'allocazione viene spostato dal 1 di giugno al 2 di luglio (31 giorni di calendario), il valore dell'allocazione sarà del 100% e verrà ridotto al 50% fino al 2 agosto. È inoltre possibile spostare allocazioni per i periodi di tempo che non contengono segmenti.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo corrispondente alla risorsa per cui si desidera spostare l'allocazione.
4. Dal menu Azioni, fare clic su Sposta allocazione.
Viene visualizzata la pagina Allocazioni.
5. Nella sezione Intervallo di tempo da spostare, fare clic su Seleziona data per modificare le date di inizio e di fine per la risorsa allocata all'idea. I dati vengono spostati in base alle date immesse in questi campi.
6. Nella sezione Parametri di spostamento temporale, procedere come segue:
 - Nel campo Data di spostamento, fare clic su Seleziona data per selezionare una nuova data di inizio per lo spostamento dei dati. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.
 - Nel campo Data limite di spostamento, fare clic su Seleziona data per selezionare l'ultima data di spostamento dei dati. Le allocazioni non possono essere spostate oltre questa data.
 - Nel campo % di modifica dell'allocazione, immettere la percentuale di modifica da applicare all'allocazione prima di essere spostata. Se il campo viene lasciato vuoto, non vengono eseguiti spostamenti.
7. Salvare le modifiche.

Impostazione delle allocazioni per più membri del team

È possibile impostare le allocazioni di più membri del team contemporaneamente. Fare clic su Altro delle pagine del personale del team e Dettagli del team di un'idea per utilizzare l'opzione Imposta allocazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.

2. Fare clic su Team.

Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.

3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa per cui si desidera aggiornare l'allocazione.
4. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Imposta allocazione.

Viene visualizzata la pagina Allocazioni.

5. Nella sezione Generale della pagina, impostare le seguenti allocazioni per i membri del personale selezionati:

Data di inizio

Definisce la data di inizio del lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di inizio investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di inizio dell'idea.

Data di fine

Definisce l'ultima data di lavoro sull'idea. Selezionare la casella di controllo Ripristina per corrispondenza con Data di fine investimento per ripristinare le richieste di personale della risorsa in modo che corrispondano alla data di fine dell'idea.

% di allocazione predefinita

Definisce la percentuale di tempo per l'allocazione della risorsa all'idea. È possibile immettere 0%. Le colonne Allocazione e % di allocazione della pagina Idea: Team: Personale riflettono tali modifiche.

Colonna Stato prenotazione

Consente di visualizzare lo stato di prenotazione della risorsa o del ruolo.

Valori

- Effettiva. La risorsa impegnata per l'idea.
- Provvisoria. La risorsa è provvisoriamente pianificata per l'idea.
- Combinata. Per la risorsa esiste sia l'allocazione provvisoria, sia quella effettiva.

6. Fare clic su Salva e Indietro.

Conferma dell'allocazione pianificata della risorsa

La conferma dell'allocazione pianificata consente di eguagliare l'allocazione effettiva all'allocazione pianificata per la risorsa. Tale conferma dovrà essere eseguita dopo la modifica del segmento di allocazione pianificata per la prenotazione effettiva dei segmenti di una risorsa. Uno stato di prenotazione effettiva per una risorsa equivale a una conferma completa.

Per utilizzare l'opzione Conferma allocazione pianificata, fare clic su Altro nelle pagine Idea: Team: Personale e Idea: Team: Dettagli, quindi selezionare l'opzione.

La conferma del valore di allocazione pianificata non reimposta la percentuale di allocazione predefinita. L'azione consente di copiare l'allocazione pianificata nella sezione Allocazione effettiva della pagina Proprietà membro del personale della risorsa.

Nota: la sezione Allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata. Rivolgersi all'amministratore di CA Clarity PPM.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo corrispondente alla risorsa per cui si desidera confermare l'allocazione.
4. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Conferma allocazione pianificata.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
5. Fare clic su Sì.

Accettazione dell'allocazione effettiva della risorsa

Utilizzare l'opzione Accetta allocazione effettiva per ripristinare l'allocazione pianificata in modo che corrisponda all'allocazione con prenotazione effettiva. Se la sezione Allocazione pianificata contiene segmenti pianificati di prenotazione provvisoria, tali segmenti verranno rimossi. Tutti i segmenti verranno quindi reimpostati per corrispondere al segmento con prenotazione effettiva.

Nota: l'opzione Accetta allocazione effettiva viene visualizzata nella pagina in base alle impostazioni di prenotazione combinata. Rivolgersi all'amministratore di CA Clarity PPM.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.

2. Fare clic su Team.

Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.

3. Selezionare la casella di controllo corrispondente alla risorsa per cui si desidera accettare l'allocazione effettiva.

4. Dal menu Azioni nella parte superiore a destra, fare clic su Accetta allocazione effettiva.

Viene visualizzata la pagina Conferma.

5. Fare clic su Sì.

L'allocazione pianificata viene reimpostata in modo che corrisponda all'allocazione confermata. Di conseguenza, è possibile che i valori delle colonne % di allocazione e Allocazione vengano modificati. Il valore Stato prenotazione viene visualizzato come "Effettiva" poiché l'allocazione è confermata completamente.

Modifica delle allocazioni delle risorse

La pagina Team: Dettagli riporta l'allocazione pianificata e l'allocazione confermata relativa a un'idea per risorsa per periodo di tempo sotto forma di grafico. Questa visualizzazione consente di determinare se la prenotazione di una risorsa è superiore o inferiore alle capacità della risorsa e in che misura. È inoltre possibile verificare la disponibilità di una risorsa per un'idea.

Per visualizzare la pagina, selezionare Team, quindi fare clic su Dettagli della barra degli strumenti della pagina.

Verrà visualizzata la pagina Dettagli del team contenente dati relativi alla risorsa, l'allocazione e il periodo di tempo. Scorrendo un periodo di tempo, viene visualizzata una nota che fornisce un breve riepilogo della schermata. Per impostazione predefinita, le colonne del periodo indicano le settimane e iniziano sempre dalla settimana corrente. Le allocazioni vengono differenziate mediante i colori nel seguente modo:

Giallo

La risorsa è allocata per un periodo di tempo inferiore o uguale alla relativa disponibilità per il periodo indicato.

Rosso

La risorsa è sovrallocata (ovvero, la quantità di tempo prenotata supera la disponibilità) per il periodo indicato.

Verde

la risorsa è allocata ad altri investimenti, idee o servizi.

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

Sostituzione dei membri del personale

È possibile sostituire l'assegnazione di un membro del personale tramite la pagina Team: Personale di un'idea. Utilizzare il punteggio di disponibilità per individuare una risorsa sostitutiva a livello del team.

Inoltre, è possibile sostituire una risorsa con un'altra risorsa denominata e un ruolo con una risorsa. Durante la sostituzione, è possibile che la sovrallocazione di un membro sostituisca uno o più membri precedenti.

Istruzioni per la sostituzione dei membri del personale

Prima di effettuare la sostituzione di un membro del personale, tenere presenti le seguenti considerazioni.

- La sostituzione di una risorsa con un'altra non trasferisce i valori effettivi e i valori effettivi in attesa del membro del personale originale al nuovo membro. Solo l'ETC rimanente viene trasferito al nuovo membro del personale.
- Il membro del personale originale dovrebbe completare l'immissione degli orari, in modo che vengano contabilizzati i dati effettivi prima della sostituzione.
- Il ruolo del membro del personale originale viene trasferito al nuovo membro (a meno che non venga sostituito un ruolo con un altro).

Trasferimento dei dati durante la sostituzione dei membri del personale

La tabella seguente identifica il processo di trasferimento dei dati dal membro del personale sostituito al nuovo membro:

Tipo di dati	Trasferimenti
Inizio disponibilità	Sì, se tale data non è già passata e se la nuova risorsa non è prenotata in quella data.
Fine disponibilità	Sì
Allocazione restante	Sì
Percentuale di allocazione	Sì
Ruolo investimento	Sì
Valori effettivi esistenti	No
Valori effettivi in sospeso	No
Previsioni	No

Sostituire membri del personale

La pagina Team: Personale di un'idea consente di sostituire membri del personale assegnati all'idea. Un elenco di risorse mostra il personale con lo stesso ruolo della risorsa sostituita e la relativa disponibilità per il periodo dell'idea. È possibile sostituire una risorsa mediante la pagina Personale o la pagina Dettagli.

Utilizzare tale metodo per selezionare la risorsa più adatta in termini di disponibilità per la sostituzione di altre risorse. Il punteggio di disponibilità viene generato automaticamente per ogni risorsa a cui si ha accesso. Il punteggio indica il livello di corrispondenza tra le potenziali risorse per la sostituzione e le risorse sostituite. La disponibilità si basa sulla durata dell'assegnazione e sulla disponibilità giornaliera della risorsa. In termini generici, maggiore è il punteggio, maggiore è la corrispondenza.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.

La pagina Sostituisci risorse consente di sostituire i membri del personale. La pagina contiene un elenco di tutte le risorse a cui è possibile accedere.

Il campo Disponibilità situato nella parte superiore destra della pagina identifica il periodo di assegnazione. La pagina mostra inoltre il numero di ore allocate alla risorsa di sostituzione per l'idea. Sia le date che le ore allocate vengono trasferite alla nuova sostituzione.

Nella colonna Corrispondenza di disponibilità viene visualizzato un punteggio basato su fattori, quali il periodo di lavoro e la disponibilità di ciascuna risorsa. Se nei criteri di ricerca non viene specificato un tipo di competenza, il valore della colonna Corrispondenza totale duplica il punteggio Corrispondenza di disponibilità ed esegue il rendering della colonna Corrispondenza delle competenze. Se si esegue la ricerca specificando come criteri le competenze e la disponibilità, nella colonna Corrispondenza totale viene visualizzata la media tra i due criteri.

Nota: nella parte superiore della schermata verrà visualizzato il seguente messaggio:

"L'associazione dei punteggi può non essere precisa se le date di disponibilità non rientrano nel seguente intervallo: ggmmaa - ggmmaa".

Il messaggio viene visualizzato in caso di discrepanza tra l'intervallo di date del messaggio e le date nel campo Disponibilità. È possibile che il punteggio Corrispondenza di disponibilità non sia accurato. Ad esempio, supporre che le date del campo Disponibilità siano comprese tra il 01/09/11 e il 07/02/12 e che l'intervallo di date del messaggio sia 07/09/11 e 07/09/12. Non sarà possibile stabilire un confronto univoco per le risorse, pertanto il punteggio della corrispondenza di disponibilità globale diminuirà.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.

2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Fare clic sull'icona Ricerca risorse accanto alla risorsa.
Viene visualizzata la pagina Ricerca risorse.
4. Immettere un criterio di filtro per eseguire la ricerca di una risorsa di sostituzione.
I risultati verranno visualizzati.
5. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Sostituisci.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
6. Fare clic su Sì.

Modifica dei ruoli dei membri del personale

È possibile modificare il ruolo di un membro del personale per idea. La modifica non influisce sul ruolo identificato nel profilo delle risorse. È possibile sostituire l'assegnazione di un ruolo tramite la pagina Personale o Dettagli dell'idea.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Fare clic sull'icona Proprietà della risorsa per modificare un ruolo dell'investimento.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
La pagina mostra i campi del profilo di base e i campi relativi alle allocazioni.
4. Nella sezione Generale della pagina Proprietà membro del personale, selezionare un ruolo dal campo Ruolo investimento.
5. Salvare le modifiche.

Rimozione di membri del personale

Se la risorsa non contabilizza valori effettivi per l'idea e non sono presenti valori inviati in attesa, è possibile rimuovere un membro del personale dall'idea.

Nota: la rimozione di un membro del personale dall'idea non consente di:

- Eliminare la risorsa da CA Clarity PPM.
- Modificare lo stato del membro del personale su Inattivo.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Team.
Viene visualizzata la pagina di elenco del personale.
3. Selezionare la casella di controllo accanto alla risorsa, quindi fare clic su Rimuovi.
Viene visualizzata la pagina Conferma.
4. Fare clic su Sì.

Approvazione delle idee

È possibile approvare soltanto idee il cui stato corrisponde a Inviato per l'approvazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo corrispondente all'idea, quindi fare clic su Approva.

OR

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Verrà visualizzata la pagina Proprietà.
2. Selezionare Approvato dall'elenco a discesa Stato.
3. Salvare le modifiche.

Rifiuto delle idee

La pagina di elenco o la pagina Proprietà di un'idea specifica consentono di rifiutare le idee. Un'idea può essere rifiutata solo se lo stato corrisponde a Inviato per l'approvazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire la pagina iniziale, selezionare Gestione domande, quindi Idee.
Viene visualizzata la pagina di elenco.
2. Selezionare la casella di controllo corrispondente all'idea, quindi fare clic su Rifiuta.

OR

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
Viene visualizzata la pagina delle proprietà.
2. Selezionare Rifiutato dall'elenco a discesa Stato.
3. Salvare le modifiche.
Lo stato dell'idea viene impostato su Approvato.

Conversione delle idee in investimenti

Con i diritti di accesso appropriati, è possibile convertire le idee approvate in progetti, servizi o investimenti. Prima della conversione, inviare le proprie idee per l'approvazione.

Se è stato definito un budget semplice, le informazioni immesse nella pagina Proprietà idea: Budget prevalgono sulle informazioni immesse nella sezione Costi stimati e benefit della pagina Idea: Proprietà: Principale - Generale durante il processo di conversione.

Questa pagina consente di eseguire le operazioni seguenti:

- Convertire l'idea in un tipo di investimento (ad esempio applicazione o prodotto).
Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale dell'utente di Gestione dei servizi IT*.
- [Convertire l'idea in un progetto mediante un modello di progetto](#) (a pagina 75).
- [Utilizzare l'idea per creare più investimenti](#) (a pagina 76).

Convertire le idee in investimenti

È possibile convertire soltanto un'idea il cui stato corrisponde a Approvato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Converti.

Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di investimento.

Nota: i tipi di investimento elencati in questa pagina si basano sui diritti di accesso di cui si dispone. Ad esempio, supporre di disporre del diritto per la creazione di tipi di investimento Asset e Applicazione. Asset e Applicazione verranno visualizzati come selezioni nella pagina.

3. Selezionare il tipo di investimento che si desidera convertire in idea.
4. Fare clic su Next.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

Ad esempio, per la conversione dell'idea in un servizio, verrà visualizzata la pagina Crea servizio.

Per ulteriori informazioni, consultare il *Manuale dell'utente di Gestione dei servizi IT*.

5. Completare i campi della pagina e salvare.

Conversione di idee in progetti mediante modelli di progetto

La conversione di un'idea in un progetto mediante un modello di progetto consente il trasferimento di determinate proprietà, come ad esempio i dati di budget nell'idea. Le proprietà trasferite all'idea sostituiscono quelle del modello di progetto. Una volta convertita l'idea in un progetto, è possibile modificare le proprietà del progetto.

È possibile convertire soltanto un'idea il cui stato corrisponde a Approvato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.
2. Fare clic su Converti.

Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di investimento.

3. Selezionare Progetto in base a modello.
4. Fare clic su Next.

Viene visualizzata la pagina Seleziona modello.

5. Selezionare il modello.

6. Fare clic su Next.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

7. Completare i campi della pagina e salvare.

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente della gestione progetto*.

Utilizzo di idee per creare più progetti

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire l'idea.

2. Fare clic su Converti.

Viene visualizzata la pagina Seleziona tipo di investimento.

3. Selezionare il tipo di investimento che si desidera convertire in idea, quindi fare clic su Avanti.

Verrà visualizzata la pagina di creazione.

4. Completare i campi della pagina.

5. Salvare le modifiche.

Verrà visualizzata la pagina delle proprietà con stato Convertito.

6. Per creare più investimenti, ripetere le fasi dalla 3 alla 6.

Eliminazione delle idee

È possibile eliminare qualsiasi idea, comprese le idee convertite in investimenti. L'eliminazione di un'idea convertita in investimento comporta l'eliminazione del collegamento tra l'investimento convertito e l'idea. L'eliminazione di un'idea non determina l'eliminazione dell'investimento convertito.

Procedere come descritto di seguito:

1. Dalla pagina Elenco idee, selezionare la casella di controllo corrispondente all'idea.

2. Fare clic su Contrassegna per eliminazione.

L'idea viene eliminata e non è più riportata nell'elenco.

Appendice A: Diritti di accesso

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Diritti di accesso dell'idea](#) (a pagina 77)

[Diritto di accesso risorsa per le idee](#) (a pagina 80)

[Diritti di accesso incidente](#) (a pagina 81)

[Ruoli risorsa dell'incidente](#) (a pagina 82)

[Ruoli risorsa dell'idea](#) (a pagina 84)

Diritti di accesso dell'idea

Per utilizzare le idee sono richiesti i seguenti diritti di accesso:

Idea - Approvazione - Tutto

Consente di approvare tutte le idee.

Tipo: Globale

Idea - Approvazione

Consente all'utente di approvare un'idea specifica.

Tipo: Istanza

Idee - Creazione

Consente di creare istanze dell'oggetto Idea. Il diritto include il diritto di accesso Idee - Navigazione.

Tipo: Globale

Idea - Modifica - Tutte

Consente di modificare tutte le idee. Il diritto include il diritto di accesso Idea - Visualizzazione e consente di eliminare tutte le idee.

Tipo: Globale

Idea - Modifica

Consente all'utente di modificare un'idea specifica. Il diritto include il diritto di accesso *Idea - Visualizzazione* e consente di eliminare un'idea specifica. Tale diritto non include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Istanza

Idea - Modifica diritti di accesso - Tutto

Consente di modificare i diritti di accesso per tutte le idee. Tale diritto non include i diritti di accesso Idee - Navigazione o Idea - Visualizzazione.

Tipo: Globale

Idea - Modifica diritti di accesso

Consente all'utente di modificare i diritti di accesso per un'idea specifica. Tale diritto non include i diritti di accesso *Idee - Navigazione* o *Idea - Visualizzazione*

Tipo: Istanza

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Aggiunta - Tutto

Consente di aggiungere gli investimenti alla gerarchia padre per qualsiasi idea.

Tipo: Globale

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Aggiunta

Consente agli utenti di aggiungere investimenti alla gerarchia di elementi padre per un'idea specifica.

Tipo: Istanza

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Modifica - Tutto

Consente di modificare gli investimenti nella gerarchia padre per qualsiasi idea.

Tipo: Globale

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Modifica

Consente agli utenti di modificare gli investimenti nella gerarchia di elementi padre per un'idea specifica.

Tipo: Istanza

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Visualizzazione - Tutto

Consente di visualizzare gli investimenti nella gerarchia padre per qualsiasi idea.

Tipo: Globale

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Visualizzazione

Consente agli utenti di visualizzare gli investimenti nella gerarchia di elementi padre per un'idea specifica.

Tipo: Istanza

Idea - Responsabile (Auto)

Il diritto viene concesso automaticamente al responsabile di avvio dell'idea.

Tipo: Istanza

Idea - (Auto manager)

Il diritto viene concesso automaticamente al manager dell'idea. Tale diritto include il diritto di accesso *Idea - Gerarchia - Elementi padre - Visualizzazione*. Gli utenti che dispongono di tale diritto possono modificare le allocazioni di personale esistenti.

Tipo: Istanza

Idee - Navigazione

Consente all'utente di accedere alle pagine Idee per includere il diritto di visualizzazione del collegamento Idee.

Tipo: Globale

Idea - Visualizzazione

Consente all'utente di visualizzare un'idea specifica. Tale diritto non include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Istanza

Idea - Visualizzazione - Tutte

Consente di visualizzare tutte le idee. Il diritto include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Globale

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Visualizzazione - Tutto

Consente di visualizzare gli investimenti nella gerarchia padre per qualsiasi idea.

Tipo: Globale

Idea - Gerarchia - Elementi padre - Visualizzazione

Consente agli utenti di visualizzare gli investimenti nella gerarchia di elementi padre per un'idea specifica.

Tipo: Istanza

Idea - Visualizzazione - Tutte

Consente di visualizzare tutte le idee. Il diritto include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Globale

Idea - Visualizzazione

Consente all'utente di visualizzare un'idea specifica. Tale diritto non include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Istanza

Idee - Creazione

Consente di creare istanze dell'oggetto Idea. Il diritto include il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Globale

Idee - Navigazione

Consente all'utente di accedere alle pagine Idee per includere il diritto di visualizzazione del collegamento Idee.

Tipo: Globale

Diritto di accesso risorsa per le idee

Quando si gestiscono idee, sono disponibili anche i seguenti diritti della risorsa:

Risorsa - Approvazione idee

Consente all'utente di approvare idee per una risorsa specifica. Include il diritto di accesso *Risorsa - Modifica idee*.

Tipo: Istanza

Risorsa - Approvazione idee - Tutte

Consente all'utente di approvare le idee per tutte le risorse. Include il diritto di accesso *Risorsa - Modifica idee - Tutte*.

Tipo: Globale

Risorsa - Modifica idee

Consente all'utente di modificare ed eliminare idee per una risorsa specifica. Include il diritto di accesso *Risorsa - Visualizzazione idee* ma non il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Istanza

Risorsa - Modifica idee - Tutte

Consente all'utente di modificare ed eliminare idee per tutte le risorse ed include il diritto di accesso *Risorsa - Visualizzazione idee - Tutte*.

Tipo: Globale

Risorsa - Immissione orario

Questo diritto consente all'utente di completare, inviare e rifiutare schede attività per una risorsa. Il collegamento **Schede attività** verrà visualizzato nella pagina Personale.

Tipo: Istanza

Risorsa - Automatico

Il diritto viene concesso automaticamente alla risorsa ed include il diritto di accesso *Risorsa - Modifica idee*.

Tipo: Istanza

Risorsa - Visualizzazione idee

Consente all'utente di visualizzare idee per una risorsa specifica. Include la possibilità di eliminare le idee, ma non comprende il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Istanza

Risorsa - Visualizzazione idee - Tutte

Consente all'utente di visualizzare le idee per tutte le risorse. Include la possibilità di eliminare le idee, nonché il diritto di accesso *Idee - Navigazione*.

Tipo: Globale

Diritti di accesso incidente

Gli incidenti sono solitamente di breve durata. Possono verificarsi più incidenti in uno stesso momento. I diritti di accesso agli incidenti dipendono dalle categorie di incidente. È possibile visualizzare esclusivamente gli incidenti associati alle categorie di cui si dispone di diritti di accesso. L'amministratore di CA Clarity PPM può assegnare diritti di accesso agli incidenti oppure il Manager incidenti può assegnare diritti di accesso all'interno dell'istanza dell'incidente.

Per utilizzare gli incidenti e le categorie di incidenti, sono necessari i seguenti diritti di accesso:

Incidenti - Accesso

Consente all'utente di accedere alle pagine Incidente.

Tipo: Globale

Incidenti - Amministrazione

Consente all'utente di accedere alle pagine di amministrazione degli incidenti e di amministrare i mapping categoria-investimento, categoria-gruppo e l'impostazione delle priorità.

Tipo: Globale

Incidenti - Creazione

Consente all'utente di creare e modificare incidenti, concedendo accesso limitato alle proprietà degli incidenti. Tale diritto include il diritto di accesso *Incidenti - Accesso*.

Tipo: Globale

Incidenti - Creazione/Modifica

Consente all'utente di creare nuovi incidenti e modificare un incidente specifico.

Tipo: Istanza

Incidenti - Creazione/Modifica - Tutti

Consente all'utente di creare e modificare incidenti presenti nelle pagine degli incidenti. Include i diritti di accesso *Incidenti - Accesso* e *Incidenti - Selezione categoria - Tutto*.

Tipo: Globale

Incidenti - Gestione incidenti categoria

Consente all'utente di gestire gli incidenti associati a una categoria specifica. Tale diritto include il diritto di accesso *Incidenti - Selezione categoria*.

Tipo: Istanza

Incidenti - Sostituzione priorità

Consente all'utente di sostituire la priorità dell'incidente per il quale dispone dell'accesso. Le risorse che dispongono di tale diritto di accesso possono visualizzare il campo Sostituisci priorità nella pagina Proprietà incidente.

Tipo: Globale

Incidenti - Selezione categoria

Consente a una risorsa di selezionare una categoria di incidenti specifica.

Tipo: Istanza

Incidenti - Seleziona categoria - Tutte

Consente all'utente di selezionare tutte le categorie nelle pagine degli incidenti. Tale diritto include il diritto di accesso *Incidenti - Accesso*.

Tipo: Globale

Ruoli risorsa dell'incidente

Per impostazione predefinita, non esiste nessun ruolo specifico per gli incidenti. È possibile aggiungere i ruoli appropriati per utilizzare gli incidenti in base ai diritti di accesso globali e a livello di istanza forniti. Ad esempio, è possibile impostare i seguenti ruoli da utilizzare con gli incidenti:

Ruolo	Descrizione ruolo	Diritto di accesso
Amministratore IT	Assegnare questo ruolo alle risorse responsabili dell'impostazione, l'amministrazione e il mapping delle categorie di incidenti e delle impostazioni finanziarie per gli incidenti nel menu Amministrazione. Le risorse con questo ruolo sono anche responsabili dell'assegnazione degli investimenti alle categorie di incidenti. Gli amministratori IT determinano le risorse alle quali devono essere assegnati i diritti di accesso per gli incidenti e i diritti che devono essere concessi a tali risorse.	Incidenti - Amministrazione; Amministrazione - Accesso

Ruolo	Descrizione ruolo	Diritto di accesso
Manager IT	Assegnare questo ruolo alle risorse responsabili dell'assegnazione degli incidenti. Con questo ruolo, una risorsa può visualizzare i nuovi incidenti, assegnarli agli operatori IT e, se necessario, riassegnare gli incidenti non risolti a un'altra risorsa o gruppo.	Incidenti - Creazione/Modifica - Tutti
Operatore IT	Assegnare tale ruolo alle risorse responsabili del lavoro e della risoluzione degli incidenti. Con questo ruolo, una risorsa può creare, visualizzare e assegnare in modo appropriato tutti gli incidenti all'interno di un determinato set di categorie di incidenti. L'operatore IT visualizza la pagina predefinita Assegnato all'utente corrente. In questa pagina sono elencati gli incidenti assegnati all'operatore IT. Se è necessario convertire un incidente in un progetto o in un'attività di progetto, l'operatore IT contrassegna l'incidente per la conversione.	Incidenti - Gestione incidenti categoria
Richiedente	Assegnare questo ruolo alle risorse responsabili della registrazione dei nuovi incidenti. Una risorsa con questo ruolo può visualizzare una coda di lavori con priorità e registrare informazioni sulla natura del lavoro eseguito a fronte dell'incidente segnalato. Gli incidenti registrati da un richiedente vengono visualizzati nella pagina Segnalato dall'utente corrente. Quando un richiedente viene assegnato a un incidente, viene visualizzata la pagina Assegnato all'utente corrente e viene visualizzato un elenco degli incidenti. I richiedenti possono visualizzare solo alcune proprietà dell'incidente. I richiedenti possono infatti visualizzare le note pubbliche, l'ID registrazione, la descrizione breve, la descrizione dettagliata, il tipo e la categoria dell'incidente.	Incidenti - Creazione; Incidenti - Seleziona categoria - Tutte oppure, Incidenti - Selezione categoria per almeno una categoria di incidente

Ruoli risorsa dell'idea

Non sono disponibili ruoli specifici dell'idea in CA Clarity PPM. È possibile aggiungere i ruoli appropriati per lavorare con le idee in base ai diritti di accesso globali e a livello di istanza forniti. Ad esempio, è possibile impostare i seguenti ruoli da utilizzare con le idee:

Manager

Il manager dell'idea dispone dei diritti di accesso impliciti per l'idea che ha creato.

Responsabile dell'approvazione

Il responsabile dell'approvazione dell'idea dispone dell'accesso alle idee per approvarle o rifiutarle oppure per impostarle come incomplete.